



## Fra socialt frikort til job

- Et indblik i, hvad borgere med socialt frikort mener, der skal til, for at de kan anvende det

**TrygFonden**

**cabi** <sup>i</sup> <sup>i</sup> <sup>i</sup>

---

# Indhold

1	Indledning .....	3
1.1	Om undersøgelsen .....	4
1.2	Målgruppen .....	5
1.3	Fremgangsmåden .....	5
2	Undersøgelsens resultater .....	6
2.1	Mistillid til systemet .....	8
2.2	Barrierer for jobsøgning .....	8
2.3	Manglende viden om reglerne for frikortet blandt fagprofessionelle .....	10
2.4	Manglende viden om frikortet blandt virksomheder .....	11
3	Anbefalinger fremadrettet .....	12
4	Konklusion .....	14
5	Bilag .....	15
5.1	Bilag 1: Visiterede og anvendte sociale frikort .....	15
5.2	Bilag 2: Metodebeskrivelse .....	18
5.2.1	Introduktion .....	18
5.2.2	Fase 1: Forberedelse – kontakt og invitation til deltagelse .....	19
5.2.3	Fase 2: Indsamling af viden og erfaringer individuelt .....	22
5.2.4	Fase 3: Tematisering af viden .....	23
5.2.5	Fase 4: Videreudvikling af viden .....	24
5.2.6	Afsluttende refleksioner .....	25

## Kolofon:

Undersøgelsen er gennemført af netværks- og videnshuset Cabi og støttet økonomisk af Trygfonden.

Tak til Esbjerg og Vejle Kommuner for at være behjælpelige med kontakt til borgerne.

Redaktion: Anette Hansen, Kathrine Tang og Gitte Ronald Thomsen

Forsidefotos: Helga C. Theilgaard

Rapporten kan downloades på [cabiweb.dk](http://cabiweb.dk)

ISBN: 978-87-91442-52-0

Cabi – bedre arbejde til flere Åboulevarden 70, 3 8000 Aarhus C Telefon: 8612 8855

[www.cabiweb.dk](http://www.cabiweb.dk), oktober 2021

---

# 1 Indledning

Den 1. januar 2019 startede forsøgsordningen med det sociale frikort til socialt udsatte. Tanken bag frikortet var at give socialt udsatte borgere mulighed for at blive en del af arbejdsmarkedet og tjene egne penge. Der er tale om mennesker med komplekse sociale problemer, fx hjemløshed, stof- eller alkoholmisbrug, psykiske lidelser, dårligt helbred, fattigdom eller andre fysiske, psykiske og sociale problemer. Det er tyngden og kompleksiteten, der definerer målgruppen. Tilbage i 2018 anslog regeringen, at cirka 4.000 borgere årligt ville anvende det sociale frikort. Godt og vel 2½ år efter ordningens start (september 2021) er 4.092 borgere visiteret til det sociale frikort, men kun 1.484 borgere har haft én eller flere ansættelser på frikortet<sup>1</sup>.

Baggrunden for denne undersøgelse er bl.a. erfaringerne fra projekt 'Socialt frikort til flere'<sup>2</sup>, hvor man i de fire projektkommuner på trods af en særlig indsats stadig oplevede, at en stor del af de borgere, der var visiteret til socialt frikort, ikke anvendte det. Dette medførte en nysgerrighed over, hvad de borgere, der har fået socialt frikort, men ikke anvendt det, selv mener, der skal til, for at de vil kunne anvende det. Vigtigheden af at høre, hvad de tænker, der skal til, så det kan blive anvendeligt for flest muligt.

Formålet med undersøgelsen har været at få ny indsigt i, hvorfor det sociale frikort er svært at tage i brug. Seks borgere med socialt frikort i Esbjerg og Vejle Kommuner identificerer barrierer for brug af deres frikort og peger på løsninger med baggrund i egne erfaringer og oplevelser. Løsningerne bliver efterfølgende kvalificeret af nøglepersoner fra de to kommuner.

## Om ordningen med socialt frikort

I 2018 blev forsøgsordningen Lov om Socialt Frikort<sup>3</sup> vedtaget af Folketinget. Med det sociale frikort har socialt udsatte mulighed for at tjene op til 20.000 kr. skattefrit om året, uden at indtægten fradrages i forsørgelsesydelse eller andre indkomstafhængige offentlige ydelser, fx kontanthjælp eller førtidspension. Med arbejde i denne sammenhæng tænkes der på småjobs<sup>4</sup> af forskellig art, og det er en forudsætning, at arbejdet er ordinært og ustøttet. Derudover skal betingelserne i afsnit V i Lov om social service være opfyldt, ligesom borgeren hverken skal have været under uddannelse eller have haft arbejdsindkomst over 10.000 kr. inden for det seneste år forud for tilkendelsen af socialt frikort.

Forsøgsordningen var oprindeligt gældende i perioden 2019-2020, men blev efterfølgende forlænget i sin oprindelige form til og med 2022. Rammerne for forsøgsordningen med det sociale frikort genforhandles i foråret 2022, hvorefter forsøget formodentlig forlænges til og med 2024.

Jf. loven er kommunerne udelukkende forpligtet til at visitere borgere, men ikke til at yde yderligere indsats for, at borgerne opnår småjobs.

<sup>1</sup> <https://socialtfrikort.dk/>

<sup>2</sup> <https://www.cabiweb.dk/temaer/socialt-frikort-til-flere/>

<sup>3</sup> Lov om forsøg med socialt frikort: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=201824>

<sup>4</sup> Et småjob defineres ved få (2-6) timer om ugen eller et mere koncentreret timetal i en kortere periode til en ordinær timeløn

### **Om tidligere undersøgelse og forudgående pilotprojekt**

I 2018 gennemførte Cabi i samarbejde med Rådet for Socialt Udsatte undersøgelsen 'Socialt frikort til socialt udsatte'<sup>5</sup>, der mandede ud i en række anbefalinger til implementeringen af frikortet i kommunerne. I kølvandet på dette igangsatte Cabi i efteråret 2019 pilotprojektet 'Socialt frikort til flere'<sup>6</sup>, finansieret af Trygfonden. Her har fire kommuner – Esbjerg, Holstebro, Næstved og Vejle – udviklet og afprøvet deres egne lokale modeller til, hvordan flest mulige borgere kan gøre brug af det sociale frikort. Projektet blev afsluttet i juni 2021 og konkluderer bl.a., at der stadig er mange udfordringer, især ift. at flere med socialt frikort også får det anvendt.

## 1.1 Om undersøgelsen

Undersøgelsen er udarbejdet af netværks- og videnshuset Cabi og delfinansieret af Trygfonden. Undersøgelsen er gennemført af en projektmedarbejder med tæt sparring fra en projektleder. Der er tale om en lille kvalitativ undersøgelse med seks primære informanter, så undersøgelsen er ikke repræsentativ. Til gengæld er det den eneste undersøgelse, hvor de borgere, der ikke har formået at bruge deres sociale frikort, selv peger på, hvor barriererne er.

Undersøgelsen er gennemført blandt borgere i Esbjerg og Vejle Kommuner med socialt frikort, som ikke har anvendt det og gennemført i perioden maj-september 2021. Ultimo juni var 68 borgere i Esbjerg visiteret til socialt frikort, og ud af dem havde 18 anvendt det. I Vejle var 65 visiteret til socialt frikort, og ud af dem havde 11 anvendt det.

Kigger man på, hvordan det ser ud i andre kommuner, er landskabet vidt forskelligt. Der er mindre kommuner som fx Tønder og Jammerbugt, der både har forholdsvis mange visiteret til et frikort, og næsten halvdelen har anvendt det (se Bilag 1 for en oversigt over, hvordan det fordeler sig i de enkelte kommuner til og med august 2021). Der er både store og små kommuner, der næsten ingen har visiteret, og hvor kun ganske få har anvendt et frikort. På landsplan var der i starten af september 4.092 borgere visiteret, og ud af dem havde 1.484 anvendt deres frikort. Det vil sige, at lidt over en tredjedel af borgere med socialt frikort har anvendt det.

Formålet med undersøgelsen har været at få indsigt i, hvordan borgere, der er visiteret til det sociale frikort, men ikke har anvendt det, kan få bedre og mere konkrete muligheder for en ansættelse på frikortordningen. Formålet er ikke kun at videregive, hvad borgerne mener, men at gøre deres stemme drivende for udvikling af anbefalinger i forhold til, hvad der kan fremme, at det sociale frikort bliver brugt af flere og kan bidrage til at styrke rammerne for frikortet fremover.

