

Rapport

# Tæt på Familien

Midtvejsevaluering



Hanne Søndergård Pedersen, Kirstine Karmsteen og Kira Solveig Larsen

*Tæt på Familien – Midtvejsevaluering*

© VIVE og forfatterne, 2017

e-ISBN: 978-87-93626-41-6

Layout: 1508

Forsidefoto: Ole Bo Jensen

Projekt: 11154

**VIVE – Viden til Velfærd**

**Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd**

Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K

[www.vive.dk](http://www.vive.dk)

VIVE blev etableret den 1. juli 2017 efter en fusion mellem KORA og SFI. Centeret er en uafhængig statslig institution, som skal levere viden, der bidrager til at udvikle velfærdssamfundet og den offentlige sektor. VIVE beskæftiger sig med de samme emneområder og typer af opgaver som de to hidtidige organisationer.

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

# Forord

Københavns Kommune har bedt VIVE om at evaluere Tæt på Familien, som er en omstillingsproces for indsatsen for udsatte unge. VIVEs evaluering har fokus på at belyse de unges egne vurderinger af deres inddragelse og deres adfærd og trivsel.

Undersøgelsen er baseret på individuelle interview med 46 unge med en sag i Københavns Kommune. VIVE vil gerne sende en stor tak til de 46 unge, der valgte at bruge tid og kræfter på at tale med os. VIVE vil også gerne takke alle de sagsbehandlere i Københavns Kommune, der har brugt mange ressourcer på at rekruttere de unge til interviewene, og ikke mindst Tove Holmgaard Sørensen fra Borgercenter Børn og Unge for at holde styr på processen.

Sidst, men ikke mindst, vil vi gerne takke programgruppen for Tæt på Familien for et godt og konstruktivt samarbejde. VIVE er alene ansvarlig for evalueringens resultater.

*Forfatterne*  
2017

# Indhold

Sammenfatning .....	5
Konklusioner og anbefalinger.....	5
1 Baggrund og formål .....	8
1.1 Datagrundlag .....	9
1.2 Metode .....	10
1.3 Læsevejledning.....	13
2 De unges oplevelse af inddragelse og indsatser.....	14
2.1 De unges oplevelse af inddragelse.....	14
2.2 Den unges oplevelse af indsatsen .....	19
3 De unges oplevelse af deres adfærd og trivsel .....	23
3.1 Skolegang .....	23
3.2 Tilknytning til familie og netværk.....	24
3.3 Deltagelse i prosociale unge fællesskaber .....	25
3.4 Tilfredshed med livet.....	27
3.5 Hvem oplever negativ udvikling? .....	28
4 Sammenhæng mellem Tæt på Familien og udviklingen i de unges trivsel og adfærd?.....	29
4.1 Hvad kan forklare de unges positive vurdering af deres adfærd og trivsel? .....	29
4.2 Alternative forklaringer på de unges udvikling .....	33
Litteratur .....	35
Bilag 1 Oversigt over eksempler.....	36

# Sammenfatning

Københavns Kommune igangsatte i 2015 en ambitiøs omstillingsproces af indsatsen for udsatte unge, kaldet Tæt på Familien. Omstillingen skal sikre, at de unge oplever

- tættere kontakt og dialog med deres sagsbehandler
- at der opbygges støttende relationer mellem de unge selv, familien og personer i familiens omgangskreds
- at de unge inkluderes i det almindelige samfund gennem skole, fritidsjob og aktiv fritid
- at indsatsen er sammenhængende og passer til de behov, som de unge selv og familien har.

Københavns Kommune har udpeget fem kernelementer i Tæt på Familien.

## Kernelementer i Tæt på Familien

1. Samtaler med den unge ud over de lovpligtige opfølgninger
2. Afholdelse af netværksmøder, hvor forældre/privat netværk har deltaget
3. Møder og samarbejde om målene og handleplanen mellem myndighed og foranstaltning ud over de lovpligtige opfølgninger
4. Iværksættelse af flere sideløbende tilbud (fx anbringelse og familiebehandling samtidig, anbringelse eller misbrugsbehandling kombineret med kontaktperson mv.)
5. Vurdering og justering af handleplanen og indsatsen på baggrund af den unges behov sammen med den unge, familien og relevante samarbejdspartnere ud over de lovpligtige opfølgninger.

Københavns Kommune har bedt VIVE om at evaluere Tæt på Familien. Midtvejsevalueringens formål er at afdække de unges oplevelse af både inddragelse og deres egen udvikling, og følgende evalueringsspørgsmål besvares:

- Hvordan oplever de unge medinddragelsen, og hvordan oplever de unge de foranstaltninger, de får?
- Hvordan vurderer de unge udviklingen i deres adfærd og trivsel?
- Hvilke indikationer er der på sammenhæng mellem 'Tæt på Familiens' kernelementer og forandringerne i de unges adfærd og trivsel?

## Konklusioner og anbefalinger

Evalueringen peger på følgende:

- Langt hovedparten af de interviewede unge har en god relation til deres sagsbehandler, og de oplever, at den indsats, de modtager, er relevant og tilstrækkelig.
- Det er vigtigt for de unge, at sagsbehandleren lytter til dem og forstår dem. Flere unge fremhæver, at det ikke er nok, at sagsbehandleren lytter og giver dem ret, men at de oplever, at det er positivt, når sagsbehandleren udfordrer dem i passende omfang.

- Det er centralt for de unge, at de har tillid til sagsbehandleren, så de kan fortælle åbent om deres situation. Dette kan give sagsbehandleren den nødvendige viden til at tilrettelægge den unges indsats.
- Interviewene med de unge peger på, at langt hovedparten vurderer, at det går godt i forhold til deres skolegang, tilknytning til familie og netværk, deltagelse i prosoziale unge fællesskaber samt med deres tilfredshed med livet.
- Hovedparten af de interviewede unge oplever en positiv udvikling i deres adfærd og trivsel, som er tidsmæssigt sammenfaldende med, at de har fået et eller flere af 'Tæt på Familiens' fem kerneelementer.
- Halvdelen af de unge peger selv på deres egen motivation og modenhed som afgørende for deres udvikling. De unge nævner relationen til sagsbehandleren og/eller til en kontaktperson som en meget vigtig faktor for deres motivation, men nævner også faktorer, der ikke er påvirket af arbejdet med Tæt på Familien– fx at de unge har fået en kæreste, begivenheder i familien mv.

Evalueringen kan *ikke* etablere en klar kausalitet mellem Tæt på Familien og disse resultater, men resultaterne kan ses som en indikation på, at Tæt på Familien skaber en ramme, der understøtter sagsbehandlerens mulighed for at følge de unge tæt og få en tæt relation til dem. Det understøtter sagsbehandlerens mulighed for at sætte sig ind i de unges ofte komplekse situation (både gennem kontakt med den unge selv og gennem kontakt med professionelle i de konkrete indsatser) og handle relativt hurtigt og fleksibelt i overensstemmelse med deres behov.

Evalueringen peger ikke desto mindre på en række anbefalinger til det videre arbejde med Tæt på Familien:

- **Fortsæt med at arbejde med den gode relation mellem ung og sagsbehandleren.** Den gode relation fremhæves af de unge som vigtig for deres motivation, og Tæt på Familien giver en god ramme for, at sagsbehandlerne kan opnå denne relation. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at de unge har forskellige behov med hensyn til, hvor tæt den gode relation skal være.
- **Hav fokus på hurtige og individuelt tilpassede indsatser.** Nogle unge har oplevet for lang ventetid i forhold til iværksættelse af indsatser, hvilket påvirker deres motivation negativt, og nogle unge fremhæver, at kommunen er rigid i sin tilgang til dem, og de oplever, at de bliver mødt med faste regelsæt, som ikke kan tilpasses den enkelte unges situation. Det peger på vigtigheden af, at Tæt på Familien skaber en ramme for sagsbehandlerens arbejde, der understøtter en mindre rutinebaseret arbejdsproces.
- **Brug sagsbehandlerskift, når samarbejdet ikke fungerer.** Sagsbehandlerskift har overordnet en negativ sammenhæng med, om den unge kender sine mål og tager medansvar for indsatsen. Der er dog også flere unge, der har erfaring med, at et sagsbehandlerskift har haft positiv betydning for deres møde med kommunen, samt deres tillid til sagsbehandleren og systemet som helhed. Det er tilfældet, hvor relation til sagsbehandleren af den ene eller anden grund ikke har været god. Da denne relation netop er så central, kan der være et potentiale i at arbejde systematisk med sagsbehandlerskifte i sager, hvor samarbejdet mellem sagsbehandler og ung er ufrugtbar.
- **Fortæl den unge, hvad de kan bruge sagsbehandleren til.** En del unge er ikke klar over, hvad de kan bruge sagsbehandleren til, og hvornår de kan kontakte sagsbehandleren. Der er behov for tydelig kommunikation til de unge – fx ved at beskrive, at den unge altid kan ringe, hvis der er brug for at få et råd, er ked af det eller bare har brug for at snakke.
- **De unge skal kende deres mål.** Evalueringen tyder på, at unge, der kender deres mål, finder indsatsen mere relevant og tager mere medansvar for, at indsatsen skal virke.

- **Styrk arbejdet med de unges tilknytning til familie og netværk.** Et stort flertal af de unge oplever, at deres tilknytning til deres familie og netværk er god, eller at der er en positiv udvikling. Ud af de fire adfærds- og trivselsområder, der er undersøgt i evalueringen, er det ikke desto mindre her, at flest unge oplever, at der ikke er en positiv udvikling, selvom der kunne være behov for det. Derfor kan der være et potentiale i at sætte yderligere fokus på at styrke relationerne mellem de unge og deres familier i det videre arbejde med Tæt på Familien
- **Udvikling af netværksmøderne.** Flertallet af de unge, der har deltaget i netværksmøder med familien, oplever, at møderne er enten negative eller ligegyldige. Københavns Kommune kan overveje at arbejde med en tilgang på netværksmøderne, der i højere grad tager hensyn til, at den unge kommer til orde, føler sig tryk og hørt, og at der skabes en mere konstruktiv stemning på møderne. Herunder kan det overvejes også at klæde forældre og andre deltagere på til at deltage konstruktivt på møderne.

### Om undersøgelsen

Midtvejsevalueringen er gennemført som en kvalitativ undersøgelse. Den er baseret på 46 strukturerede interview med unge med en sag hos Københavns Kommune og strukturerede interview med 43 af de unges sagsbehandlere eller i enkelte tilfælde deres kontaktperson. Interviewene er gennemført i perioden juni-oktober 2017. Interviewene og de efterfølgende analyser tager afsæt i en række rubrics, der er udviklet i tæt samarbejde med Københavns Kommune. Disse rubrics operationaliserer projektets mål og beskriver kvalitativt forskellige grader af målopfyldelse inden for følgende temaer:

- Den unges vurdering af samarbejdet med sagsbehandleren
- Den unges vurdering af indsatsens (foranstaltningernes) relevans og tilstrækkelighed
- Den unges adfærd og trivsel.

De interviewede unge får enten forebyggende foranstaltninger, er i plejefamilier eller er anbragt på institutioner. Der er en ligelig fordeling mellem drenge og piger blandt de interviewede, men der er forskelle på både alder og foranstaltningstyper mellem de to køn. Der er en relativ ligelig fordeling mellem de tre aldersgrupper: 13-15 år, 16-17 år og 18-21 år. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at disse unge ikke nødvendigvis er repræsentative for den samlede gruppe af unge med en sag hos Københavns Kommune.

