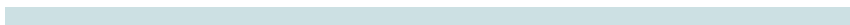

December 2019

Undersøgelse af kontaktpersono rdningen



Ankestyrelsen



ANKESTYRELSEN

Telefon: 33 41 12 00 mandag til fredag klokken 9-15

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice

Mailadresse: ast@ast.dk

Hjemmeside: www.ast.dk

ISBN nr.: 978-87-7811-378-8

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1: SAMMENFATNING	4
METODE OG DATAGRUNDLAG	4
Hovedresultater	5
KAPITEL 2: LÆSEVEJLEDNING	9
Afklaring af centrale begreber	9
KAPITEL 3: BRUG AF ORDNINGEN	11
En meget anvendt ordning	11
Overvejelser forud for bevilling	12
Match af ung og kontaktperson	14
Omfang og varighed af indsatsen	17
KAPITEL 4: INDHOLDET I STØTTEINDSATSEN	29
Afklaring af indholdet i støtteindsatsen	29
Kontaktpersonens rolle	32
Relationsarbejde	37
Typer af støtte	41
Aktiviteter	54
KAPITEL 5: HVEM FÅR KONTAKTPERSON?	55
Unge med kontaktperson	55
Tidligere og samtidige foranstaltninger	61
KAPITEL 6: ERFARINGER MED ORDNINGEN	67
Interviewpersonernes vurdering af ordningen	67

Kapitel 1: Sammenfatning

Ankestyrelsen har gennemført en undersøgelse for Social- og Indenrigsministeriet om kommunernes brug af kontaktpersonordningen, jf. servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6. Kommunerne skal udpege en kontaktperson til både unge og familier, der har et særligt behov for støtte. (For at lette sproget i rapporten betegner vi målgruppen for servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6 "unge", skønt dette omfatter både børn og unge. I enkelte tilfælde skriver vi "barnet", når problemstillingen specifikt omhandler børn frem for unge. Når der er tale om kontaktpersoner for hele familien, fremgår dette eksplicit). En kontaktperson kan tildeles til en ung for at sikre en fast og stabil voksenkontakt, når kommunen vurderer, at familien ikke selv kan opfylde behovet. Kontaktpersonordningen har blandt andet det formål at give børn og unge med særlige problemer og behov de samme muligheder i livet som deres jævnaldrende. Det er en af de mest anvendte forebyggende bestemmelser i serviceloven.

Hovedfokus i undersøgelsen er på:

- Hvordan kommunerne bruger kontaktpersonordningen, herunder bevillingspraksis, opfølgning og match af kontaktperson og ung
- Hvilke typer støtte kommunerne giver som led i kontaktpersonordningen, samt
- Hvilke unge og familier, der får bevilget en kontaktperson.

I undersøgelsen indgår desuden erfaringer med ordningen fra sagsbehandlere, kontaktpersoner og unge i landets fem største kommuner (disse benævnes i det efterfølgende *interviewkommuner*).

Lovgrundlaget for kontaktpersonordningen findes i servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6.

Når den unge er i efterværn findes lovgrundlaget i servicelovens

- § 76, stk. 2
- § 76, stk. 3, nr. 2
- § 76, stk. 5
- § 76, stk. 6

Se bilag 1 for en gennemgang af de relevante bestemmelser i serviceloven

METODE OG DATAGRUNDLAG

Undersøgelsen er baseret på en kombination af metoder, som bliver præsenteret kort her. Se bilag 2 for yderligere oplysninger om metode og datagrundlag.

Spørgeskemaundersøgelse til alle landets kommuner

Undersøgelsen er baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt landets kommuner. 88 kommuner har besvaret spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 92. Vallensbæk Kommune og Ishøj Kommune samt Læsø Kommune og Frederikshavn Kommune har indgået forpligtende samarbejde på kontaktpersonområdet og udarbejdede derfor én samlet besvarelse for to kommuner.

Spørgeskemaundersøgelsen handler blandt andet om omfanget af kontaktpersoner, kommunernes retningslinjer ved brug af kontaktpersoner, arbejdsgang ved bevilling af kontaktperson og kommunernes erfaring ved visitering til en kontaktperson.

Kvalitativ gennemgang af 20 sager

I undersøgelsen indgår også en kvalitativ gennemgang af 20 sager om unge med kontaktperson fra de fem største kommuner med fokus på målgruppen, og hvilke problemstillinger kommunerne søger at afhjælpe med ordningen.

54 kommuners kvalitetsstandarder om kontaktpersonordningen

Kvalitative interview

I undersøgelsen indgår også oplysninger fra

- fem gruppeinterview med myndighedssagsbehandlere og kontaktpersoner i interviewkommunerne
- otte enkeltinterview med unge med kontaktperson fra de fem interviewkommuner

Registerdata

Desuden indgår data på individniveau fra Danmarks Statistiks register over forebyggende foranstaltninger for børn og unge.

Dataindsamlingen fandt sted i foråret – efteråret 2017.

HOVEDRESULTATER

Ordningens styrker

Undersøgelsen viser overordnet, at der både blandt de interviewede sagsbehandlere, kontaktpersoner og unge er en udbredt tilfredshed med kontaktpersonordningen (Fremadrettet anvender vi betegnelsen 'kontaktpersonordningen' og "ordningen" synonymt, når der vi omtaler servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6). Disse interviewpersoner mener også, at ordningen er værd at værne om.

Citat: "Kontaktpersonordningen er en mulighed, vi skal værne om." (Fra interview med en sagsbehandler). Citat slut

Den udbredte tilfredshed skyldes i høj grad, at det er en meget fleksibel ordning, som kan 'skræddersys' den enkelte unges eller families specifikke problemer og behov. Interviewpersonerne understreger, at der ikke er to unge eller to sager, der er ens. Derfor finder de også, at det er positivt, at ordningen er fleksibel og kan tilpasses den enkelte unges eller families behov. Den individuelle vurdering af støttebehovet, er også et centralt element ved ordningen, der bliver vurderet positivt af interviewpersonerne.

'Én-til-én-relationen' mellem den unge og kontaktperson

Ifølge interviewpersonerne er en central styrke ved ordningen også, at der - til forskel fra servicelovens andre bestemmelser målrettet udsatte unge og familier - er tale om en 'én-til-én-relation' mellem den unge og kontaktpersonen. Undersøgelsen viser, at en positiv relation mellem den unge og kontaktpersonen kan være afgørende for, at den unge udvikler sig positivt.

Ordningen binder overgange sammen

En anden af ordningens styrker er ifølge interviewpersonerne, at en kontaktperson for unge i efterværn kan binde udsatte- og voksenområdet sammen. Det er muligt, fordi kommunen kan bevilge kontaktperson til unge, inden de fylder 18 år, og bevillingen kan gælde frem til det fyldte 23. år. Dermed bidrager ordningen til at hjælpe de udsatte unge i en ofte vanskelig overgang til voksenlivet.

Erfaringer fra kommunerne

Kommunerne beskrev nogle *gode erfaringer*, som både handler om, hvordan de bruger ordningen, og hvordan de organiserer den.

De gode erfaringer er:

- **Tidligere indsats.** Flere kontaktpersoner og en af de interviewede unge vurderer, at nogle unge og familier kunne have gavn af at få bevilget en kontaktperson tidligere i forløbet.
- **Investér meget tid i starten.** Flere af de interviewede kontaktpersoner mener, at det er godt givet ud på længere sigt, hvis der bliver bevilget relativ meget tid i starten af et forløb. Det er med til at skabe den vigtige gode relation mellem den unge og kontaktpersonen.
- **Fasthold kontaktpersonen - også mens det går godt for den unge.** Kontaktpersonen kan med fordel blive ved med at være tilknyttet den unge - også når det begynder at gå godt for den unge. Det vurderer flere kontaktpersoner fra interviewkommunerne. Det skyldes ifølge en kontaktperson, at "*læsset let kan vælte igen for de unge*". Det er ressourcekrævende og kan forlænge processen for alle parter, hvis ordningen skal starte op på ny.
- **Ungehus eller centerorganisering.** I tre interviewkommuner er kontaktpersonerne organiseret i et ungehus eller center (Se bilag 3 for en beskrivelse af de fem interviewkommuners organisering af kontaktpersonindsatsen på interviewtidspunktet). Det giver den fordel, at både kontaktpersoner og de unge med kontaktperson kan møde hinanden og bruge hinandens erfaringer.

Hvad fungerer mindre godt?

Interviewene viser, at der også er forhold, som fungerer mindre godt:

- **Besparelser.** Både sagsbehandlere og kontaktpersoner fortæller i interviewene, at flere kommuner sparer på kontaktpersonområdet. Det betyder for eksempel, at kontaktpersonerne i forhold til tidligere har mindre tid til deres opgaver. Kontaktpersoner i flere interviewkommuner oplever, at der ikke bliver tildelt nok timer i forhold til de opgaver, de forventes at løfte. Det påvirker alt andet lige ordningen negativt.
- **Timeansatte kontaktpersoner.** Flere af de interviewede timeansatte kontaktpersoner fortæller, at de savner sparring og supervision på linje med de fastansatte kontaktpersoner. Der er begrænset kendskab til aktivitetspenge blandt de timeansatte kontaktpersoner.

Stor variation i omfang og varighed af forløbene

Undersøgelsen viser, at kommunerne bruger kontaktpersonordningen i stor udstrækning, og at brugen er stigende. I 2017 bevilgede kommunerne i alt 12.000 kontaktpersonforløb. Til sammenligning bevilgede kommunerne ca. 7.500 forløb i 2011.

Der er stor variation i forhold til, hvor mange timer kommunerne bevilger til en kontaktperson. Det er også meget forskelligt, hvor lang tid den enkelte bevilling løber over. Det bevilgede antal timer afhænger af den unges problemer. Ved mindre problemstillinger bevilger nogle kommuner typisk tre timer pr. uge. En stor del af de bevilgede timer går med andre opgaver end direkte kontakt med den unge eller familien, såsom mødeaktivitet, transport og dokumentation.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at nogle kommuner tager udgangspunkt i standardtimetal, når de skal fastlægge timetal. Der er dog altid vejledende standarder, og ifølge interview med sagsbehandlere foreligger der altid en individuel vurdering. Både kontaktpersoner og sagsbehandlere fortæller i interview, at der er mulighed for at justere timetallet løbende, hvis det bliver vurderet, at den unge har behov for det.

Spørgeskemaundersøgelsen viser også, at ud af 5.390 bevilgede kontaktpersonforløb i 2014, varede knap 33 procent under et halvt år. Godt 50 procent af forløbene varede mellem et halvt og halvandet år, og 17 procent løb mere end halvandet år.

Hypig opfølgning ved behov

Undersøgelsen viser, at kommunerne har fokus på at bevilge de mindst indgribende indsatser først, der vurderes at passe bedst i forhold til at løse den unges eller familiens problemer og behov. Praksis i interviewkommunerne er, at hvis der er behov for det i den enkelte sag, kan opfølgningen ske hyppigere, end loven foreskriver.

Det er erfaringen både blandt sagsbehandlere og kontaktpersoner, at en tættere opfølgning kan bidrage til, at et forløb ikke "går skævt". Desuden er et tæt samarbejde om den unge eller familien en vigtig forudsætning for god opfølgning. Jo flere fagfolk, der er involveret, jo større er behovet alt andet lige for, at de arbejder tæt sammen.

Match af ung og kontaktperson

De interviewede sagsbehandlere fortæller, at når de matcher kontaktpersoner og unge, ser de blandt andet på kontaktpersonernes køn, alder, faglighed, interesser og erfaringer samt den unges behov og ønsker til en kontaktperson. I nogle tilfælde kommer den unge selv med specifikke forslag til, hvem de kunne tænke sig som kontaktperson. Flere interviewpersoner fremhæver, at det gode match er vigtigt for en god relation mellem den unge og kontaktpersonen.

Størstedelen af forløbene bevilges til de 12 til 17 årige

Størstedelen af kontaktpersonforløbene i 2016 blev bevilget til unge mellem 12 og 17 år. (Kilde: Danmarks Statistik – Statistikbanken). Børn og unge mellem 0 og 23 er ordningens målgruppe, hvis man også inkluderer kontaktperson som led i en efterværnsindsats. Sagsbehandlerne fortæller, at de ofte først undersøger, om det er muligt med en familierettet indsats, når det drejer sig om yngre børn. Her handler det om at forsøge at mobilisere forældrenes ressourcer. Er børnene under 12 år, bliver kontaktpersonen derfor oftere bevilget til hele familien i stedet for til den enkelte unge.

Registerdata viser, at 20 procent af de unge, der fik bevilget kontaktperson i 2015, også tidligere i livet havde fået bevilget en kontaktperson. 37 procent havde tidligere fået

konsulentbistand eller familiebehandling. Ofte bevilger kommunen kontaktperson og familierettet indsats samtidig. De interviewede kontaktpersoner oplever, at det kan fungere godt, fordi det er muligt at arbejde med den unge og familien på flere fronter.

Kontaktpersonernes støtte varierer fra ung til ung

Den konkrete støtte, kontaktpersonerne giver de unge, varierer meget. Ofte prøver kontaktpersonerne forskellige former for støtte, inden de finder den rette indsats. Den rigtige støtte afhænger af den unges eller familiens specifikke behov.

Kommunen skal udarbejde en handleplan med mål for den unge. Handleplanen ligger til grund for indsatsen. Nogle af de interviewede kontaktpersoner vurderer, at målene i handleplanen ofte er meget overordnede og derfor kan være vanskelige at arbejde med. For nogle unge er kontaktpersonen den eneste stabile voksne, de har i deres liv. Dermed bliver kontaktpersonens primære funktion at være en kompensation for forældrene. Kontaktpersonen kan også agere rollemodel for den unge.

Flere kontaktpersoner i interviewkommunerne støtter de unge igennem social træning og lærer de unge at indgå i sociale relationer med andre mennesker. Det sker for eksempel gennem forskellige former for hobbyer eller i mindre grupper, men kan også være at lære de unge uskrevne sociale normer for, hvordan de skal opføre sig i det offentlige rum.

Kontaktpersonen kan også bidrage til en normalisering af den unges liv ved at give den unge erfaringer med en "normal" hverdag. Det kan for eksempel ske gennem oplevelser, som andre unge i samme alder får - oplevelser som de unge ikke ville få uden kontaktpersonordningen. Kontaktpersonen kan også være brobygger til fritidsaktiviteter, uddannelse eller beskæftigelse for de unge.

Støtte i forbindelse med kontaktperson i efterværn

Både sagsbehandlere, kontaktpersoner og unge i efterværn beskriver, at støtten fra kontaktpersonen eksempelvis kan være i forhold til at lære de unge at styre økonomi og dagligdag selv, få et netværk eller få styr på den personlige hygiejne. Det kan også handle om støtte til etablering i egen bolig, uddannelse eller arbejde. Det er forhold, som mange unge får hjælp til af deres forældre, men det er ofte kontaktpersonens opgave for udsatte unge. Ofte har de nemlig hverken forældre eller netværk, som magter at hjælpe de unge med disse opgaver.

Stor variation i de unges problemstillinger

Både spørgeskemaundersøgelsen og interview viser, at det er meget forskelligt, hvad kommunerne bevilger kontaktperson til. Der bliver både bevilget kontaktperson til mindre komplekse og relativt afgrænsede problemer, og til problemer der er meget komplekse og omfattende. Eksempler på sidstnævnte er:

- kriminalitetstruede unge
- misbrugsproblemer
- skolefravær
- sociale problemstillinger
- sundhedsmæssige problemstillinger
- psykiske og fysiske problemstillinger

Der kan også være tale om unge, der oplever flere af disse problemstillinger samtidig. Både de interviewede sagsbehandlere og kontaktpersoner oplever, at der bevilges kontaktperson til flere psykisk sårbare unge end tidligere.

Kapitel 2: Læsevejledning

Dette kapitel består af en afklaring af centrale begreber og en oversigt over indholdet i undersøgelsen.

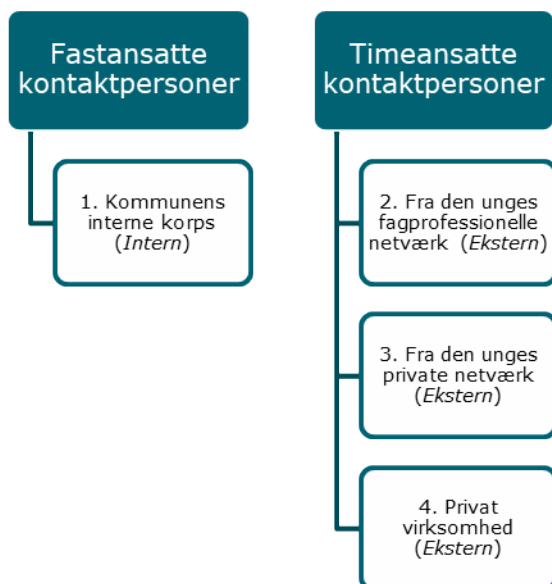
AFKLARING AF CENTRALE BEGREBER

Begrebet *kontaktperson* kan dække over fire forskellige typer af ansættelsesforhold og relationer til den unge. Overordnet skelner vi i denne undersøgelse mellem fastansatte interne kontaktpersoner og timeansatte eksterne kontaktpersoner.

Nogle kommuner vælger at have kontaktpersoner fastansat i kommunen. I interviewkommunerne er kontaktpersonerne ofte samlet organiseret, hvilket giver mulighed for sparring mellem kontaktpersonerne og en tættere opfølgning. Kontaktpersonerne, der er ansat i kommunens interne korps, vil fremover kaldes *interne kontaktpersoner*.

Ellers er kontaktpersoner ofte personer, der er timeansat til den enkelte sag. Der kan være tale om kontaktpersoner, der kun arbejder som kontaktperson og er tilknyttet mange sager samtidig. Der kan også være tale om kontaktpersoner, der har en anden ansættelse ved siden af, og som kun er tilknyttet en enkelt eller få sager. Der er som udgangspunkt tale om personer fra enten den unges fagprofessionelle netværk (eksempelvis pædagoger eller lærere), fra den unges private netværk (såsom familiemedlemmer) eller en kontaktperson fra en privat virksomhed, der udbyder kontaktpersonen som en ydelse. Timeansatte kontaktpersoner kalder vi i undersøgelsen for *eksterne kontaktpersoner*.

FIGUR 2.1: OVERSICHT OVER TYPER AF KONTAKTPERSONER OG HVAD DE KALDES I UNDERSØGELSEN



Begrebet *kontaktperson* vil i resten af rapporten dække over alle fire typer af kontaktpersoner. Når det er relevant, vil det være præciseret, hvilken type kontaktperson der er tale om.

Cases og sagseksempler i undersøgelsen er inspireret af sager fra virkeligheden, men er ikke eksakte gengivelser. Derfor er beskrivelserne af de unge, der indgår i undersøgelsen, ikke genkendelige. Citaterne er anonymiseret, så det ikke er muligt at genkende specifikke unge med kontaktpersoner eller sager.

Indholdet i undersøgelsen

Kapitel 1 indeholder en sammenfatning af undersøgelsens centrale fund.

Kapitel 2 gør rede for centrale begreber og giver en oversigt over indholdet i undersøgelsen.

Kapitel 3 handler om kommunernes brug af ordningen med særligt fokus på, hvordan udvælgelsen af kontaktpersonindsatsen foregår, matchning af ung og kontaktperson, omfanget og varighed af kontaktpersonordningen samt opfølgning på ordningen.