Fokus for undersøgelsen er spørgsmål som: Hvorfor har kun en relativt lille andel af borgere med et frikort anvendt det? Hvad mener borgerne selv, der står i vejen for en ansættelse? Hvor ser de barriererne? Og hvordan tænker de, at disse udfordringer kan løses, så flere kan få et job?

<sup>5</sup> <https://www.cabiweb.dk/brug-cabi/cabis-publikationer/det-sociale-frikort/>

<sup>6</sup> <https://www.cabiweb.dk/brug-cabi/cabis-publikationer/evaluering-af-projekt-socialt-frikort-til-%EF%AC%82ere/>

## 1.2 Målgruppen

Målgruppen for socialt frikort er borgere med særlige sociale problemer, som opfylder betingelserne for at modtage hjælp eller støtte efter afsnit V i Lov om social service. De skal hverken have været under ordinær uddannelse eller haft en arbejdsmarkedsindkomst på over 10.000 kr. inden for det seneste år forud for tilkendelsen af et socialt frikort. De skal desuden opfylde opholdskravet for ret til uddannelseshjælp eller kontanthjælp.

Det vil sige, at målgruppen rummer alt fra unge til ældre personer, der står forskellige steder i livet. Nogle er psykisk sårbare eller kæmper med misbrug, og andre er hjemløse. Nogle holder til på væresteder og sociale caféer, mens andre sidder isoleret derhjemme. En del har været væk fra arbejdsmarkedet længe og har opgivet troen på at komme tilbage, mens andre stadig forsøger og håber på job.

Målgruppen for undersøgelsen her er de borgere fra Vejle og Esbjerg Kommuner, som ikke har anvendt deres sociale frikort. Man må antage, at de især er præget af manglende netværk både socialt og arbejdsmarkeds mæssigt, ligesom de kan have udfordringer, der i større grad betyder, at de isolerer sig. Denne antagelse underbygges af, at de fagprofessionelle nøglepersoner lokalt, som projektmedarbejderen i undersøgelsen forsøgte at skabe kontakt igennem ikke var i stand til at identificere, hvem de borgere var, som havde socialt frikort men ikke anvendt det. Det er således en borgergruppe, som det er særligt vanskeligt at skabe kontakt til.

Kendetegnende for de seks borgere, der indgår i undersøgelsen her, er, at de alle har været væk fra arbejdsmarkedet i flere år og er på enten kontanthjælp eller førtidspension. Blandt de borgere er der repræsenteret problematikker som psykiske lidelser, fysiske sygdomme, tidlige misbrug, manglende socialt netværk, økonomiske problemer, familiemæssige problematikker af forskellig art og ensomheds- og isolationsudfordringer. Kun få af borgerne kommer på sociale tilbud som fx væresteder eller varmestuer, og der er tale om borgere med en stor kompleksitet i de udfordringer, de har<sup>7</sup>. De borgere, der er repræsenteret i undersøgelsen, må således siges at passe godt med diversiteten i den målgruppe, som lovgivningen for det sociale frikort er tiltænkt.

## 1.3 Fremgangsmåden

Metoden bag indeværende undersøgelse er inspireret af Socialt Udviklingscenters inspirationshæfte *Unge som erfaringseksperter – Inspiration til involvering og samskabelse*<sup>8</sup>. Metoden bygger bl.a. på en antagelse om, at vi kan få ny viden ved at gå direkte til kilden, nemlig borgerne. Derfor har det været centralt i undersøgelsesdesignet at tage udgangspunkt i borgernes egen viden. Intentionen med metodetilgangen har været at få borgernes egne stemmer frem og give dem taletid ift. indsatser, der påvirker deres liv og handlemuligheder.

Undersøgelsens udgangspunkt i de borgere fra Esbjerg og Vejle Kommuner, som havde et frikort, men ikke anvendte det, har fra start betydet, at der var tale om en antalsmæssigt ret begrænset undersøgelsespopulation, men der har også været andre benskænd.

<sup>7</sup> Da de seks borgere er lovet anonymitet er det ikke muligt at formidle en individuel karakteristik af den enkelte, da det vil blive for genkendeligt i en lokal kontekst.

<sup>8</sup> <https://www.sus.dk/wp-content/uploads/2019/11/unge-som-erfaringseksperter-final-nov2019-sider.pdf>

GDPR-lovgivningen betyder, at vi ikke selv havde mulighed for at kontakte disse borgere direkte. Derfor forsøgte vi i første omgang primært at etablere kontakt til målgruppen gennem lokale nøglepersoner hos både offentlige og frivillige tilbud, fx væresteder og varmestuer. Det viste sig dog, at disse nøglepersoner havde et begrænset kendskab til borgere, der ikke havde anvendt deres frikort.

Derfor gik kontakten til borgerne efterfølgende også gennem kommunale medarbejdere i de to kommuner. Denne fremgangsmåde har især været udfordret af en skepsis fra borgerne over at blive kontaktet af myndigheds personer, da nogle i målgruppen nærer stor mistillid til det offentlige system.

Det har således været en stor udfordring at få kontakt med relevante borgere, og få dem til at deltage i undersøgelsen. I alt har der været forsøgt kontakt til nitten borgere, men det var kun seks, der ønskede at være med. Flere borgere gav udtryk for, at de så det at have fået frikortet, men ikke anvendt det, som et personligt nederlag og derfor ikke ønskede at deltage. Det betyder, at undersøgelsen kun er baseret på interviews med seks borgere. Der er gjort store bestræbelser på at give disse borgere en stemme, da deres indsigter er væsentlige at lytte til.

De seks borgere pegede på forskellige udfordringer ift. at anvende deres sociale frikort, og hvordan disse kan løses, så mulighederne for at få et job kan blive bedre. Disse pointer blev efterfølgende videreføret på et dialogmøde for relevante, lokale nøglepersoner med interesse for eller en rolle i implementeringen af det sociale frikort i hhv. Esbjerg og Vejle Kommuner. Til møderne deltog nøglepersoner fra social- og beskæftigelsesområdet, fra offentlige og private tilbud, fx væresteder og herberger, medlemmer fra de lokale udsatteråd og frivillige ildsjæle. Formålet med møderne var at styrke og videreudvikle borgernes løsningsforslag med viden og inputs fra nøglepersonerne. Indsigterne fra dialogmøderne har været med til at kvalificere undersøgelsens anbefalinger.

Da det var svært at få kontakt til borgere, der ikke havde anvendt deres frikort, blev det i slutningen af undersøgelsen besluttet at inddrage nogle borgere, der har haft en ansættelse på frikortordningen. Der blev foretaget interviews med fem borgere, der har haft en ansættelse på frikortet inden for det seneste år. Kendetegnen for disse borgere var, at de havde skaffet job gennem deres netværk og derfor ikke havde oplevet de samme udfordringer som de borgere, der indgår i undersøgelsen. Det bekræfter denne undersøgelses resultater og anbefalinger i forhold til, at der er brug for en særlig indsats, hvis de dele af målgruppen, der er mere isolerede og har svagt netværk og mere komplekse udfordringer skal kunne anvende ordningen.

En uddybende beskrivelse af metoden og dens forskellige faser findes i Bilag 2.

## 2 Undersøgelsens resultater

I dette kapitel fremstilles resultaterne af, hvad de medvirkende borgere har bidraget med ud fra deres egne erfaringer og situationer. Indledende beskrives kort borgernes motivation og proces i forhold til at få et frikort. De efterfølgende afsnit gennemgår tematisk de fire væsentligste barrierer, som borgerne pegede på.



Ud af de seks borgere har to af dem hørt om frikortet gennem værested eller cafe, hvor de indimellem kommer, mens andre er blevet opfordret til at søge frikort af deres sagsbehandler eller mentor. Det er gennemgående for borgerne, at motivationen for og ikke mindst håbet om et job stadig eksisterer. Dette på trods af, at de giver udtryk for store udfordringer med at finde et job, og når det ikke lykkes, beskrives det som et personligt nederlag og en følelse af utilstrækkelighed.

” Hvis jeg arbejdede, ville jeg føle mig værdsat (...). Jeg ville føle mig som en del af livet igen.

-Borger med socialt frikort

En af motivationsfaktorerne for at få et job ved at anvende et socialt frikort er følelsen af værdighed og muligheden for at blive en del af et fællesskab. Det viste undersøgelsen 'Socialt frikort til socialt udsatte', hvor blandt andet motivationen for et socialt frikort blandt de potentielle brugere blev undersøgt.

Det at blive værdsat og ikke mindst være til nytte går igen i borgernes fortællinger, når de sætter ord på, hvilken betydning et job vil have for dem. Flere af borgerne fortæller, at det vil give dem en mening med hverdagen, noget at stå op til og en tro på fremtiden. Ligeledes bliver også fællesskabsfølelsen og det sociale aspekt, der kan følge med tilknytningen til en arbejdsplads, fremhævet som betydningsfuldt.