De unge må for det første antages at have lidt mere overskud end flertallet af de udsatte unge, da det kan være krævende at deltage i interview. For det andet er de unge rekrutteret gennem deres sagsbehandler. Det kan betyde, at vi primært har fat i en gruppe af unge, der har en overvejende god relation til deres sagsbehandler.

Da gruppen af unge formentligt har lidt mere overskud end flertallet af de udsatte unge og har et relativt godt samarbejde med deres sagsbehandler giver undersøgelsen til gengæld et godt indblik i, hvordan arbejdet med Tæt på Familiens mindset opleves af de unge i de situationer, hvor det antageligt fungerer relativt godt. Evalueringen kan dermed give værdifuld viden om Tæt på Familiens potentiale, men også om de udfordringer arbejdet giver, selv når betingelserne er gode. Derfor har vi i analysen lagt vægt på at fremhæve kritiske udsagn om indsatsen.

# 1 Baggrund og formål

Københavns Kommune igangsatte i 2015 en ambitiøs omstillingsproces af indsatsen for udsatte unge, kaldet Tæt på Familien. Omstillingen skal sikre, at de unge oplever

- tættere kontakt og dialog med deres sagsbehandler
- at der opbygges støttende relationer mellem de unge selv, familien og personer i familiens omgangskreds
- at de unge inkluderes i det almindelige samfund gennem skole, fritidsjob og aktiv fritid
- at indsatsen er sammenhængende og passer til de behov, som de unge selv og familien har.

Der er fokus på, at den unge selv og den unges netværk skal være en aktiv del af løsningen. Der er også fokus på, at de unges opvækst skal ligne en opvækst i en almindelig familie så meget som muligt – fx i forhold til skolegang og fritid, og der skal desuden sættes på kortere og mere fokuserede anbringelsesforløb.<sup>1</sup>

Københavns Kommune har udpeget fem kerneelementer i Tæt på Familien.

## Kerneelementer i Tæt på Familien

1. Samtaler med den unge ud over de lovpligtige opfølgninger
2. Afholdelse af netværksmøder, hvor forældre/privat netværk har deltaget
3. Møder og samarbejde om målene og handleplanen mellem myndighed og foranstaltning ud over de lovpligtige opfølgninger
4. Iværksættelse af flere sideløbende tilbud (fx anbringelse og familiebehandling samtidig, anbringelse eller misbrugsbehandling kombineret med kontaktperson mv.)
5. Vurdering og justering af handleplanen og indsatsen på baggrund af den unges behov sammen med den unge, familien og relevante samarbejdspartnere ud over de lovpligtige opfølgninger.

Omstillingen til Tæt på Familien bygger videre på Københavns Kommunes faglige strategi 'Familien i Centrum', som løb i 2004-08, samt Børne- og ungestrategien for 2012-2014, der blandt andet havde fokus på at styrke familiearbejdet på institutionsområdet. Københavns Kommune arbejder desuden med metoden Signs of Safety, der har fokus på samarbejdet med familien og familiens netværk.

Københavns Kommune har bedt VIVE om at evaluere Tæt på Familien. Midtvejsevalueringens formål er at afdække de unges oplevelse af både inddragelse og deres egen udvikling, og følgende evalueringsspørgsmål besvares:

- Hvordan oplever de unge medinddragelsen, og hvordan oplever de unge, de foranstaltninger de får?
- Hvordan vurderer de unge udviklingen i deres adfærd og trivsel?
- Hvilke indikationer er der på sammenhæng mellem Tæt på Familiens kerneelementer og forandringerne i de unges adfærd og trivsel?

<sup>1</sup> Tæt på Familien: Evalueringsdesign. Borgercenter Børn og Unge. 2015



## 1.1 Datagrundlag

Midtvejsevalueringen er kvalitativ og baseret på strukturerede individuelle interview med 46 unge med en sag hos Københavns Kommune samt 43 strukturerede telefoninterview med de unges sagsbehandler eller i enkelte tilfælde deres kontaktperson. Kontaktpersonen er interviewet, hvis sagsbehandleren har været forhindret i at deltage i undersøgelsen. Interviewene er gennemført mellem juni og oktober 2017.

### Karakteristika

De unge, der interviewes, er, som nævnt, udvalgt af Københavns Kommune. De unges sagsbehandlere har udvalgt unge, hvor der er arbejdet med Tæt på Familiens mindset, og som har ønsket at deltage i interviewundersøgelsen<sup>2</sup>.

Tabel 1.1 viser fordelingen af de 46 unge, vi har interviewet, på forskellige individuelle karakteristika – både samlet set og opdelt på køn. Vi opdeler de individuelle forskelle på køn for at vise, at drengene og pigerne, vi har interviewet, adskiller sig på flere af nedenstående karakteristika. På baggrund af tallene i Tabel 1.1 kan vi ikke udtale os om, hvorledes kønsforskellene er gældende generelt blandt unge med en sag hos Københavns Kommune.

**Tabel 1.1** Karakteristik af de interviewede unge

	Drengene	Piger	Alle
	Antal	Antal	Antal
<b>Alder</b>			
13-15 år	8	5	13
16-17 år	9	9	18
18-21 år	5	10	15
<b>Indsatsgruppe</b>			
Familiepleje	1	7	8
Forebyggende	16	7	23
Institutionsanbragt	5	10	15
<b>Øvrig foranstaltning</b>			
Har kontaktperson som foranstaltning	18	13	31
Er i 'Den Korte Snor'	6	0	6
<b>Sagsbehandlerskift</b>			
Ingen skift inden for de sidste to år	12	10	22
Skift for ca. to år siden	2	4	6
Skift midt i forløbet	3	7	10
Skift for inden for ca. to måneder	5	3	8
<b>Antal unge</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>46</b>

Kilde: Interview med 46 unge samt 43 af de unges sagsbehandlere

Kønsfordelingen er lige fordelt, så 48 % af de interviewede er drenge, mens 52 % af de interviewede er piger. De unge er mellem 13-21 år. 67 % af de unge er under 18 år, mens 33 % er 18-21 år, og

<sup>2</sup> Hensigten var oprindeligt at udvælge unge på baggrund af en spørgeskemaundersøgelse, så det kunne sikres, at der både deltog unge, der oplevede, at de i høj grad var inddraget i deres sag, og unge, der ikke oplevede, at de var inddraget. Der var imidlertid stort trafald blandt denne gruppe, og derfor blev resultatet i stedet denne noget mere pragmatisk udvælgelsesstrategi.

de er dermed kommet i efterværn i løbet af de sidste to år eller har været i efterværn, allerede inden Tæt på Familien. Af de unge, vi har interviewet, er drengene gennemsnitligt yngre end pigerne.

Størstedelen, 50 %, af de interviewede er i en forebyggende indsats, 33 % er institutionsanbragt, eller har været det inden for det sidste år, og 17 % er anbragt i en plejefamilie. Især drengene er i forebyggende indsats (73 %), mens det kun er 29 % af pigerne, og hele 42 % af pigerne er institutionsanbragte. Blandt de otte interviewede, som er i plejefamilie, er syv piger og kun én dreng. Der er stor variation i forhold til, hvor længe de unge har fået en indsats. Nogle af de unge er blevet anbragt i plejefamilie som lille, mens andre af de unge først har fået en indsats inden for de sidste to år.

67 % af de interviewede har en kontaktperson. Stort set alle drengene (82%) har en kontaktperson, mens det kun er 54 % af pigerne. Tilbuddet Den Korte Snor benytter nogle af de samme elementer som Tæt på Familien og har gjort det allerede, inden Tæt på Familien blev indført i Københavns Kommune i 2015. I analyserne forsøger vi at isolere Tæt på Familiens påvirkning på de unge, og undersøger derfor, om det gør en systematisk forskel for svarene, om den unge er med i Den Korte Snor. I alt er seks unge (13 %) ud af de 46 unge med i Den Korte Snor, og de er alle drenge.

Hvis den unge har skiftet sagsbehandler inden for de to år, vi evaluerer, kan den nye sagsbehandler medvirke til en negativ eller positiv progression, som ikke nødvendigvis har noget med Tæt på Familien at gøre. I både de kvalitative og kvantitative analyser er vi derfor opmærksomme på sagsbehandlerskift. 48 % af de unge har ikke skiftet sagsbehandler inden for de sidste to år. 13 % af de unge har skiftet sagsbehandler for cirka to år siden, hvor Tæt på Familien blev indført, 22 % af de unge skiftede sagsbehandler midt i forløbet, og 17 % af de unge skiftede sagsbehandler inden for de sidste to måneder ved interviewtidspunktet. Pigerne har i højere grad skiftet sagsbehandler inden for de sidste to år end drengene.

## 1.2 Metode

Interviewene er gennemført med afsæt i en struktureret interviewguide, der systematisk har afsøgt udviklingen i inddragelse, adfærd og trivsel. Interviewguiden er baseret på en række rubrics<sup>3</sup>, der er udviklet i tæt samarbejde med Københavns Kommune. Disse rubrics operationaliserer projektets mål, og beskriver kvalitativt forskellige grader af målopfyldelse. De udviklede rubrics strukturerer ligeledes analysen af data. Undersøgelsens rubrics fremgår af tabellerne i kapitel 2 og 3 og dækker følgende overordnede temaer:

- Den unges vurdering af samarbejdet med sagsbehandleren
- Den unges vurdering af indsatsens (foranstaltningernes) relevans og tilstrækkelighed
- Den unges adfærd og trivsel.

De unges sagsbehandlere er interviewet før de unge. I interviewene har der været fokus på at af-dække følgende:

- Tidslinjen for den unges foranstaltninger de sidste to år
- Hvilke af Tæt på Familiens kerneelementer har den unge fået? Og hvornår i forhold til tidslinjen?
- Har der været sagsbehandlerskift – og hvornår i forhold til tidslinjen?
- Sagsbehandlerens vurdering af de unges adfærd og trivsel ud fra de udviklede rubrics

---

<sup>3</sup> Se fx E, Jane Davidson. Actionable evaluation basics. 2013

- Særlige opmærksomhedspunkter i forhold til det efterfølgende interview med den unge.

Interviewene med de unge har haft fokus på at afdække følgende:

- Den unges samarbejde med sagsbehandleren – ud fra de udviklede rubrics, Også fokus på konkrete eksempler på, hvad der er godt/dårligt ved samarbejdet.
- Indsatsens relevans og tilstrækkelighed – ud fra de udviklede rubrics. Også fokus på konkrete eksempler på, hvad der er godt/dårligt ved indsatsen (de foranstaltninger, de unge får).
- Udviklingen i den unges adfærd og trivsel i de sidste to år – ud fra de udviklede rubrics – fokus på, hvornår en evt. udvikling har fundet sted i forhold til tidslinjen (se ovenfor).
- Den unges vurdering af, hvad der er de vigtigste forklaringsfaktorer i forhold til en eventuel forandring.