Kapitel 4 fokuserer på selve indholdet i støtteindsatsen, herunder kontaktpersonens rolle samt forskellige typer af støtte der indgår i et kontaktpersonforløb.

Kapitel 5 handler om hvilke unge, der får tildelt en kontaktperson, og om de unge modtager andre indsatser før og under kontaktpersonforløbet.

Kapitel 6 indeholder afslutningsvis erfaringer fra de gennemførte interview med sagsbehandlere, kontaktpersoner og unge med kontaktperson.

Som separat dokument findes en række *bilag*.

I *bilag 1* er de relevante bestemmelser i serviceloven og de relevante begreber i lovgivningen.

Bilag 2 beskriver de metodiske overvejelser i forhold til undersøgelsen. *Bilag 3* indeholder en beskrivelse af de fem interviewkommuners organisering af indsatsen med relevans for kontaktpersonordningen. I *bilag 4* fremgår tre sagseksempler (cases) om unge med kontaktperson, der er udvalgt blandt de 20 sager med unge, der har fået bevilget en kontaktperson indsendt af interviewkommunerne til Ankestyrelsen. I *bilag 5* fremgår spørgeskemaet udsendt til kommunerne, mens *bilag 6* består af indkaldelsesbrev til den kvalitative sagsgennemgang.

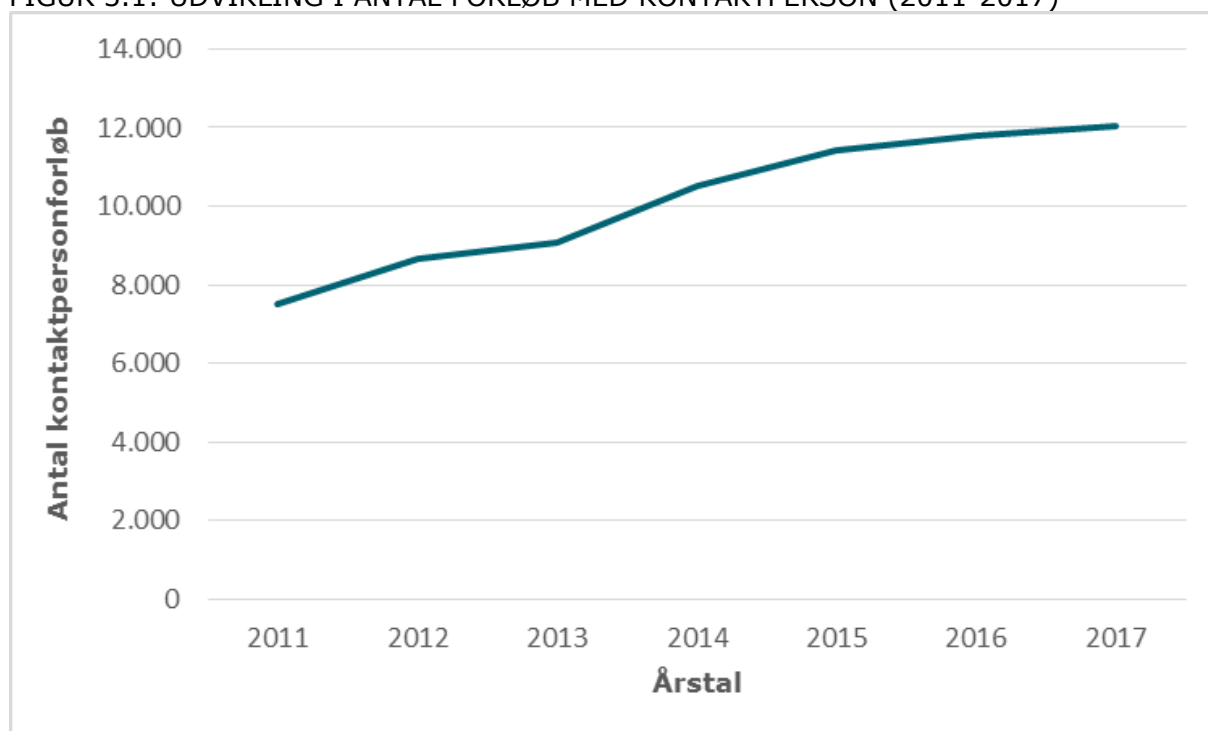
Kapitel 3: Brug af ordningen

Dette kapitel belyser kommunernes praksis i forbindelse med bevilling af en kontaktperson, herunder overvejelser forud for bevilling, omfang og varighed af indsatsen, matchning af ung og kontaktperson samt opfølgning på foranstaltningen.

EN MEGET ANVENDT ORDNING

Kontaktpersonordningen er en af de mest anvendte forebyggende foranstaltninger til udsatte unge og børn og er steget i anvendelse over de seneste år. I 2017 blev der bevilget 60 procent flere kontaktpersonforløb end i 2011, hvor Barnets Reform trådte i kraft. Der er tale om en stigning fra ca. 7.500 forløb i 2011 til ca. 12.000 forløb i 2017 (figur 3.1).

FIGUR 3.1: UDVIKLING I ANTAL FORLØB MED KONTAKTPERSON (2011-2017)

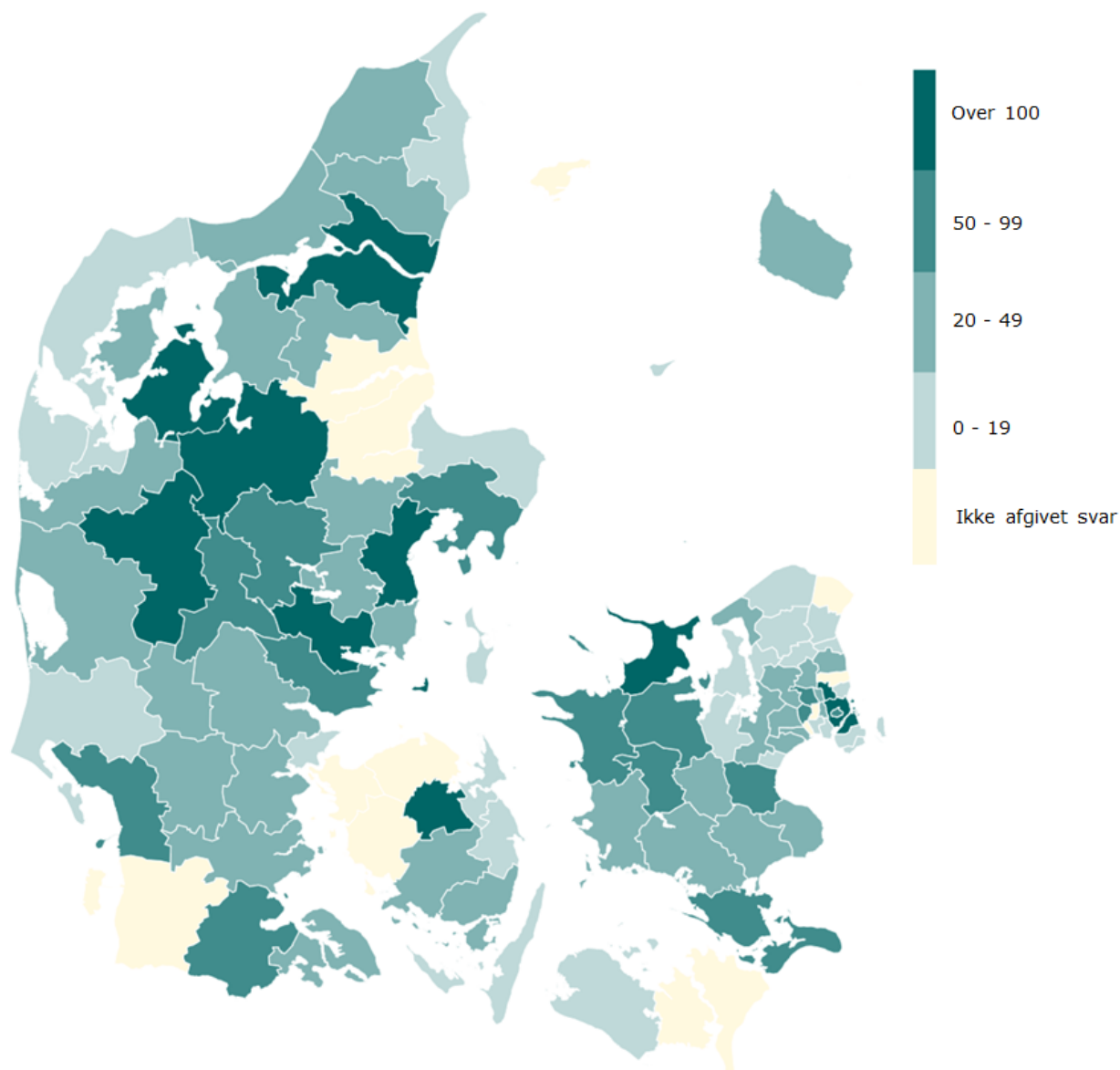


Note: Tallene dækker både over kontaktperson til den unge, efterværn og kontaktperson for hele familien. Der indgår ikke kontaktpersoner til unge, som er anbragt uden for hjemmet. Kilde: Danmarks Statistik – Statistikbanken. Tallene opdateres årligt, og tre år tilbage i tiden, så der kan forekomme ændringer.

Spørgeskemaundersøgelsen til kommunerne viser, at der i alt var 4.088 kontaktpersoner til rådighed i 2016 i de 87 kommuner, der svarede.

Af figur 3.2 fremgår, at 10 kommuner ud af 87, havde 100 eller flere kontaktpersoner til rådighed i 2016. Derudover har 64 af de 87 adspurgte kommuner angivet, at de har 50 eller færre kontaktpersoner til rådighed.

FIGUR 3.2: ANTAL KONTAKTPERSONER KOMMUNERNE RÅDER OVER (2016)



Note: Tallene bygger på svar fra 87 kommuner om antallet af kontaktpersoner kommunen rådede over i 2016. Det mindste antal kontaktpersoner til rådighed, kommunerne har opgivet, er fire. Det højeste antal er 313. Flere kommuner angiver, at antallet af kontaktpersoner, kommunen råder over, er et estimat, og at det ikke er muligt konkret at opgøre antallet.
Kilde: Spørgeskema til kommunerne

OVERVEJELSER FORUD FOR BEVILLING

Dette afsnit behandler de overvejelser, de interviewede sagsbehandlere fortæller går forud for bevilling af en kontaktperson, jf. servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6. Bilag 3 indeholder som baggrund for kapitlet en beskrivelse af de fem interviewkommuners organisering med relevans for kontaktpersonordningen.

Kontaktpersonordningen er tit den mindst indgribende foranstaltning

Det gennemgående billede af sagsbehandlerne overvejelser i forhold til bevilling af kontaktperson er, at kommunerne bestræber sig på at iværksætte den mindst indgribende foranstaltning i forhold til enten en ung eller en familie, de vurderer passer bedst i forhold til at løse den unges eller familiens problemer og behov. En sagsbehandler fortæller:

Citat: "Vi skal jo starte med den mindst indgribende foranstaltning. Det er tit der, vi starter, også for at få en fod inden for i familierne og problematikkerne." (Interview med en sagsbehandler). Citat slut

Det bliver underbygget af en sagsbehandler fra en anden kommune, der fortæller, at de sætter ind med den mindst indgribende foranstaltning - under hensyntagen til at indsatsen skal være tilstrækkelig til at opnå målet - blandt andet for ikke at Citat: "bringe flere ressourcer i spil end højst nødvendigt." (Interview med en sagsbehandler) Citat slut.

En sagsbehandler fra en tredje kommune nævner, at de også forsøger at indtænke de frivillige organisationer, hvis opgaven, der skal løses i forhold til den unge, vurderes ikke at være for omfangsrig: Citat: "Vi øver os i at tænke i, hvad der er i forvejen." Citat slut. Sagsbehandleren understreger dog, at kommunen kun henviser til de frivillige organisationer, hvis der ikke er en særlig "opgavebeskrivelse", der skal følges op på. Sagsbehandlerne har ikke samme mulighed for opfølgning, da der ikke er samme dokumentationskrav til indsatser efter servicelovens § 11 som til kontaktpersoner.

TABEL 3.1: BEVILGER I FOREBYGGENDE INDSATSER EFTER SERVICELOVENS § 11, STK. 3 I SAMME AFDELING, SOM OGSÅ BEVILGER KONTAKTPERSON?

Svar	Antal	Procent
Ja	87	90
Nej	10	10
I alt	97	100

Kilde: Spørgeskema til kommunerne

Af tabel 3.1 fremgår, at i 87 af de i alt 97 kommuner kan der blive bevilget forebyggende indsatser efter servicelovens § 11, stk. 3, i samme afdeling, som der bliver bevilget kontaktperson efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6. Det er ikke tilfældet i de resterende 10 kommuner.

Det bliver nævnt af flere sagsbehandlere i interviewkommunerne, at kontaktpersonordningen kan være en effektiv måde at få en fod ind i familier, der har behov for støtte, men hvor forældrene eksempelvis ikke ønsker at have en hjemmehosser efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 2, tilknyttet eller deltage i familiesamtaler, fordi de oplever, at det er en invadering af deres privatsfære.

Citat: "Forældrene kan have mange blinde vinkler i forhold til deres egne evner. Det gør det lettere, hvis man kan sige, at det er barnet, den er gal med. Så kan man få det lidt ind af bagdøren, fordi forældrene alligevel bruger kontaktpersonen meget." (Interview med en sagsbehandler)

Kontaktpersonordningen bliver også anvendt, fordi det nogle gange er den eneste sociale indsats, kommunen kan komme igennem med i forhold til de pågældende familier.

En sagsbehandler nævner modsat, at der også er familier, hvor kommunen i årevis har anvendt mange ressourcer på at forsøge at skabe forandring i familien. Og at det i sådanne tilfælde er den unge, der er på vej til et selvstændigt liv, der i stedet skal have bevilget støtte på sin vej i form af en kontaktperson.

Endelig fortæller en sagsbehandler fra en anden kommune, at kontaktpersonordningen for de unge har den fordel, at den er mindre formel end andre sociale indsatser. Det kan i forhold til nogle unge være et argument, der taler for at iværksætte kontaktpersonordning frem for andre sociale indsatser.

Kontaktperson bevilges ved overgange i den unges liv

Sagsbehandlere i flere interviewkommuner nævner, at de gør brug af kontaktpersoner i forhold til anbragte unge, hvor anbringelsen ophører, og de skal overgå til egen bolig. Her fortæller sagsbehandlerne i kommunerne, at der gerne vælges en kontaktperson fra anbringelsesstedet, hvis det er muligt. Ved endt anbringelse kan der ofte være brug for støtte til den unge til etablering i egen bolig, når der ikke længere er personer omkring den unge til at sørge for, at de praktiske ting bliver ordnet.

En ung med kontaktperson fortæller om det at få en kontaktperson:

Citat: "Jeg havde statusmøder med bostedet og kommunens sagsbehandler. Der blev vi enige om, at det kunne være godt med en kontaktperson som støtte, når jeg kom ud."
(Interview med en ung med kontaktperson)

Hvis kommunen bevilger en kontaktperson til unge i målgruppen inden det 18. år, bliver det muligt, at de unge kan blive bevilget efterværn. Ifølge en sagsbehandler kan det være en af årsagerne til at bevilge kontaktperson til unge med handicap i 16-17 års alderen frem for andre foranstaltninger:

Citat: "Det er de færreste af vores unge, der er selvstændige, når de er 18 år. Så de skal have en eller anden form for støtte efter det 18. år. Og der kan efterværn ofte give god mening." (Interview med en sagsbehandler)

Dette er også en problematik, der er relevant for kommunerne i forhold til unge i samme aldersgruppe, der ikke har et handicap.

MATCH AF UNG OG KONTAKTPERSON

Afsnittet handler om, hvordan matchningen af den unge og kontaktpersonen foregår, og hvilke forhold kommunerne lægger vægt på i forbindelse med matchingen.

Ung og kontaktperson matches ud fra problemstilling og interesser

Både de gennemførte interview og spørgeskemaundersøgelsen viser, at der stort set altid bliver taget hensyn til den unges problemstilling og ønsker, når den unge skal matches med en kontaktperson. Der er dog også enkelte kommuner, hvor de unge fordeles til de interne

kontaktpersoner ud fra den rækkefølge de unge kommer ind. Det sker med den begrundelse, at alle kontaktpersoner er i stand til at tage sig af de unges problemstillinger, uden at de er specialiseret i de bestemte problemstillinger.

Interviewene viser også, at de fleste kommuner lægger oplysninger fra den børnefaglige undersøgelse til grund for matchet mellem den unge og kontaktpersonen:

Citat: "Den børnefaglige undersøgelse er grundlaget for matchet. Hvad er det for en kontaktperson, den her unge har brug for?" (Interview med en sagsbehandler)

Det kan eksempelvis dreje sig om, at den unge har særlige problemstillinger såsom psykiske diagnoser. Det kan så i nogle tilfælde være muligt at finde kontaktpersoner, der har særlig erfaring med den unges specifikke problemstillinger.

Interviewene viser også, at kommunerne i høj udstrækning inddrager de unge i forbindelse med matchet. Det er vigtigt, at den unge har tillid til kontaktpersonen for, at målene i handleplanen kan opnås. Det begrundes flere interviewpersoner med, at relationen mellem kontaktpersonen og den unge er afgørende for den unges udvikling.

Inddragelsen kan bestå i, at den unge selv får lov at komme med forslag til, hvem kontaktpersonen skal være. Det fremgår eksempelvis specifikt af retningslinjerne på Nordfyns Kommunes hjemmeside, at kommunen tilstræber at "udpege kontaktpersoner, som barnet/den unge er bekendt med og dermed allerede er tryk ved" (Nordfyns Kommunes hjemmeside på dette link: [Link til Nordfyns kommunes side om kontaktpersonordningen](#)).

Det er dog ikke altid sådan, at det er den unge selv, der kommer med et konkret forslag til, hvem kontaktpersonen skal være. Enten har den unge ikke nogen forslag, den unges forslag kan ikke lade sig gøre, eller det kan være, at sagsbehandleren har kendskab til en kontaktperson, der før har haft gode resultater med unge med lignende problemstillinger, viser flere interview.

I en interviewkommune, hvor de har en koordinator for kontaktpersonerne med indgående kendskab til kontaktpersonerne, bliver koordinatoren inddraget af sagsbehandleren i forbindelse med matchningen. Det sker ved, at sagsbehandlerne kan tage kontakt til koordinatoren for at give et bud på, hvad sagsbehandleren forestiller sig ved en kontaktperson. Koordinatoren byder på baggrund af en konkret vurdering ind med, hvilken kontaktperson, det vil være godt at matche den unge med i forhold til de konkrete behov, som sagsbehandleren nævner. På den måde er der kommunikation om matchet, der supplerer oplysningerne i den unges sag.

Af interview fremgår det, at sagsbehandlerne også inddrager den unges familie og netværk i forbindelse med matchningen, hvor det er relevant. Det kan både være i forhold til at tage enten familien eller netværket med på råd om potentielle kontaktpersoner i den unges nærmiljø. Det kan også være for at matche den unge med enten et familiemedlem eller en fra den unges nærmiljø. Det er også muligt at ansætte tidligere plejeforældre som eksterne kontaktpersoner. I forbindelse med sagsgennemgangen er der et eksempel på en ung, der bliver matchet med en kontaktperson, der tidligere havde været kontaktperson for den unges søskende. I det konkrete tilfælde har kommunen lagt vægt på, at en eksisterende relation til kontaktpersonen kan øge chancen for et godt match og et vellykket relationsarbejde.