De økonomiske fordele ved et job fylder generelt mindre for borgerne i denne undersøgelse, men er dog stadig af betydning. Heriblandt det faktum, at ekstra penge på lommen kan give økonomisk frihed til fx at se og dele oplevelser med familien eller købe ting, man mangler. En borger forklarer:

” Jeg vil ikke kun arbejde for at få penge, men også for at have en glæde. Men det (pengene) vil give mig mulighed for at få et nyt sæt tøj, så jeg kan se ordentligt ud. Et sæt tøj, som jeg har gjort mig fortjent til.

- Borger med socialt frikort

I samme boldgade fortæller de borgere, der til daglig arbejder frivilligt, at forskellen mellem at blive betalt for det arbejde, man udfører, fremfor at gøre det gratis, er stor. De beskriver, hvordan det at blive betalt giver en følelse af at blive anerkendt og respekteret.

I det følgende beskrives de udfordringer, som borgerne fortæller, de møder ift. at kunne anvende deres sociale frikort og deres bud på løsninger, som kan forbedre mulighederne for at få et job. De udfordringer og løsninger, der er fælles for størstedelen af borgerne, er samlet under fire overordnede temaer, der præsenteres i det følgende. Temaerne er:

- Mistillid til systemet
- Barrierer for Jobsøgning
- Manglende viden om reglerne for frikortet blandt fagprofessionelle
- Manglende viden om frikortet blandt virksomheder.

## 2.1 Mistillid til systemet

- ” De holder vel øje med, om jeg arbejder, gør de ikke?  
- Borger med socialt frikort

Borgerne beskriver enstemmigt deres frygt for, at en ansættelse på frikortet kan få konsekvenser for udbetalingen af deres offentlige ydelser. Mange er overbeviste om, at kommunen holder øje med, hvorvidt de arbejder, og frygter, at de på sigt bliver vurderet i stand til at kunne arbejde mere, end tilfældet er.

- ” Jeg frygter, de (kommunen) får indtryk af, at jeg pludselig kan passe et helt almindeligt arbejde.  
- Borger med socialt frikort

Blandt borgerne er der en udpræget mistillid til frikortordningen og ikke mindst frygt for, at et job kan få utilsigtede konsekvenser. En mistillid, der i høj grad forværres af lokale rygter om brugere af frikortet, der er blevet trukket i ydelser som resultat af deres ansættelse. Denne mistillid er, ifølge borgerne selv, i nogen grad medvirkende til at afholde dem fra at opsøge et job. En mangel på tillid, som for størstedelen bunder i dårlige erfaringer med systemet.

- ” Hvorfor skulle de (systemet) lige pludselig give mig lov til at tjene 20.000 kr.?  
Det er jo for godt til at være sandt.  
- Borger med socialt frikort

Flere af borgerne foreslår, at formidlingen af frikortordningen bør ske gennem personer, som de har tillid til, da det kan medvirke til en større tiltro til ordningen. Herudover peger flere borgere på, at ambassadører, i form af personer, der selv har anvendt frikortet, og som målgruppen kan spejle sig i, kan være med til at sprede ”den gode historie” om frikortet i lokalområdet og på den måde nedbryde en del af mistilliden til ordningen.

### Perspektivering:

Den udbredte mistillid til det sociale frikort genkendes fra tidligere undersøgelser<sup>9</sup>, og noget tyder på, at problemet stadig eksisterer. Det er en generel erfaring, at der blandt socialt udsatte borgere er høj grad af mistillid til systemet<sup>10</sup>, hvilket også har været en barriere i gennemførelsen af denne undersøgelse.

## 2.2 Barrierer for jobsøgning

Efter bevillingen af det sociale frikort står borgerne alene tilbage med opgaven at finde et job. En faktor, som mange af borgerne er overraskede over og ikke har været bevidste om, da de ansøgte om frikortet. Netop det selv at opsøge arbejde uden at kunne få støtte og sparring beskriver de alle som en stor udfordring.

<sup>9</sup> Evaluering af det sociale frikort, Ankestyrelsen, april 2020

<file:///C:/Users/ah/Downloads/Evaluering%20af%20det%20sociale%20frikort.pdf>

<sup>10</sup> Undersøgelse: Socialt frikort til socialt udsatte, Cabi, januar 2019

<https://www.cabiweb.dk/media/2455/undersoegelsesrapport.pdf>



Det er særligt deres mangel på erfaring med jobsøgning og de spørgsmål, der knytter sig her til, der gør dem usikre og i sidste ende afholder dem fra at søge arbejde. Spørgsmål som: Hvor skal jeg søge? Hvad skal jeg sige? Hvor mange gange skal jeg tage kontakt? Hvor ofte skal jeg følge op? Hvordan får jeg overhovedet selvtillid til at søge? Og hvem vil overhovedet ansætte mig?

” Vi ved ikke noget om jobsøgning, og vi mangler troen på, at vi er gode nok. Vi har brug for et samlet kursus i selvtillid.

- Borger med socialt frikort

Glæden over at få tilkendt frikortet bliver, for størstedelen af borgerne, hurtigt erstattet af en modløshed over at stå alene tilbage med jobsøgningen. En opgave, som de giver udtryk for, at de ikke selv magter.

I samme boldgade beskriver flere af borgerne, hvordan endnu en udfordring ift. at blive ansat på frikortet er manglen på en oversigt over de arbejdsgivere, der søger arbejdskraft. Dette bliver endnu et bump på vejen ift. den jobsøgning, som de i forvejen føler sig ladt alene med. En del giver udtryk for, at deres manglende tro på egne evner og følelse af utilstrækkelighed afholder dem fra at opsøge arbejdsgivere, der ikke efterlyser arbejdskraft. Det er især frygten for afvisning og nederlag, der fylder.

” Hvem vil ansætte én som mig? De (arbejdsgiverne) vil jo også have valuta for pengene.

- Borger med socialt frikort

Flere af borgerne udtrykker et behov for, at arbejdsgiverne på forhånd kender til frikortordningen og dens målgruppe, så de kan vise de hensyn, der er brug for. Hensyn som fx fleksibilitet, rummelighed og muligheden for at melde fra i sidste øjeblik. Fælles for borgerne er, at de alle har en drøm om at arbejde inden for et specifikt erhverv. Erhverv, som de enten har erfaring inden for eller kan se sig selv lykkes med. Både det at kunne vælge imellem forskellige arbejdsopgaver, men i høj grad også at blive ansat på baggrund af ens kvalifikationer har stor betydning for dem alle.

” Så er det også dem (arbejdsgiverne), der søger én som mig og dét, jeg kan.

- Borger med socialt frikort

Som løsning på udfordringerne peger borgerne på forskellige modeller:

- En jobbørs med et overblik over de arbejdsgivere, der søger arbejdskraft, og en beskrivelse af de forskellige arbejdsopgaver. Denne jobbørs kan tage form som
  - Et fysisk sted på et fast tidspunkt en gang om ugen, fx et værested, et frivillighus el.lign., der henvender sig til de forskellige typer af borgere
  - Et online format, hvor både arbejdsgivere kan opslå jobs, og borgerne kan søge.
- Hjælp til at opsøge mulige arbejdsgivere fra personer, som borgerne har tillid til, fx frivillige ildsjæle eller medarbejdere hos de frivillige tilbud
- Et tilbud om en kort introduktion til jobsøgning, som kan klæde dem på til at opsøge arbejde på egen hånd og give dem større tro på egne evner.

**Perspektivering:**

De fem, der har anvendt deres frikort, som er interviewet i undersøgelsen, fortæller, at de alle har fået job gennem deres netværk. De har ikke fået hjælp fra sagsbehandler eller andre. For udsatte borgere med svagt netværk viser tidligere projekter<sup>11</sup>, at der er behov for, at ansvaret for støtte fx i form af match og hjælp til jobsøgning skal placeres, hvis borgeren skal opnå et eller flere småjob. Det bekræfter informanterne i herværende undersøgelse.

## 2.3 Manglende viden om reglerne for frikortet blandt fagprofessionelle

I processen med at søge job har flere af borgerne opsøgt fagprofessionelle for at få svar på spørgsmål om frikortet. En borger fortæller, hvordan hun til et informationsmøde på jobcentret om frikortet havde spørgsmål til lovgivningen. Men ingen af de tilstedeværende medarbejdere kunne give et svar, og hun fik aldrig en opfølgning.