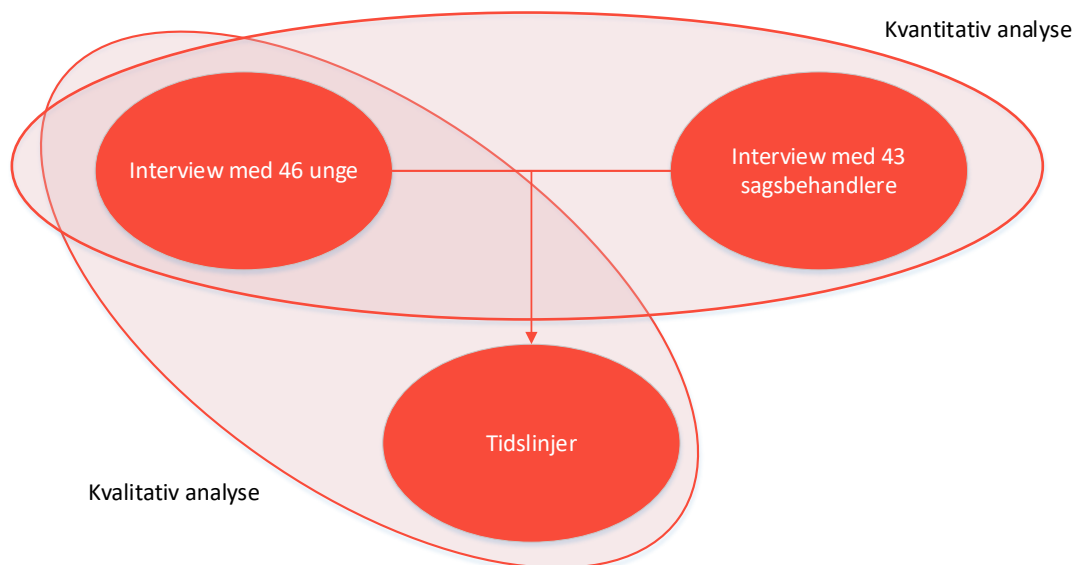
I interviewet med de unge har interviewerens efterfølgende selv indplaceret de unge i de forskellige rubrics. Efterfølgende er interviewet lyttet igennem af en anden person, der har valideret indplaceringen i rubrics.

Brugen af rubrics og strukturerede interview giver tilsammen en effektiv og systematisk afdækning og analyse af de elementer af Tæt på Familien, som Københavns Kommune har udvalgt som de allermest centrale at få de unges vurdering af. Samtidig sikrer rubricsmetoden, at evalueringen tager afsæt i et sæt kvalitetskriterier, som giver mening i kommunen. De strukturerede interview sikrer derudover en høj grad af sammenlignelighed mellem de kvalitative interview, hvilket blandt andet muliggør kvantitative analyser af de kvalitative data. Ulempen ved brugen af de strukturerede interview er til gengæld, at undersøgelsen kun i mindre grad indfanger de unges vurderinger af de dele af indsatsen, som der ikke specifikt fokuseres på i undersøgelsen – fx tiltag rettet mod at styrke relationen til familien eller specifikke indsætter i forhold til at styrke de unges skolegang. Der har ikke været ressourcer til en grundigere kvalitativ analyse.

### **Kvantitativ og kvalitativ analyse af de kvalitative data**

Figur 1.1 giver et overblik over datagrundlaget for de forskellige analyser. Analyserne beskrives nærmere nedenfor.

**Figur 1.1** Analysernes datagrundlag



Placeringen af de unges udsagn i de udviklede rubrics er efterfølgende analyseret kvantitativt i Excel via krydstabulering. Den kvantitative analyse baseres på interviewene med de unge samt interviewene med sagsbehandlerne.

Derudover er der gennemført en kvalitativ analyse af de unges udsagn om **inddragelse** og **indsats** baseret på interviewreferater<sup>4</sup>. De unges udsagn er inddraget løbende i analysen som supplement til den kvantitative analyse. Der er desuden i rapporten indsat en række eksempler, hvor de unge kommer direkte til orde. Disse 12 eksempler dækker over udsagn fra 11 forskellige unge.

Der er desuden foretaget en kvalitativ analyse af de tidslinjer, der er udarbejdet i forbindelse med interviewene med de unge og sagsbehandlerne. I denne analyse har der været fokus på at kortlægge, om der har været et tidsmæssigt sammenfald mellem brugen af Tæt på Familiens kerneelementer og en eventuel udvikling i de unges adfærd og trivsel.

#### Generaliserbarhed: Hvordan kan undersøgelsens resultater fortolkes?

Der er interviewet 46 unge fra Københavns Kommune med en sag. De unge får enten forebyggende foranstaltninger, er i plejefamilier eller er anbragt på institutioner. Der er en ligelig fordeling mellem drenge og piger blandt de interviewede, men der er forskelle på både alder og foranstaltningstyper mellem de to køn. Der er en relativ ligelig fordeling mellem de tre aldersgrupper: 13-15 år, 16-17 år, 18-21 år. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at disse unge ikke nødvendigvis er repræsentative for den samlede gruppe af unge med en sag hos Københavns Kommune.

De må for det *første* antages at have lidt mere overskud end flertallet af de udsatte unge, da det kan være krævende at deltage i interview. For det *andet* er de unge rekrutteret gennem deres sagsbehandler. Det

<sup>4</sup> Der har ikke i evalueringen været ressourcer til en dybdegående kvalitativ analyse

### Generaliserbarhed: Hvordan kan undersøgelsens resultater fortolkes?

kan betyde, at vi primært har fat i en gruppe af unge, der har en overvejende god relation til deres sagsbehandler.

Da gruppen af unge formentligt har lidt mere overskud end flertallet af de udsatte unge og har et relativt godt samarbejde med deres sagsbehandler, giver undersøgelsen til gengæld et godt indblik i, hvordan arbejdet med Tæt på Familiens mindset opleves af de unge i de situationer, hvor det antageligt fungerer relativt godt. Evalueringen kan dermed give værdifuld viden om Tæt på Familiens potentiale, men også om de udfordringer, arbejdet giver, selv når betingelserne er gode. Derfor har vi i analysen lagt vægt på at fremhæve kritiske udsagn om indsatsen.

## 1.3 Læsevejledning

Rapporten følger de tre evalueringsspørgsmål: I næste kapitel belyses de unges oplevelse af inddragelsen og indsatsen, i kapitel 3 belyses de unges egen oplevelse af deres adfærd og trivsel og i kapitel 4 undersøges indikationer på sammenhængen mellem indsatsen og de unges adfærd og trivsel.

Undersøgelsens konklusioner og anbefalinger findes i sammenfatningen.

## 2 De unges oplevelse af inddragelse og indsatser

Dette kapitel indeholder for det første en gennemgang af, hvordan de unge oplever, at de bliver inddraget i deres egen sag. Fokus er på de unges samarbejde med sagsbehandleren. For det andet gennemgår vi, hvordan de unge oplever indsatserne (foranstaltningerne, som de unge får – fx kontaktperson, anbringelse) og nøglespørgsmålet er her, om den unge oplever at indsatserne er relevante og tilstrækkelige.

### Hovedpointer

- Et stort flertal af de interviewede unge har en 'god' relation til deres sagsbehandler. Det vil sige, de oplever, at de stoler på deres sagsbehandler, sagsbehandleren forstår dem og tager dem alvorligt. De unge oplever, at det er vigtigt, at sagsbehandleren lytter til dem og forstår dem. Modsat fremhæver flere af de unge, der har en mindre god relation til sagsbehandleren, at sagsbehandleren ikke kender deres situation, ikke møder dem i øjenhøjde og med respekt.
- At den unge har tillid til sagsbehandleren fremhæves også som centralt, da det er afgørende for, at den unge kan fortælle åbent om sin situation. De unge giver udtryk for, at det understøtter tilliden, hvis sagsbehandleren møder dem fordomsfrit og er oprigtig, personlig og omsorgsfuld. Og modsat fortæller nogle af de unge, der ikke har en god relation til deres nuværende eller tidligere sagsbehandler, at det svækker tilliden, hvis de ikke kender sagsbehandleren, og hvis sagsbehandleren ikke overholder aftaler eller handler langsomt på aftaler.
- Endelig fremhæver flere unge, at det ikke er nok, at sagsbehandleren lytter og giver dem ret, men der også er behov for, at sagsbehandleren udfordrer den unge i passende omfang.
- Et stort flertal af de interviewede unge oplever, at deres sagsbehandler er tilgængelig, og han /hun er parat til at mødes med de unge uden for kontoret, hvis der er behov for det. En del unge er dog ikke klar over, hvilken funktion deres sagsbehandler har, og de ved ikke, hvilke spørgsmål de kan kontakte sagsbehandleren med.
- Et stort flertal af de unge har selv været med til formulere målene i deres handleplan eller har set målene og sagt ok til dem. 1/5 % af de interviewede unge kender imidlertid ikke målene i handleplanen. Det gælder særligt for unge, der har skiftet sagsbehandler de seneste to år. Blandt de unge, der kender til deres mål, giver målene til gengæld mening for langt størstedelen. Der er også en tendens til, at unge, der kender deres mål, i højere grad oplever indsatsen som relevant og vurderer, at de tager medansvar for indsatsen.
- Et meget stort flertal af de unge giver udtryk for, at den indsats, de får, er 'god' eller 'tilfredsstillende' – dvs., at indsatsen tager fat i det, som den unge oplever, er relevante udfordringer, og at det enten hjælper godt, eller den unge tror på, at det kan komme til at virke. Et meget stort flertal vurderer, at de tager et medansvar for at få indsatsen til at virke. Også her peger evalueringen på, at sagsbehandler-skift inden for de sidste to år betyder, at de unge er mindre positive i deres vurdering.
- Mange unge giver udtryk for, at den indsats, de har fået, har øget deres selvværd og tro på egne evner, har øget deres fremmøde i skolen, givet dem hjælp til praktiske ting og har ændret deres relation til familien.
- Den samlede vurdering af indsatsen dækker dog over, at mange af de unge har haft både positive og negative erfaringer med tilbud og indsatser, og en mindre gruppe af de unge giver udtryk for, at der sættes for mange indsatser i gang og arbejdes med for mange områder på én gang, og evalueringen peger på, at matchet mellem ung og indsats – fx den specifikke kontaktperson – er afgørende for den unges oplevelse af indsatsen.

### 2.1 De unges oplevelse af inddragelse

De unges oplevelse af inddragelse i deres sag er operationaliseret i følgende tre dimensioner:

- **Relationen til sagsbehandleren:** Oplever den unge at blive taget alvorlig af sagsbehandleren og har den unge tillid til sagsbehandleren?
- **Sagsbehandlerens tilgængelighed:** Oplever den unge, at kunne få fat på sin sagsbehandler, og kan man evt. mødes andre steder end inden for kommunens rammer eller på forskellige tidspunkter?
- **Inddragelse i opstilling af mål:** Er den unge med til at formulere mål og opleves de som relevante?

Tabel 2.1 viser, hvordan de unge fordeler sig i forhold til de forskellige dimensioner.