De gennemførte interview med kontaktpersoner og sagsbehandlere i de fem interviewkommuner viser, at sagsbehandlerne i stor udstrækning bestræber sig på at matche kontaktpersonens køn, alder, faglighed, interesser, erfaringer og stærke sider med den unges behov og ønsker til valg af kontaktperson bedst muligt. Eksempelvis fortæller en sagsbehandler, at de har god succes med at matche de kriminelle unge med en bestemt politimand i byen. Forklaringen er ifølge sagsbehandleren, at vedkommende Citat: *”kan noget særligt i forhold til netop den målgruppe.”* (Interview med en sagsbehandler)

Sagsbehandlerne deler viden om kontaktpersonerne mellem sig, når de står over for at skulle matche en ung med en kontaktperson. Videndelingen foregår både ad hoc, men den kan også finde sted i mere formaliserede fora, eksempelvis på sagsmøder.

Overvejelser i forbindelse med brug af eksterne kontaktpersoner

Behovet for fleksibilitet fra kontaktpersonens side er en af de faktorer, der kan være afgørende i forbindelse med matchningen. Er der eksempelvis tale om en ung, som i høj grad har behov for en kontaktperson uden for almindelig arbejdstid, kan den unge blive matchet med en ekstern kontaktperson. Forklaringen er, at eksterne kontaktpersoner alt andet lige har mulighed for at være mere fleksible end de interne fastansatte kontaktpersoner i forhold til at arbejde uden for normal arbejdstid.

Citat: ”Mange af de unge mennesker, det er jo ikke fra 7-15 de står i lort til halsen. Det er tit fra kl. 20 til kl. 6 om morgenen.” (Interview med en kontaktperson)

Der er, ifølge interviewene, private kontaktpersonfirmaer, der kan agere døgnet rundt.

I flere af interviewkommunerne er sagsbehandlerne tilbageholdende i forhold til at ansætte eksterne private kontaktpersoner, de unge kender fra andre steder, hvis den potentielle kontaktperson er meget ung. Forklaringen er blandt andet, at sagsbehandlerne har dårlige erfaringer med unge eksterne kontaktpersoner, fordi de ikke er stabile nok.

Af tabel 3.2 fremgår, at der er stor spredning mellem kommunerne i forhold til, om de anvender interne eller eksterne kontaktpersoner. Der er mange kommuner, der næsten udelukkende benytter sig af interne kontaktpersonkorps og andre kommuner, der næsten udelukkende benytter sig af private kontaktpersonvirksomheder eller privatpersoner på tilkøbte kontrakter.

TABEL 3.2: HVOR MANGE AF KOMMUNERNES KONTAKTPERSONER UDGØRES AF DET INTERNE KORPS (2016)

Procentdel udgjort af internt korps	Antal	Procent
0-20 %	27	31
21-40 %	19	22
41-60 %	7	8
61-80 %	10	12
81-100 %	24	28
I alt	87	100

Note: Tabellen er baseret på besvarelser fra 87 kommuner. Antallet er ikke systematisk opgjort for alle kommuner. Det er forskelligt, om tallene dækker over samtlige kontaktpersoner i kommunen, eller om spørgeskemaet er besvaret på baggrund af enkelte afdelinger. Grundet afrunding summer procentkolonnen ikke til 100.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelsen sendt til kommunerne.

Kommunal organisering har indflydelse på match

Kommunale forhold kan spille ind og være udslagsgivende i forbindelse med matchningen. Blandt andet nævner en sagsbehandler, at det, at kommunen har valgt at have et meget stort internt kontaktpersonkorps, kan resultere i, at sagsbehandlerne gør brug af de interne kontaktpersoner frem for eksterne kontaktpersoner: *"Der bliver altid først kigget internt."* (Interview med en sagsbehandler)

Et andet eksempel, på at strukturelle forhold spiller ind i forbindelse med matchningen, er fra en anden kommune. Her fortæller en intern kontaktperson, at sagerne bliver fordelt til de interne kontaktpersoner i den rækkefølge, de kommer ind. Det er sjældent, at der bliver sprunget i rækkefølgen for at matche den enkelte kontaktpersons spidskompetencer. Det opleves dog ikke som problematisk af de interviewede kontaktpersoner fra denne kommune.

OMFANG OG VARIGHED AF INDSATSEN

Der er stor variation i, hvor mange timer pr. uge eller måned, der bliver bevilget kontaktperson, og hvor lang tid bevillingen løber over.

Timetallet kan justeres efter behov

På grund af det store spænd i problemstillinger, som kontaktpersonordningen bliver anvendt til, er der også stor variation i det antal timer, kommunerne bevilger. Timetallet afhænger af problemstillingernes karakter og omfanget af opgaven.

Ved mindre problemstillinger bevilger nogle kommuner typisk kontaktperson tre timer pr. uge, mens andre kommuner tilsvarende bevilger 10 timer pr. måned. De timer inkluderer også møder med sagsbehandler, dokumentationsarbejde, transport og telefonisk kontakt med den unge. En stor andel af de bevilgede timer går altså med andre opgaver end ansigt til ansigt kontakt med den unge. Her fortæller en om bevillingen af timer:

Citat: "Et besøg tæller for tre timer. Men vi er inde og vurdere de unges behov og sætte timerne efter det. Det er ikke noget med, at det bliver sagt konsekvent, at de kun får tre timer hver. Jeg har været helt oppe og bevilge 37 timer til en kontaktperson." (Interview med en sagsbehandler)

Fra interviewene er der eksempler på, at kommunerne bevilger ned til syv timer per måned pr. sag, hvilket svarer til et besøg med den unge hver 14. dag. I den modsatte ende af skalaen er der også et eksempel på en ung, der i en periode fik tildelt to kontaktpersoner med i alt 48 timer om ugen i støtte, fordi den unge var kriminalitetstruet. Formålet var at undgå en anbringelse uden for hjemmet.

Der er altså et stort spænd i de timetal, kommunerne bevilger til kontaktpersoner afhængig af de unges problemstillinger.

Nogle kommuner udgangspunkt i standardtimetal eller 'pakker', når de skal fastlægge timetal. Der er dog altid tale om en individuel vurdering. Det beskriver vi nedenfor.

Både kontaktpersoner og sagsbehandlere fortæller, at der er mulighed for at justere timetallet løbende. Det vil ofte være tilfældet, hvis kontaktpersonen, i løbet af de indledende møder med den unge, finder ud af, at der er tale om flere eller tungere problemstillinger hos den unge, end det der blev afdækket i den børnefaglige undersøgelse og skrevet ind i handleplanen. Det vil også være tilfældet, hvis der sker en udvikling i den unges liv, der gør, at den unge har brug for mere støtte. Hvis der sker fremskridt i arbejdet med problemstillingerne, kan antallet af timer også blive reduceret, hvis støttebehovet ikke længere vurderes at være så stort.

Flere af de interviewede kontaktpersoner og sagsbehandlere giver udtryk for, at det er på baggrund af en dialog mellem kontaktpersonen, sagsbehandleren og den unge, at der justeres i timetallet. I tilfælde hvor kontaktpersonen har så tæt kontakt med den unge, er det muligt at lave en justering, kort tid efter, at den unges behov ændrer sig - i stedet for at skulle afvente et opfølgingsmøde.

Citat: "[Timetallet] er hele tiden noget, der kan forhandles op og ned. Vores anbefalinger vejer tungt i sagsbehandlerens vurdering af, hvor meget de skal indstille. Og det kan skrues op eller skrues ned igen. Selv ved halv pakke [otte timer om måneden], hver 14. dag kan der justeres op og ned ud fra vores anbefalinger." (Interview med en kontaktperson)

Der kan dog opleves forskelle mellem interne og eksterne kontaktpersoner, fordi det ikke er alle eksterne kontaktpersoner, der har tæt kontakt til sagsbehandleren. I sådanne tilfælde vil det først være på opfølgingsmøder, at eventuelle behov for justeringer bliver identificeret. En af de interviewede eksterne kontaktpersoner havde heller ikke oplevelsen af, at timetallet var til forhandling.

I tillæg til muligheden for at justere timetallet fremhæver interviewpersonerne det også som positivt, når det er muligt at rykke rundt på timerne, så det ikke er nødvendigt at have det samme antal timer hver uge. I stedet kan kontaktpersonerne bruge flere timer i perioder, hvor den unge har ekstra behov for støtte og bruge færre timer i perioder, hvor den unges støttebehov er lavt.

Citat: "Hvorfor skal de se mig, hvis det går godt? I stedet kan jeg lægge timer ind, der hvor det går dårligt. Igen er det med at af-kommunalisere tingene, så det ikke er hver onsdag kl. 15, at vi skal snakke om de ting, der er svære." (Interview med en kontaktperson)

Igen kan der dog opleves forskelle mellem interne og eksterne kontaktpersoner. Hvis der er tale om et internt center, der varetager kontaktpersonerne, fortæller kontaktpersonerne, at det er muligt selv at administrere fordelingen af timerne. Modsat oplever en af de interviewede eksterne kontaktpersoner, at det ligger fast, hvor mange timer de skal mødes med de unge hver uge i henhold til kontrakten.

I forbindelse med sager om efterværn, hvor en ung skal etableres i egen bolig efter en anbringelse, vurderer interviewpersonerne, at der er behov en særlig justering af timetallet. Hvis den unge ikke har noget netværk til at hjælpe med at flytte ind og få etableret en hverdag i egen bolig, er der behov for meget støtte til at få den unge ordentlig etableret. Herefter kan støtten mindskes:

Citat: Kontaktperson 1: "Hvis en ung kommer hjem fra en anbringelse, er det meget vigtigt at have tiden til at hjælpe dem godt på plads. Mange af dem skal jo etableres i en bolig. Når den unge så er på plads, så kan de begynde at trappe indsatsen ned."

Kontaktperson 2: "Når de kommer der i 18-20 års alderen og lige pludselig er i egen bolig, er de jo vant til at have pædagoger omkring sig. Hvis de ikke har netværket omkring sig, så er de på herrens mark. Det er en utrolig følsom situation. Det er lige så følsomt at afslutte en anbringelse, som når vi starter den op." (Interview med to kontaktpersoner)

Retningslinjer for kommunernes brug af kontaktpersonordningen

Af tabel 3.3 fremgår, at 32 kommuner i spørgeskemaundersøgelsen angiver, at de har retningslinjer for, hvilke problemstillinger der som udgangspunkt kan bevilges en kontaktperson til, jf. servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6. 63 kommuner svarer, at de ikke har retningslinjer. Én kommune har svaret "ved ikke".

TABEL 3.3: HAR I RETNINGSLINJER FOR HVILKE PROBLEMSTILLINGER, DER SOM UDGANGSPUNKT KAN BLIVE BEVILGET KONTAKTPERSON TIL?

	Antal	Procent
Ja	32	33
Nej	63	66
Ved ikke	1	1
I alt	96	100

Note: Tabellen er baseret på besvarelser fra 96 afdelinger i kommunerne.

Kilde: Spørgeskema sendt til kommunerne

De problemstillinger, som kommunerne beskriver, at de har retningslinjer for, svarer til listen i tabel 5.1, der fremgår af kapitel 5.

Eventuelle standarder er retningsgivende men begrænser ikke sagsbehandleren

I alle interviewkommuner beror fastsættelsen af timetallet på en individuel faglig vurdering foretaget af sagsbehandleren. De interviewede sagsbehandlere fra kommuner, der havde et serviceniveau for timetallet i kontaktpersonordningen, ser ikke serviceniveauet som begrænsende i forhold til at fastlægge et fagligt relevant timetal:

Citat: "Der er en standard med 9, 6 eller 3 timer, men den skal ikke følges (...) Men vi har den stadig for øje."

(Interview med en sagsbehandler)

I spørgeskemaundersøgelsen svarede kommunerne på, om de har retningslinjer for, hvor mange timer kontaktpersoner skal yde støtte i den enkelte sag efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6, om ugen. De 55 kommuner der svarede "nej" eller "ved ikke" på spørgsmålet, blev efterfølgende spurgt, om kommunen har et serviceniveau for tildeling af kontaktpersoner.

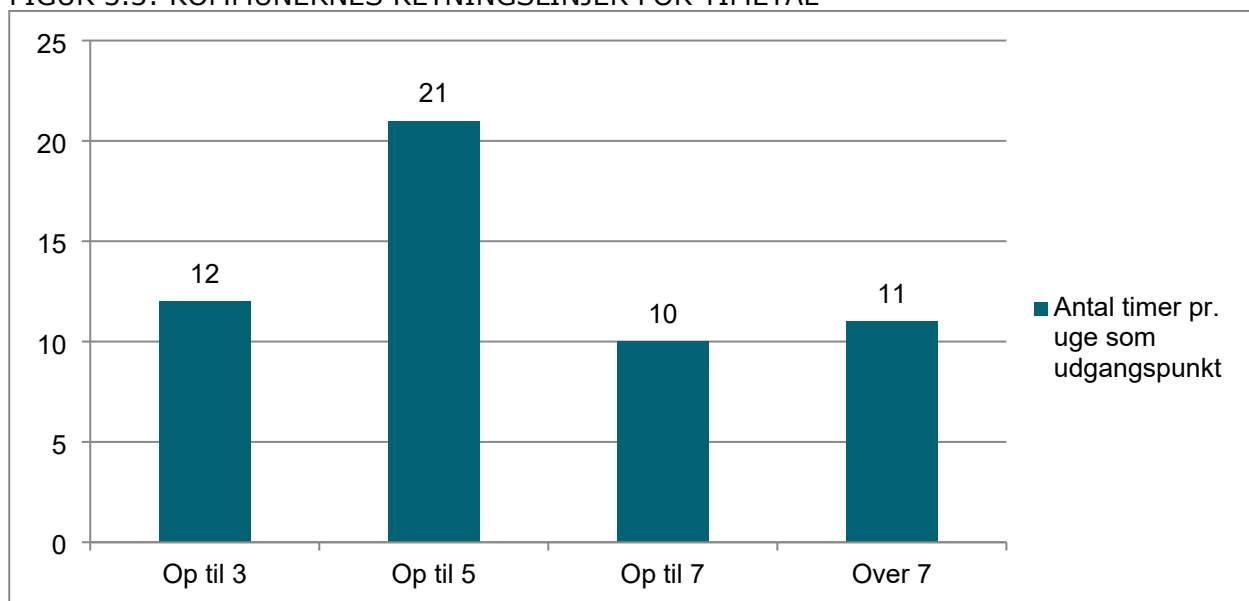
37 kommuner har svaret, at de enten ikke har en kvalitetsstandard for servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6, eller retningslinjer for timetal. Syv kommuner har ikke besvaret spørgsmålet. Flere af kommunerne henviser blot til servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6, i serviceloven om

kontaktpersonordningen i deres serviceniveau. Vurderingerne af indsatsens timetal er derfor udelukkende baseret på en individuel og socialfaglig vurdering.

I kommuner med serviceniveau eller retningslinjer for fastsættelse af timetal i forhold til kontaktpersonordningen, vil der på samme måde i alle sager være tale om en individuel socialfaglig vurdering. Det bevilgede timetal kan derfor afvige fra retningslinjerne, da retningslinjerne kun er vejledende.

Af figur 3.3 fremgår intervaller for timeantal for de 54 kommuner, der enten har en kvalitetsstandard for servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6, eller retningslinjer for fastsættelse af timetal.

FIGUR 3.3: KOMMUNERNES RETNINGSLINJER FOR TIMETAL



Note: Nogle kommuner angiver antal timer i "pakker" og intervaller, hvor andre kommuner har angivet et minimum eller maksimum antal timer. Der er også forskel på timetallet afhængigt af, om kontaktpersonen er intern eller ekstern. Figuren er baseret på 54 kvalitetsstandarder. Kilde: Spørgeskema sendt til kommunerne og kommunernes kvalitetsstandarder.

Varigheden varierer fra korte forløb til mange år

Hvor længe en kontaktperson bliver bevilget varierer meget grundet den variation af problemstillinger, ordningen dækker.

En opgørelse over varigheden af bevilgede kontaktpersonforløb fra 2014 baseret på registerdata fra Danmarks Statistik viser, at det kun er 17 procent af de registrerede kontaktpersonforløb, der er længere end halvandet år, se tabel 3.4. Godt en tredjedel af forløbene afsluttes inden et halvt år, mens omkring halvdelen af forløbene havde en varighed på mellem et halvt og halvandet år.

TABEL 3.4: VARIGHED AF KONTAKTPERSONFORLØB

	Antal	Procent
Under en måned	243	4,5
Under et halvt år	1536	28,5
Et halvt til et helt år	1755	32,6
Et til halvandet år	941	17,5
Halvandet til to år	622	11,5
To til tre år	281	5,2
Over tre år	12	0,2
Total	5390	100

Note: Tallene er for bevillinger givet i 2014. Kontaktpersonforløb dækker her over følgende af Danmarks Statistiks kategorier: 'Fast kontaktperson for den unge alene', 'Fast kontaktperson for den unge i efterværn', 'Fast kontaktperson for anbragte unge under 18 år (som ikke får efterværn i form af døgnophold)', 'Kontaktperson til 18-19-årige til tidligere anbragte', 'Fast kontakt person eller rådgiver for den unge over 18 år, som ikke er anbragt men i efterværn' og 'Etablering af kontaktperson for hele familien'.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af registerdata fra Danmarks Statistik.

Eftersom enhver bevilling af kontaktperson altid beror på en individuel vurdering af støttebehovet i den enkelte sag, er det vanskeligt at sige noget mere generelt om varigheden af et kontaktpersonforløb.

Interviewpersonerne beskriver, at et kontaktpersonforløb kan ophøre af flere forskellige årsager. Overordnet skal et kontaktpersonforløb ophøre enten, når målet er opnået, eller hvis den unge eller familien ikke profiterer af foranstaltningen. Hvis den unge ikke profiterer, kan der skiftes til en anden foranstaltning. Der kan også være tale om meget korte kontaktpersonforløb, hvis kontaktpersonen og sagsbehandleren finder ud af, at der er brug for en anden foranstaltning på baggrund af samtaler med den unge. Det kan være, at der er tale om større problemstillinger, end der blev afdækket i den børnefaglige undersøgelse, og at der derfor er behov for at iværksætte en mere indgribende foranstaltning. Et kontaktpersonforløb kan også ophøre, hvis den unge alligevel ikke ønsker at have en kontaktperson, da der er tale om en frivillig foranstaltning.

De gennemførte interview indeholdt både eksempler på korte og lange forløb med kontaktperson. Det overordnede fokus er på, om indsatsen virker. Der er ikke en fast tidsramme for, hvor lang tid der skal gå, før ordningen bliver vurderet som ineffektiv i forhold til at opnå målene i handleplanen. De interviewede sagsbehandlere og kontaktpersoner fortæller, at det kan variere meget i forhold til den enkelte unge og problemstillingerne i handleplanen. Ved mindre komplekse problemstillinger kan sagsbehandlerne forvente at se udvikling i forhold til målene ved opfølgningen efter tre måneder eller et halvt år. Ved mere komplekse problemstillinger kan der være behov for en længere periode, hvor relationen

mellem kontaktpersonen og den unge bliver bygget op, inden der kan arbejdes på målene. Dette uddyber vi i kapitel 4.