- ” Der var andre end mig, som havde spørgsmål, men ingen kunne rigtig svare. De foreslog, at jeg undersøgte det på nettet.  
- Borger med socialt frikort

Nogle af borgerne har fået kendskab til det sociale frikort til informationsmøder på de væresteder eller frivillige tilbud, hvor de kommer. Flere borgere fortæller, at de efter bevillingen af frikortet har haft spørgsmål til ordningen. Spørgsmål, som de har søgt svar på hos de medarbejdere, de omgås til daglig og er trygge ved at række ud til. Men disse medarbejdere kan, ifølge borgerne, for det meste ikke hjælpe dem med deres spørgsmål. Borgerne forklarer, at de enten opgiver at få svar eller bliver henvist videre til kommunale medarbejdere, der arbejder med frikortet. En situation, som i de fleste tilfælde afholder dem fra at gå videre. Borgerne giver udtryk for, at det i høj grad skyldes en usikkerhed ved at tage kontakt til fremmede og ikke mindst frygt for at fremstå dumme. Tidligere dårlige erfaringer i kontakten til kommunen spiller også ind. De borgere, der tager kontakt til kommunale medarbejdere, oplever for det meste at blive sendt rundt imellem forskellige fagprofessionelle, der har svært ved at give dem konkrete svar.

- ” Så bliver det (frikortet) allerede uoverskueligt. Så kræver det masser af gå-på-mod og stædighed fra start.  
- Borger med socialt frikort

Borgerne fortæller, at de mange ubesvarede spørgsmål og uklarhed over, hvem de kan henvende sig til, påvirker deres jobsøgning. Det medvirker til en utryghed og uoverskuelighed ift. at søge jobs. Som en borger siger: ”Hvis de ikke engang kan svare på mine spørgsmål, hvem kan så?” Spørgsmål som:

- Hvor længe gælder mit frikort?
- Skal jeg selv holde styr på, hvor meget jeg har tjent?
- Må jeg stadig bruge frikortet, hvis jeg er gået fra kontanthjælp til førtidspension?
- Skal I godkende min ansættelse?

<sup>11</sup> Se desc research i <https://www.cabiweb.dk/media/2455/undersoegelsesrapport.pdf>

- Må jeg arbejde med lige det, jeg selv vil?
- Hvor mange timer må jeg arbejde ad gangen?

Under samtalerne med borgerne blev det tydeligt, at der ikke kun er uvidenhed om reglerne for frikortet blandt de fagprofessionelle, men også en generel uvidenhed om, at frikortordningen eksisterer. Et par af borgerne fortæller, at de ganske tilfældigt var på et værested eller frivillighus, da der blev afholdt informationsmøde om frikortet. Fire af borgerne blev oplyst om ordningen af medarbejdere fra kommunen i forbindelse med samtaler om andre forhold, men de fortæller, at de ikke kunne få svar på deres mere konkrete spørgsmål. For nogle af borgerne har kendskabet til frikortet således været mere eller mindre tilfældig.

Flere af borgerne påpeger, at de kender til personer i deres omgangskreds, som er i målgruppen for frikortet, men som ikke kender til ordningen. Personer, som borgerne mener kunne få glæde af et frikort, men at de ikke ved, hvor de skal henvise dem til.

Som løsning på ovenstående udfordringer foreslår borgerne:

- Der skal være styr på reglerne for det sociale frikort, gerne blandt medarbejdere, som målgruppen omgås til daglig, har tillid til og er trygge ved at række ud til.
- Det skal være tydeligt, hvilke kommunale medarbejdere, der kan kontaktes ved spørgsmål til frikortet, og gerne med mulighed for at gøre det over fx sms.

#### **Perspektivering:**

I Cabis undersøgelse for Rådet for socialt udsatte (2019) forud for forsøget med frikortordningen blev det allerede der konkluderet, at det er yderst vigtigt, at både myndigheder og professionelle og frivillige tæt på borgerne er velinformerede om ordningen. Det ser dog stadig ud til at være en udfordring.

## 2.4 Manglende viden om frikortet blandt virksomheder

Et par af borgerne har selv søgt arbejde med hjælp fra deres eget netværk. Arbejde inden for erhverv, som de har erfaring med og derfor har tiltro til, at de kan finde ud af. Borgerne fortæller, hvordan arbejdsgiverne er åbne over for en ansættelse og ikke mindst optimistiske ift. den arbejdskraft, som de kan tilbyde. Men på trods af disse tilkendegivelser fra arbejdsgiverne er det for borgernes vedkommende ikke endt med ansættelse. Dette skyldes primært, ifølge borgerne selv, at virksomhederne mangler viden om frikortordningen og derfor er skeptiske over for at ansætte dem.

” Han (arbejdsgiver) havde en opgave og ville gerne ansætte mig, men han kunne ikke gennemskue hvordan. (...) Han sagde, at den skattefrie indtægt lød som sort arbejde, måske fordi han aldrig har hørt om frikortet før.

– Borger med socialt frikort

Borgerne fortæller, hvordan virksomhederne efterspørger mere konkret information om ordningen, de gældende regler samt vejledning ift. fx arbejdskontrakt, udbetaling af løn og arbejdsopgaver. Informationer, som borgerne ikke selv føler, de er i stand til at give eller har overskud til at undersøge på egen hånd. Ligeledes ved de ikke, hvem de skal henvise virksomhederne til med deres spørgsmål. En kendsgerning, som flere borgere peger på er medvirken-

de til at afholde virksomhederne fra at ansætte dem, da det bliver for uoverskueligt og for tidskrævende for dem.

- ” Hvis jeg ikke engang ved, hvor de kan ringe hen eller kan forklare, hvad det (det sociale frikort) går ud på, hvorfor skulle de (arbejdsgiver) så ansætte mig? Det virker jo som noget, jeg selv har fundet på.
  - Borger med socialt frikort

Samme situation gør sig også gældende for den del af borgerne, der til daglig udfører frivilligt arbejde som fx køkkenmedarbejder, havemand og håndboldtræner. Arbejde, de har en forhåbning om på sigt kan føre til lønede timer via frikortet, men som hurtigt bliver opgivet af arbejdsgiverne, der ikke ved, hvor de kan få svar på deres spørgsmål.

De udfordringer, som borgerne oplever ift. virksomhedernes mangel på viden om frikortordningen, og at det ikke er klart, hvem der kan give dem den viden, er med til at øge borgernes følelse af nederlag i processen med at finde et job. Forhold, der påvirker deres mod på at opsøge andre jobs, og deres tro på sig selv.

- ” Nogle dage tænker jeg, om jeg måske bare skal smide håndklædet i ringen. Jeg kan jo alligevel ikke finde ud af det.
  - Borger med socialt frikort

Borgerne har ikke konkrete forslag til løsninger på de udfordringer, der skyldes manglende viden blandt virksomheder. Flere af dem understreger dog, at der er behov for et sted, hvor virksomhederne kan henvende sig og få svar på deres spørgsmål om ansættelse på det sociale frikort.

#### **Perspektivering:**

Både fra evalueringen af ”Socialt frikort til flere” og forundersøgelsen ”Socialt frikort til socialt udsatte” ved vi, at virksomhederne mangler viden om ordningen. Samtidig ved vi, at ordningen konkurrerer med andre ordninger i beskæftigelsesindsatsen, som virksomhederne er mere fortrolige med. Så både denne undersøgelse og de foregående tyder på, at der er behov for en helt særlig indsats for at åbne småjobs i virksomhederne til borgere med socialt frikort.

## **3    Anbefalinger fremadrettet**

På baggrund af borgernes indsigter og de input og refleksioner, disse indsigter har givet hos de to lokale grupper af nøglepersoner på dialogmøderne, vil vi i det følgende formidle konkrete anbefalinger. Der var generelt genkendelse blandt deltagerne på dialogmøderne i forhold til de barrierer, borgerne pegede på. Dialogmøderne har bidraget til at kvalificere og især konkretisere borgernes løsningsforslag med henblik på at formulere anbefalingerne.

### **Anbefalinger til de lovgivningsmæssige rammer for socialt frikort**

- Borgerne har brug for, at kommunerne forpligtes til at yde en indsats på flere niveauer, og ikke kun til at visitere, hvis flere af de relevante borgere skal have reel mulighed for at få job med socialt frikort.

- Der bør skabes tryghed for målgruppen i, at de rent faktisk ikke bliver trukket i skat eller sociale ydelser, hvis de opnår job med socialt frikort.
- Kommunerne bør forpligtes til at skabe jobåbninger på de kommunale arbejdspladser for borgere med socialt frikort.

### **Anbefalinger til kommunale initiativer for at fremme anvendelsen af det sociale frikort**

I det følgende angives de initiativer, som jf. denne undersøgelse kan fremme, at flere får anvendt deres sociale frikort. Selvfølgelig er det benævnt som kommunale initiativer, ligger indsatsen ikke nødvendigvis bedst i kommunalt regi, men det er der, ansvaret kan placeres. Alt efter lokale forhold, kan flere af initiativerne ligge hos eller i samarbejde med fx organisationer, erhvervsforeninger, udsatterråd eller andre dele af civilsamfundet.