**Tabel 2.1** De unges samarbejde med sagsbehandleren

Kriterier	Godt	Tilfredsstillende	Ikke godt nok...	Dårligt
Relationen til sagsbehandleren	Sagsbehandleren forstår mig og min situation og tager mig alvorligt (også selvom vi ikke altid er enige) Jeg stoler på min sagsbehandler	Sagsbehandleren forstår for det meste mig og min situation, og tager mig alvorligt (også selvom vi ikke altid er enige) Vi har en ok kontakt	Jeg stoler ikke på min sagsbehandler, og hun tager mig ikke alvorligt	Jeg kan slet ikke samarbejde med min sagsbehandler
Antal	34	6	3	3
Observationer	46			
Tilgængelighed af sagsbehandleren	Jeg kan få fat på min sagsbehandler, eller hun vender hurtigt tilbage Min sagsbehandler er parat til at mødes med mig andre steder end på kommunen og på forskellige tidspunkter, hvis der er behov for det	Jeg kan for det meste få fat på min sagsbehandler	Det er svært at få fat på min sagsbehandler	Jeg aner ikke, hvem min sagsbehandler er eller: Jeg kan aldrig få fat på min sagsbehandler
Antal	36	3	6	0
Observationer	45*			
Inddragelse i opstilling af mål	Den unge oplever at være med til at opstille/formulere mål for indsatsen Den unge oplever, at målene er relevante for dem	Jeg har set målene og sagt ok til dem. Men jeg har ikke selv været med til at formulere dem	Målene giver ikke mening	Jeg kender ikke målene
Antal	28	7	1	10
Observationer	46			

Note: Beskrivelsen af, hvad der betegnes som godt, tilfredsstillende m.m. er udarbejdet i samarbejde med Københavns Kommune. \* En enkelt ung har ikke forsøgt at kontakte sin sagsbehandler, så for ham/hende kan vi ikke kategorisere sagsbehandlerens tilgængelighed

Kilde: Interviewundersøgelse blandt 46 unge

### 2.1.1 Relationen til sagsbehandleren

Tabel 2.1 viser, at et stort flertal af de interviewede unge generelt er godt tilfreds med deres sagsbehandler – uanset om de er i plejefamilie, i institutionsanbringelse eller får en forebyggende indsats. Det skal bemærkes, at den gruppe unge, der har valgt at deltage i interviewene, formentligt er unge, der har et relativt godt forhold til deres sagsbehandler, og derfor kan dette resultat ikke nødvendigvis generaliseres til den samlede gruppe af unge, der har en sag hos Københavns Kommune.

### At blive forstået

Konkret kommer de unges tilfredshed med samarbejdet til udtryk i en række positive tillægsord og eksempler på samarbejdet med deres sagsbehandler, og hvordan de unge er blevet inddraget i deres sag. Centralt i de unges positive oplevelser står en følelse af at blive forstået af sagsbehandleren. Heri ligger, at sagsbehandleren lytter til den unge og handler i overensstemmelse med den unges egen oplevelse af sine behov.

#### Eksempel 1

En ung mand fortæller fx, at hans sagsbehandler er god til at lytte til ham. Det kan han mærke, fordi hun foreslår indsatser og aktiviteter, der viser, at hun har forstået hans ønsker og behov.

Hvor de unge med en god relation til deres sagsbehandler fremhæver, at sagsbehandleren lytter og kan sætte sig ind deres situation, oplever flere af de unge med en mindre god eller dårlig relation til deres sagsbehandler, at sagsbehandleren ikke kender deres situation og ikke er i stand til at spørge ind til de rigtige ting, når den unge mødes med sagsbehandleren. De unge beskriver ydermere, at sagsbehandleren ikke møder dem i øjenhøjde og med den rette respekt.

#### Eksempel 2

Et eksempel er en ung mand, der har følt, at hans sagsbehandler talte til ham som et barn ved at fortælle ham, at han skulle gå i klub eller til fodbold. I stedet ville han ønske, at sagsbehandleren havde sat sig ind i hans psykiske situation og historik, så vedkommende kunne handle i overensstemmelse med det.

Et andet eksempel er en ung person, der har oplevet at blive kontaktet af sagsbehandleren i skoletiden, hvilket den unge oplevede som stigmatiserende.

### At have tillid

For at sagsbehandlerne kan handle i overensstemmelse med de unges egne oplevelser af deres behov, er det nødvendigt, at de har tilstrækkeligt kendskab til de unge. Det kræver, at de unge har tillid til sagsbehandleren og kan åbne op og fortælle om deres situation, og hvordan de ser deres behov. De unge, der har en positiv relation til deres sagsbehandler, fremhæver flere forhold, der understøtter deres tillid til sagsbehandleren.

For det *første* er det positivt at møde en sagsbehandler, der ikke er fordømmende og møder de unge **fordomsfrit**.

#### Eksempel 3

Et eksempel er en ung mand, som fortæller, at hans sagsbehandler møder ham, som den han er, og ikke den, hun gerne vil have, at han skal være. Han fortæller, at de kan tale sammen og har god kemi. Da vi beder ham om at uddybe, forklarer han, at sagsbehandleren ikke fortæller ham, hvad han skal gøre, men i stedet har gjort det tydeligt, at det er hans eget ansvar at afgøre, hvad han vil med sit liv.

Modsat virker det negativt for de unge, hvis de ikke føler, at de bliver mødt som enkeltindivider:



#### Eksempel 4

Et eksempel er en ung person, som udtrykker, at vedkommende oplever at blive betragtet som et produkt af sine forældres sociale problemer. Det har, ifølge personen selv, betydet, at han/hun er blevet sat i en bestemt kasse af sin sagsbehandler, som har modarbejdet den udvikling, den unge selv ønsker.

For det *andet* er den gode sagsbehandler en, der er **oprigtig, personlig og omsorgsfuld**, og som den unge oplever bakker op og bekymrer sig om og interesser sig for den unge. Interviewene med de unge indeholder mange eksempler på sagsbehandlere, der i større eller mindre grad arbejder på den måde.

#### Eksempel 5

Et eksempel er en ung pige, der fremhæver, at hendes sagsbehandler og kontaktperson er afgørende for, at hun er i gang med en gymnasial uddannelse. Hun fortæller, at hun følte, at de to ville hende det bedste og gjorde en aktiv indsats for hende. Da hun ville give sagsbehandleren og kontaktpersonen noget tilbage, besluttede hun at tage sig sammen i skolen.

Der er også interviewet unge, der har en dårlig relation til deres sagsbehandler, eller som tidligere har haft en sagsbehandler, som de ikke havde tillid til. En del af disse unge lægger vægt på, at de ikke kender (eller kendte) deres sagsbehandler, og derfor ikke har opbygget en relation, hvor den unge føler sig tryk ved at åbne op over for sagsbehandleren.

#### Eksempel 6

Et eksempel er en ung person, der har oplevet mange sagsbehandlerskift. Den unge fortæller, at alle de forskellige sagsbehandlere spørger om det samme i stedet for at være konkrete og spørge ind til de ting, ting, der optager den unge her og nu. Derudover kan den unge mærke, at sagsbehandlerne har mange unge at tage sig af, idet de indimellem bytter rundt på de ting, der er sket i de forskellige unges sager. Den unge tror, at han/hun ville åbne mere op over for sagsbehandleren, hvis han/hun så vedkommende mere, så de kunne opbygge en relation.

Flere af disse unge fortæller, at det desuden kan skabe mistillid til sagsbehandleren, hvis vedkommende ikke overholder aftaler.

#### Eksempel 7

Et eksempel er en ung mand, der mistede tilliden til sin tidligere sagsbehandler. Han fortæller, at han blev tilbudt en kontaktperson, og sagsbehandleren havde fortalt ham, at han skulle til møde med sagsbehandleren og kontaktpersonen. Men da han kommer til mødet, sidder både hans mor og nogle andre fra kommunen i lokalet. Han følte sig forrådt, og mistede tillid til sin sagsbehandler og til kommunen, og han oplevede, at det samme gentog sig. Det betød, at han standsede kontakten med sagsbehandleren. Siden har han fået en ny sagsbehandler. Han fremhæver, at hun holder, hvad hun lover, og det har betydet, at han har genvundet tilliden til kommune.

## Passende udfordringer

Flere unge fremhæver, at det er vigtigt for dem, at sagsbehandleren ikke blot lytter og giver de unge ret, men at sagsbehandlerne også giver deres mening om de unges situation til kende. I interviewene er der flere eksempler på unge, der forklarer, at deres sagsbehandler er god, fordi hun/han udfordrer dem, så de opnår ting, de ikke selv havde set som et behov, eller som de ikke troede, de kunne eller var klar til. Flere har eksempler på, at sagsbehandleren har taget initiativ til at støtte dem i at tage kontakt til familiemedlemmer, som de har mistet kontakten til. Endvidere fortæller flere, at deres sagsbehandler har fået dem til at tro mere på sig selv i forskellige sammenhænge.

### Eksempel 8

Et eksempel er en unge pige, der fortæller om betydningen af samarbejdet med sin sagsbehandler for sin udvikling. Tidligere græd hun tit, når hun havde holdt møde med sin sagsbehandler og var ked af det. Hun følte sig ikke hjulpet, men følte i stedet, at forholdet til kommunen var stressende. Men med hendes nye sagsbehandler forklarer hun, at hun har fået fuld opbakning. I starten af hendes uddannelse for et år siden mødtes hun med sin sagsbehandler en gang om ugen. Sagsbehandleren har desuden sendt 'omsorgs-sms'er', som sagsbehandleren kalder det.

Hun fortæller, at hun har følt et ansvar over for sagsbehandleren for at klare sin uddannelse, og hun ønskede at gøre sin sagsbehandler stolt. For den unge pige har det således gjort en forskel for hendes udvikling, at hun har følt sig forpligtet over for sin sagsbehandler.

Hun fremhæver endvidere, at hun indimellem har haft brug for, at sagsbehandleren ikke blot talte hende efter munden, men gav hende et skub "tough-love", det vil sige kærlige skub til at tage sig sammen.

## 2.1.2 Sagsbehandlerens tilgængelighed

Et stort flertal af de interviewede unge oplever, at de kan få fat på deres sagsbehandler eller at han/hun vender hurtigt tilbage, og at sagsbehandleren er parat til at mødes med den unge andre steder end på kommunen og på forskellige tidspunkter. Det gælder, uanset om de unge er i plejefamilie, i institutionsanbringelse eller får en forebyggende indsats.

Muligheden for at mødes uden for sagsbehandlerens kontor er vigtig for nogle unge, men ikke for alle unge. Nogle af de unge fremhæver i interviewene, at det er vigtigt, fordi det betyder, at de får skabt en tættere relation til sagsbehandleren, hvor de taler mere frit. Der er fx unge, der fortæller, at de har lavet aktiviteter med sagsbehandleren – fx klatretur, biograftur mv.<sup>5</sup> Det er positivt for inddragelsen af de unge, idet det giver sagsbehandleren mulighed for at få en bedre fornemmelse for den unges situation og behov. Det kan desuden styrke motivationsarbejdet med den unge, som er afgørende for, at sagsbehandleren og andre relevante personer kan hjælpe den unge på vej i en positiv retning.

Nogle unge pointerer på den anden side, at de ikke har behov for at mødes uden for sagsbehandlerens kontor. Flere begrundet det med, at de mødes med deres kontaktperson uden for et kontor, og derfor ikke har behov for også at mødes med sagsbehandleren uden for kommunen. Nogle unge pointerer yderligere, at der er ting, som de ikke ønsker at tale om uden for sagsbehandlerens kontor, fx særligt personlige og fortrolige ting, som de ikke vil kunne tale om på fx en café.

Det skal bemærkes, at en del unge ikke er klar over, hvilken funktion deres sagsbehandler har. Disse unge ved, ikke hvilke spørgsmål de kan kontakte deres sagsbehandler om. Det gør sig særligt gældende blandt en del af de unge, der har en kontaktperson, men her findes også flere eksempler på unge, der klart kan redegøre for, hvilken funktion deres sagsbehandler har i forhold til deres

<sup>5</sup> Nogle af disse unge er med i "Den korte snor" men ikke alle.

kontaktperson. Undersøgelsen peger derved på et behov for at systematisere, hvordan de unge præsenteres for deres sagsbehandler.

Flere unge fremhæver, at det for nogle unge ikke er tilstrækkeligt at få at vide, at man altid er velkommen til at kontakte sin sagsbehandler. I stedet vil det være en fordel fx at sige, at **”du kan altid ringe til mig eller spørge mig til råds, hvis der er noget”**, eller **”hvis du er ked af det en dag eller bare har lyst til at snakke, så kan du ringe”**. Den tilgang til de unge vil give en klarere indikation af, at den unge faktisk kan kontakte sin sagsbehandler.