Flere sagsbehandlere beskriver, at de ved opfølgning har meget fokus på at se, om indsatsen virker i forhold til de opstillede mål, og om målene stadig er relevante i forhold til de problemstillinger, den unge har. Her fortæller en sagsbehandler om hendes samtaler med de unge i forbindelse med opfølgning:

Citat: "Målene afgør, om det er rette indsats, og hvis vi ikke rykker på dem, så er det at gå ind og spørge, om den unge stadig har de samme udfordringer. For ellers er det måske en anden måde, vi skal afhjælpe dem på." (Interview med en sagsbehandler)

CASEBOKS: EKSEMPEL PÅ LANGT FORLØB

Barnets far er død i oprindelseslandet. Moren er flyttet til Danmark med barnet og tre ældre søskende, da barnet var fire år gammel. Moren har PTSD, taler ikke dansk og kan hverken skrive eller læse. Børnene får derfor tidligt voksenansvar, da de hjælper moren med at læse og svare på breve om økonomi.

I 2006 er barnet 11 år, og der bliver lavet en socialfaglig undersøgelse af familien. Hun vurderes at være glad og sund, men at have for meget voksenansvar i hjemmet. Barnet og dets søskende vurderes at mangle en voksen, som kan guide og støtte dem i deres udvikling. Den ene ældre søskende har allerede en kontaktperson, der vurderes at være et oplagt valg som kontaktperson for barnet.

Indledende bliver kontaktpersonen i 2006 tildelt med det mål at fritage barnet for voksenansvar og lære barnet at sige fra over for andre. Der er et hul i sagsakterne fra 2006 til 2013.

I 2013 fremgår det, at den nu unge går i gymnasiet og har udviklet et hashmisbrug, som den unge dyrker med venner fra familiens kulturelle baggrund. Den unge føler sig splittet mellem de kulturelle forventninger fra familie og det liv, den unge lever med danske veninder, kæreste og hash. Den unge klarer sig fint i skolen og vil gerne læse videre efter gymnasiet, men får ingen støtte i sine ønsker fra hjemmet. Det er stadig den samme kontaktperson, der er tilknyttet den unge som ved tildelingen i 2006, og den unge og kontaktpersonen har over tid udviklet en vigtig relation i den unges liv. Kontaktpersonen bliver opfattet som den eneste, den unge kan tale med om problematikkerne med sin kæreste og i forhold til hashrygning. Kontaktpersonen er den eneste, der kan forstå begge verdener og afhjælpe de negative tanker, når den unge føler sig helt alene. Der er sket en ændring i målene i handleplanen. Nu drejer støtten sig om, at den unge skal blive stoffri, undgå uhensigtsmæssige relationer, have støtte til sin skole i tillæg til arbejdet med at fritage den unge for ansvar i forhold til sin mor.

Den unge overgår til efterværn i slutningen af 2013 for at støtte den positive udvikling, støtte skolegangen og overgangen til voksenliv. I perioden mellem 2015 og 2017 oplever den unge en positiv udvikling og mindsker sit hashbrug. Den unge kæmper med dumperede eksamener på sin uddannelse og følelsesmæssig ustabilitet. Relationen til kontaktperson handler fortsat om støtte til at fravælge hash, sige fra over for familien og dårlige relationer samt fortsætte sin skolegang, selv når den unge dumper, eller det går dårligt. Der er i forbindelse med bevilling

af fortsat efterværn i oktober 2016 tale om, at det ved næste opfølgning skal vurderes, om timetallet skal nedsættes. Det sker ikke. Caseboks slut.

Som sagseksemplet på et langt kontaktpersonforløb ovenfor illustrerer, kan der være sager, hvor målene for indsatsen skifter undervejs, eller hvor der sker progression med den unge i forhold til målene, selvom de ikke bliver opfyldt helt.

At der sker en progression i forhold til målene, eller at den unge har gavn af relationen til kontaktpersonen, vurderes dog ikke af alle sagsbehandlere som en tilstrækkelig begrundelse til at fortsætte et forløb. Nogle af de interviewede sagsbehandlere fortæller, at hvis målene ikke er opnået inden for en kortere årrække, så bør de overveje at skifte til en anden foranstaltning. Citat: *"Hvis vi ikke har løst målene på tre år, så har vi gjort noget forkert,"* udtaler en sagsbehandler.

En sagsbehandler fortæller, at kontaktpersonforløbet automatisk afsluttes efter et halvt år, med mindre sagsbehandleren angiver, at forløbet skal fortsætte. Sagsbehandleren forklarer, at der er et fokus i kommunen på, at der er et reelt formål i forhold til servicelovens bestemmelser, og at forløbene skal afsluttes, når handleplanens mål er opfyldt.

En anden sagsbehandler fra samme kommune fortæller, at der i nogle af de meget lange forløb kan være tale om omstændigheder omkring den unge - eksempelvis familien - som det ikke er muligt at forandre, og som kan være en del af den unges problemstillinger. Der vil der kunne blive tale om lange kontaktpersonforløb, da det ikke er muligt at løse årsagen til problemstillingen, men derimod kun at kompensere:

Citat: "Kan se, at man kan have kontaktperson i rigtig lang tid, når man ikke kan rykke ved familien gennem familiebehandling. Så bliver det kompenserende for at undgå anbringelse." (Interview med en sagsbehandler)

Ti af de adspurgte kommuner har i spørgeskemaet angivet, at de har retningslinjer for, hvor længe et kontaktpersonforløb som udgangspunkt skal vare. Alle kommunerne angiver derudover, at der er tale om en individuel vurdering, der løbende bliver foretaget ved opfølgingsmøder med kontaktpersoner og de unge. Der er opfølgning første gang efter tre måneder efter bevilling og derefter hvert halve år, ligesom loven foreskriver. Herved sikres, at indsatsen fortsat virker, eller det bliver afklaret, om den unge har behov for en anden indsats eller ikke har behov for en social indsats længere. 85 kommuner svarer i spørgeskemaet, at de ikke har retningslinjer for, hvor længe et kontaktpersonforløb som udgangspunkt skal vare.

Kontaktpersonforløb for unge i efterværn

I spørgeskemaet skulle kommunerne svare, om omfanget af et kontaktpersonforløb som led i en efterværnsindsats typisk er det samme, som når støttes gives efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6. Hertil svarer 61 kommuner "ja", og 27 kommuner angiver, at omfanget af forløbet typisk vil adskille sig. Ni kommuner har svaret "ved ikke".

For de 27 kommuner, der har angivet, at omfanget vil variere, er der store forskelle på, om de vurderer, at det typisk vil være kortere eller længere. En kommune angiver eksempelvis, at timetallet typisk bliver sat ned, når den unge fylder 18 år, mens en anden kommune skriver, at de ofte er i en hyppigere og tættere kontakt med flere timer til følge, når den unge fylder 18 år.

Flere kommuner angiver, at omfanget ofte vil være mest omfattende hos unge, der har været anbragt. Timetallet vil typisk blive sat op i en periode i forbindelse med "udslusning". Det kan i en udslusningsperiode være mere intensivt for efterfølgende at blive nedsat igen. Typisk reduceres timerne over tid. Der er altså stor forskel på, hvor mange timer med kontaktperson kommunerne bevilger til unge i efterværn.

52 af de adspurgte kommuner angiver i spørgeskemaet, at varigheden af et kontaktpersonforløb som led i en efterværnsindsats typisk er det samme, som når støtten bliver givet til unge under 18 år. 22 kommuner svarer, at varigheden af forløbet typisk adskiller sig. 23 kommuner har svaret "ved ikke".

Kommunernes angivelser af, hvordan varigheden adskiller sig, varierer i høj grad. Nogle kommuner angiver, at kontaktpersonforløbet for unge i efterværn varer længere, mens andre kommuner angiver, at forløbet typisk vil være af kortere varighed. Det afhænger igen af den unges individuelle behov for støtte og fortsatte samtykke.

En kommune angiver, at efterværn typisk består af mere omfattende problemstillinger i forhold til selvstændig livsførelse. Det kan føre til en indsats af længere varighed. En anden kommune forklarer, at de ofte anvender kontaktperson i efterværn som redskab i forbindelse med overgangen til voksenlivet, og at forløbene derfor ofte bliver afsluttet efter et til to år. Ligesom ved timeantallet vil forløbets varighed blive udfaset gradvis i takt med, at den unge oplever en positiv udvikling og blive afsluttet, når målene i handleplanen er nået.

Varigheden af kontaktpersonforløb for unge i efterværn vil derfor ligesom for unge under 18 år afhænge af den unges problematik.

Kontaktpersonforløb til hele familien

Kommunerne bliver i spørgeskemaet spurgt, om omfanget af et kontaktpersonforløb til hele familien typisk er det samme, som når støtten bliver bevilget til en enkelt ung. Hertil svarer 34 kommuner "ja", og 43 kommuner angiver, at omfanget adskiller sig. 20 kommuner har svaret "ved ikke".

For de 43 kommuner, der angiver, at omfanget adskiller sig, angiver langt de fleste, at det tidsmæssige omfang typisk er højere, samt at det indebærer et tættere samarbejde med familien. Det vil i nogle tilfælde være en mere massiv indsats og et andet behov, da kontaktpersonens indsats dels vil fokusere på den unge og dels fokusere på forældrene og familien som helhed. Nogle kommuner angiver, at opgaven ofte er en helt anden og mere omfattende, end hvis kontaktpersonen bliver bevilget til den enkelte unge. En kommune angiver, at der også kan være flere kontaktpersoner tilknyttet samme familie. Ligesom ved kontaktpersonforløb i efterværn, forklarer en kommune, at der ofte bliver bevilget flere timer ugentlig i den første periode, hvorefter indsatsen mindskes.

Forløbets omfang afhænger af konteksten, familiens konkrete situation og den unges behov. Kun en enkelt kommune angiver, at et kontaktpersonforløb for hele familien er kortere, end når støtten bliver bevilget til en enkelt ung.

Flere kommune angiver, at en kontaktperson til hele familien bevilges i langt færre tilfælde end en kontaktperson til den enkelte unge. Andre kommuner angiver, at de slet ikke har

anvendt den foranstaltning. Nogle af de kommuner bevilger i stedet familiebehandling til denne type af behov, jf. servicelovens § 52, stk. 3, nr. 3. 42 kommuner angiver i spørgeskemaet, at varigheden af et kontaktpersonforløb til hele familier typisk er den samme, som når støtten bevilges til en enkelt ung. 27 kommuner angiver, at det er forskelligt. 28 kommuner har svaret "ved ikke".

Der er variation i, om det er et kortere eller længere forløb, end når støtten bliver bevilget til en enkelt ung. Syv kommuner angiver, at et kontaktpersonforløb til hele familien tidsmæssigt er længere. Nogle kommuner uddyber, at det skyldes, at der ofte er tale om en kompenserende indsats for manglende forældreverner.

Syv kommuner angiver også, at forløbet typisk er kortere. En kommune begrundet det med, at det løbende bliver vurderet, om familiebehandling vil give en bedre effekt end en kontaktperson til hele familien. En anden kommune forklarer, at et kontaktpersonforløb til hele familien har fokus på et eller to temaer i familien, der skal arbejdes med, og at det på den baggrund er et kortere forløb. Samme kommune beskriver også, at en kontaktperson til hele familien kan opleves som en gråzone i forhold til familiebehandling.

Varigheden af kontaktpersonforløbet til hele familien vil på samme måde som den øvrige brug af foranstaltningen afhænge af en individuel vurdering baseret på familiens behov og problemstillinger.

Opfølgning

Interviewkommunerne har som udgangspunkt en opfølgningspraksis som foreskrevet i lovgivningen (tre måneder efter bevillingen og herefter hvert halve år) for blandt andet at konstatere, om Citat: *"vi nærmer os målene i handleplanen."* (Interview med en sagsbehandler). Datoen for første opfølgningsmøde bliver som regel aftalt på opstartsmødet.

En sagsbehandler fortæller, at de som en del af et projekt løbende følger tættere op i alle sager, hvor der er bevilget kontaktperson, end lovgivningen foreskriver, nemlig hver ottende uge. Som en del af projektet indgår også et krav om, at sagsbehandleren skal have besøgt den enkelte familie inden otte uger efter opstart af ordningen.

I de gennemførte interview er der eksempler på, at kommunerne i enkelte tilfælde følger tættere op, end hvad lovgivningen foreskriver, når der er behov for det i den konkrete sag. Behovet for en tættere opfølgning kan eksempelvis opstå, hvis sagsbehandleren får at vide fra kontaktpersonen, at der er noget galt i en konkret sag. Behovet for tættere opfølgning kan også være skyldes af, at sagsbehandleren ikke hører fra den unges forældre og på den baggrund indkalder til et opfølgningsmøde.

Citat: "Man får også ret hurtigt en fornemmelse, når man snakker med forældre og læser historikken og den børnefaglige undersøgelse, om der er behov for hyppigere opfølgning. Det er dog gerne i de sager, hvor jeg aldrig hører fra forældrene, at jeg lige pludselig får en mail fra kontaktpersonen, om at der er noget galt. Og så indkalder jeg til et møde."
(Interview med en sagsbehandler)

En sagsbehandler fra en anden kommune begrundet behovet for en tæt opfølgning med, at det ellers kan *"gå lidt i forskellig retning"* i sagen. Det kan den tætte opfølgning dermed være med til at forhindre.

Inden opfølgingsmødet, hvor kontaktpersonen, den unge og eventuelt den unges forældre som udgangspunkt deltager, indhenter sagsbehandleren i interviewkommunerne statusudtalelser fra kontaktpersonen. Sagsbehandleren kan eksempelvis også indhente statusudtalelse fra den unges skole, hvis den unge er under 18 år.

Sagsbehandlerne kan også afholde et indledende møde med den unge inden opfølgingsmødet for blandt andet i en mindre kreds at finde ud af, hvordan den unge selv vurderer, at det går. En sagsbehandler fortæller, at hun bruger mødet med den unge til at spore sig ind på, om den unge mener, at indsatsen giver mening. Det er sagsbehandlerens erfaring, at det er et udbredt fænomen, at Citat: *"forældrene ofte synes, at ordningen skal fortsætte i rigtig lang tid"*, eksempelvis fordi forældrene synes, at den unge har brug for nogen at tale med. En sagsbehandler fra en anden kommune fortæller, at mange unge ikke gider have den individuelle samtale med sagsbehandlerne, fordi de synes, at det er nok at deltage på opfølgingsmødet.

En kontaktperson fortæller, at de også kan holde et telefonmøde med sagsbehandleren inden opstartsmødet på baggrund af de mål, som indgår i handleplanen. Formålet med samtalen er blandt andet at få at vide fra sagsbehandleren, om målene i handleplanen fortsat er relevante, eller om der er noget i den unges situation, der har ændret sig siden den seneste handleplan blev udarbejdet.

Det er en pointe fra de gennemførte interview, at god opfølgning forudsætter et tæt samarbejde mellem de aktører, der er involveret omkring barnet. En kontaktperson udtaler eksempelvis: Citat: *"De forskellige aktører skal samarbejde"*. Jo flere aktører den unge har omkring sig, jo større synes behovet for koordinering at være for, at indsatsen kan lykkes. En sagsbehandler fra en anden kommune fortæller, at de afholder en form for netværksmøder, hvor både myndighed, skole, jobcenter og forældre deltager, hvis det er relevant i den enkelte sag.

På opfølgingsmødet bliver der fulgt op på handleplanen og de mål, der er blevet arbejdet med siden seneste opfølgingsmøde. Et centralt formål med opfølgningen er at følge op på, om indsatsen fungerer, og om den unge nærmer sig sine mål. En sagsbehandler fortæller eksempelvis, at de i forbindelse med opfølgingsmødet anvender et scoringsskema, hvor de konstaterer, hvor langt de er nået i forhold til målene i handlingsplanen. Efter opfølgingsmødet bliver der så udarbejdet en ny handleplan.

Formålet med opfølgningen er blandt andet at sikre, at indsatsen fortsat matcher den unges behov. Opfølgingsmødet bliver brugt til at finde ud af, om der er behov for justering af indsatsen. Eksempelvis i form af flere eller færre timer til kontaktpersonen, eller om det er noget helt tredje, den unge har behov for. Opfølgningen kan også vise, at den unges behov er meget større, og at en kontaktperson ikke længere matcher den unges behov, og der eksempelvis i stedet er behov for at anbringe den unge uden for hjemmet.

Efterværn

I dette afsnit behandler vi de overvejelser, der går forud for, at interviewkommunerne vælger at bevilge kontaktperson til unge i efterværn. Af lovgivningen følger, at det ikke er muligt at få bevilget en kontaktperson for unge i efterværn, hvis de ikke har haft en fast kontaktperson, inden det fyldte 18 år, jf. § 76, stk. 2. Den unge kan dog tilbydes kontaktperson, hvis den unge har været anbragt umiddelbart inden det 18. år, jf. § 76, stk. 3, nr. 2, og § 76, stk. 5.

Støtten tilbydes, hvis støtten anses for at være af væsentlig betydning for den unges behov for støtte, og hvis den unge er indforstået hermed. I henhold til § 76, stk. 6, skal kommunen tilbyde en ung en kontaktperson, hvis den unge har været anbragt på eget værelse, kollegium og kollegielignende opholdssteder. Støtten er uafhængig af, om det er af væsentlig betydning for unges behov for støtte.

76 kommuner har i spørgeskemaet angivet, at de ikke anvender særlige kontaktpersoner i forbindelse med kontaktperson til unge i efterværn, mens 14 kommuner har angivet, at de anvender særlige kontaktpersoner til denne målgruppe, jf. tabel 5.1. Seks kommuner har angivet "ved ikke".

TABEL 5.1: BRUGER I SÆRLIGE KONTAKTPERSONER I FORBINDELSE MED EFTERVÆRN?

	Antal	Procent
Ja	14	15
Nej	76	79
Ved ikke	6	6
I alt	96	100

Note: Tabellen er baseret på besvarelser fra 96 afdelinger i kommunerne.

Kilde: Spørgeskema sendt til kommunerne.

For unge i efterværn kan kontaktpersonordningen være fortsættelsen af en et eksisterende forløb med kontaktperson:

Citat: "Vi har også kontaktpersoner, der kører videre i efterværn, hvis der er en god relation og en udvikling, og hvis der fortsat er behov for støtte, og den unge er motiveret for at modtage støtte. Det er meget det, der er i vores overvejelser." (Interview med en sagsbehandler)


De gennemførte interview viser, at kontaktpersonindsatsen i forhold til unge i efterværn adskiller sig fra indsatsen i forhold til andre unge ved, at der er et større pres i efterværnssager i forhold til at opnå progression for de unge. Årsagen er, at efterværnsordningen er tidsbegrænset til det 23. år. En kontaktperson udtaler:

Citat: "Hos os er der ikke forskel på, om man er i efterværn eller har almindelig kontaktperson. Der er måske mere pres på i efterværnssager, fordi der er en presset tidshorisont."
(Interview med en kontaktperson)

Der er desuden større fokus på målopfyldelse og afslutning af sagen, når de unge får efterværn. I forlængelse heraf bliver det fremhævet, at det er særlig vigtigt, at de unge er motiverede for at få bevilget efterværn, sådan at de er særlig villige til at arbejde med målene i handleplanen.