#### **Information:**

- Der er brug for at formidle langt mere viden om ordningen med socialt frikort særlig målrettet til hver enkelt af de parter, der skal involveres, hvis ordningen skal blive en succes:
  - Internt i kommunen hos medarbejdere i socialafdelingen, i jobcentret og på andre kommunale indsatser som væresteder, herberger, caféer og lign., hvor de potentielle borgere har berøringsflader. Det er væsentligt for, at de relevante borgere får viden om ordningen og kan blive trygge ved at anvende den.
  - Blandt organisationer og frivillige aktører omkring målgruppen, da der her kan være de personer at finde, som borgerne har tillid til.
  - Blandt lokale virksomheder, så de har mulighed for at finde jobåbninger, der egner sig til at blive løst af borgere på socialt frikort, og så de ved, hvordan ordningen fungerer.
  - Blandt borgere i målgruppen under hensyntagen til dens diversitet, da det fremgår, at det ofte er tilfældigt, at borgerne har hørt om muligheden for socialt frikort.
- Der er brug for, at alle interessenter ved, hvem der har styr på reglerne og kan besvare spørgsmål, både fra borgerne, virksomhederne og forskellige aktører, og gerne via telefon og sms.

#### **Tryghed:**

- Det vil fremme borgernes tryghed og mod til at anvende det sociale frikort, såfremt de kan få viden om ordningen fra personer, de har tillid til.
- Det vil ligeledes fremme borgernes mod på at bruge ordningen, hvis der findes lokale ambassadører blandt borgere, der har anvendt frikortet med succes.

#### **Hjælp til jobopsøgning og match:**

- Der er brug for, at borgerne får hjælp til at finde arbejdsopgaver hos virksomhederne, de kan løse på socialt frikort.
- Det vil fremme borgernes mulighed for at finde jobs, hvis man oprettede en slags jobbørs med opgaver, der kan søges, når man har socialt frikort – gerne både fysisk og online.
- Der er brug for hjælp til, hvordan man søger job og for nogles vedkommende også støtte til at mobilisere selvtilliden til at kunne og turde.
- Der er brug for at motivere virksomhederne til at ansætte borgere med socialt frikort.

---

## 4 Konklusion

Undersøgelsen viser bl.a., at håbet, motivationen for og ønsket om at kunne få job og anvende det sociale frikort stadig eksisterer blandt de borgere, der indgår i undersøgelsen, og som ikke på nuværende tidspunkt er lykkedes med at anvende det. Den indsigt peger på, at det sociale frikort er en relevant mulighed og kan få stor betydning for målgruppen. Samtidig fremgår det, at nogle af de borgere, der har frikort, men ikke har været i stand til at bruge det, kommer til at se det som en form for nederlag fremfor den succes, det burde have været.

Som anbefalingerne viser, er der således brug for indsatser og initiativer af forskellig karakter, hvis det skal lykkes for flere at få udbytte af ordningen. Derfor er det væsentligt, at ordningen justeres fremadrettet, så langt flere borgere i udsatte positioner får muligheden.

Når anbefalingerne på baggrund af undersøgelsen i høj grad går på, at kommunerne skal forpligtes til de påpegede indsatser, så handler det først og fremmest om, at ansvaret skal ligge et sted, hvor det kan løftes. Imidlertid er der ingen tvivl om, at indsatserne kvalificeres, hvis kommunerne inddrager og samarbejder med lokale kræfter, fx blandt borgerne selv, i de lokale udsatteråd, blandt frivillige organisationer, erhvervsnetværk og andre relevante lokale parter.

## 5 Bilag

### 5.1 Bilag 1: Visiterede og anvendte sociale frikort

Borgere visiteret til socialt frikort samt andel, der har anvendt det, akkumuleret 2019 til og med august 2021 fordelt på kommuner.

Kommune	Antal borgere visiteret til et socialt frikort, akk. 2019-08.2021	Antal borgere med én eller flere ansættelser, akk, 2019- 08.2021
Albertslund Kommune	21	7
Allerød Kommune	15	1
Assens Kommune	5	2
Ballerup Kommune	19	8
Billund Kommune	4	1
Bornholms Regionskommune	1	0
Brøndby Kommune	122	44
Brønderslev Kommune	4	2
Dragør Kommune	2	1
Egedal Kommune	2	1
Esbjerg Kommune	80	24
Fanø Kommune	1	1
Favrskov Kommune	4	1
Faxe Kommune	15	5
Fredensborg Kommune	11	7
Fredericia Kommune	42	15
Frederiksberg Kommune	33	11
Frederikshavn Kommune	5	1
Frederikssund Kommune	8	1
Furesø Kommune	3	1
Faaborg-Midtfyn Kommune	4	0
Gentofte Kommune	16	6
Gladsaxe Kommune	25	15
Glostrup Kommune	33	6
Greve Kommune	8	4
Gribskov Kommune	28	14
Guldborgsund Kommune	12	3
Haderslev Kommune	116	47
Halsnæs Kommune	26	13
Hedensted Kommune	3	2
Helsingør Kommune	33	10
Herlev Kommune	1	1
Herning Kommune	22	8
Hillerød Kommune	38	13



Kommune	Antal borgere visiteret til et socialt frikort, akk. 2019-08.2021	Antal borgere med én eller flere ansættelser, akk. 2019- 08.2021
Hjørring Kommune	52	12
Holbæk Kommune	31	13
Holstebro Kommune	25	6
Horsens Kommune	30	12
Hvidovre Kommune	21	10
Høje-Taastrup Kommune	10	2
Hørsholm Kommune	1	0
Ikast-Brande Kommune	48	13
Ishøj Kommune	7	2
Jammerbugt Kommune	110	49
Kalundborg Kommune	13	7
Kerteminde Kommune	10	5
Kolding Kommune	115	34
Københavns Kommune	1156	440
Køge Kommune	42	27
Langeland Kommune	1	1
Lejre Kommune	17	4
Lemvig Kommune	6	4
Lolland Kommune	3	0
Lyngby-Taarbæk Kommune	6	2
Mariagerfjord Kommune	11	4
Middelfart Kommune	3	0
Morsø Kommune	9	8
Nordfyns Kommune	1	1
Nyborg Kommune	20	8
Næstved Kommune	43	13
Odder Kommune	10	4
Odense Kommune	27	8
Odsherred Kommune	15	6
Randers Kommune	94	30
Rebild Kommune	2	2
Ringkøbing-Skjern Kommune	5	1
Ringsted Kommune	17	6
Roskilde Kommune	38	16
Rudersdal Kommune	18	6
Rødovre Kommune	22	4
Silkeborg Kommune	47	16
Skanderborg Kommune	14	6
Skive Kommune	1	0
Slagelse Kommune	57	19
Solrød Kommune	3	0
Sorø Kommune	17	8

Kommune	Antal borgere visiteret til et socialt frikort, akk. 2019-08.2021	Antal borgere med én eller flere ansættelser, akk. 2019-08.2021
Struer Kommune	14	3
Svendborg Kommune	10	2
Syddjurs Kommune	8	5
Sønderborg Kommune	44	8
Thisted Kommune	76	25
Tønder Kommune	116	55
Tårnby Kommune	7	4
Varde Kommune	23	8
Vejen Kommune	7	1
Vejle Kommune	70	14
Vesthimmerlands Kommune	9	4
Viborg Kommune	93	18
Vordingborg Kommune	19	5
Ærø Kommune	3	1
Aabenraa Kommune	50	18
Aalborg Kommune	159	61
Aarhus Kommune	302	132
<b>I alt</b>	<b>3950</b>	<b>1449</b>

## 5.2 Bilag 2: Metodebeskrivelse

### 5.2.1 Introduktion

Der er tale om en kvalitativ undersøgelse baseret på interviews med borgere og efterfølgende dialogmøder med nøglepersoner fra Esbjerg og Vejle Kommuner

I det følgende beskrives metoden bag undersøgelsen skridt for skridt for at give et indblik i, hvor kompliceret det kan være at få borgerens stemme frem i forbindelse med denne type af undersøgelse.

Undersøgelsen er udarbejdet af netværks- og videnshuset Cabi. Undersøgelsen er gennemført af en projektmedarbejder med tæt sparring fra en projektleder i perioden maj-september 2021 i Esbjerg og Vejle Kommuner.