### 2.1.3 Inddragelse i opstilling af mål

Et stort flertal af de unge har selv været med til formulere målene i deres handleplan eller har set målene og sagt ok til dem.

En femtedel af de unge kender imidlertid ikke målene i deres handleplan – uanset alder, køn eller om den unge er i plejefamilie, er institutionsanbragt eller får en forebyggende foranstaltning. Der er dog en tendens til, at unge med en kontaktperson i højere grad kender deres mål end unge uden en kontaktperson.

Når vi opdeler på skift i sagsbehandler, ser vi en tendens til, at unge, der har skiftet sagsbehandler inden for de sidste to år, i *mindre grad* kender deres mål, end unge, der ikke har skiftet sagsbehandler.

Blandt de unge, som kender til målene i deres handleplan, giver målene til gengæld mening for langt størstedelen. Kun én enkelt ung vurderer, at målene ikke giver mening for ham/hende.

## 2.2 Den unges oplevelse af indsatsen

De unges oplevelse af indsatsen (foranstaltningerne) er operationaliseret i følgende to dimensioner:

- Indsatsen afhjælper den unges udfordringer
- Den unge tager et medansvar for, at indsatsen skal virke.

Tabel 2.2 viser, hvordan de unge fordeler sig i forhold til de forskellige dimensioner.

**Tabel 2.2** Den unges oplevelse af, om indsatsen er relevant og tilstrækkelig

Kriterier	Godt	Tilfredsstillende	Ikke godt nok	Dårligt
Indsatsen afhjælper den unges udfordringer	Den unge oplever, at indsatsen tager fat i det, som den unge oplever som relevante udfordringer, og at det hjælper godt	Den unge tror på, at indsatsen kan komme til at gøre en positiv forskel	Den unge tvivler på, om indsatsen kan gøre en positiv forskel, men vil ikke helt afvise det	Indsatsens giver ingen mening eller hjælper overhovedet ikke
Antal	34	7	3	0
Observationer	44*			
Den unge tager et medansvar for, at indsatsen skal virke	Den unge ser sig selv som en vigtig aktør i indsatsen og er bevidst om, hvad vedkommende selv skal gøre	Den unge ved godt, at deres egen indsats gør en forskel, og gør også	Den unge ser ikke sig selv som en, der skal gøre noget aktivt i indsatsen	Indsatsen har ikke noget med den unge at gøre. Er noget, der bliver 'gjort ved' den unge

Kriterier	Godt	Tilfredsstillende	Ikke godt nok	Dårligt
	for at det lykkes, og gør det Den professionelle gør ikke noget for den unge, som den unge selv kan	noget ved det nogle gange		
Antal	35	6	2	1
Observationer	44*			

Note: Beskrivelsen af, hvad der betegnes som godt, tilfredsstillende m.m. er udarbejdet i samarbejde med Københavns Kommune. \* For to unge har det ikke været muligt for den unge at vurdere tilfredsheden med indsatsen, fordi sagsbehandleren er den eneste indsats, de får, og sagsbehandleren vurderes i Tabel 2.1.

Kilde: Interviewundersøgelse blandt 46 unge

### 2.2.1 De unges oplevelse af indsatsens virkning

Tabel 2.2, viser, at et meget stort flertal af de interviewede unge giver udtryk for, at indsatsen (foranstaltningerne), de får, er 'god' eller 'tilfredsstillende' – dvs. at indsatsen tager fat i det, som den unge oplever er relevante udfordringer, og at det enten hjælper godt, eller den unge tror på, at det kan komme til at virke. Der er ingen markante forskelle på, hvorvidt de unge finder indsatsen relevant, når der opdeles på, hvorvidt den unge er i plejefamilie, i en forebyggende indsats eller institutionsanbragt, men unge, som ikke har skiftet sagsbehandler eller har skiftet sagsbehandler inden for det sidste år, oplever i højere grad, at indsatsen er 'god', end unge, som har skiftet sagsbehandler inden for det sidste år. Tilsvarende er der også en tendens til, at unge, der kender deres mål, oplever indsatsen som mere relevant, end unge, der ikke kender deres mål.

En stor andel af de unge fremhæver således i interviewene, at en eller flere af de indsatser, de har fået, har medvirket til skabe en ændring i deres liv, selvom flere af de unge fortæller, at de i første omgang var skeptiske over for den indsats, de har fået. Mange unge giver eksempler på, at indsatserne har medvirket til at **øge deres selvværd og tro på egne evner**. For en del unge har indsatserne **øget deres fremmøde i skolen**. Mange beskriver også, at de gennem indsatsen får **hjælp til praktiske forhold** som økonomi, at skrive sig op til bolig, jobansøgninger mv. Flere unge fremhæver desuden, at indsatserne har været med til at **ændre deres relation til familiemedlemmer**, enten ved at de har genoptaget kontakten til familiemedlemmer, de havde mistet kontakten til, eller ved at sænke konfliktniveauet internt i familien.

Samlet set viser mange af interviewene med de unge dog, at deres samlede vurdering af indsatsen fra kommunen dækker over både positive og negative erfaringer med de tilbud og indsatser, de har fået. Ydermere peger en del unge på, at den samme indsats har både positive og negative elementer.

#### Eksempel 9

Et eksempel er en ung pige, som fremhæver, at kommunens indblanding i hendes liv har skabt et bestemt negativt billede af hende og hendes familie, som hun oplever, at hun skal leve sig ind i. Hun fortæller, at hun har levet sig ind i rollen som problematisk teenager med misbrugsproblemer, fordi det er den forventning, hun er blevet mødt med.

På den anden side fremhæver hun, at hun sætter pris på sin kontaktperson, sagsbehandler og personalet i den misbrugsindsats, hun har fået, som har medvirket til, at hun er kommet ud af sit hashmisbrug.

En mindre gruppe af de interviewede unge giver udtryk for, at de indimellem har oplevet 'too much care'. Det vil sige, at sagsbehandleren og andre fagpersoner har sat (for) mange indsats og udviklingsområder i gang på samme tid. Det kan stresser de unge og betyde, at de trækker sig fra indsatsen. Flere unge giver også udtryk for, at det er afgørende, at den rette indsats og støtte bliver sat ind i rette tid, og nogle interviewede unge oplever, at der er lang sagsbehandlingstid. Ydermere fremhæver nogle unge, at kommunen er rigid i sin tilgang til dem. De oplever, at de bliver mødt med faste regelsæt, som ikke kan tilpasses den enkelte unges situation.

Unge med en kontaktperson vurderer i noget højere grad, at indsatsen er 'god', end unge uden en kontaktperson. Størstedelen af de unge, der har eller har haft en kontaktperson, oplever således, at kontaktpersonen har stor betydning for dem. De fleste beskriver deres kontaktperson som en de kan "tale med om alt". Kontaktpersonen indgår ofte som en voksenrelation i de unges liv, som de kan stole på og spejle sig i. Flere unge med en kontaktperson fortæller, at kontaktpersonen hjælper dem med at se deres liv i et nyt perspektiv og på den måde se nye muligheder for deres udvikling og fremtidige liv.

#### Eksempel 10

Et eksempel er en ung pige, der beskriver, hvilken betydning hendes kontaktperson har for hende. Hun fortæller, at før hun mødte sin kontaktperson, tænkte hun på, hvad der skulle ske med hendes liv, om hun blev til noget? I dag er hun i uddannelse og færdig om et år, og hun tænker, at, "det går bare". Hun fremhæver, at hendes kontaktperson har givet hende nogle mentale metoder, som har hjulpet hende psykisk.

Et andet eksempel er en ung mand, som beskriver kontaktpersonen som en form for far, der har været altafgørende for, at han ikke er kriminel i bandemiljøet. Han beskriver, at kontaktperson på en måde har reddet hans liv.

De unge, der har eller har haft en kontaktperson, fremhæver samtidig, at matchet mellem ung og kontaktperson er afgørende.

#### Eksempel 11

Et eksempel er en ung mand, der har haft to kontaktpersoner. Han fortæller, at han har en stærkere relation til sin nuværende kontaktperson, som han har mange fælles interesser med. Han vil gerne gøre ham stolt, og den nuværende kontaktperson har derfor en større indflydelse på hans liv, end den gamle havde.

Evalueringen peger også mere generelt på, at **matchet mellem ung og indsats** – fx den specifikke kontaktperson, psykolog eller familiebehandler – er afgørende for de unges oplevelse af indsatsen.

Da det er sagsbehandlerens ansvar at matche unge med den rette indsats, er det centralt, at de har et kvalificeret grundlag at matche på. Det gode og tillidsfulde samarbejde med sagsbehandleren, som flertallet af de interviewede unge oplever at have, kan give et godt grundlag for at skabe det rette match mellem ung og indsats. Set i lyset af, at hovedparten af de unge da også overordnet er tilfredse med kommunens indsats, tyder det på, at der er skabt en god ramme for sagsbehandlerens arbejde med at vurdere, hvilken indsats der vil være bedst for den enkelte unge.

### 2.2.2 Den unges medansvar

Tabel 2.2, viser, at et meget stort flertal af de unge giver udtryk for, at de tager 'godt' eller 'tilfredsstillende' medansvar for, at indsatsen skal fungere – det vil sige, at den unge ser sig selv som en vigtig aktør i at få indsatsen til at lykkes – og i hvert fald nogle gange også gør noget ved det (se fx

eksempel 5 og 7). Der er ingen markante forskelle på, om de tager medansvar for indsatsen, når der opdeles på, hvorvidt den unge er i plejefamilie, i en forebyggende indsats eller institutionsanbragt.

Unge, der kender deres mål, vurderer i højere grad, at de tager medansvar for indsatsen, end unge, der ikke kender deres mål. Tilsvarende tager unge, som ikke har skiftet sagsbehandler, i klart højere grad ansvar for deres indsats, end unge, som har skiftet sagsbehandler inden for de sidste to år. Især unge, der har skiftet sagsbehandler midt i forløbet, udtrykker, at de 'kun' tager 'tilfredsstillende' medansvar og ikke 'godt' medansvar.

### 3 De unges oplevelse af deres adfærd og trivsel

Dette kapitel gennemgår udviklingen i de unges adfærd og trivsel – først og fremmest som de unge selv ser den. Udviklingen i de unges adfærd og trivsel undersøges på fire områder:

- Stabil skolegang
- Tilknytning til familie og netværk
- Deltagelse i prosociale unge fællesskaber
- Tilfredshed med livet.