En tredje forskel, som interviewpersonerne peger på, gør sig gældende i efterværnssager, er, at sagsbehandleren ofte er i kontakt med den unge frem for at være i kontakt med forældrene.

Kontaktpersonordningen kan især give god mening at iværksætte over for unge, der har været anbragt, og som ikke har noget netværk. En sagsbehandler har gode erfaringer med at holde overleveringsmøde med institutionen og kontaktpersonen efter endt anbringelse. Formålet er



at undgå tab af vigtig viden om den unge. Det er imidlertid ikke et tiltag, der er standardiseret i kommunen.

Hvis en kommune har bevilget efterværn til en ung, har den unge krav på at kunne komme i efterværn senere indtil det fyldte 23. år, selv om den unge i første omgang takker nej til tilbuddet. De gennemførte interview viser, at der er unge, som benytter sig af denne mulighed i serviceloven. En sagsbehandler understreger, at det er godt, at lovgivningen indeholder dette fleksible element:

Citat: "Nogen gange lukker vi sagen, og så er det godt, at der er mulighed for, at den unge kan ombestemme sig og bede om støtte senere." (Interview med en sagsbehandler)

Kapitel 4: Indholdet i støtteindsatsen

Dette kapitel belyser støtteindsatsen i kontaktpersonordningen i form af henholdsvis

- afklaring af indholdet i støtteindsatsen,
- kontaktpersonens rolle,
- relationsarbejdet,
- de forskellige typer af støtte i ordningen og
- aktiviteterne forbundet med ordningen.

AFKLARING AF INDHOLDET I STØTTEINDSATSEN

Som det fremgår af beskrivelsen af den relevante lovgivning (se bilag 1), skal kommunen udarbejde en handleplan, inden en kontaktpersonordning bliver iværksat, jf. § 140 i serviceloven. Senest tre måneder efter, at foranstaltningen er iværksat, har kommunen jf. servicelovens § 70 pligt til at vurdere, om indsatsen skal ændres, og handleplanen skal revideres.

Handleplanen og et opstartsmøde er udgangspunktet for målene

Den unges handleplan er udgangspunkt for mål med indsatsen, men flere sagsbehandlere og kontaktpersoner beskriver, at den unges liv ikke er statisk. Indsatsen vil derfor i mange tilfælde handle om aktuelle situationer. Det er desuden erfaringen i interviewkommunerne, at børnefaglige undersøgelser kan være et par år gamle. De afspejler derfor ikke nødvendigvis, hvordan den unges liv ser ud i forbindelse med opstart af en kontaktpersonordning.

En kontaktperson fortæller, at alle hans forløb har taget udgangspunkt i et opstartsmøde med forældrene og den unge. Her har de talt om gensidige forventninger og på den baggrund besluttet, om iværksættelse af ordningen ville kunne føre til noget. Det fungerer ofte på den måde, at forældrene har siddet med sagsbehandleren, og kontaktpersonen har brugt tid med den unge, for at se hvordan kemien imellem dem er. Det er dermed også en mulighed, at sagsbehandler eller kontaktperson kan vurdere, at der ikke skal iværksættes et kontaktpersonforløb alligevel, hvis de oplever, at det kun er forældrenes ønske og ikke den unges. Kontaktpersonen kan også vurdere, at der er brug for en anden kontaktperson, hvis kemien mellem kontaktpersonen og den unge ikke fungerer.

Det er også på et opstartsmøde, at de taler om, hvor de skal starte i handleplanen, og hvilke aftaler de kan lave. Handleplanen bliver gennemgået på opstartsmødet, hvor sagsbehandleren har peget på fokuspunkter i forhold til indsatsen. En kontaktperson fortæller, at den unge kan sige, hvis det handler om noget helt andet, og at det allerede på opstartsmødet kan laves om og justeres, hvad indsatsen skal begynde med.

Der er brug for løbende justeringer af mål

En kontaktperson fortæller, at det, der bliver talt om på opstartsmøderne, nogle gange ikke stemmer helt overens med det, kontaktpersonen oplever, når kontaktførelsen med den unge starter. Så er det kontaktpersonens erfaring, at det alligevel er muligt at ændre målene i handleplanen ved at tage fat i sagsbehandleren og videregive sine observationer. Handleplanen er på den måde altid mulig at ændre, og opstartsmødet kan fungere som et indledende forum til at diskutere og eventuelt ændre målene. Den fleksibilitet, mener flere

kontaktpersoner, er en fordel, da handleplanen ikke altid stemmer overens med den reelle situation, den unge befinder sig i.

I forlængelse heraf, fortæller en kontaktperson, at de børnefaglige undersøgelser, som bliver drøftet på opstartsmødet, i sjældne tilfælde kan være to til tre år gamle, og der kan være sket ændringer i den unges liv siden da. Kontaktpersonen oplever, at sagsbehandleren ofte kun har talt kort med den unge, før kontaktpersonordningen er sat i værk. Det er derfor vigtigt på opstartsmødet at drøfte, hvilke problematikker den unge selv kan se.

Handleplanen er et udgangspunkt for indsatsen, men som en kontaktperson, kan der ske noget i den unges liv, som gør, at kontaktpersonen i stedet må fokusere på det:

Citat: "Det er jo unge, som lever i et kaos på den ene eller anden måde. Så kan vi hente dem og tro, at vi skal et eller andet, men så handler det lige pludselig om, at de har lavet et eller andet i weekenden med politi eller vold eller noget misbrug. Så ser vores dagsorden altså lidt anderledes ud. Det synes jeg også tit, at vi oplever." (Interview med en kontaktperson)

Fremtiden kan også være uoverskuelig for den unge og betyde, at indsatsen i stedet handler om "nu og her", siger en kontaktperson. Kontaktpersonen fortæller om en kriminel dreng, som ikke kunne ikke forholde sig til ønsker for fremtiden, men derimod kun håndgribelige konsekvenser i den kriminelle verden:

Citat: "Han levede lige nu og lige her. Det handlede ikke om fremtiden, men han kunne forstå, at hvis han ikke gjorde "det og det", så ville han måske få tæsk eller få klippet fingrene af, den del og den snak kunne han forstå." (Interview med en kontaktperson).

Oplevelse af godt samarbejde om revidering af handleplanen

Flere kontaktpersoner fortæller, at de oplever et godt samarbejde med sagsbehandlerne i forhold til at ændre handleplanen, – og at sagsbehandlerne ofte lytter til kontaktpersonernes råd. Det er dog nødvendigt, at begge parter er klare på forventninger til kontaktpersonens rolle, og hvad kontaktpersonen kan byde ind med i forhold til at ændre handleplanen, forklarer en kontaktperson. Kontaktpersonen beskriver handleplanen som kontaktpersonens "arbejdsredskab", der kræver sagsbehandlernes faglige input og myndighedskompetence.

En kontaktperson fra en anden kommune fortæller, at hun sender en orientering til sagsbehandleren, hvis hun som kontaktperson yder en indsats, der afviger fra handleplanen. Desuden udarbejder kontaktpersonen en beskrivelse af, hvad der er årsag til ændringen, som kan betyde, at der ikke bliver arbejdet med målene i handleplanen. Det kan være pludseligt opståede problematikker, som kontaktpersonen ikke kan se bort fra i forhold til støtten til den unge. Hvis det gælder for en længere periode, vil det være nødvendigt at se på, om handleplanen skal revideres.

Det samme fortæller flere kontaktpersoner fra en tredje interviewkommune. De oplever sagsbehandlerne som lydhøre, og at sagsbehandlerne tager godt imod kontaktpersonernes input til, hvilken støtte der skal gives. Sagsbehandlerne er også åbne over for at korrigere handleplanen, hvis de senere finder ud af, at det er nogle andre problemer, der ligger bag. En kontaktperson fra samme kommune bemærker dog, at det er vigtigt, at sagsbehandleren husker at korrigere indholdet i handleplanen på baggrund af kontaktpersonens input. Kontaktpersonen oplever også, at sagsbehandlerne lytter, når kontaktpersonen fortæller dem,

at den unge har behov for noget helt andet, end det der står i handleplanen. Alligevel er det kontaktpersonens erfaring, at det ofte ikke rettet til i handleplanen:

Citat: "Jeg synes godt nok også, at jeg ser mange handleplaner, hvor jeg tænker: "er det dét, som vi stadig arbejder med?" (Interview med en kontaktperson)

Flere kontaktpersoner fortæller, at de oplever, at der er fleksibilitet i forhold til at ændre målene i handleplanen og ordningens varighed.

En kontaktperson fra en anden kommune fortæller, at den unge som udgangspunkt er indskrevet i ordningen i halvandet år før, der foregår en eventuel forhandling af en ny kontrakt. Der kan dog ske meget på den tid, hvorfor det ifølge kontaktpersonen er vigtigt at være opmærksom på den unges behov og tilrettelægge indsatsen efter de mål i handleplanen, der arbejdes hen imod. Sagsbehandleren kan derfor vælge at forlænge indsatsen, hvis der er en positiv udvikling.

Overordnede og udefinerede mål i handleplanerne

Kontaktpersoner i flere kommuner fortæller, at der ofte fremgår meget overordnede og udefinerede mål i handleplanerne, men at det ikke altid fremgår, hvordan målene skal nås. I stedet skal kontaktpersonen selv foretage en vurdering af, hvordan den enkelte unge kan nå sine mål. Som en kontaktperson siger: *"Det er der jo ikke bare lige en formel for"*.

En kontaktperson i en anden kommune forklarer problematikken med, at de i forbindelse med opstarten ikke kender den unge. Derfor er det meget overordnet, når kontaktpersonen får at vide, at målet er at få den unge i trivsel og samle op tre måneder efter. En anden kontaktperson fra samme kommune fortæller også om udfordringen ved at have større overordnede mål, der skal følges op på inden for en begrænset tidsperiode:

Citat: "Jeg fik én i april, hvor der stod, at forældrene skal lære at elske deres barn. Du har lige tre måneder." (Interview med en kontaktperson)

En kontaktperson fra en tredje kommune oplever, at der er store forskelle på handleplaner, og at der er sket en ændring over tid. Ifølge kontaktpersonen var handleplanerne tidligere forkromede med store mål. Nu indgår der flere af de små lavpraktiske mål, hvilket kontaktpersonen mener reelt kan bruges til noget, idet det er realistisk for den enkelte at opnå disse mål.

For aldersgruppen +16 arbejder de i en af interviewkommunerne med mere konkrete handleplaner. Handleplanerne beskriver seks konkrete fokuspunkter for unge, som de eksempelvis bruger i arbejdet med unge kriminelle. Det er sagsbehandlerens vurdering, at det gør arbejdet mere håndgribeligt.

En kontaktperson fra en anden kommune fortæller også, at når målet er at *"sende en sms til far"* i stedet for at *"opbygge en relation til far"*, betyder det, at de unge vil opleve flere sejre. Ifølge kontaktpersonen kan det give flere positive livshistorier, de unge efterfølgende kan berette om - både for sig selv og for omgivelserne.

Flere kontaktpersoner og sagsbehandlere forklarer, at det er vigtigt at få den unges perspektiv på sine egne problemer at arbejde ud fra, mens kontaktpersonerne samtidig skal være opmærksomme på, hvilke problemer der kan ligge bag. Når målene bliver udarbejdet i

samarbejde med de unge, fortæller en sagsbehandler, at det giver et andet udgangspunkt at arbejde med - både for de unge og i samarbejdet med kontaktpersonerne:

Citat: "Det handler i alle tilfælde om at lave nogle gode mål, og at den unge ligesom selv er med til at lave de her mål og italesætte målene. Hvad er det, han eller hun gerne vil, og hvad er det, han eller hun tænker, at de skal bruge kontaktpersonen til. Det gør det også lettere at følge op på med de eksterne, når der er nogle konkrete mål. Nærmer vi os så de mål, vi sad og lavede sammen." (Interview med en sagsbehandler)

Delvis opfyldelse af målene

Flere kontaktpersoner skelner mellem de "store mål" og "de realistiske mål". Nogle kontaktpersoner efterspørger ændringer i handleplanerne, så målene i højere grad er realistiske.

Flere kontaktpersoner beskriver, at det ofte kun er muligt at opnå delmål i den tidsperiode, forløbet varer. Derfor kan det være nødvendigt at inddrage netværk, hvis de større mål også skal blive opfyldt. En kontaktperson fortæller, at det nogle gange er tæt på umuligt at nå de mål, den unge gerne vil nå:

Citat: "Det kan godt være, at vi kun når nogle delmål, og så må vi håbe, at den unge en dag når det." (Interview med en kontaktperson)

Der er i en af interviewkommunerne stor forskel på de "typiske" sager, de interne kontaktpersoner får, og de akutte sager som eksempelvis selvmordstruede eller selvskadende unge. Disse sager kræver en ekstra overvejelse af, hvor de unge er henne, og hvad der skal handles på med det samme i sagen. Derfor kan det kræve, at der ikke fokuseres på at fjerne hele problematikken til at starte med men have det som delmål at minimere problematikken for den unge. Det kan eksempelvis være i forhold til tilrettelæggelsen af en indsats om at få en ung tilbage i skolen. I de tilfælde, hvor der er tale om meget akutte problemstillinger, er det ifølge samme kontaktperson vigtigt at få afstemt, hvad der er vigtigt lige nu. Kontaktpersonen oplever, at flere problemstillinger vil blive italesat løbende og kan være løftestang for andre problemstillinger. Der kan være mange frustrationer fra den unge og familien, men det er vigtigt at gøre opmærksom på, at det hele ikke kan løses på én gang.

KONTAKTPERSONENS ROLLE

De interviewede kontaktpersoner fortæller om mange forskellige roller, kontaktpersonerne indtager i forhold til den unge, familien og andre fagpersoner tilknyttet den enkelte sag.

Socialfaglig baggrund opleves vigtigst i tunge sager

Interviewpersonerne har forskellige perspektiver på, hvorvidt kontaktpersonens faglighed er vigtigt eller ej. Nogle påpeger, at det ikke nødvendigvis er vigtigt, at kontaktpersonen har en socialfaglig baggrund. For flere unge er der kun brug for en nærværende voksen, som forældrene ikke har de fornødne ressourcer til at være. En kontaktperson fortæller, at kontaktpersonens rolle er forskellig fra sag til sag. Nogle unge behøver blot nærhed, og voksne der "gider" være til stede, hvilket mange af de unge ikke har prøvet.

En kontaktperson fra samme kommune vurderer, at faglighed kan gøre kontaktpersonen bedre rustet - især i forhold til de mere komplicerede sager. Kontaktpersonen mener, at faglighed er

rigtig vigtig, ligesom viden og erfaring til at hjælpe mennesker gør, at kontaktpersonerne kan forstå de unges nærmiljø. De interviewede kontaktpersoner fortæller også om andre former for faglighed, der kan være relevante for kontaktpersonerne. En kontaktperson fra en anden kommune fortæller, at hun med sin uddannelse som sygeplejerske har stor faglig viden om diagnoser. På baggrund af den faglighed kan kontaktpersonen bedre rådgive forældre til børn med diagnoser.

En sagsbehandler fortæller om et nystartet kursus for kontaktpersoner. Det er en grunduddannelse for kontaktpersoner, der klæder kontaktpersonerne på i forhold til tavshedspligt, til at udarbejde statusnotater til sagsbehandleren, og om indberetningspligten ved mindre bekymringer. Det er viden, sagsbehandleren oplever, at mange kontaktpersoner ikke har.

Kontaktpersonen har ofte en koordinerende rolle

Kontaktpersonen kan have en koordinerende rolle for den unge og familien. I flere tilfælde fortæller interviewpersonerne, at der kan være mange fagpersoner og megen kommunikation fra både kommune og stat omkring den unge og familien. Flere kontaktpersoner fremhæver, at dette kræver, at kontaktpersonen har overblikket og hjælper familien med at forstå alle de henvendelser og forskellige aktører, de skal forholde sig til. Dette ser kontaktpersonen i visse tilfælde som en forudsætning for at kunne gøre en indsats for den unge.

For flere kontaktpersoner består opgaven i at have en helhedsorienteret tilgang og blive trænet i at have overblik i forhold til en enkelt ung, forklarer en kontaktperson. Kontaktpersonen mener, at det er afgørende, at der er en gennemgående og vedholdende person, der har en nær kontakt til både den unge, familien og øvrige aktører involveret omkring den unge. Det kan tage lang tid at sørge for koordinering med mange forskellige samarbejdspartener såsom skole, uddannelse, vejleder fra Ungdommens Uddannelsesvejledning, sagsbehandler og forældre, fortæller en kontaktperson fra en anden kommune. Andre kontaktpersoner fortæller, at der i det at være kontaktperson indgår samarbejde med psykiatere, psykologer, læger, konsulenter, familiebehandlere og andre støttekontaktpersoner.

Kontaktpersonerne oplever, at når der er for mange aktører tilknyttet familien, kan familierne tro, at de ikke længere har noget ansvar i forhold til at få løst problemstillingerne.

Inddragelse af den unges netværk kan give gode resultater

En kontaktperson forklarer, at de anvender det som en metode at arbejde med inddragelse af netværket. Kontaktpersonen mener, at det er nødvendigt at se på nærmiljøet, og om der er ressourcer, der kan mobiliseres og inddrages, hvis der skal skabes varige løsninger i forhold til den unges problemstillinger:

Citat: "Det er nødvendigt at løfte i flok, hvor man kan være den, der binder tingene sammen. Ellers er effekten ikke ret stor, kun lige nu og her, men det er ikke noget, man kan overføre til livets andre arenaer. Så vi skal have fat i skolen, fat i bedsteforældre, storebrødre, alle der kan være med til at løfte i flok, for vi kan ikke gøre det alene. Men vi kan godt være den koordinator, der binder tingene sammen." (Interview med en kontaktperson)

Det er dog ikke i alle sager, at der er ressourcer hos familien.

En kontaktperson kommer med et konkret eksempel på at overlade ansvaret til familien:

Citat: "En større søskende ringede og spurgte, om jeg havde mulighed for at tage med hans søster på sygehuset dagen efter. Så tjekkede jeg min kalender, og jeg skulle mødes med en anden ung. Så jeg sagde, at det kunne jeg desværre ikke. De klagede over mig. At jeg ikke imødekom deres ønske. Men jeg holdt fast på, at det var familiens ansvar, for de kunne godt klare den opgave." (Interview med en kontaktperson)

At få skabt et samarbejde mellem eksempelvis forældre og lærere er ifølge kontaktpersonen vigtigt. Der er ofte én lærer, den unge har bedre relation til end de andre. En som den unge føler sig tryk ved. Kontaktpersonens rolle kan være at få den person til at involvere sig mere og samtidig få forældrene til at gå til den bestemte lærer for at lette samarbejdet.

Citat: "Et af vores uskrevne mål er at give magten tilbage til familien." (Interview med en kontaktperson)

Går ofte længere end opgavebeskrivelsen

At kontaktpersonerne ofte føler, at de er nødt til at gå ud over de opgaver, der er præciseret i handleplanen, er en problematik, der går igen i interviewene med kontaktpersonerne i de fem interviewkommuner. Mange kontaktpersoner går i deres rolle som kontaktpersoner langt udover, hvad der egentlig er deres opgaver, fordi de oplever, at alternativet kan virke voldsomt.