Baggrunden for undersøgelsen var, som nævnt, bl.a. erfaringerne fra projekt 'Socialt frikort til flere', hvor man i de fire projektkommuner på trods af en særlig indsats stadig oplevede, at en stor del af de borgere, der var visiteret til et socialt frikort, ikke anvendte det.

Det var givet fra starten, at den helt store udfordring ville blive at få kontakt til de relevante borgere og få dem til at deltage, bl.a. på grund af:

- GDPR-lovgivningen, der betød, at der ikke kunne tages direkte kontakt til den enkelte
- Den antalsmæssigt lille population
- At mange af borgerne er i særligt udsatte situationer
- At skulle deltage på baggrund af, at det ikke var lykkedes den enkelte at opnå job med socialt frikort, var ikke nødvendigvis særligt motiverende.

Undersøgelsesdesignet blev udarbejdet med det formål at indhente viden direkte fra borgerne. Allerede i det tidlige procesdesign af undersøgelsen var der fokus på, hvordan og hvilke metoder, der kunne anvendes til at involvere målgruppen. Afsættet var spørgsmål som: Hvordan kan borgerne bedst gives mulighed for at deltage og involvere sig i processen? Hvordan kommer deres erfaringer bedst frem? Og på hvilke måder kan metoden bedst være med til at give dem indflydelse? Ambitionen var at få borgernes egne stemmer frem, da det netop handler om indsatser, der påvirker deres liv og handlemuligheder.

Metoden er udviklet med inspiration fra Socialt Udviklingscenters rapport *Unge som erfarings eksperter – Inspiration til involvering og samskabelse*<sup>12</sup>. SUS giver inspiration til de grundlæggende principper og metoder, når det handler om at involvere personer i udsatte positioner og give dem adgang til at få indflydelse i fx videns- og udviklingsprocesser. Netop den involverende proces og ønsket om at give indflydelse til borgerne har været udgangspunktet for metodetilgangen i undersøgelsen.

---

<sup>12</sup> <https://www.sus.dk/wp-content/uploads/2019/11/unge-som-erfarings eksperter-final-nov2019-sider.pdf>

### **Kort om metoden i 'Unge som erfaringseksperter – Inspiration til involvering og samskabelse**

Metoden er udviklet i samarbejde med unge i udsatte positioner med det formål at generere viden fra og sammen med de unge og udvikle viden i samskabelse med fagfolk og forskere. Processen består af fire faser:

Fase 1: Forberedelse – at sætte rammen og komme i kontakt med de unge

- At formulere spørgsmål og lave en invitation
- At få budskabet ud de rigtige steder
- At skabe den første kontakt, der giver tillid og lyst til at være med.

Fase 2: Vidensudvikling med de unge – at mødes og formulere sig

- At skabe et trygt og handlekraftigt fællesskab
- At formulere de vigtige tematikker i fællesskab
- At dele personlige oplevelser og erfaringer
- At finde mønstre sammen.

Fase 3: Kollektiv vidensudvikling – at bringe flere slags viden i spil

- At invitere den relevante viden med i dialogen
- At starte dialogen med afsæt i de unges viden
- At skabe tydelige rammer.

Fase 4: Fokusering og handling – at rette blikket fremad

- At fokusere og prioritere
- At udvikle bud på nye løsninger
- At eksperimentere og afprøve ny praksis.

I det følgende beskrives metodeprocessen i denne undersøgelse. SUS-metoden har været en inspiration til designet af undersøgelsen. Men med målgruppen for denne undersøgelse har det ikke været muligt at skabe det kollektive rum for vidensudvikling. Derfor har det været nødvendigt at tilpasse udgangspunktet for at sikre, at den indsamlede viden alligevel kunne udfoldes. Det betyder bl.a., at de fire faser i denne undersøgelse har udviklet sig anderledes, end de, der lod sig gøre, med målgruppen af unge i SUS-metoden.

### **5.2.2 Fase 1: Forberedelse – kontakt og invitation til deltagelse**

Formålet med første fase var at etablere den første kontakt til målgruppen og give dem lyst til at bidrage til undersøgelsen. Det var givet på forhånd, at undersøgelsespopulationen var begrænset antalmæssigt, da der var tale om borgere i Esbjerg og Vejle Kommuner, som ikke havde anvendt deres frikort, men at der samtidig var tale om en meget forskelligartet gruppe. Borgere, der er visiteret til det sociale frikort, kan være unge som ældre, hvis livssituationer er præget af psykisk sårbarhed, misbrug eller hjemløshed. Alle er langt fra arbejdsmarkedet, og en del kommer aldrig tilbage, hvorimod frikortet for andre kan være et skridt på vejen mod beskæftigelse. Nogle kommer på væresteder eller frivillige tilbud, hvorimod andre sidder isoleret derhjemme.

Derfor var der fra begyndelsen klart, at kontakten til målgruppen skulle skabes på mange forskellige måder. Det var ambitionen at nå bredt ud og inddrage så repræsentativ og varieret en gruppe borgere som muligt, der kunne bidrage med forskellige typer af viden og erfaringer.

Forud for den indledende kontakt til borgerne blev forskellige etiske aspekter ift. borgernes potentielle sårbarhed vendt. Spørgsmål som: Har de overskud til at deltage? Hvilke hensyn skal der tages? Kan man invitere personer med, der er påvirkede? Og hvad kan de få ud af at deltage?

### **Den første kontakt**

Som forberedelse til den første kontakt formuleredes de overordnede spørgsmål for undersøgelsen. Fokus var på positive spørgsmål, der indbød til deltagelse og henvendte sig til flest muligt i målgruppen. I stedet for at stille spørgsmål med direkte relation til, at borgerne ikke havde anvendt deres frikort, blev fokus flyttet til, hvordan mulighederne for at anvende frikortet kan forbedres. Fx blev spørgsmålet "Hvad gør, at du ikke har anvendt dit sociale frikort?" omformuleret til "Hvordan kan mulighederne for at anvende dit sociale frikort blive bedre?" På den baggrund blev der lavet en kort invitation til borgerne med information om undersøgelsen og kontaktoplysninger, hvis de havde spørgsmål eller ønskede at deltage.

Tidligt i forberedelsesfasen blev der skabt et overblik over nøglepersoner i Esbjerg og Vejle med adgang til borgerne via de lokale tovholdere fra projekt 'Socialt frikort til flere' i hhv. Esbjerg og Vejle Kommuner. De henviste videre til relevante personer lokalt, som på den ene eller anden måde har berøring med målgruppen og indsatsen.

Fra undersøgelsens begyndelse var det besluttet, at kontakten til borgerne skulle gå uden om det kommunale system, idet mange fra målgruppen nærer mistillid hertil. En mangel på tillid, der kunne afholde nogle borgere fra at deltage. Også en bekymring for, at en kontakt gennem det offentlige ville rygtes blandt målgruppen og give et forkert indtryk af undersøgelsen og dens formål.

I stedet for blev alt fra fagpersoner hos offentlige og frivillige tilbud, fx væresteder og varme-stuer, frivillige ildsjæle og det lokale udsatteråd kontaktet og informeret om undersøgelsen og dens formål. Dette foregik både via mail, telefonopkald og fysiske møder. Håbet var, at de kunne være med til at skabe kontakt til borgerne. Derfor var det vigtigt, at også de kunne se idéen med undersøgelsen. I kontakten til nøglepersonerne blev den positive omtale af både undersøgelsen og målgruppen fastholdt. Samtidig gav nøglepersonerne ud fra deres erfaring med målgruppen råd til, hvor og hvordan borgerne bedst kunne kontaktes, så de fik lyst til at deltage. De lokale nøglepersoner kendte ikke umiddelbart selv til borgere, der ikke havde brugt deres frikort.

Ud fra en intention om at komme i direkte kontakt med borgerne og invitere til deltagelse indledte projektmedarbejderen en besøgsrunde til alle de forskellige steder, hvor der ville være mulighed for at komme direkte i kontakt med målgruppen. Hun fortalte om undersøgelsen og omdelte invitationen. Der blev givet rundvisninger, drukket kaffe og spist frokost med borgerne. Hun var ved besøgene opmærksom på at vise en oprigtig interesse og respekt for borgernes liv og hverdag. Uanset om de var en del af målgruppen for undersøgelsen eller ej. Hvis borgerne skulle bygge bro til andre i målgruppen, krævede det, at de kunne se meningen med

undersøgelsen og ”godkende” hende som person. En relation til flere borgere på de forskellige steder blev langsomt opbygget, men det var svært at få kontakt til personer, der ikke havde anvendt deres sociale frikort.