#### Hovedpointer

- Langt hovedparten af de unge i interviewundersøgelsen vurderer, at det går godt på alle de målte parametre. Det skal dog bemærkes, at den gruppe unge, der har valgt at deltage i interview, formentligt er unge, der har lidt mere overskud end flertallet af de udsatte unge. Resultaterne kan derfor ikke uden videre generaliseres til den samlede gruppe af unge med en sag hos Københavns Kommune.
- Et meget stort flertal af de interviewede unge giver udtryk for, at deres trivsel, fremmøde og faglighed i skolen enten er god, eller at der er gang i en positiv udvikling. Dette gælder særligt for piger og unge under 18 år.
- Et stort flertal af de interviewede unge oplever, at de har nære relationer til mindst én voksen fra familien/private netværk, eller at relationen til familien er blevet forbedret. Et stort flertal oplever også, at deres familie støtter dem – eller at støtten er blevet bedre end tidligere. For en femtedels vedkommende har der ikke været nogen udvikling i relation til familien i forhold til tætheden i relationen, og for cirka en tredjedel har der ikke været udvikling i forhold til familiens støtte. Det gælder særligt for unge over 18 år.
- Et meget stort flertal af de unge giver udtryk for, at de altid har en ven at tale med, hvis de har brug for det – eller at de er blevet mindre isolerede, end de har været tidligere. Det gælder dog i nogen mindre grad for de unge, der er i en forebyggende foranstaltning. Det hænger formentligt sammen med, at flere af disse unge er i en proces, hvor de skal ud af kriminalitet og/eller misbrug, og derfor også skal ud af deres gamle fællesskaber.
- Et stort flertal af de unge har enten ikke en omgangskreds, der ryger hash eller tager stoffer, eller også er der sket en udvikling, hvor færre i deres omgangskreds ryger hash eller tager stoffer.
- Et stort flertal af de unge har enten ikke en kriminell omgangskreds eller også er der færre i deres omgangskreds nu end tidligere, der er kriminelle.
- Et stort flertal af de unge vurderer, at de alt i alt har et godt liv, eller at deres liv er blevet bedre inden for det sidste år. Et stort flertal vurderer, at de generelt føler sig sunde og raske, eller at de har fået det bedre det sidste år.
- Der er en klar tendens til, at de unge i plejefamilie er mere positive i deres vurderinger end de andre unge. Det skal dog bemærkes, at der kun er interviewet otte unge, der er i plejefamilie, og at disse resultater ikke kan tages som udtryk for, at plejefamilier nødvendigvis er bedre end institutionsanbringelser for de unge.

#### 3.1 Skolegang

De unges skolegang er operationaliseret i følgende tre dimensioner:

- Fremmøde
- Trivsel i skolen
- Faglig udvikling.

Tabel 3.1 viser, hvordan de unge fordeler sig på de forskellige dimensioner.

**Tabel 3.1** Stabil skolegang

Kriterier	Godt	Positiv progression	Status Quo	Negativ progression
Fremmøde	Den unge går i skole/ungdomsuddannelse stort set hver dag	Den unge går mere i skole/ungdomsuddannelse nu end for et år siden, men har fortsat lavere tilstedeværelse end ønsket	Den unges skolegang ligger uændret med en lavere tilstedeværelse end ønsket – og det er ikke blevet hverken værre eller bedre	Den unge går mindre i skole/ungdomsuddannelse end for et år siden
Antal	26	13	1	2
Observationer	42*			
Trivsel i skolen	Den unge har en oplevelse af, at det er ok at gå i skole, og oplever sig som en del af fællesskabet	Den unge oplever i højere grad end for et år siden, at han/hun hører til på skolen, men oplever også i nogle situationer at være uden for fællesskabet	Den unges oplevelse af tilhør ligger på et uændret niveau, hvor den unge ikke føler, at han/hun hører til på skolen	Den unge har en oplevelse af at være mere marginaliseret i forhold til fællesskabet i klassen og på skolen end for et år siden
Antal	27	11	2	2
Observationer	42*			
Faglig udvikling	Den unge oplever at kunne følge godt med fagligt i timerne	Den unge kan bedre følge med nu end for et år siden, men der er stadigvæk udfordringer	Den unge kan ikke følge med, og der er ikke sket nogen udvikling	Den unge kan ikke følge med, og det er blevet værre det sidste år
Antal	23	17	2	1
Observationer	43*			

Note: Kategorien 'Godt' dækker både over unge, der altid har været i denne kategori, og unge, der har oplevet en progression i forløbet, der har resulteret i, at de nu er i denne kategori.

\*4 af de unge går ikke i skole, så det har ikke været muligt for de unge at vurdere deres skolegang.

Kilde: Interviewundersøgelse blandt 46 unge.

Tabel 3.1 viser, at et meget stort flertal af de unge giver udtryk for, at deres fremmøde samt faglighed i skolen enten er 'godt' eller i 'en positiv udvikling'. Et meget stort flertal af de unge vurderer tilsvarende, at de trives i skolen, eller deres trivsel er i en positiv udvikling.

De otte interviewede unge i plejefamilie vurderer deres fremmøde, trivsel i skolen og faglighed bedre end unge i institutionsanbringelse og unge med en forebyggende indsats. Her skal det bemærkes, at vi kun har interviewet otte unge, der er i plejefamilie, hvilket betyder, at dette resultat ikke nødvendigvis kan generaliseres til den samlede gruppe af unge i plejefamilier.

### 3.2 Tilknytning til familie og netværk

De unges tilknytning til familie og netværk er operationaliseret i følgende to dimensioner

- Oplevelse af familien som gennemgående positive relationer
- Familien støtter op om den unges liv.



Tabel 3.2 viser, hvordan de unge fordeler sig på de forskellige dimensioner.

**Tabel 3.2** Tilknytning til familie og netværk

Kriterier	Godt	Positiv progression	Status Quo	Negativ progression
Oplevelse af familie som gennemgående positive relationer	Oplever at have nære relationer til og støtte fra voksne i familien. "Jeg har en voksen fra familien, jeg altid kan gå til, hvis jeg har behov for hjælp eller en snak"	Oplever at have fået tættere relationer til voksne i familie end for et år siden, men oplever fortsat ikke at have tætte relationer	Den unges relationer til voksne i familie er uændret ikke tætte	Oplever at have fået mindre tætte relationer til voksne i familien end for et år siden
Antal	31	6	9	0
Observationer	46			
Familien støtter op om den unges liv – herunder skole, uddannelse, job og fritidsaktiviteter	Oplever, at familien er interesseret i den unges skolegang, uddannelse, job og fritidsaktiviteter Oplever, at familien har forventninger om, at den unge passer sin skole, uddannelse, job og fritidsaktiviteter Oplever, at familien hjælper den unge med at klare skole, uddannelse, job og fritidsaktiviteter, når der er behov for det	Familien støtter mere op nu end tidligere, men fortsat ikke som meget som ønsket (se 'Godt' kategorien)	Familien støtter fortsat mindre end ønsket (se 'Godt' kategorien), og støtten er ikke blevet større det sidste år	Familien støtter mindre op nu end for et år siden
Antal	29	2	14	0
Observationer	45*			

Note: Kategorien 'Godt' dækker både over unge, der altid har været i denne kategori, og unge, der har oplevet en progression i forløbet, der har resulteret i, at de nu er i denne kategori.

\* En enkelt ung har ikke besvaret spørgsmålet om, hvorvidt han/hun får støtte fra familien

Kilde: Interviewundersøgelse blandt 46 unge

Tabel 3.2 viser, at et stort flertal af de unge giver udtryk for, at de har nære relationer til minimum én voksen fra familien, eller at relationerne til familien er blevet tættere inden for det sidste år. 69 % af de unge giver udtryk for, at deres familie støtter op om deres liv eller støtter mere end for et år siden.

Ingen af de unge har haft negativ progression det sidste år i forhold til tilknytningen til familien, men for en betydelig del af de unge er deres tilknytning til familien uændret og dårligere end ønsket. Det gælder især de unge over 18 år.

### 3.3 Deltagelse i prosociale unge fællesskaber

Den unges deltagelse i prosociale unge fællesskaber – er operationaliseret i tre dimensioner:

- Ensomhed

- Hash og stoffer i den nære omgangskreds
- Kriminalitet i den nære omgangskreds.

Tabel 3.3 viser, hvordan de unge fordeler sig på de forskellige dimensioner.

**Tabel 3.3** Deltagelse i prosociale unge fællesskaber

Kriterier	Godt	Positiv progression	Status Quo	Negativ progression
Ensomhed	Den unge er kun alene, når den unge selv ønsker det  Den unge har altid nogle at tale med, hvis der er problemer eller brug for støtte: "Jeg har en eller flere venner, jeg altid kan gå til, hvis jeg har behov for hjælp eller en snak"	Den unge føler sig nogle gange isoleret og savner nogle at tale med, men det er blevet bedre gennem det sidste år	Den unge føler sig fortsat isoleret og savner nogle at tale med, og der er ingen forskel inden for det sidste år	Føler sig mere isoleret og savner i højere grad nogle at tale med nu end for et år siden
Antal	38	5	1	2
Observationer	46			
Nære venner og omgangskreds' adfærd. Hash og stoffer	Den unge har aldrig – eller i de sidste tre måneder ikke – haft en omgangskreds, der røg hash eller tog stoffer	Den unge har nu en omgangskreds, hvor der er færre, der ryger hash/tager stoffer end tidligere	Den unge har en omgangskreds, der omfatter ligeså mange, der ryger hash/tager stoffer som for et år siden	Den unge har en omgangskreds, hvor der er flere, der ryger hash/tager stoffer end for et år siden
Antal	25	10	8	3
Observationer	46			
Nære venner og omgangskreds' adfærd. Kriminalitet	Den unge vurderes ikke at være i systematisk relation/kontakt til unge, som er en del af kriminelle aktiviteter	Den unge indgår i højere grad i fællesskaber/relationer med unge, der ikke vurderes at være involveret i kriminelle aktiviteter (fx gennem idræt, foreningsaktiviteter, klub o. lign.)	Der er ikke sket nogen mærkbare ændringer i, hvem den unge omgås gennem det sidste år	Den unge omgås i stigende omfang andre unge, som vurderes at være en del af kriminelle aktiviteter
Antal	30	10	4	2
Observationer	46			

Note: Kategorien 'Godt' dækker både over unge, der altid har været i denne kategori, og unge, der har oplevet en progression i forløbet, der har resulteret i, at de nu er i denne kategori.

Kilde: Interviewundersøgelse blandt 46 unge

Tabel 3.3 viser, at et meget stort flertal af de unge giver udtryk for, at de altid har en ven at tale med, hvis de har brug for det, eller at de føler sig mindre isoleret end for et år siden. Unge i plejefamilie og institutionsanbringelse oplever generelt at have en anden ung at kunne tale med, mens det i mindre grad gælder unge, der får en forebyggende indsats.

Flere af de interviewede unge oplever da også en negativ udvikling i forhold til ensomhed. For nogle kan det forklares med, at de netop har skiftet skole og i den forbindelse skal opbygge andre venskaber. Derudover er en del af de interviewede unge i en proces, hvor de skal ud kriminalitet, misbrug eller fællesskaber, der er dårlige for deres psykiske velbefindende. Denne udskillelsesproces i

venskaber er svær, idet den ofte betyder, at de unge oplever ensomhed, når de bryder forbindelsen til nogle venner uden at have opbygget andre venskaber.

Tabel 3.3 viser, at flertallet af de interviewede unge ikke har en omgangskreds, der ryger hash eller er kriminelle og en femtedel af de unge har oplevet en positiv udvikling, hvor færre i deres omgangskreds ryger hash eller begår kriminalitet.

Det er først og fremmest de interviewede institutionsanbragte unge og de unge med en forebyggende indsats, der har en omgangskreds, der ryger hash eller begår kriminalitet. Blandt de interviewede unge i institutionsanbringelse har cirka halvdelen en omgangskreds, der ryger hash og cirka halvdelen har en omgangskreds, der begår kriminalitet. Blandt de interviewede unge med en forebyggende indsats har cirka halvdelen en omgangskreds, der ryger hash, og en lidt mindre andel en omgangskreds, der begår kriminalitet. Cirka en femtedel % af de interviewede unge i forebyggende indsats og institutionsanbringelse er dog i en positiv udvikling på dette punkt.