Når en kontaktperson alligevel tager sig af administrative opgaver som for eksempel at stå for kontakten til tandlægen, psykiateren og opfølgningen over for kommunen, fordi forældrene ikke har ressourcerne eller overskuddet til det, er det ikke nødvendigvis en opgave, der fremgår af handleplanen. En kontaktperson fortæller om en sag, hvor det er nødvendigt at holde hånden under familien. Det skyldes, at hvis familien ikke kommer til møderne med psykiateren, vil det have store konsekvenser, som for eksempel at der ikke vil blive udskrevet mere medicin til den unge. Det at gå til psykiater med den unge kan være en forudsætning for at kunne løse den opgave, som kontaktpersonen er ansat til at udføre, selvom det ikke indgår i arbejdet med de mål, kontaktpersonen er ansat til at nå, fortæller en kontaktperson.

I forlængelse heraf fortæller en kontaktperson, at det er en stor opgave, der hviler på kontaktpersonerne. En kontaktperson fra en anden kommune efterspørger, at der er overensstemmelse mellem, hvad kontaktpersonen er ansat til, og den opgave kontaktpersonen løfter:

Citat: "Det er vigtigt at få defineret vores opgaver mere tydeligt. Én ting er, hvad der står i vores kontrakt, for eksempel en opgave om at beskæftige barnet i fritiden, men det er bare ikke nok. Det er ikke det, vi gør." (Interview med en kontaktperson)

Det er ofte ikke nok kun at støtte den unge

En kontaktperson fortæller, at samarbejdet med familien er nødvendigt, da familien ofte er en del af de problemer, der påvirker den unge negativt. Kontaktpersonen fortæller om en ung, hvor det er nødvendigt at inddrage den unges mor for at løse problematikkerne, selvom det er den unge, kontaktpersonen er der for at støtte. Moren har psykiske problemer og har udfordringer ved at samarbejde. Men hun udgør et grundvilkår i den unges liv. Kontaktpersonen fortæller videre om samme sag:

Citat: "I det første halvandet år, tog jeg snak med moren om aftenen: "Hvordan gør vi? Hvad gør vi? Hvad er dit ansvar og opgaver for at få det til at spille sammen" Mor og barn talte ikke sammen, og sønnen ville bestemme det hele. Det var kørt helt af sporet, fordi moren ikke magtede den unge længere." (Interview med en kontaktperson)

Kontaktpersonen kan både blive bevilget kun til den unge eller til hele familien (se afsnittet om "Tidligere og samtlige indsatser" i kapitel 5). I nogle tilfælde er grænsen dog flydende, da det i indsatsen i forhold til den unge ikke er muligt at se bort fra familiens problematikker.

En kontaktperson fortæller, at konflikterne så omfattende og familiedynamikken så udfordret i nogle familier, at der ikke kan ses bort fra det i indsatsen. Målet er ofte, at forældrene skal tage over på sigt, og magten skal gives tilbage til familien. Det forudsætter, at der bliver skabt klarhed om familiens eget ansvar, og at der bliver skabt klare, gensidige forventninger og roller. Kontaktpersonen forklarer videre, at de store udfordringer i relationen mellem den unge og forældrene kan være årsag til, at det er bedst, at den unge får en kontaktperson. I nogle af sagerne er der samtidig bevilget familiebehandling, så kontaktpersonen og familiebehandleren både samarbejder om at styrke forældrene og den unge, så forældrene langsomt kan tage over.

En kontaktperson fra en anden kommune fortæller, at der kan være tale om manglende forældreverner og i nogle tilfælde tilknytningsforstyrrelser, hvilket direkte påvirker børnene negativt:

Citat: "Børnene er ofte symptombærere for forældrenes manglende kompetencer. Så skal vi fungere som rollemodeller for dem, og vise familien hvordan de i stedet kan gøre tingene." (Interview med en kontaktperson)

Kontaktpersonen beskriver, at det ofte er ting, som er logiske for andre mennesker, de bidrager med. En kontaktperson fra en anden kommune giver et konkret eksempel: "Vi skal ikke kun fortælle forældre, at de skal yde omsorg. Vi skal fysisk vise dem, hvordan man giver et kram". Kontaktpersonen kan have en socialiserende effekt på forældrene. Det er dog ikke altid, at forældrene har evnerne til at varetage den opgave. En sagsbehandler fra samme kommune fortæller:

Citat: "Kontaktpersonen kan virke mere kompenserende ved at løfte nogle af de opgaver, forældrene ellers skulle løfte. Simpelthen sørge for at følge op igen og igen og igen, fordi vi ikke forventer, at der sker en progression." (Interview med en sagsbehandler)

Kontaktpersonen kan sikre, at der er en primær omsorgsperson i den unges liv. En kontaktperson fortæller om en ung, der var udsat for et overgreb, hvor kontaktpersonen kunne mærke, at det var rigtig godt, at hun var der for den unge: "Jeg har været kontaktperson for hende i så mange år nu, at jeg nærmest er blevet hendes reservemor." I de tilfælde, hvor der er virkelig begrænsede forældrekompetencer eller manglende interesse for egne børn, kommer kontaktpersonerne i høj grad til at fungere som primære omsorgspersoner, forklarer en sagsbehandler fra en anden kommune. En kollega fortæller supplerende, at det ofte vil være kontaktpersonen, de unge går til, når de har problemer – frem for forældrene.

Citat: "Vi arbejder ikke direkte ind i familien, fordi det ikke er det, der står, men så gør man det jo alligevel." (Interview med en kontaktperson)

Et frirum for den unge

Den rolle, kontaktpersonen kan have i forhold til den unge, kan variere meget. For nogle kontaktpersoner består opgaven i at give de unge et frirum, være åbne og lytte uden at dømme den unge. For andre består opgaven i at hjælpe den unge ud af en ond cirkel og hjælpe de unge til at kunne fortælle en anden og mere positiv historie om sig selv.

Til spørgsmålet om, hvorfor kontaktpersonerne tager over for forældrene, svarer en kontaktperson:

Citat: "Der er nogle forældre, som måske godt kan tage over på et tidspunkt. Men tit har de unge en alder, hvor det at have sine forældre med, gør dem mere sårbare og udsatte. Det er ligeså meget for at give dem et frirum, hvor de ikke behøver være deres forældres små børn." (Interview med en kontaktperson)

De unge kan derfor i nogle tilfælde have fordel af ikke at blive konfronteret med deres problemstillinger eller forældres manglende ressourcer. I stedet kan kontaktpersonen støtte den unge til at skabe en anden fortælling om sig selv. På samme måde udtrykker en anden kontaktperson sig om kontaktpersonrollen:

Citat: "En del af vores opgave er at få den unge ud af den onde cirkel, hvor det bliver en del af den unges identitet at få at vide, at 'du er sådan og sådan'. Det er kun ved at fokusere på ressourcerne, at man får den unge ud af det og skabe noget nyt." (Interview med en kontaktperson)

En anden kontaktperson tilføjer, at det er vigtigt at lytte uden at være dømmende, da det giver mulighed for, at den unge kan åbne op for sine problemer over for kontaktpersonen.

At skabe rammerne for den unges egne relationer

Kontaktpersonerne arbejder ofte både med at skabe en god relation til den unge og samtidig støtte den unge i en retning, hvor kontaktpersonen gør sig selv overflødig, så den unge kan lære at stå på egne ben. En måde at bidrage til det er at hjælpe den unge med at opbygge selvstændige relationer.

Ved at bidrage til at engagere den unge i aktiviteter eller foreningsliv kan kontaktpersonen arbejde for, at den unge bliver en del af et fællesskab og herigennem få skabt sine egne relationer og sit eget sociale liv. En kontaktperson fortæller eksempelvis, at hun ofte starter i den unges nærmiljø, hvis målet med indsatsen er, at den unge skal have nye relationer:

Citat: "Jeg siger altid til mine unge, at jeg gerne vil med hen på deres skole og møde deres klassekammerater, fordi det giver bedst mening, at jeg socialtræner dem i deres miljø. De skal være i det miljø, de er i til daglig. Og hvis jeg kan hjælpe dem med at få venner der, så er det det, jeg går efter." (Interview med en kontaktperson)

I arbejdet med både at være kompenserende for en manglende forælderrolle og samtidig lære den unge at danne selvstændige relationer, fortæller en kontaktperson om en ung, kontaktpersonen støtter 30 timer om ugen. Kontaktpersonen understreger, at omfanget af indsatsen er et særtilfælde, men at de afsatte timer har været afgørende for, at indsatsen er lykket:

Citat: "Jeg har næsten været mere sammen med ham, end normale forældre er med deres børn. Jeg har været der og snakket med ham om, hvorfor noget for eksempel gik godt i forhold til relationer til andre. Og vist ham, at verden ser altså anderledes ud end den, han har oplevet indtil nu." (Interview med en kontaktperson)

Mål om selvstændighed

Kontaktpersonerne arbejder med at gøre de unge selvstændige og uafhængige. Målet er, at den unge i sidste ende kan stå på egne ben. En kontaktperson fortæller om kontaktpersonens opgave:

Citat: "Vores primære opgave er også at gøre de unge selvstændige og uafhængige af os. Det er en proces, men vi er opmærksomme på, at det er vores rolle. Vi arbejder på at holde dem i hånden på de rigtige tidspunkter og ellers få dem til at stå på egne ben. Men gribe dem, hvis de falder." (Interview med en kontaktperson)

Det er en balance for kontaktpersonerne på den ene side at arbejde med at støtte de unge og på den anden side arbejde mod, at de unge kan klare sig uden kontaktpersonen. Dannelse af de unges netværk og relationer er et vigtigt element i den proces.

En kontaktperson beskriver, at især unge, der tidligere har modtaget pædagogisk støtte, er meget lidt uafhængige:

Citat: "De er vant til at spørge voksne og tager ikke så meget selvstændighed. Det er mange af dem fra opholdsstederne. De er vant til at bo syv børn og to voksne, og de er ikke vant til at være alene. Der er kunsten er at gøre dem mindre voksenafhængige." (Interview med en kontaktperson)

Selvom der skal skabes en god relation mellem kontaktpersonen og den unge, er det også vigtigt, at kontaktpersonen ikke bare bliver en ven. Det er vigtigt at den unge også er klar over det, uddyber en anden sagsbehandler:

Citat: "Noget, jeg drøfter meget med de unge til opfølgingsmøder, er, at målet er aldrig at være sammen med din kontaktperson. Målet er faktisk, at du ikke har behov for at være sammen med din kontaktperson." (Interview med en sagsbehandler)

Kontaktpersonens rolle er i den forstand at sikre, at målet om den unges selvstændighed bliver opfyldt.

I det følgende afsnit uddyber vi kontaktpersonens forhold til den unge i det relationsarbejde, der er forudsætningen for en vellykket indsats.

RELATIONSARBEJDE

For at kunne bidrage til en positiv udvikling hos de unge og opnå målene i handleplanen er det nødvendigt, at der bliver skabt en tillidsfuld relation mellem kontaktpersonen og den unge. Dette tager ifølge interview med flere kontaktpersoner typisk et par måneder i forbindelse med opstart af et kontaktpersonforløb, hvor der ikke arbejdes direkte med målene i handleplanen. For nogle unge tager det længere tid at få skabt denne vigtige relation til kontaktpersonen.

Relationen er grobunden for udvikling

Før det er muligt for kontaktpersonerne at arbejde med de mål, der er beskrevet i den unges handleplan, skal der skabes en tillidsfuld relation mellem den unge og kontaktpersonen. Ifølge kontaktpersonerne udgør denne relation udgangspunktet for overhovedet at kunne bidrage til en positiv udvikling hos den unge. De unge skal stole på, at kontaktpersonerne vil dem det bedste og ikke bliver trætte af dem eller stopper relationen. At skabe positiv udvikling og arbejde mod de fastsatte mål i handleplanen kræver også, at kontaktpersonen har en god forståelse for den unges problemstillinger. Derfor er der ofte en indledende fase i forløbet, hvor den unge blot skal blive tryk ved kontaktpersonen, uden at der bliver arbejdet direkte med målene i handleplanen. En kontaktperson fortæller, at det er vigtigt at være tilgængelig for den unge og imødekomme den unges behov:

Citat: "Der går normalt tre måneder før man bliver tryk i hinandens selskab. Nogle gange kun en måned, men ofte cirka den tid, jeg bruger på at få kradset i overfladen, så det ikke kun er den formelle person, de møder. Jeg tilbyder samvær, når de har brug for det. Og de kan ringe, hvornår det skal være, og det samme kan deres forældre. De kan altid tage kontakt, også selvom vi måske ikke kan løse alle problemer. Så kan vi formidle videre kontakt, hvis der er noget kritisk på færde. Det skaber tryk, at vi konstant er til rådighed." (Interview med en kontaktperson)

Flere kontaktpersoner fortæller, at det kan variere fra ung til ung, hvor længe denne proces med relationskabelse tager, og at det i forhold til nogen unge kan tage over et halvt år. En kontaktperson fremhæver her betydningen af relationen og pointerer, at det kan tage tid at opbygge relationen, hvis de unge tidligere i livet har oplevet svigt:

Citat: "Uden relation intet arbejde. Du er nødt til at have deres tillid, og hvis du ikke har relationen, så får du ikke tilliden. Det kan godt tage lang tid at bygge op på grund af mange svigt. Tilliden skal man gøre sig fortjent til." (Interview med en kontaktperson)

Hvis der er tale om større omsorgssvigt, kan det kræve lang tid at opbygge en tillidsfuld relation til den unge, der muliggør en positiv udvikling hos den unge.

I nogle tilfælde kan kontaktpersonerne også konstatere, at det ikke er muligt at få etableret en givtig relation til den unge. Hvis relationen ikke kan etableres, kan kontaktpersonen henstille til, at den unge får tildelt en anden kontaktperson, eller sagsbehandleren kan vurdere, at der er behov for en anden foranstaltning. To kontaktpersoner fortæller:

Citat: Kontaktperson 1: "Jeg tænker også, at det eneste der kan være med til at flytte et andet menneske, det er jo relationen. Længere er den ikke. Nogen steder kan man bare mærke, at det her, det er sgu ikke mig. Så tror jeg, det er vigtigt at få det sagt. Man kan ikke hjælpe nogen, hvor man ikke går helhjertet ind"

Kontaktperson 2: "Hvis jeg kan mærke at det her, det duer ikke, og at vi ikke kommer nogen vegne, så tag mig af sagen og sæt en anden på. Det kan være med til at løse det. Man skal give det en chance, men hvis man har prøvet alt, så må man prøve noget andet." (Interview med to kontaktpersoner)

En type af sager, hvor kontaktpersonerne oplever, at det kan være særligt vanskeligt at etablere en relation til den unge, er, når der er tale om kontaktperson som led i en dom med tilsyn, jf. straffelovens § 57. I sådanne tilfælde har den unge ikke valgt kontaktpersonen til på samme måde, som ved andre bevillinger til kontaktperson. Det kan ofte dreje sig om, at de

unge vil undgå at komme i fængsel og af den grund går med til at få en kontaktperson. Det kræver noget ekstra af kontaktpersonen at etablere en relation, hvis den unge ikke har lyst til at få en kontaktperson:

Citat: "[Det er] altid udfordrende, fordi i de sager er det ikke den unge, der bestemmer og [en kontaktperson er] ikke et ønske fra deres side af. Der er det dommeren, der har sagt, at de skal. Det gør det til en anden måde at arbejde på. Man skal vise dem, at man godt kan være i en relation, selvom de er afvisende. Det kræver lidt tålmodighed. Nogen når vi, og nogen når vi jo ikke." (Interview med en kontaktperson)

Fælles interesser, drømme og motivation

Relationen og den gensidige tillid kan etableres på mange måder afhængig af kontaktpersonen og den unge. Eksempler på måder relationen kan blive skabt på er at køre en tur med den unge, spille computer, være sammen og spise pizza, personlige samtaler, at gå til søspejder, introduktion til fritidssport, ture til stranden, besøg på museer og zoologisk have og fysisk træning. Der er stor forskel på, hvilke måder kontaktpersonen bedst kan etablere en relation til den unge på.

Flere kontaktpersoner nævner, at det kan være givtigt at etablere et 'fælles tredje' med den unge. (Begrebet fælles tredje anvendes også i "Social og Pædagogisk Håndbog. Kontaktperson" af Henriksen et al. (2011)). Et fælles tredje er en aktivitet eller interesse, som kontaktpersonen og den unge kan deltage i eller snakke om og opnå en følelse af, at de er sammen om det. Dermed træder det forhold, at kontaktpersonen er der, fordi de bliver betalt for at hjælpe den unge, i baggrunden. Det åbner ofte op for følelsen af en mere oprigtig og gensidig relation, hvor det ikke kun er den unges problemstillinger, der er i fokus i samværet. Ved at lave noget, som både den unge og kontaktpersonen finder interessant, får den unge en mulighed for at åbne op i sit eget tempo, i stedet for at kontaktpersonen sætter den unge ned og forventer, at den unge med det samme kan åbne op og fortælle om sine problemstillinger. Om dette fortæller to kontaktpersoner:

Citat: Kontaktperson 1: "Hvis ikke det man laver sammen interesserer den unge, så sidder de bare og surmuler, og man kan ikke snakke med dem på samme måde. Derfor laver jeg rigtig meget med mine unge."

Kontaktperson 2: "Ja, det er jo en helt anden måde at møde dem på i stedet for at komme med en handleplan og fortælle dem, at du skal i skole, eller hvad det nu kan være. Man møder dem på en helt anden måde, når man har en fælles interesse." (Interview med to kontaktpersoner)

Fælles interesser er dog ikke en forudsætning for, at der kan blive skabt en relation mellem den unge og kontaktpersonen. En kontaktperson fortæller:

Citat: "Jeg spiller computerspil med den unge, selvom jeg hader det. Jeg forklarer ham, at jeg hader det, men at jeg gerne vil spille med hende for at se, hvad hun bruger så meget tid på. Det fungerer fint, og så fortæller jeg om mine egne interesser, for eksempel museum. Så gør vi også det sammen. Det er ikke aktiviteten, der er vigtig der, men nærværet af en voksen der rent faktisk gider ham." (Interview med en kontaktperson)

Kontaktpersonerne understreger derfor også, at hvis kontaktpersonen og den unge ikke har fælles interesser, er det også muligt at danne en god relation ved at vise interesse for det, der interesserer den unge.