### **Vedholdenhed og gentænkning af kontaktmuligheder**

Som tiden gik, blev flere steder genbesøgt, og kontakten til både borgere og nøglepersoner blev holdt ved lige via sms og opkald. Det lykkedes på den måde at få kontakt til nogle borgere, der ikke havde brugt deres frikort, hvoraf tre gerne ville deltage i undersøgelsen, mens andre valgte at sige nej. Flere nøglepersoner fortalte, at nogle borgere så deres manglende anvendelse af frikortet som et nederlag og derfor ikke ønskede at deltage. Mangel på overskud og tvivl om at kunne bidrage med viden om noget, de ikke var lykkedes med, var også en del af forklaringerne.

- ” *Det, der for mange (borgerne) skulle have været en succes, er i stedet blevet en form for nederlag, der kan føjes til listen over skuffelser i deres liv.*
- Medarbejder fra værested

Det begrænsede kendskab til borgere, der ikke havde anvendt deres sociale frikort blandt nøglepersonerne, og et fåtal af borgere, der ønskede at deltage, betød, at metoden til at skabe kontakt måtte genovervejes.

Efter mange refleksioner over fordele og ulemper blev det besluttet at forsøge at skabe kontakt til flere borgerne gennem kommunale medarbejdere. Et ønske om og en mulighed for at nå ud til de borgere i målgruppen, som ikke kom på fx de offentlige eller private tilbud i kommunen, og som nøglepersonerne ikke kendte til. Netop for at fastholde ambitionen om at inddrage så varieret en gruppe borgere som muligt med forskellige typer af erfaringer.

To kommunale medarbejdere med adgang til informationer, om målgruppen stod for kontakten til borgerne i hhv. Esbjerg og Vejle. De blev informeret grundigt om baggrunden for og intentionen med undersøgelsen. Informationerne blev skrevet ned på et talepapir til medarbejderne for at sikre, at den oprindelige tilgang til borgerne blev fastholdt. Medarbejderne stødte på forskellige udfordringer i deres arbejde med at skabe kontakt til borgerne. GDPR-lovgivningen gjorde kontakten til borgerne omstændelig, og en del borgere var svære at få kontakt til gennem sms og telefonopkald. Andre udtrykte en skepsis over for dem som myndigheds personer og hermed betænkeligheder over for undersøgelsen. På trods af de mange udfordringer, lykkedes det de to medarbejdere at få kontakt til flere borgere, der sagde ja til at blive kontaktet.

### **At få modet til at deltage**

De borgere, der havde givet udtryk for, at de var interesserede i at deltage, blev kontaktet af projektmedarbejderen via sms og telefonopkald. Nogle lykkedes det aldrig at få direkte kontakt med. Der gik meget tid med at få etableret kontakt, og ofte skulle der flere sms'er og opringninger til, før det lykkedes. Balancen mellem at være vedholdende i kontakten, men samtidig at respektere den enkeltes grænse og ikke presse for meget på, var hårfin. I samtalerne med borgerne blev undersøgelsen forklaret, herunder hvad de blev inviteret med ind til, hvornår og hvorfor. Flere havde brug for betænkningstid, før de besluttede sig for, om de stadig

havde lyst til at deltage. En lille del udtrykte skepsis ift. at deltage, da de mente, at deres viden om frikortet var begrænset eller irrelevant.

” *Jeg kan ikke sige noget klogt om det (frikortet), jeg har jo ikke brugt det.*  
– Borger med socialt frikort

Derfor var der i samtalerne fokus på at understrege, at deres deltagelse ikke krævede en specifik viden eller kompetencer. Men blot, at de ville være med til at snakke om, hvad der kunne gøre det nemmere for dem at anvende deres sociale frikort. Efter disse samtaler besluttede tre af de borgere, det var lykkedes at komme i kontakt med via de kommunale medarbejdere, at de gerne ville deltage i undersøgelsen.

Alt i alt fik projektmedarbejderen gennem de forskellige kanaler kontaktoplysninger på nitten borgere, der ikke havde brugt deres frikort, som sagde ja til at blive kontaktet. Nogle respondere ikke på hendes kontaktforsøg og andre valgte, at de ikke ønskede at deltage, men alt i alt deltog seks borgere.

### 5.2.3 Fase 2: Indsamling af viden og erfaringer individuelt

I den anden fase var fokus på at mødes med borgerne og lytte til deres viden og erfaringer ift., hvad de tænkte kunne gøre det nemmere for dem at anvende deres sociale frikort. Alle borgere, der deltog i undersøgelsen, valgte selv et sted og tidspunkt for mødet, så det foregik på deres præmisser og hjemmebane. Målet var at gøre det så nemt og trygt at mødes som muligt, idet det for en del af borgerne krævede megen overvindelse at møde op. Projektmedarbejderen mødtes med borgerne på tomandshånd, oftest over en kop kaffe på forskellige lokationer, fx væresteder, det lokale bibliotek, caféer eller en gåtur.

Uanset lokationen havde hun fokus på at finde et privat ”rum”, hvor der var plads til at dele private ting uden bekymring for, om andre lyttede med. Da tidspunktet for møderne ofte blev aftalt få dage før, var det afgørende med en stor fleksibilitet ift. at springe til, når muligheden bød sig. En del af borgerne, der var aftalt møder med, aflyste enten aftalen eller dukkede aldrig op. Projektmedarbejderen kontaktede efterfølgende disse borgere for at tale om, hvordan og hvad der kunne gøre det nemmere for dem at deltage. En af de borgere, der meldte fra til første møde, fortalte, da de efterfølgende mødtes, hvordan hans sociale angst overmandede ham.

” *Jeg stod tæt på det sted, hvor vi skulle mødes, men så fik jeg kolde fødder. Jeg blev nærmest lammet af angst (...) Det var så grænseoverskridende at skulle mødes med et fremmed menneske, det gør jeg næsten aldrig.*  
– Borger med socialt frikort

I mødet med de tre borgere, hvor kontakten var sket gennem de kommunale medarbejdere, var der en gennemgående usikkerhed ift., om projektmedarbejderen kom fra kommunen, og dermed en skepsis over for at dele personlige erfaringer. Dette på trods af forudgående information. Før samtalerne indledtes, blev spørgsmål om anonymitet og tillid derfor snakket igennem. Det var altafgørende, at borgerne følte sig trygge ved at dele deres historier og erfaringer. Flere af borgerne fortalte, hvordan de stadig tvivlede på, at de kunne bidrage med noget relevant til undersøgelsen.



” *Jeg tror ikke, du får noget ud af at snakke med mig. Der er helt sikkert andre, der ved mere end mig.*  
– Borger med socialt frikort

En tvivl og usikkerhed, der var vendt med flere af borgerne i den indledende kontakt. Det blev igen understreget, at der blot var tale om en stille og rolig snak, og at der ikke blev forventet bestemte svar.

### **Samtalernes ramme**

Rammen for samtalerne var løs, og fokus var primært på at give borgerne mulighed for at tale frit fra hjertet og sætte ord på deres erfaringer. Undervejs i samtalerne blev der stillet spørgsmål som: Hvordan mener du, at mulighederne for at anvende dit sociale frikort kan blive bedre? Hvilke tiltag eller løsninger kan give bedre og mere konkrete muligheder for at anvende frikortet? Intentionen med det sidste spørgsmål var at flytte borgernes fokus fra udfordringer hen imod løsningsforslag. Det var en balance mellem at have en åben ramme for samtalerne, men samtidig at finde ind til kernen af fortællingerne og rette fokus mod fremadrettede muligheder.

Borgerne definerede dog selv, hvilken viden de så som vigtig og relevant. Efter hver samtale var der en opsamling med den enkelte borger. Formålet med opsamlingen var for det første, at borgerne selv var med til at definere, hvilke erfaringer, herunder udfordringer og løsningsforslag, de så som de væsentligste. For det andet var opsamlingen med til at sikre, at projektmedarbejderen som lytter ikke havde misforstået deres pointer undervejs.

Herudover var der i samtalerne fokus på at stille neutrale spørgsmål for ikke at påvirke borgernes svar gennem fx ordvalg eller tonefald. I forberedelsesfasen havde flere nøglepersoner givet deres bud på, hvorfor nogle borgere ikke havde anvendt deres sociale frikort. Disse bud blev forud for samtalerne lagt til side. Undervejs i samtalerne delte flere af borgerne personlige og til tider sårbare historier. I disse tilfælde blev borgerne mødt med tid til at lytte til, hvad de havde på hjerte, og en respekt og ydmyghed over for deres fortællinger.

## **5.2.4 Fase 3: Tematisering af viden**

Den oprindelige plan for tredje fase var at skabe et rum, hvor borgerne kunne mødes og videreudvikle på den viden og de erfaringer, de havde delt i de første samtaler. Formålet med at bringe borgerne sammen var todelt: For det første var ønsket, at borgerne igen fik mulighed for at sætte ord på deres erfaringer og ikke mindst at blive mødt med forståelse og genkendelighed i hinandens fortællinger. For det andet skulle borgernes individuelle viden danne afsæt for formuleringen af fælles tematikker. Det lykkedes ikke ved at samle borgerne.