### 3.4 Tilfredshed med livet

Den unges tilfredshed med livet er operationaliseret i to dimensioner

- Den generelle tilfredshed med livet
- Sundhed.

Tabel 3.4 viser, hvordan de unge fordeler sig på de forskellige dimensioner.

**Tabel 3.4** Tilfredshed med livet

Kriterier	Godt	Positiv progression	Status Quo	Negativ progression
Oplevelse af tilfredshed med livet generelt	Mit liv har de seneste måneder sådan alt i alt været meget godt	Mit liv kunne alt i alt være noget bedre, men jeg har fået det bedre inden for det sidste år	Mit liv kunne alt i alt være noget bedre, og der er ikke nogen forskel inden for det sidste år	Mit liv er alt i alt blevet dårligere inden for det sidste år
Antal	22	17	3	4
Observationer	46			
Sundhed: Føler den unge sig sund og rask?	Den unge føler sig generelt sund og rask	Den unge føler sig ikke sund og rask, men det er blevet bedre det sidste år	Den unge føler sig fortsat ikke sund og rask, og der er ingen forskel inden for det sidste år	Den unge føler sig mindre sund og rask inden for det sidste år
Antal	28	10	5	3
Observationer	46			

Note: Kategorien 'Godt' dækker både over unge, der altid har været i denne kategori, og unge, der har oplevet en progression i forløbet, der har resulteret i, at de nu er i denne kategori.

Kilde: Interviewundersøgelse blandt 46 unge

De unge har i interviewsituationen selv vurderet, hvad der er et godt liv, og de har vurderet deres eget ud fra dette. Der er stor forskel på, hvad, de unge vurderer, er et godt liv. Oplevelsen af tilfredshed med livet generelt er altså i høj grad en relativ vurdering.

Som det fremgår af Tabel 3.4 viser evalueringen, at cirka halvdelen af de interviewede unge giver udtryk for, at deres liv alt i alt er godt. Det gælder for over halvdelen af de unge i plejefamilie og af de unge i en forebyggende indsats, men kun knap en tredjedel af de institutionsanbragte unge. Til gengæld oplever godt halvdelen af de unge i institutionsanbringelse, at der har været en positiv progression, så de er blevet mere tilfreds med deres liv. Evalueringen viser også, at de unge i plejefamilier føler sig mere sunde og raske end unge i en forebyggende indsats og især end unge i institutionsanbringelse.

Det skal understreges, at disse resultater ikke kan tages som et udtryk for, at plejefamilier pr. definition er bedre for de unge end institutionsanbringelser, da de to gruppers problemstillinger ikke nødvendigvis er ens.

### 3.5 Hvem oplever negativ udvikling?

Størstedelen af de unge er i kategorien godt eller positiv progression for samtlige af de parametre, vi har undersøgt, så det går generelt godt for de unge. Der er dog også for samtlige parametre unge, der er i kategorierne 'status quo' og 'negativ progression'.

Tabel 3.5 viser, hvor mange gange de enkelte unge har svaret i de negative kategorier.

**Tabel 3.5** Spredning i svar i de negative kategorier

Antal gange den unge har svaret i en negativ kategori	Status Quo Antal	Negativ progression Antal
0	25	35
1	6	6
2	8	2
3	2	3
4	4	0
5	1	0
	<b>46</b>	<b>46</b>

Kilde: Interviewundersøgelse blandt 46 unge

Evalueringen viser, at det *ikke* er de samme unge, der har svaret i de negative kategorier. Tabel 3.5 viser, at flertallet af de unge har svaret 0, én eller to gange i de negative kategorier på de ti parametre om adfærd og trivsel. Kun et par unge har svaret i en negativ kategori fem til seks gange.

Det tyder således på, at de unge har problemer i forhold til et eller to parametre, fx familien, men at det går godt på andre parametre, fx skolen og vennerne – eller omvendt. De unge oplever altså sjældent problemer på flere eller alle de parametre, vi har undersøgt. Pointen underbygges af den kvalitative analyse, som viser, at nogle unge giver udtryk, for at nogle spørgsmål er irrelevante, fordi det på det område går godt, og i nogle tilfælde altid har gjort det.

## 4 Sammenhæng mellem Tæt på Familien og udviklingen i de unges trivsel og adfærd?

I dette afsnit undersøges sammenhængen mellem arbejdet med Tæt på Familiens kerneelementer og de unges adfærd, trivsel og oplevelse af inddragelse og indsats. Analyserne kan tilsammen give indikationer på kerneelementernes virkning, men det skal bemærkes, at evalueringen ikke kan etablere en sikker kausal sammenhæng mellem Tæt på Familien og de unges adfærd og trivsel samt deres relation til sagsbehandleren og opfattelse af indsatsen.

### Hovedpointer

- Den kvalitative analyse af interviewene med de unge og tidlinjerne viser, at hovedparten af de interviewede unge oplever en positiv udvikling i deres adfærd og trivsel, som er tidsmæssigt sammenfaldende med den eller de indsats, de har fået i Tæt på Familien.
- I forhold til de fem kerneelementer i Tæt på Familien viser den kvantitative analyse følgende:
  - **Ekstra samtaler** med de unge ser ud til at have en positiv sammenhæng med relationen til sagsbehandlerne, oplevelsen af sagsbehandlerens tilgængelighed samt de unges kendskab til egne mål.
  - **Øget samarbejde om mål og handleplan mellem myndighed og foranstaltninger** ser ud til at have en positiv sammenhæng med de unges vurdering af indsatsens relevans, samt i hvor høj grad de unge selv vurderer, at de tager medansvar for indsatsen.
  - **Brugen af sideløbende tilbud** ser generelt ud til at have en positiv indflydelse på både de unges adfærd og trivsel, deres relation til sagsbehandleren og deres vurdering af indsatsen.
  - **Hypig vurdering af handleplan og indsats** ser ud til at have en positiv sammenhæng med relationen til sagsbehandleren, de unges oplevelse af at være inddraget i at opstille mål samt deres vurdering af, om de selv tager ansvar for indsatsen.
  - **Brugen af netværksmøder med inddragelse af den unge, familie og netværk** får en blandet modtagelse blandt de unge. Hovedparten af de unge i interviewene, der har erfaringer med netværksmøder, oplever, at de enten er ligegyldige eller bidrager negativt.
- Halvdelen af de unge peger selv på deres egen motivation og modenhed som afgørende for deres udvikling. De unge nævner selv relationen til sagsbehandleren og/eller til en kontaktpersonen som en meget vigtig faktor for deres motivation. Da det ser ud til, at der er en positiv sammenhæng mellem brugen af disse kerneelementer og de unges relation til sagsbehandleren, er der dermed en indikation på, at der er sammenhæng mellem arbejdet i Tæt på Familien generelt og de unges motivation.
- Der er også faktorer uden for Tæt på Familien, der påvirker de unges motivation. At de unge bliver ældre kan i sig selv gøre en forskel, men derudover nævner flere unge også faktorer, der ikke har noget med Tæt på Familien at gøre – fx at de unge har fået en kæreste, begivenheder i familien mv.
  - som både har påvirket de unges adfærd og trivsel i positiv og negativ retning.

### 4.1 Hvad kan forklare de unges positive vurdering af deres adfærd og trivsel?

Hovedparten af de interviewede unge oplever en positiv udvikling i deres adfærd og trivsel, som tidsmæssigt falder sammen med den eller de indsats, de unge har fået. Det viser sig, når de tidslinjer, der er udformet ved interviewene med de unges sagsbehandlere og de unge selv, sammenholdes med interviewene med de unge i en kvalitativ analyse.

Det tidsmæssige sammenfald er i sagens natur en nødvendig betingelse, for at indsatsen og udviklingen kan kædes sammen, men det er ikke en tilstrækkelig forklaring, da mange forskellige faktorer kan spille ind på de unges udvikling.

Omtrent halvdelen af de unge peger selv på deres egen motivation og modenhed som en afgørende faktor for deres udvikling. De unges egen motivation for at ændre deres liv er derved en central faktor at inddrage for at forklare de unges udvikling. Flere unge konstaterer, at de "besluttede at tage sig sammen". De fortæller desuden, at de er begyndt at reflektere over deres liv på en anden måde, end de har gjort tidligere.

#### Eksempel 12

Et eksempel er en ung dreng, der fortæller, at han tænker mere over, at han ikke kan fjolle sig gennem livet, men at han skal have en uddannelse og et arbejde. Han har lagt en karriereplan, som er skabt på baggrund af en praktikperiode, som hans skole og kontaktperson hjalp ham med at finde. Her opdagede han værdien ved at have et job at stå op til hver morgen. Det var en meningsfuld oplevelse for ham, som har haft betydning for hans drømme om fremtiden.

De unges beslutning om at ændre på et eller flere forhold i deres liv er afstedkommet af en række forskellige faktorer. Nogle af disse kan skyldes arbejdet med Tæt på Familien, mens andre er uafhængige af dette. Begge type forklaringer gennemgås i det følgende.

#### 4.1.1 Gode relationer er afgørende

Den kvalitative analyse tyder på, at en god relation til sagsbehandlere og kontaktpersoner m.fl. kan have stor betydning for de unges motivation og deres udvikling.

Den kvalitative analyse viser, at de unge oplever forskel, hvis sagsbehandleren lytter til dem og er i stand til at sætte sig ind i de unges situation og handle i overensstemmelse med de behov, de unge oplever (se afsnit 2.1.1 og eksempel 1, 3, 5 og 7). Flere unge fortæller, at den gode relation bidrager til deres motivation for indsatsen<sup>6</sup>, og at det er positivt, når sagsbehandleren evner at udfordre dem i passende omfang.

Den kvalitative analyse peger også på, at der er forskel på, hvor tæt en relation den enkelte unge har behov for at have til deres sagsbehandler. En gruppe af unge oplever at være velfungerende, hvorfor de ikke oplever at have et behov for at have en tæt relation med deres sagsbehandler. En anden gruppe af unge sætter pris på at have en meget tæt kontakt til deres sagsbehandler, som kan minde om den relation, nogle unge har til deres kontaktperson eller en pædagog på et anbringelsessted. En tredje gruppe af unge har en tæt relation til deres kontaktperson, som skaber et mindre behov for at mødes med deres sagsbehandler.

Mange af de unge nævner også deres kontaktperson som en vigtig faktor i forhold til deres positive udvikling. (Se afsnit 2.2.1 og eksempel 9 og 10). Den kvantitative analyse af de unges adfærd og trivsel viser imidlertid *ikke*, at unge med en kontaktperson har det systematisk bedre end unge uden en kontaktperson. Det skal dog bemærkes, at grupperne af unge med og uden kontaktperson formentligt ikke er sammenlignelige, og derfor skal dette resultat fortolkes med varsomhed.

<sup>6</sup> Da der kun er lille spredning i de unges svar på relationen til sagsbehandleren, har det ikke været muligt at lave en meningsfuld kvantitativ analyse af sammenhængen mellem relationen og de unges adfærd og trivsel.

#### 4.1.2 Betydningen af Tæt på Familiens kernelementer

Københavns Kommune har udpeget fem kerneelementer i Tæt på Familien. Tabel 4.1 viser, hvilke af disse elementer de unge får, ifølge deres sagsbehandler.