At snakke om den unges fremtidsdrømme er en anden metode, nogen af kontaktpersonerne anvender til at vise interesse for den unge og skabe en relation, der kan danne grundlag for det pædagogiske arbejde:

Citat: "Mange af os går på oplevelse i de unges drømme og visioner. Hvad de godt kunne tænke sig. Vi har alle nogle drømme om et eller andet. Nogle af dem ligger meget højt, og der må vi se, om vi ikke kan lægge overliggeren lidt ned og tage enkle skridt." (Interview med en kontaktperson)

Ildsjæle

De interviewede sagsbehandlere og unge omtaler ofte kontaktpersonerne som ildsjæle, der brænder for deres arbejde. Kontaktpersonerne fortæller, at det, at de brænder for deres arbejde, er en væsentlig forklaring på, at kontaktpersonordningen fungerer godt. Kontaktpersonerne fortæller, at det er med til at sikre, at der bliver etableret en god relation til de unge, og at de unge oplever, at det ikke kun er et job for kontaktpersonen. Det kan gøre de unge mere tilbøjelige til at åbne op for svære følelser og problemstillinger. Sagsbehandlerne er også opmærksomme på den særlige relation, der kan skabes gennem kontaktpersonordningen:

Citat: "Kontaktpersonerne er ildsjæle og vælger det aktivt til. Ellers gjorde man det ikke til den her løn og med de her ansættelsesvilkår. Det er en af de eneste ting, vi kan tilbyde, hvor de unge ikke siger: 'Du gør det kun, fordi du får penge for det'. Det gør en forskel for de unge, at det ikke kun er et arbejde." (Interview med en sagsbehandler)

Det betyder også, at kontaktpersonerne ofte er mere investerede i relationen til og arbejdet med den unge, end kontaktpersonen er ansat til og får løn for. Det går igen hos de fleste kontaktpersoner - og i særlig grad for de eksterne kontaktpersoner - at de bruger flere timer med de unge, end der er angivet i deres kontrakt og hjælper med problemstillinger, der går ud over det, der står i handleplanen:

Citat: "Alle går langt ud over timetal og opgaver, for ellers vil det bare ikke lykkes. Et konstant dilemma at stå i: Der er ikke den tid, der burde være til det, men vi finder tiden." (Interview med en kontaktperson)

En kontaktperson oplever, at relationen til den unge medfører et moralsk ansvar over for et andet menneske:

Citat: "Det er et moralsk ansvar, når man tager mennesker ind i sit liv, for man bliver jo en del af deres historie. Det kan jo ikke undgås." (Interview med en kontaktperson)

Flere unge med kontaktperson oplever også, at der er tale om en anden type relation til deres kontaktperson end den, de ellers oplever at have til skolelærere, pædagoger og andre voksne i deres liv. For mange af de unge er samværet med kontaktpersonen en af de første gange, at de føler sig set og anerkendt:

Citat: Interviewer: "Er der noget, du har sat særlig stor pris på?"

Ung med kontaktperson: "Kontaktpersonerne får penge, men det er ikke så meget det, de gør det for - ikke ligesom pædagoger. De vil det gerne, bruger tid, lukker dig ind. Man føler sig som nogen, der betyder noget." (Interview med en ung med kontaktperson)

TYPER AF STØTTE

Dette afsnit beskriver variationen i typen af støtte i kontaktpersonordningen. Herefter gives eksempler på en række af de forskellige typer af støtte, som kontaktpersoner yder i indsatsen med de unge: Stabil voksenkontakt, terapeutisk støtte, social træning, normalisering, at give succeser, gruppetilbud, krop og sundhed, at åbne døre til fritidsaktiviteter og praktik og lavpraktisk hjælp. Støtteindsatser for unge i efterværn belyses særskilt på tværs af ovenstående emner.

Variation i støtten

Som nævnt tidligere pointerer flere interviewpersoner, at der ikke er to unge, som er ens. Derfor er der – som også er tilfældet med problemstillinger, omfang og varighed – tale om stor variation i hvilken type af konkret støtte, kontaktpersonen yder til den enkelte unge.

Det sker ofte, at kontaktpersonen prøver flere forskellige typer af støtte, før de finder den rigtige, fortæller en kontaktperson:

Citat: "Det sker ret ofte, at vi prøver én retning, og så viser det sig at være det forkerte. Så må man prøve mange gange, før man finder det rigtige. Det er en stor del af det. At vi er nysgerrige og prøver at tænke kreativt med de unge. At tale rundt om målet kan ofte være til stor hjælp, men det hænger igen sammen med tålmodighed. Vi må jo prøve noget, og hvis det ikke virker, så må vi prøve noget andet. Og måske prøve det første igen senere." (Interview med en kontaktperson)

Hvilken støtte, der gør en forskel for den enkelte unge, vil derfor variere meget. En sagsbehandler fortæller eksempelvis om variationen i de unges støttebehov:

Citat: "Det kan være alt. Det er svært at konkretisere, men det er meget at have en kompenserende rolle for forældrene. Det kan være støtte til fritidsaktiviteter, det kan være guidning i sociale normer. Ofte er det den her betydningsfulde 'anden', som kan gå hen og gøre en forskel for barnet med forældre, der måske ikke har så store ressourcer. Det er det, jeg tænker, at vi ofte kan gøre, som gør en forskel for børnene." (Interview med en sagsbehandler)

I de følgende afsnit er der eksempler fra interviewene på typer af konkret støtte, kontaktpersoner yder i forhold til de unge.

Stabil voksenkontakt

Et af hovedformålene med at yde støtte gennem kontaktpersonordningen er at sikre den unge en fast og stabil voksenkontakt, når familien ikke kan opfylde dette behov. Kontaktpersoner i alle fem interviewkommuner fortæller, at en stabil voksens tilstedeværelse kan være uvant for nogen af de unge. At en voksen er stabil, kan give sig udslag i, at kontaktpersonerne overholder aftaler, er til stede – både i gode og vanskelige situationer – er de unges fortrolige, er tålmodige over for de unge, og at de tør stille krav til de unge og holde de unge op på indgåede aftaler. En kontaktperson fortæller i forlængelse heraf:

Citat: "Når der er problemer, skal vi også vise, at vi godt tør være der. Også selvom vi skal op på politigården." (Interview med en kontaktperson)

De unge kan komme til at overskride kontaktpersonens grænser. I de tilfælde er det vigtigt, at kontaktpersonen viser sin tilstedeværelse og har tålmodighed, fortæller en kontaktperson:

Citat: "Når jeg har haft tungere sager, har jeg haft nogle, som egentlig gerne ville kontakten men ikke havde de almindelige sociale byggesten. Jeg havde en dreng, som tit kom til at gå over grænser, også mine grænser. Tålmodighed er et rigtig vigtigt karaktertræk for os. At vi finder os i at få en spand lort i hovedet en gang i mellem, uden at vi vender ryggen til dem. Det oplever jeg, at der er en god portion tryghed i."
(Interview med en kontaktperson)

I de situationer er det vigtig for indsatsen, at kontaktpersonen udgør en stabil voksen i den unges liv. Det kan give en tryghed for den unge at vide, at der er en voksen, som tager et ansvar. En kontaktperson fortæller:

Citat: "Jeg tror, det giver en sindssyg stor tryghed, også at vide, at der står et voksent menneske, som faktisk har helt styr på det her (...) fremfor at have en bekymring for, er far nu fuld igen, eller kommer mor nu hjem." (Interview med en kontaktperson)

I forlængelse heraf fortæller en sagsbehandler, at en kontaktperson kan yde støtte, når den unges forældre er ustabile:

Citat: "Jeg synes også tit, jeg skriver i min handleplan, at der er brug for stabil voksenkontakt, fordi forældrene tit svinger meget. Om det så er misbrug, eller psykisk sygdom, eller manglende overskud. En stabil voksenkontakt hvor det ikke afhænger af, hvordan mor har det i dag." (Interview med en sagsbehandler)

En kontaktperson forklarer, hvilken betydning det kan have, når kontaktpersonerne både sætter grænser for de unge og også anerkender de unge, når de når deres mål:

Citat: "Mange af mine tidligere unge, som nu er blevet voksne, de siger, at det vigtige var, at man får anerkendelse og har en anden ven, og en der stiller krav. Mange af dem er ikke vant til, at nogen stiller krav til dem. Det er ofte derfor, de aldrig har fået en uddannelse, fordi deres forældre bare har sagt, det bestemmer du selv. Når jeg kommer på, så stiller jeg krav om, at de færdiggør 9. klasse og derefter finder ud af, hvad de skal. De får også skæld ud, hvis de ikke gør det. Bagefter er de glade for det. Det, at vi anerkender dem og kommer ud, når de ringer, det tror jeg, gør rigtig meget." (Interview med en kontaktperson)

Terapeutisk støtte

I forlængelse af rollen som en stabil voksen i den unges liv oplever mange kontaktpersoner også, at de har en terapeutisk rolle i forhold til de unge. Terapeutisk støtte kan eksempelvis bestå i at bekræfte og anerkende de unge og herved bidrage til at give de unge en følelse af, at de ikke står alene. Mange af de unge er ikke vant til at snakke om det, der er svært. De kan arbejde på at skabe et trygt forum for dybe samtaler og tage de problemer op, som den unge selv åbner op for. Kontaktpersonen har mulighed for at bidrage med en anden synsvinkel på svære situationer, hjælpe den unge til refleksion og give den unge strategier og redskaber til at handle mere hensigtsmæssigt.

Når kontaktpersonernes opgave er at være en stabil voksen for den unge, vil det ofte være i form af en kompensation for forældrene. I den sammenhæng fortæller en ung:

Citat: "Indtil videre har jeg haft min kontaktperson i næsten to et halvt år, og vi har snakket sammen stort set hver dag. Det er ikke ligefrem fordi, at jeg snakker så meget med min far, og det har jeg ikke gjort i lang tid. Jeg bruger min kontaktperson i stedet for." (Interview med en ung med kontaktperson)

At tale med en voksen – og især en udefra – kan for de unge være en fordel. For nogle unge kan familien være en del af problematikken. Kontaktpersonen kan bidrage med gode råd og et alternativt perspektiv på den unges situation. En ung med kontaktperson fortæller:

Citat: "Det gav mig en mulighed for at snakke med nogen, som jeg ikke havde en følelsesmæssig sårbarhed overfor. Det gav en stor lettelse. Når jeg havde de her ophobninger, så kunne jeg føle mig fri bagefter. Den her byrde af bekymringer blev lettet, når jeg havde snakket med min kontaktperson, fordi jeg havde fået et mere positivt syn på situationen eller en anden synsvinkel." (Interview med en ung med kontaktperson)

Det at tale med en anden kan både være om mere tunge emner og om emner af mere praktisk karakter, fortæller en ung:

Citat: "Vi snakker tit om, at der måske er mange ting, jeg har svært til at sige til mine forældre, som kunne være dejligt at vende med et andet menneske. Jeg synes, jeg får mange gode ting ud af [vores snakke]. Og så er der også bare mange praktiske ting, vi får ordnet." (Interview med en ung med kontaktperson)

Både kontaktpersoner, sagsbehandlere og unge med kontaktperson fortæller, at det kan være svært for de unge at åbne sig. En sagsbehandler fortæller:

Citat: "Jeg har mange, hvor de ikke er vant til ikke at snakke om det, der er svært, fordi de har været vant til, at det er pinligt, det der sker derhjemme. Der er meget skamfuldhed, hvis for eksempel forældrene drikker, eller de falder lidt uden for normen. Det her med at have en voksen, hvor de kan lære at snakke om det, der er svært. Og at det ikke er farligt eller forbudt at sige eksempelvis, at mor er fuld. Det at have en tillidsfuld voksen, skriver jeg ofte i indstillingen." (Interview med en sagsbehandler)

Når de unge lærer at tale med deres kontaktpersoner om svære emner, kan det også medføre, at de lærer at tale med andre om det. En sagsbehandler fortæller om en ung med kontaktperson, hvis forældre har alkoholproblemer, hvilket flere af den unges venner ikke kender til. Den unge har efter samtaler med kontaktpersonen kunnet åbne sig op og fortælle en veninde om problematikken. Den unge har dermed fået en positiv oplevelse af at bekende sig til nogen.

I forlængelse af samtale og refleksioner beskriver sagsbehandlere fra en anden kommune, at støtten også handler om at lære de unge at være i den virkelighed, de er i. Det er et vilkår, de unge skal lære at acceptere, og som kontaktpersonen kan klæde de unge på til at håndtere ved at give dem redskaber og lære dem de rette strategier.

En kontaktperson kan være en voksen, der ikke er en del af familien, som kan give konkrete råd, de unge alt andet lige ikke kan få andre steder fra. En ung fortæller:

Citat: "Det er i virkeligheden meget det med at snakke med en bestemt person, hvis der er nogle ting med ens forældre eller en selv. Eller man har nogle problemer i skolen. Så man har nogen at åbne op for og snakke med og få vendt nogle ting. Det, synes jeg, i min situation er en passende støtte." (Interview med en ung med kontaktperson)

Kontaktpersonen som rollemodel

De gennemførte interview viser, at kontaktpersonerne også fungerer som rollemodeller for de unge. Flere sagsbehandlere fra en interviewkommune fortæller også, at kontaktpersonerne kan vise de unge alternative veje, strategier og handlemuligheder. En ung fortæller, hvad det blandt andet har betydet at have en kontaktperson:

Citat: "Det gav mig en fornuftig person - i den forståelse - at dengang jeg var yngre, der mente jeg, at jeg bare kunne leve af at være kriminel og alle de der ting. Hun giver ligesom et fornuftigt billede på, hvordan tingene egentlig hænger sammen. Der er tit, hvor jeg står og tænker, "det her ville Mette nok ikke have gjort", så det skal jeg nok ikke gøre." (Interview med en ung med kontaktperson)

Den unge forklarer videre, at faren er kriminel. Den unge har tidligere haft den opfattelse, at fremtiden skulle være tilsvarende farens. I stedet har kontaktpersonen vist den unge en alternativ livsmåde samt en anden og bedre måde at håndtere udfordringer i livet på.

En anden kontaktperson beskriver også, hvordan kontaktpersonerne kan hjælpe de unge med at finde realistiske mål for fremtiden:

Citat: "Mange af os går på oplevelse i de unges drømme og visioner. Hvad de godt kunne tænke sig. Vi har alle nogle drømme om et eller andet. Nogle af dem ligger meget højt, og der må vi se, om vi ikke kan lægge overliggeren lidt ned og tage enkle skridt." (Interview med en kontaktperson)

Det kan give de unge et udgangspunkt at handle ud fra, og et mål som den unge kan forholde sig til – som kontaktpersonerne kan hjælpe de unge med at nå.

Social træning

Kontaktpersoner fra alle interviewkommuner fortæller om, at en del af indsatsen med mange af de unge består af social træning. Social træning indebærer overordnet, at den unge omgås andre mennesker. Det kan blandt andet handle om at lære den unge, hvordan de skal begå sig sammen med andre mennesker, hvordan de skal opføre sig i det offentlige rum, og hvordan de kan håndtere sociale situationer bedre og reagere på dem på en mere konstruktiv måde. En kontaktperson siger:

Citat: "Vi kan ikke træne dem i noget socialt alene. Vi er nødt til at se dem sammen med andre. Så de lærer de rette kompetencer og ikke bare lærer, hvordan de agerer sammen med en voksenven." (Interview med en kontaktperson)

Det kan være en stor udfordring for ensomme unge at lære at tage kontakt til andre, fortæller en sagsbehandler. De unge kan opleve, at det både er svært at finde ud af, hvad de skal sige, og hvordan de skal gøre det. Derfor kan det være en fordel, at kontaktpersonerne sætter de unge sammen i grupper eller i en anden form for social sammenhæng.

Aktiviteterne forbundet med social træning afhænger af den unges udvikling og støttebehov. Det kan være nødvendigt at starte i et mindre og trygt forum. En kontaktperson fortæller om indsatsen for et barn:

Citat: "Den yngste, jeg havde på syv år, var ikke et match for børnegruppen, fordi gruppen var for stor, til det sted barnet var. Men så havde jeg en kollega, der havde nogle

andre drenge, der var lidt ældre, men mindede om min. Så kunne vi lave et træningsrum der og lave en lille drengegruppe.” (Interview med en kontaktperson)

Et andet forum for træning af sociale kompetencer kan også være den unges nærmiljø.

En tredje måde at øve sociale kompetencer kan være at kombinere træningen med en hobby, fortæller en kontaktperson:

Citat: “Det, der tit står i de handleplaner, jeg modtager, er, at den unge har behov for social træning. Der synes jeg netop, det er vigtigt at finde ud af, hvad det er, de interesserer sig for. Jeg gik engang til tennis med en. Så fik hun trænet sine sociale evner samtidig med, at hun lavede noget, hun faktisk kunne lide.” (Interview med en kontaktperson)

Den unges interesse kan på den måde være et motiverende udgangspunkt for støtten, når de samtidig foretager sig noget, den unge synes er sjovt.

Social træning handler også om adfærd og social afretning. Det indebærer, hvordan man begår sig sammen med andre mennesker og i det offentlige rum. For unge, der er forsømte og understimulerede, er de kompetencer ikke altid til stede. Det kan derfor være en udfordring for eksempel at tage på biblioteket, i kirke, på museum, på café eller en tur i Legoland. En kontaktperson fortæller i forlængelse heraf:

Citat: “Det er også social træning bare at gå i biografen og stå i kø, inden de eksploderer.” (Interview med en kontaktperson)

En anden kontaktperson supplerer:

Citat: “Det her med normalbegrebet, at færdes ude i det sociale rum og lære, hvordan man opfører sig der. Hvis vi ikke tager dem med i biografen og lærer dem at opføre sig ordentligt, så de ikke smider popcorn ud over alt og hælder cola på dem, der sidder foran, så lærer de det ikke, for de har ikke andre til at lære dem det.” (Interview med en kontaktperson)

Nogle andre eksempler er fx de uskrevne regler, der er, for eksempel i kirker og biblioteker, hvor man ikke råber og skriger. Ved at tage i enten kirke eller gå på biblioteket kan de unge lære, hvordan de skal agere i den sammenhæng. En kontaktperson fortæller også om en ung med en psykisk diagnose, som kontaktpersonen tog med på café flere gange om ugen for at træne den unge i at forholde sig til andre mennesker.

Sociale færdigheder er altså langt fra en selvfølge blandt de unge. En kontaktperson fortæller, hvad de unge kan få ud af, at kontaktpersonen tager de unge med hjem til sig:

Citat: “De lærer at vaske hænder inden maden, sidde ved bordet indtil alle er færdige med at spise, hjælpes ad og tage tingene ud af bordet. Før hang de i lamperne, nu ved de, at der er regler hjemme ved mig. Noget der for andre er selvfølgeligheder.” (Interview med en kontaktperson)

Normalisering

En normaliserende støtte kan indebære at give de unge oplevelser, som deres jævnaldrende har, men som de unge ikke selv har fået. Det vil derfor ofte være en kompenserende indsats

for forældrenes manglende evner og ressourcer. Støtten kan eksempelvis være at give de unge oplevelser og viden, lære de unge at cykle eller at spise med kniv og gaffel, men også at vise dem rutiner i hverdagen, som flere af de unge ikke har haft før.

Citat: *"De unge er ofte meget oplevelsesfattige. De kommer fra familier, hvor man ikke rigtig får nogen oplevelser"*, forklarer en kontaktperson. Det går igen - på tværs af en del af de gennemførte interview med især kontaktpersonerne - at mange af de unge kun sjældent kommer ud. Kontaktpersonerne kan støtte de unge i at komme ud og få oplevelser.

En kontaktperson påpeger dog, at kontaktpersonen ikke bare skal være *"en, der tager dem med i Legoland. Det står ikke i handleplanen"*. Kontaktpersonen forklarer, at indsatsen kan handle om at kompensere. At få den unge ud blandt andre mennesker, hvilket familien ikke selv er i stand til. Det kan enten være en tur i zoologisk have, Legoland eller ud og spise, men kan også bestå af gratis aktiviteter. Om aktiviteterne fortæller en kontaktperson:

Citat: *"De skal opleve det, andre børn gør. De skal en tur i skøjtehallen eller svømmehallen. Når de andre børn kommer i skole og har haft oplevelser i ferien, så har de ikke."* (Interview med en kontaktperson)

Det kan give de unge en følelse af normalitet at have noget at fortælle og på det punkt ikke føle sig anderledes.