Alle borgere, der deltog i undersøgelsen, blev fra begyndelsen informeret om og inviteret med til de videre faser. Både mødet med de andre borgere og det efterfølgende dialogmøde med lokale nøglepersoner. Flere af borgerne virkede skeptiske over for idéen og havde brug for at tænke over det, før de besluttede sig. Som tiden gik, gav alle borgerne udtryk for, at de ikke var i stand til at deltage i hverken mødet med de andre borgere eller det efterfølgende dialogmøde. Psykisk sygdom, social angst, sårbarheden ved at dele personlige erfaringer og ne-

derlag, manglende overskud og gennemgående utryghed og mistillid var blandt de primære årsager.

- ” Hvis jeg skal være sammen med så mange mennesker, så ramler det hele. Hvis jeg næsten ikke kunne overskue at mødes med dig, hvordan skal jeg så kunne være i rum med så mange andre?  
– Borger med socialt frikort

Forud for borgernes beslutninger blev der brugt meget tid på at skrive og ringe sammen med den enkelte og at tilpasse rammerne borgernes behov, så de kunne deltage. Fx muligheden for at tage en tryk person med, følges med projektmedarbejderen, mødes i mindre grupper eller kun at deltage i en del af mødet. På trods af dette, var ingen i stand til at deltage. Balancegangen mellem at presse på, men samtidig acceptere deres personlige grænse, var svær. Der var hele tiden en opmærksomhed på, at metodegrundlaget ikke måtte blive styrende for processen. Derfor blev det besluttet at gentænke tredje fase. Undersøgelsen skulle give mening for borgerne selv og foregå på deres præmisser.

I stedet for blev det besluttet, at projektmedarbejderen igen skulle mødes på tomandshånd med de borgere, hvor det var muligt. Formålet med møderne var at inddrage borgerne i analysen af deres forskellige pointer og være med til at definere de fælles, gennemgående tematikker. Det lykkedes at mødes med to af borgerne anden gang.

Forud for disse møder blev alle borgernes viden og pointer samlet under overordnede tematikker, der var åbne og ikke færdigdefinerede. Hver tematik indeholdt en gennemgående udfordring og hertil borgernes forskellige forslag til løsninger. Ved møderne blev borgerne præsenteret for temaerne med fokus på at kommentere, præcisere og videreudvikle på disse. Dog uden mulighed for at udelukke pointer fra de andre borgere, som de ikke var enige i eller så som uvæsentlige. Møderne resulterede i fire fælles temaer.

Under de individuelle møder var det iøjnefaldende, hvordan borgerne blev overraskede over, at mange af deres egne erfaringer og pointer gik igen i de andres fortællinger. En oplevelse, der var med til at give dem troen på og bekræfte dem i, at netop deres viden var vigtig og relevant. Også en oplevelse af, at de ikke var alene med deres følelse af at være mislykkedes med at anvende det sociale frikort.

- ” Når de andre også siger det, så må der jo være noget om det. Altså så er det jo ikke bare mig.  
– Borger med socialt frikort

## 5.2.5 Fase 4: Videreudvikling af viden

Ideen med den fjerde og afsluttende fase var, som nævnt, at samle borgerne og en gruppe af lokale nøglepersoner til et dialogmøde for at udvikle videre på borgernes viden, der var samlet under de fire temaer. Intentionen var at bringe borgernes pointer i spil med nøglepersonernes input og perspektiver for at videreudvikle på borgernes forslag til løsninger og anbefalinger. Et ønske om at inddrage nøglepersonernes perspektiver for at styrke de løsningsforslag, som borgerne var kommet med.

Da borgerne ikke var i stand til at deltage i dialogmødet, blev den oprindelige form ændret, så det kun var de lokale nøglepersoner i hhv. Esbjerg og Vejle Kommuner, der var med til møderne. Det var primært nøglepersoner med interesse for eller en rolle i det sociale frikort og personer, der var i kontakt med målgruppen til daglig. Til møderne deltog nøglepersoner fra social- og beskæftigelsesområdet, fra offentlige og private tilbud, medlemmer fra de lokale udsatteråd og frivillige ildsjæle. På mødet i Vejle kom der desværre flere afbud, så det blev afholdt med en leder fra socialafdelingen, næstformanden i Udsatterådet og en virksomhedskonsulent fra jobcentret.

Det enkelte møde startede med en præsentation af undersøgelsens formål og den bagvedliggende metode. Det blev fra starten gjort tydeligt, at borgerne, på trods af deres fysiske fravær i rummet, var eksperterne på området, og at projektmedarbejderen udelukkende videreførte deres viden og meninger. Ønsket var at invitere nøglepersonerne med ind i borgernes verden og se udfordringerne i det sociale frikortet fra deres perspektiv.

Efter introduktionen blev de fire temaer præsenteret:

- Mistillid til systemet
- Barrierer for jobsøgning
- Manglende viden om reglerne for frikortet blandt fagprofessionelle
- Manglende viden om frikortet blandt virksomheder.

Det enkelte tema i form af udfordringer og løsningsforslag blev præsenteret tro mod borgernes egne udtryk og formuleringer. Efter hvert tema startede en dialogrunde, hvor nøglepersonerne med afsæt i borgernes pointer blev bedt om at drøfte løsningsforslagene ud fra deres egen viden og perspektiver. Med spørgsmålet som: Hvordan kan disse løsninger realiseres i virkeligheden? Hvem kan hjælpe lokalt? Hvad er ud fra jeres erfaringer vigtigt at være opmærksom på i det sociale frikortet? de konkrete løsningsforslag?

Nøglepersonernes opgave var ikke at tilkendegive deres mening om de udfordringer, borgerne så, eller tilføje flere til paletten. Formålet var derimod at styrke og videreudvikle på, hvordan og med hvilken hjælp borgernes forslag kunne realiseres. Den viden og de indsigter, som nøglepersonerne bidrog med til møderne, har været med til at konkretisere og kvalificere undersøgelsens anbefalinger. Der var overvejende genkendelse af de barrierer, som borgerne havde peget på, og især på mødet i Esbjerg var der meget konkrete bidrag til løsningsforslag.

## 5.2.6 Afsluttende refleksioner

Ønsket om at involvere borgerne selv og give dem indflydelse på et område, som netop de er eksperter på og har erfaring med, har været den røde tråd gennem metodeprocessen. Det blev under processen tydeligt, at de oprindelige metoder løbende måtte tilpasses omstændighederne og den specifikke målgruppe.

Det var givet på forhånd, at kontakten til målgruppen skulle skabes på forskellige måder, men den første fase krævede flere ressourcer og mere tid end forventet. Det var nødvendigt flere gange undervejs i processen at vende tilbage til fasen i forsøget på at skabe kontakt til borgere, der ville deltage. Der var opmærksomhed på, at de borgere, der først havde sagt ja til at deltage, også kunne være de mest ressourcestærke i målgruppen. Og at dette kunne resultere i en knap så varieret og repræsentativ viden.

---

Det var derfor altafgørende at prioritere tiden til at skabe kontakt til flest mulige borgere og gøre brug af kontaktmuligheder, der ellers var afskrevet, inden undersøgelsen begyndte. I de indledende samtaler med borgerne var særligt den personlige kontakt og en oprigtig interesse for deres liv vigtig for at opbygge tillid og give dem lyst til at deltage.

Det krævede tid og vedholdenhed i form af flere besøg på de forskellige steder og mange sms'er og opkald. På trods af den relation, der efterhånden var skabt til borgerne, var ambitionen om at samle dem i større grupper ikke mulig, selv om der blev forsøgt mange forskellige scenarier. Det resulterede i, at de efterfølgende faser og metoder måtte gentænkes og tilpasses borgerne og deres ressourcer, så den oprindelige intention med metoderne ikke blev styrende. Herunder en accept af, at processen blev anderledes.

Metodeprocessen viser, hvordan metoderne bag undersøgelser som denne ikke kan sættes på formel eller fastlåses på forhånd. Hvis ønsket er at involvere personer i udsatte positioner og give dem en stemme, så må rammerne tilpasses den enkelte målgruppes situation, så det kan foregå på dens præmisser.

Selv om det er krævende og vanskeligt, så viser resultaterne af undersøgelsen, hvor vigtigt det er at samle viden fra dem, det handler om. Det har resulteret i og kvalificeret de anbefalinger, der nu kan gives videre til dem, der fremadrettet skal justere rammerne for socialt frikort.