**Tabel 4.1** Andelen af unge, der får forskellige elementer af Tæt på Familien

Elementer af Tæt på Familien	Antal
Samtaler ud over de lovpligtige	38
Møder om mål i handleplanen	34
Vurdering og evt. justering af handleplan	32
Netværksmøder med familie og/eller privat netværk	30
Sideløbende tilbud*	29
<b>Antal observationer</b>	<b>45**</b>

Note: \* Sideløbende tilbud kan eksempelvis være kontaktperson samtidig med behandling mod stofmisbrug eller psykolog samtidig med familiebehandling

Kilde: Interview med sagsbehandlere. \*\* For en enkelt ung har det ikke været muligt at opnå et interview med sagsbehandleren, så vi har ikke information om præcis, hvilke elementer den unge får

I det følgende beskrives, hvordan de fem kerneelementer ser ud til at påvirke de unges oplevelse af henholdsvis inddragelse, indsats, adfærd og trivsel.

#### Forbehold for analysen

Afsnittet baseres på en kvantitativ analyse af forskelle mellem den gruppe, der får et kerneelement, og den øvrige gruppe af unge. Analysen skal tages med en række væsentlige forbehold:

- For det *første* kan der være forskelle på, hvilke problemstillinger den gruppe, der får et kerneelement, har i forhold til den gruppe, der ikke får kerneelementet. Derfor kan det være den 'bagvedliggende' problemstilling, der er afgørende for de unges placering i forhold til de forskellige parametre – mere end brugen af kerneelementet.
- For det *andet* er det ikke muligt i analysen at skille virkningen af det øgede samarbejde fra virkningen af de øvrige tiltag.
- For det *tredje*: Selvom en gruppe unge, der får et kerneelement, ser ud til at være mere negativ i sin vurdering i forhold til den gruppe, der ikke får samme kerneelement, kan vi ikke vide, om kerneelementet alligevel har en positiv påvirkning. Måske havde de set endnu mere negativ ud uden kerneelementet.

Disse forbehold betyder, at resultaterne alene kan ses som indikationer på, hvordan kerneelementerne i Tæt på Familien virker på de unge.

Overordnet antyder den kvantitative analyse, at der først og fremmest er en sammenhæng mellem brugen af kerneelementer og den unges relation til sagsbehandleren. Uanset hvilket kerneelement den unge får, så er unge, der får kerneelementet, mere positive i vurderingen af relationen end den gruppe, der ikke får kerneelementet. Derudover ser der ud til, at der er en positiv sammenhæng mellem brugen af kerneelementer og de unges trivsel i skolen og deres generelle tilfredshed med livet.

I det følgende gennemgås de enkelte kerneelementer hver for sig. Analysen er baseret på interviewene med de unge samt interviewene med sagsbehandlerne.

## Samtaler med den unge

38 af de interviewede unge får jf. Tabel 4.1 samtaler ud over de lovpligtige opfølgninger. Det må forventes, at den tætte opfølgning er en væsentlig faktor for at opbygge en god relation mellem den unge og sagsbehandlere, hvad de unge jf. foregående afsnit, vurderer er vigtigt. Evalueringen indikerer da også, at de unge, der får ekstra samtaler, har en tendens til at have en mere positiv relation til sagsbehandleren, de oplever, at sagsbehandleren er mere tilgængelig, og de har større kendskab til deres mål, end de få unge, der ikke får ekstra samtaler. Da det kun er ganske få unge, der ikke får ekstra samtaler, skal denne analyse dog tolkes med forsigtighed.

## Netværksmøder

Et af kerneelementerne i Tæt på Familien er netværksmøder, hvor de unge samt familien og/eller det private netværk deltager.

Interviewene tyder på, at de 30 unges oplevelser med netværksmøder er blandede. Nogle unge fremhæver møderne som positive, da de fx har bidraget til en fælles forståelse i familien.

### Eksempel 13

Et eksempel er en ung mand, der fortæller, at netværksmøderne bidrager til, at hans forældre ved, hvad der sker i hans liv. Det er også på møderne, at familien har sat en tid for, hvornår han skal være hjemme om aftenen, så han ikke hænger på gaden sammen med sine kriminelle venner.

Et andet eksempel er en ung pige, der fortæller, at møderne har fået hende til at se, at hun også selv har et ansvar, og at alle udfordringer i familien ikke udelukkende er forældrenes ansvar.

Hovedparten af de unge i interviewene, der har erfaringer med netværksmøder, oplever dog, at de enten er ligegyldige eller bidrager negativt. Det skyldes ofte, at de unge oplever, at der er dårlig stemning på disse møder, fx hvis deres forældre er i konflikt med hinanden. Andre unge fortæller, at møderne tager tid fra andre aktiviteter, de kunne lave med deres sagsbehandler eller kontaktperson.

### Eksempel 14

Et eksempel er en ung pige, der fremhæver, at det er svært at fortælle om følelser og problemer, når hendes forældre er til stede, fordi problemerne handler om netop forældrene.

En anden ung pige har oplevet, at hendes mor nev hende i låret under et netværksmøde, fordi moren syntes, hun havde sagt noget forkert.

Se også eksempel 6

## Øget samarbejde om mål og handleplan mellem myndighed og foranstaltning

Der har været et øget samarbejde om mål og handleplaner mellem myndighed og foranstaltning for 34 af de unge. En kvantitativ analyse af forskelle mellem disse unge og de øvrige unge viser, at der er en positiv sammenhæng mellem det øgede samarbejde og de unges opfattelse af indsatsens relevans, samt i hvor høj grad de unge vurderer, at de selv tager ansvar for indsatsen. Dette indikerer, at det øgede samarbejde – som det var hensigten – bidrager til, at indsatserne bliver tilpasset, så de matcher de unges behov. De unge i undersøgelsen er ikke interviewet om dette samarbejde, da det ikke nødvendigvis involverer dem, og derfor kan dette resultat ikke underbygges med de unges udsagn.



Det skal desuden bemærkes, at det i analysen ikke er muligt at skille virkningen af det øgede samarbejde fra virkningen af de øvrige tiltag, og at der ikke i analysen er taget hensyn til eventuelle forskelle i problemstillinger mellem den gruppe af unge, hvor der er et øget samarbejde, og den gruppe af unge, hvor der ikke er et øget samarbejde.

### **Sideløbende tilbud**

29 unge får sideløbende tilbud, fx anbringelse eller misbrugsbehandling kombineret med kontaktperson, psykolog kombineret med familiebehandling mv.

Når denne gruppe unge sammenlignes med de øvrige unge, er det tydeligt, at de på langt hovedparten af de forskellige parametre er mere positive, end den gruppe af unge, der ikke får sideløbende tilbud. Det gælder både i forhold til skolegang, tilknytning til familien, tilfredshed med livet samt relationen til sagsbehandleren og vurderingen af indsatsens relevans.

Kontaktpersonens positive betydning for de unge er tidligere beskrevet (se afsnit 2.2.1), og to tredjedele af de unge, der får sideløbende tilbud har da også en kontaktperson. Derfor er det svært at vurdere, om det er sideløbende tilbud generelt eller blot brugen af kontaktperson, der kan forklare det positive resultat.

### **Hyppig vurdering og justering af handleplan og indsats**

32 unge har fået deres mål og handleplan justeret hyppigere end ellers. Justeringen er sket sammen med den unge, familien og relevante samarbejdspartnere. Når denne gruppe sammenlignes med de resterende unge, ser det ud til, at denne indsats for det første påvirker relationen til sagsbehandlerne. Gruppen af unge, der har fået hyppig justering af handleplan og indsats, vurderer relationen til sagsbehandleren og sagsbehandlerens tilgængelighed mere positivt end den øvrige gruppe. Samtidig oplever de også, at de i højere grad er inddraget i opstilling af mål. Gruppen er desuden også mere positiv i deres vurdering af, om de selv tager ansvar for, at indsatsen skal virke.

Det skal også her bemærkes, at det i analysen ikke er muligt at skille virkningen af den hyppige vurdering og justering fra virkningen af de øvrige tiltag, og at der ikke i analysen er taget hensyn til eventuelle forskelle i problemstillinger i de to grupper af unge.

## **4.2 Alternative forklaringer på de unges udvikling**

Udviklingen i de unges motivation kan, som beskrevet ovenfor, formentlig i relativ stor grad forklares med styrkede relationer til sagsbehandlere og fx kontaktpersoner. Der er dog også andre faktorer, der formentligt bidrager til, at nogle unge har oplevet en øget motivation.

At de unge bliver ældre kan i sig selv have indflydelse på deres motivation og modenhed, og derudover fortæller de unge om forskellige specifikke forhold, der har haft indflydelse på deres motivation for at ændre deres liv. En mindre gruppe blandt de interviewede unge har fx oplevet at føle sig forfulgt i gaderne i København. Det har skabt en frygt, som har øget deres motivation for at finde en anden livsbane.

Andre personlige begivenheder kan også have indflydelse på deres udvikling. Det kan på den ene side være begivenheder, der har positiv indflydelse. Nogle unge peger fx på, at de har fået en kæreste, som bidrager med stabilitet og påvirker positivt i forhold til skole, kriminalitet og/eller misbrugsproblemer. Et andet konkret eksempel er en ung, der fik en lillebror. Det blev en motivationsfaktor for den unge, der bl.a. gav ham incitament til at prioritere sin skolegang.

Personlige begivenheder som sygdom eller store konflikter i familien kan på den anden side hæmme de unges udvikling og fx betyde, at de får sværere ved at koncentrere sig i skolen, ligesom sådanne begivenheder kan udfordre de unges evne til at indgå i sociale relationer med både voksne og andre unge. Evalueringen peger endvidere på, at perioder uden skolegang eller job kan sætte de unges udvikling i stå. Nogle af de unge i undersøgelsen går ikke i skole eller er i uddannelse ved interviewet. De oplever en meningsløshed i deres hverdag og keder sig. Det udfordrer deres evne til at fastholde eller skabe en positiv udvikling.

# Litteratur

Davidson, E. Jane (2013): *Actionable Evaluation Basics. Getting succinct answers to the most important questions*. Real Evaluation Ltd., Auckland.

Socialforvaltningen, Borgercenter Børn og Unge (2015): *Tæt på Familien. Evalueringsdesign*. Københavns Kommune, København.

# Bilag 1    Oversigt over eksempler

**Bilagstabel 1.1**    Oversigt over unge, der indgår i eksempler

Ung	Køn	Aldersgruppe	Indsatsgruppe	Eksempel
Ung 1	Dreng	18-21 år	Forebyggende	Eksempel 1, 10
Ung 2	Dreng	16-17 år	Forebyggende	Eksempel 2
Ung 3	*	18-21 år	Familiepleje	Eksempel 2, 4
Ung 4	Dreng	18-21 år	Institutionsanbragt	Eksempel 3
Ung 5	Pige	18-21 år	Institutionsanbragt	Eksempel 5, 8
Ung 6	Dreng	16-17 år	Institutionsanbragt	Eksempel 7
Ung 7	*	16-17 år	Familiepleje	Eksempel 6
Ung 8	Pige	13-15 år	Forebyggende	Eksempel 9
Ung 9	Pige	18-21 år	Institutionsanbragt	Eksempel 10
Ung 10	Dreng	13-15 år	Forebyggende	Eksempel 11, 13
Ung 11	Dreng	13-15 år	Forebyggende	Eksempel 12
Ung 12	Pige	18-21 år	Forebyggende	Eksempel 14
Ung 13	Pige	16-17 år	Forebyggende	Eksempel 14
Ung 14	Pige	18-21 år	Forebyggende	Eksempel 13

\*Den unges køn er ikke nævnt af anonymiseringsgrunde, da der kun indgår ganske få unge i undersøgelsen, der er i plejefamilie

**VIDEN I  
VELFÆRD**

DET NATIONALE FORSKNINGS-  
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD