



## **Brugeranalyse**

Virksomhedens sociale engagement  
Efteråret 2006

virkelighed · viden · vision

### Indholdsfortegnelse

Kort om undersøgelsen	2
Arbejdets betydning	2
Kommunernes forventning	3
Samarbejde med kommuner	3
Vurdering af eksisterende praksis	4
Visitation	4
Indslusning/afklaring	4
Opfølgning	5
Integration	5
Nye målgrupper	6

### Kort om undersøgelsen

Brugerundersøgelsen består af to delundersøgelser. En Bikva-undersøgelse<sup>1</sup> med deltagere fra de tre projekter og telefoninterviews med samarbejdspartnere i kommuner.

Bikva-undersøgelsen var organiseret som tre fokusgruppeinterviews med tre til fem deltagere fra henholdsvis Integrationsprojektet, Kontanthjælpsprojektet og Lærlingeprojektet. I alt 12 deltog. Temaerne var "Arbejdets betydning" og vurdering af projekternes forløb ud fra en underopdeling i "Visitation", "Indslusning/ afklaring", "Opfølgning" og "Integration."

Der var 11 telefoninterviews fordelt på 6 kommuner. Der var både socialrådgivere, jobkonsulenter og vejledere fra UU og ungdomsskole. Telefoninterviewene bestod af semistrukturede spørgsmål suppleret med få graduerede tilfredshedsspørgsmål med følgende temaer: Forventninger til forløb på Grundfos, vurdering om forventninger blev opfyldt, vurdering af samarbejde, forslag til emner i samarbejdskontrakt, evt. andre målgrupper og forløb, vurdering af eksisterende praksis og kommentarer til deltagerens kritik af kommunens andel af visitationsprocessen.

### Arbejdets betydning

Det overordnede formål med alle tre projekter er, at deltageren kommer i beskæftigelse eller uddannelse. Styrelsen for Socialservice ønsker også en vurdering af om modelprojekterne øger livskvalitet, da beskæftigelsesaspektet er for snævert til at vurdere værdien af projekter for udsatte grupper. Deltagerne blev derfor spurgt om, hvad det betød for dem at komme i arbejde. Målet hermed var at belyse om arbejde er med til at øge livskvaliteten, og om projekterne ved Grundfos er med til at øge livskvaliteten. Deltagerens svar kan opdeles i følgende svarkategorier:

- Forbedret økonomi
- Uafhængighed af kommune
- Giver respekt fra andre
- Kollegaer og godt arbejdsmiljø
- Ud af isolation
- Have gennemført noget
- Bedre fremtidsmuligheder

Rækkefølgen er ikke prioriteret. "Kollegaer og godt arbejdsmiljø" var det område, der oftest blev nævnt. Der var forskel på vurderingerne i de tre fokusgruppeinterviews. Forskellene

Brugerundersøgelsen er gennemført af Bifrost i efteråret 2006 for Grundfos. Brugerundersøgelsen er en del af Fase 2 i projektet Virksomhedens sociale engagement. Projektet er finansieret af Socialministeriet i 2005-2008.

<sup>1</sup> Bruger Inddragelse i Kvalitative Interviews

afspejlede den forskellige aldersfordeling og livssituation.

Ud fra besvarelsene kan det konkluderes, at projekterne er med til at øge deltagernes selvrespekt og livskvalitet. Samtidigt viser besvarelsene også, at deltagernes livssituation inden projektdeltagelse var præget af begrænset sociale netværk med isolation og ensomhed til følge.

### Kommunernes forventninger

Kommunerne blev spurgt om hvilke forventninger, de havde til forløb på Grundfos. Svarene kan opdeles i følgende kategorier:

- Relevant afklaring ikke bare opbevaring men udvikling
- Primært faglig opkvalificering, men også forbedret sprog og læring om dansk arbejdspladskultur
- Fører til arbejde
- Får gennemført lærlingeuddannelse og beskæftigelse efterfølgende, er et velfungerende ungt menneske
- Store forventninger, godt samarbejde og at problemerne bliver løst med det samme

Interviewpersonerne blev dernæst spurgt om deres forventninger blev opfyldt. Hertil svarede:

5- Opfyldt over forventning  
5- Opfyldt  
1- Ved ikke

Den ene, der ikke vidste om forventningerne blev opfyldt, havde lige visiteret en deltager til projektet og kunne derfor ikke meningsfuldt besvare spørgsmålet.

Interviewpersonerne blev også spurgt om, det var spild af tid, hvis projektdeltagelse ikke førte til beskæftigelse. Alle var enige om at den opkvalificering og afklaring, der er opnået gennem projektdeltagelse, vil kunne overføres til andre områder.

### Samarbejde med kommuner

Samarbejde mellem kommuner og Grundfos er også belyst gennem telefoninterviewene. Interviewpersonerne blev bedt om at vurdere samarbejdet. Resultaterne fordelte sig således:

Udmærket: 3  
Meget godt: 6  
Godt: 2

Begrundelser for svar:

#### Positive vurderinger

- Ærlighed og åbenhed
- Nuanceret og velfunderet tilbagemeldinger
- Løser problemer
- Kontakter hurtigt hvis problemer
- Rummelighed
- Altid til at få fat på

#### Negative vurderinger

- Manglende intern kommunikation - ikke godt nok kommunikeret ud til Grundfos medarbejdere
- Mangler lidt klarere tilbagemeldinger på det sproglige område
- Lidt for snævert – skal være inden for projektets rammer

Interviewpersonerne blev også bedt om at vurdere, hvad der generelt er vigtigt for et godt samarbejde mellem kommune og virksomhed. Følgende blev nævnt, som værende vigtigt:

- Ærlighed i vurdering af de personer man samarbejder med og om
- Åbenhed og udviklingsorienteret
- Gensidig respekt og afklaret om rollefordeling
- Personligt engagement, tid til samarbejde
- Forstår hinandens roller og arbejdsvilkår, og de begrænsninger som der er, fælles grundlag

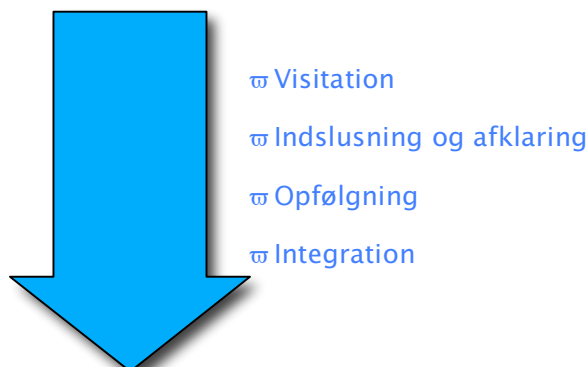
Interviewpersonerne blev bedt om at angive forslag til, hvad en kommende samarbejdsaftale efter strukturreformen skulle indeholde. De fleste interviewpersoner kendte ikke til samarbejdsaftaler eller havde ingen mening herom. Følgende områder blev dog angivet:

- Svarende til eksisterende men suppleret med undervisningsdel, herunder sprogundervisning
- Ekstra om ungdomsområdet herunder unge med særligt behov, Grundfos kunne indgå i praktikforløb som en del af 3 årigt uddannelsesforløb
- Rummelighed for svage grupper vigtigt

Det blev ligeledes anbefalet, at opgave og rollefordeling bliver meget præcist formuleret.

### Vurdering af eksisterende praksis

Såvel deltagere som samarbejdspartnere i kommuner blev bedt om at vurdere eksisterende praksis på de tre projekter<sup>2</sup>. For at beskrive de forskellige faser og metoder i sammenlignelige områder er de tre projekter opdelt i fire faser, der følger deltagerens vej.



Interviewpersonerne blev bedt om at vurdere "det bedste", "det som kunne gøres bedre" og "forslag til forbedring". Deltagerne blev bedt om både at vurdere Grundfos' og kommunens indsats. Samarbejdspartnere i kommunerne blev bedt om at tage stilling til deltagerens kritik af den kommunale indsats.

#### Visitation

Visitation er den proces hvor aktivitet og deltager matches. I denne sammenhæng er det et af de tre projekter på Grundfos og den konkrete deltager. Ansvar for visitationen deles af kommune og Grundfos.

#### Det bedste

- Godt med samtale
- God information
- Ansøgningskema - ok
- Godt alle hører det samme
- Åben - ærlig - konkret
- Citat: "Ikke noget der kunne gøres bedre"

#### Kunne gøres bedre

- Tager for lang tid
- For lidt information om tilbud på Grundfos

Deltagere og kommuner er meget tilfredse med den måde, hvorpå selve visitationen foregår. Bortset fra Bjerringbro Kommune mangler kommunerne information og viden

<sup>2</sup> Eksisterende praksis er beskrevet i rapporten: "Virksomhedens sociale engagement - afklaring og integration af udsatte grupper" og folderen af samme navn, der er en kort opsummering

om aktiveringsforløb og afklaring på Grundfos.

Mange af deltagerne er utilfredse med kommunernes andel af visitationsprocessen. Kritikken omfatter følgende punkter:

- Ventetid
- Sagsbehandlerskift
- Unge får ikke støtte
- Kontrollerer og blander sig i for meget

Interviewpersonerne fra kommunerne blev bedt om at forholde sig til de nævnte kritikpunkter. Alle kunne genkende kritikpunkterne. Nogle af kritikpunkterne skyldes systemkrav om dokumentation og kontrol. Sagsbehandlerskift blev af flere betegnet som et grundvilkår, men de kommunale sagsbehandlere kom med forskellige forslag til at modvirke ulemper for borgere. Den lange ventetid kan ifølge kommunerne også skyldes manglende pladser ved Grundfos.

#### Fokusområder

- Mere information om hvad Grundfos kan tilbyde
- Mindre ventetid

#### Anbefalinger

- Udarbejdelse af informationsmateriale
- Informationsmøder
- Bedre koordinering med kommuner
- Trannees

#### Indslusning og afklaring

Indslusning og afklaring foregår på Grundfos og primært i fleksværkstederne. For Lærlinegeprojektet foregår en del af indslusningen og afklaringen også i Lærlinegeafdelingen. Efter den første oplæring indgår oplæring i produktionsgrupper.

#### Det bedste

- Gradvis oplæring positivt
- Hjælper hinanden, godt klima
- Mentorfunktion vigtig også i produktionsgruppe og undervisning
- Undervisningsdel godt både almen/arbejdsspecifik undervisning

#### Kunne gøres bedre

- For lang tid i fleksafdeling
- I stedet længere periode med oplæring i produktion med løntilskud
- Mere - men ikke kun - fokus på arbejdsdansk
- Lærlinegeafdeling har problemer med rummelighed/arbejdsmiljø

Besvarelsene dækker primært deltagernes besvarelser, da kommunerne sjældent har stor viden om, hvad og hvordan det foregår. Kommunerne har stor tillid til Grundfos arbejde og oplever, at de bliver kontaktet og inddraget, hvis der er problemer. Det manglende kendskab er størst for sagsbehandlere i fjernere liggende kommuner, der kun i få tilfælde har anvendt Grundfos. To af de kommunale interviewpersoner og ca. halvdelen af flygtninge/ indvandrere nævner, at de synes forløbet i Integrationsprojektet er for langt. Det skyldes primært manglende sprogkunderskaber. Fra kommunal side ønskes muligheder for tidligere men en længere periode med løntilskud eller revalidering, hvis der er tale om personer med svage sproglige kvalifikationer.

Der er stor tilfredshed med mentorfunktionen og mulighederne for almen og arbejds-specifik opkvalificering. I forhold til danskundervisningen, der tilbydes indvandrere og flygtninge, er der både et ønske om mere arbejdsrettet undervisning og fastholdelse af den mere almene del af danskundervisningen.

### Fokusområder

- Kvalifikationskrav contra længde i fleksværksteder
- Arbejdsmiljø herunder mentor/kontaktperson

### Anbefalinger

- Afgrænset tid men mere målrettet opkvalificering (primært Integrationsprojekt)
- Udgangspunkt i de gode erfaringer og formidling til andre afdelinger

### Opfølgning

Der er både en daglig løbende opfølgning, som mentoren/projektlederen er ansvarlig for og en opfølgning hver 3. måned eller i forbindelse med skift i forsørgelsesstatus eksempelvis fra virksomhedspraktik til arbejde med løntilskud. Sidstnævnte opfølgning foregår i samarbejde med kommune og evt. uddannelsesinstitution.

### Det bedste

- Fungerer godt
- Hvis der er problemer, bliver de løst
- Vurderingsskema godt, det er en udmærket måde at vurdere sig selv
- Kommer med klare og nuancerede Udmeldinger

### Kunne gøres bedre

- Præcisering af sprogkrav
- Mere om kriterier og brug af vurderingsskema

Der er stor tilfredshed med opfølgningsprocedurer. Den daglige opfølgning med samtaler med mentor vurderes meget højt af deltagerne. Kommunerne er generelt også meget tilfredse både med den daglige opfølgning og den fælles opfølgning. Enkelte sagsbehandlere, der ikke har så stor erfaring med samarbejde med Grundfos, er usikre på om kontakten er tilstrækkelig.

Der er fra kommunal side ønske om en nærmere konkretisering af sprogkrav. Der blev også givet udtryk for ønske om forklaringer af mål, og hvordan man fra Grundfos side vil nå målene samt en konkretisering af hvordan vurderingsskemaet anvendes.

### Fokusområder

- Anvendelse af vurderingsskema og professionalisering heraf.

### Anbefalinger

- Udvid vurderingsskema til også at dække dansk og evt. matematik og IT
- Lav informationsmateriale til deltagere og samarbejdspartnere

### Integration

Integration er overgangsfasen til enten ordinært arbejde, ansættelse med løntilskud eller ansættelse på særlige vilkår. For Lærlingeprojektet defineres integration, når der indgås en uddannelsesaftale.

### Det bedste

- Laver arbejdsplan der passer en
- Man føler, der er plads til en, selvom man har problemer
- Bare perfekt blot gerne højere løn
- Realistiske, tager dem ind i ordinær beskæftigelse, når de er klar
- Møder folk hvor de er, det er rigtigt godt
- Mentorfunktion vigtig

### Kunne være bedre

- For længe inden de kommer i løntilskud (for sprogligt svage) Forslag: i stedet længere tid med løntilskud og oplæring eller revalidering
- Nogle af dem, der ikke kan klare et job i produktionen, er skuffede

Både deltagere og de kommunale samarbejdspartnere er meget tilfredse med den måde integrationen foregår på. Der er gene-



relt stor tillid til at overgangen til ansættelse eller uddannelse fungerer godt. I de tilfælde, hvor det tager længere tid end forventet, eller det ikke er muligt med en ansættelse på ordinære vilkår, er der en skuffelse, men forståelse for kravene i den ordinære produktion er højere end den konkrete person magter.

Den fortsatte kontakt til mentor og kontaktperson vurderes meget positivt.

### Fokusområder

- Evt. tidligere i løntilskud
- Udvikling af kontaktpersons funktion

### Anbefalinger

- Mere opkvalificering i løntilskudsperiode, inddrag evt. AMU/FVU undervisning og IKA
- Beskrivelser af kontaktpersons funktioner og metoder
- Fortsat kontakt fra mentor

### Nye målgrupper

Kommunerne blev spurgt om der var nogle målgrupper i kommunen, som ikke fik et tilbud nu, men som de vurderede ville kunne have glæde af et forløb ved Grundfos. Følgende grupper blev nævnt:

- Unge med særlige behov
- Tidligere kriminelle
- Personer med lettere psykiske forstyrrelser
- Misbrugere, der er/vil i gang med afvænning
- Familiesammenførte kvinder
- Sprogligt svage
- Måske traumatiserede flygtninge

Bortset fra misbrugere og traumatiserede flygtninge er der enkelte deltagere fra de forskellige grupper på de eksisterende forløb. I forhold til gruppen af unge med særlige behov, blev det foreslået, at Grundfos indgik en formaliseret aftale om at indgå som praktiksted i den kommende ungdomsuddannelse for denne gruppe. Nogle af Lærlingeprojektets deltagere vil formodentligt falde ind under denne gruppe. Der er startet et projekt op med kriminelle. (dog ikke under projektet Virksomhedens sociale engagement).

Der blev ligeledes spurgt om hvad et forløb, for den pågældende målgruppe skulle indeholde. Ud over de eksisterende tiltag med mentorstøtte, opkvalificering og opfølgning blev følgende nævnt:

- Samarbejde med relevante fagpersoner/institutioner
- Støtte til netværksdannelse/fritids aktiviteter

Samarbejdet med fagpersoner/institutioner kunne i tilfælde af misbrugere være alkoholambulatorier, fagkonsulenter i kommunen. I forhold til personer med lettere psykiske problemer psykiatrien.

Nogle af de målgrupper, der blev nævnt har vist sig at være vanskeligere at integrere end forventet. Det er primært personer med manglende sproglige kvalifikationer. Det har også vist sig, at det i nogle tilfælde kan være nødvendigt med en holdningspåvirkning af de øvrige medarbejdere for at virksomheden Grundfos kan være tilstrækkeligt rummelige. Bifrost anbefaler derfor:

- Meningspåvirkning af organisationen
- Afstemning af forventninger: Deltager, Grundfos, kommune