Indsatsen kan virke både normaliserende, men også som en måde at motivere de unge. En kontaktperson fortæller om en ung kriminalitetstruet, der var svær at nå ind til. Den unge fortalte, at hun ikke vidste, hvad en strand var. Kontaktpersonen fortæller:

Citat: *"Der investerede vi penge i at tage til stranden for at dyppe fødderne og se en strand. [Den unge] havde heller aldrig spist på restaurant og vidste nærmest ikke, hvordan man spiste med kniv og gaffel."* (Interview med en kontaktperson)

Der kan også være et alment dannende aspekt i at tage de unge med ud og give dem oplevelser, de ellers ikke ville havde fået, og som de ikke er vant til.

Flere af de unge er også *"fattige på viden"*, forklarer en kontaktperson. De unge mangler viden, som deres jævnaldrende ofte har. Det kan eksempelvis være kendskab til den by, de bor i, museer, kultur og historie. Hvorvidt indsatsen kan indeholde normalisering i form af viden afhænger blandt andet af den unges alder og udvikling.

Kontaktpersoner fra flere interviewkommuner fortæller, at de gør brug af museer og andre gratis aktiviteter som en måde at formidle viden til de unge og tage på tur i deres egen by. En kontaktperson fortæller om en ung, han var kontaktperson for, som sad meget hjemme med sin mor. Derfor tog kontaktpersonen den unge med på museum:

Citat: *"Vi tog på Fiskerimuseet og et par uger efter sagde hun, at hun var træt af Fiskerimuseet, fordi hun havde været der 10 gange på tre uger. Hun havde taget sine venner med derhen."* (Interview med en kontaktperson)

Støtten kan handle om at introducere de unge til allerede eksisterende tilbud i nærmiljøet, som de efterfølgende selv kan gøre brug af i den grad, de er i stand til det.

En anden form for normalisering kan bestå i at vise den unge struktur og rutiner. Ifølge en kontaktperson handler det om, at mange af de unge ofte er understimulerede. Han fortæller om en ung uden struktur på familielivet.

Citat: "Jeg tog nogle gange den unge med hjem til min mor og far, hvor vi spiser kl. 18. Det fandt den unge tryghed i. Når de er på koloni, så er faste måltider noget af det børnene siger, er det fedeste, som de ikke altid er vant til. Nogen får decideret ondt i maven af salat og alsidig kost. Det er basale ting, som vi også skal vise dem. At lære dem at spise med kniv og gaffel og at cykle i en relativt sen alder." (Interview med en kontaktperson)

Det handler i de tilfælde om at vise de unge noget andet end det, de kommer fra, og hvordan det er muligt at leve på en anden måde. Det samme gælder traditioner. En kontaktperson fortæller, at de unge elsker traditioner, men at mange af de unge ikke er vant til traditioner. Det kan både eksempelvis være højtider som jul, men også begivenheder som fødselsdage. Det fortæller en kontaktperson om:

Citat: "Mange af dem [de unge] er ikke vant til at holde fødselsdage. De er ikke vant til det store, så de er egentlig meget beskedne. Vi holder også julefrokoster for dem, uden alkohol selvfølgelig. Vi prøver at få skabt nogle traditioner." (Interview med en kontaktperson)

At vise struktur og indføre i traditioner kan også foregå i hverdagen. En kontaktperson fortæller, at hun tager sine unge med hjem, så de kan se, hvordan det er at være i en anden familie. Så går de ud og handler, går hjem og laver mad, og om fredagen ser de Disney Sjøv og laver popcorn, ligesom andre familier gør. På den måde får de unge et indblik i, hvordan hverdagen kan være i andre familier. Der er forskel på, om kontaktpersonerne tager de unge med hjem. Det handler i flere tilfælde også om, hvorvidt de er interne eller eksterne kontaktpersoner. For de eksterne kan deres hjem være udgangspunktet for dele af støtten. En anden kontaktperson fortæller, at han altid bruger sit eget hjem i indsatsen, uanset hvor tung sagen er. Om den betydning det har, fortæller kontaktpersonen:

Citat: "Jeg tror på, at når vi viser medmenneskelighed og tør lade dem sidde og få en kop kaffe i ens hjem, så tror jeg, at det betyder noget for dem." (Interview med en kontaktperson)

At skabe forudsætningen for succes

At skabe forudsætningen for succes kan både handle om at hjælpe de unge med at sætte mål og at nå dem. Men det kan også handle om at vise de unge anerkendelse, hvilket er noget, de unge ikke nødvendigvis er vant til.

Det kan også betyde at gøre forældrene opmærksomme på konkrete succeser. Om det fortæller en kontaktperson:

Citat: "I starten tænker de unge, at de har gjort noget galt, når jeg ringer til deres forældre. De var vant til, at der kun blev ringet hjem, når der var ballade. Jeg siger også til de unge, at 'jeg ringer lige til din mor og fortæller, at det var fedt i dag, fordi du gjorde sådan og sådan'. De bliver så stolte, for det er de slet ikke vant til." (Interview med en kontaktperson)

Når de unge ikke er vant til at få anerkendelse, er det også vigtigt at italesætte og minde de unge om deres succeser. Samme kontaktperson fortæller, at hun tager billeder af de unge, fx når de er afsted sammen. Det er en måde at huske på de gode ting. Det er de unge ofte heller ikke vant til:

Citat: "Ofte er der ingen billeder af dem i deres hjem, men det er der jo hos alle klassekammeraterne." (Interview med en kontaktperson)

Billederne kan konkret minde de unge om, at noget kan lykkes, og samtidig bidrage til at de unge føler sig mere som deres jævnaldrende. En måde at anerkende de unges succeser på kan også være at fejre, når de unge har klaret sig rigtig godt, det fortæller flere kontaktpersonerne.

I nogle tilfælde bliver de unge også udfordret af kontaktpersonerne for at kunne give de unge en oplevelse af, at noget, der tidligere i forløbet kan virke uoverkommeligt for de unge, faktisk godt kan lykkes. En kontaktperson fortæller, at han ofte tager på ture med de unge. Det kan for eksempel være en overnatning i shelters, hvilket kan have stor positiv virkning på de unge:

Citat: "Det kan få dem lidt ud over deres komfort-grænse. Hvis de nu skal sove med en bestemt dyne om natten imellem mor og far. Så er det en stor ting for dem at komme ud og vise, at de faktisk kan noget andet. At komme ud og lave nogle anderledes ting med dem, der faktisk ofte ligger lige til højrebenedet. Det er ikke svært at gøre, men familierne får bare ikke gjort det selv, fordi de bare ikke har ressourcerne." (Interview med en kontaktperson)

Oplevelser som den kan betyde, de unge får muligheden for at opdage, at de kan mere, end de tror. Kontaktpersonen fortæller videre, at de unge ofte finder på noget at lave og glemmer at tænke over deres problemer og taler med de andre. På den måde bliver naturen et frirum, hvor der er få regler, og hvor de unge selv får lov til at tage ansvar, hvilket er godt for dem. Det er i den situation ofte ikke et mål, de har sat for sig selv. Men det kan støtten også bidrage til. En kontaktperson fortæller om et eksempel, hvor han hjalp en ung til at nå sit mål. Den unge havde et ønske om, at de sammen skulle gennemføre en kvart ironman, den dag kontaktpersonen stoppede. Det støttede kontaktpersonenden den unge i. De trænedes målrettet og gennemførte løbet sammen.

Gruppetilbud

Interviewkommunerne har forskellige gruppetilbud, der i flere kommuner er opdelt i forhold til målgruppens alder.

Gruppetilbuddene kan være en måde at få de unge koblet til et netværk, styrke deres sociale kompetencer og samtidig give dem mulighed for at mødes med andre unge, der er i samme situation. Alle interviewkommunerne har madlavning eller fællesspisning som en del af deres tilbud til unge med kontaktpersoner fra det interne korps.

En kontaktperson beskriver, at madklubberne udgør et forum for social træning men i meget trygge rammer. De unge og kontaktpersonerne har maden at samles om. De laver mad sammen, køber ind og laver aktiviteter bagefter i huset, for eksempel spil eller fodbold. De tager også sammen på ture. Det, mener kontaktpersonen, kan give et trygt rum, især for unge som i forvejen har svært ved at kontakte andre unge.

En sagsbehandler fra en anden kommune, hvor kommunen har en lejlighed til de interne kontaktpersoners aktiviteter, fortæller om kommunens lejlighed, at de unge er gode til at støtte hinanden og hjælpe hinanden med lektier, når de mødes i lejligheden. Lejligheden startede med, at kontaktpersonerne matchede de unge, de havde eller kendte på tværs, fordi mange af de unge ikke rigtig havde et netværk, fortæller en kontaktperson. Flere ensomme unge har nu blandt andet på baggrund af samværet i lejligheden fået deres eget netværk.

En kontaktperson fra en tredje kommune fortæller, at samværet i deres 'salon' handler om, at de unge får et socialt fællesskab, lærer at omgås andre og træner adfærd. Efter spisningen er der frivillige aktiviteter, hvor faglærere fra en tilknyttet skole tilbyder kreative aktiviteter. Kontaktpersonen fortæller, at de oftest kun er med til introduktionen. Efterfølgende skal de unge komme selv, og der er pædagoger tilknyttet.

Gruppetilbuddene er på den måde et tilbud om et mindre fællesskab, der kan være et skridt på vejen at kunne komme ud i ordinære tilbud såsom SFO eller klub, fortæller en kontaktperson. Kommunens gruppetilbud kan dog i sig selv være for overvældende for de unge, især hvis indsatsen er social træning. Gruppetilbuddene omfatter som udgangspunkt kun de interne kontaktpersoner. Derfor gør som nævnt tidligere flere eksterne kontaktpersoner også brug af at mødes med andre kontaktpersoner og sætte de unge sammen i mindre grupper.

Kontaktpersonerne kan også vælge at sætte unge sammen på baggrund af fælles interesse. Kontaktpersonen kan derfor sørge for, at de unge møder andre unge, de ellers ikke ville have mødt.

Krop og sundhed

I nogle gruppetilbud indgår tilbud om, at de unge lærer at handle ind og lave sund mad sammen. Det kan også være en type støtte for enkelte unge. En kontaktperson fortæller, at madlavning som støtte går igen for unge i alle aldre. For de yngre kan det handle om at formidle viden om hygiejne. At vaske hænder og at prøve nogle grøntsager, de unge ikke prøver derhjemme. I gruppetilbuddet i en af interviewkommunerne kan kontaktpersoner og pædagoger vise, at det er muligt at lave god mad selv, og at det er meget billigere end at gå ned og købe det færdiglavet. Madlavningen bliver for de ældre også et middel til at have dybe samtaler, mens de laver maden sammen med kontaktpersonen. Støtte med fokus på øget sundhed kan på den måde også være en del af et socialt tilbud.

En kontaktperson fortæller også om, at de unge kommer med ud at handle, som en del af at lære de unge at lave sund mad. Når de unge mangler viden om sund mad, vil det ofte være, fordi forældrene af den ene eller anden grund ikke har taget snakken med de unge, fortæller en. Sagsbehandleren siger videre, at de unge ofte ikke kender til konsekvenserne af at spise usund mad. Eksempelvis hvilke konsekvenser det har at tage en pose chips mere i stedet for en agurk, når man er overvægtig. Når indsatsen for de unge handler om overvægt, fortæller sagsbehandleren videre:

Citat: "Forældrene har ikke kunnet få dem i gang. Enten har de ikke evnet det som forældre på grund af egne vanskeligheder, eller også har det været vigtigt, at der var nogle andre der tog sig af den del for at aflaste familien – med at komme til sport eller bare gå en tur. Jeg har haft flere kontaktpersoner, hvor det har været formålet, både at få talt om kost og være med til at snakke med den unge om selv at tage noget ansvar."
(Interview med en sagsbehandler)

Der kan være flere tilgange til at støtte en ung med overvægt. Når det handler om at motivere den unge til at tabe sig, kan udgangspunktet være at finde en interesse for den unge. Eksempelvis fortæller en sagsbehandler om en overvægtig ung med kontaktperson, der skal lære at tabe sig på den sjove måde ved at starte til fodbold. Det indebærer også en social komponent.

Hvis de unge er overvægtige eller på andre måder har et dårligt forhold til deres kroppe, vil det at hjælpe de unge med at skabe kontakt til kroppen udgøre grundlaget for en indsats, fortæller en kontaktperson. Kontaktpersonen fortæller, at nogle unge har hovedpine, er anspændte og sover dårligt. For de unge er kroppen bare et "hylster", fortæller samme kontaktperson. I Esbjergs Ungecentret kan de unge få hjælp til igen at mærke deres egne kroppe, for eksempel igennem fitnessstræning. En kontaktperson fortæller om en ung i behandling for hashmisbrug, og at den unge efter et forløb med fitness pludselig sover bedre. Det betyder også, at forudsætningen, for at den unge kommer i skole, også er bedre. Kontaktpersonen forklarer, at "det hele hænger sammen", og derfor er det vigtigt at få bygget det op. Det kan være gennem faste aftaler i motionscenteret med kontaktpersonen, som også kan give de unge succesoplevelser, når det lykkes dem at være vedholdene med træningen.

At åbne døre – til fritidsaktiviteter og praktik

Kontaktpersonen kan være brobygger til fritidsaktiviteter, uddannelse eller beskæftigelse for de unge. Støtten varierer meget i omfang. Eksempelvis hjælper kontaktpersonerne de unge med at undersøge mulighederne på internettet og tage med ud i idrætsklubber for at introducere de unge til fritidstilbuddene og se, om det har interesse for den unge, fortæller en kontaktperson. Så kan kontaktpersonerne forsøge at motivere den unge, men for at det lykkes, kræver det, at den unge selv byder ind. Kontaktpersonerne kan rent lavpraktisk også hjælpe familien med at melde den unge til aktiviteter og støtte de unge i at komme afsted til aktiviteterne.

De unges familier har ikke nødvendigvis relationerne eller kendskabet til de muligheder, der findes eksempelvis i forhold til praktikforløb eller andre fritidsaktiviteter. En kontaktperson fortæller, at kontaktpersonerne kan være dem, der åbner dørene til disse tilbud for de unge. Kontaktpersonen kan eksempelvis have købmænd og tømrere i sit netværk, han eller hun kan kontakte, hvis den unge har interesse og behov for det. Kontaktpersonen fortæller, at det kan give de unge succesoplevelser at være i en anden arena, hvor der ikke nødvendigvis er mange mennesker, de skal forholde sig til. Det er godt for nogle unge. Kontaktpersonen forklarer, at det dog er nødvendigt med et realistisk match i forhold til arbejdsgiverne. Både i forhold til timer og forventninger, hvis de unge skal kunne holde til det.

En af de unge med kontaktperson fortæller om, at kontaktpersonen hjælper med at søge job og køre rundt med ansøgninger til virksomheder, hvilket den unge fortæller er en god støtte.

Deltagelse i fritidsaktiviteter kan være en måde at få de unge ind i et fællesskab i et almenmiljø.

Citat: "Vi går rigtig meget op i det med at støtte den unge i, at det er i den almindelige fodboldklub, de starter i. Så bliver det ikke bundet op på os som professionelle eller ikke nødvendigvis med andre unge, som også har det svært." (Interview med en kontaktperson)

Når den unge får en fritidsaktivitet, giver det mulighed for at skabe et netværk af jævnaldrende unge, der ikke har de samme problematikker.

Det samme kan gøre sig gældende, hvis den unge eksempelvis har en diagnose.

Citat: "Vi bruger også det med at finde en fritidsaktivitet, hvor de godt kan være en del af det. Jeg har en dreng med en diagnose, som går til dans med andre, der ikke har en diagnose. Det fungerer rigtig fint, fordi de er gode til at tage imod ham." (Interview med en kontaktperson)

Når fritidsaktiviteten tager udgangspunkt i den unges interesser, kan det skabe grobund for større motivation og sociale relationer i fællesskab med andre i et alment miljø. En sagsbehandler fortæller om en psykisk syg pige, der havde svært ved at komme ud af hjemmet, men med støtte fra kontaktpersonen startede til teater:

Citat: "Hun fik en relation til andre og fik et netværk og fik lyst til at komme ud hjemmefra. Det endte med, at hun begyndte at passe sin skole, og hun passede sit teater og blev bare en glad pige." (Interview med en sagsbehandler)

Kontaktpersonen kan gennem deltagelse i fritidsaktiviteter hjælpe med at få den unge integreret i et socialt miljø og give støtte og bidrage med strategier til at håndtere de udfordringer, der kan opstå i mødet med andre unge. Når de unge starter til en fritidsaktivitet, kan det være et udgangspunkt for, at den unge oplever, at han eller hun kan udrette noget. En kontaktperson fortæller om en dreng, han har fået med i en klub, som den unge har stor interesse i:

Citat: "Min erfaring viser, at hvis man finder ud af, at den unge er god til en bestemt ting, og det lykkes for ham, så kan vi også koble det til andre ting, som han ikke kan. Det er enormt vigtigt for hans identitet og hans selvværd at opleve, at han kan noget." (Interview med en kontaktperson)

Når de unge selv bliver i stand til at reflektere over deres oplevelser, bliver kontaktpersonerne på sigt mere overflødige. Ud over de nævnte effekter kan fritidsaktiviteter også have en kriminalpræventiv effekt. En sagsbehandler fortæller, at kommunen ofte bruger kontaktpersonordningen til unge, der har det svært i fritiden. Fx for at forhindre at de unge kommer ud i kriminalitet.

Det kan dog være en stor udfordring både at få de unge involveret i foreningerne og til at få dem til at fortsætte til deres aktiviteter, fortæller en kontaktperson. Flere af de unge er ikke vedholdende. Især hvis de tidligere har haft oplevelsen af, at det ikke er lykkedes, kan det være svært at skabe motivation hos den unge. Derfor er det vigtigt, at kontaktpersonerne støtter de unge i at komme til aktiviteterne og fastholder dem i det.

Lavpraktisk hjælp

Kontaktpersonernes støtte kan indebære lavpraktisk hjælp såsom støtte til at komme i skole, børste tænder og betale regninger.

Støtten kan også være at hjælpe den unge med at skabe struktur i hverdagen. En ung med kontaktperson fortæller, at kontaktpersonen hjælper med basale ting såsom hygiejne, hvornår den unge skal lave lektier, gå i bad og børste tænder. Alt sammen noget den unge ikke har lært at strukturere hjemmefra. At den unge får hjælp til lavpraktiske ting i hverdagen kan

ifølge en kontaktperson være første skridt på vej mod uddannelse og job. Kontaktpersonen fortæller om en ung, der ikke har gået i skole, men i stedet sidder derhjemme og ryger hash. Der er den lavpraktiske hjælp og støtte kombineret med misbrugsbehandling en forudsætning for, at den unge på sigt vil kunne få en selvstændig tilværelse.

At stå op om morgenen og komme ud af døren er også problematikker flere sagsbehandlere, kontaktpersoner og unge beskriver. Der kan kontaktpersonen være en udefra, der understøtter, at den unge lykkes med det. En ung fortæller, at det er lykkedes at gennemføre en HF-uddannelse med hjælp fra blandt andet den unges kontaktperson. I de situationer, hvor der ikke var ro hjemme hos den unge, kunne den unge lave lektier hos kontaktpersonen. Når der var tale om større skriftlige opgaver, og den unge ikke skulle møde i skolen, var aftalen, at den unge stadig skulle komme hjem til kontaktpersonen og sidde at skrive.

Støtten kan også indebære transport til og fra skole.

Citat: "Min opgave lå i at hente hende hver morgen, indtil vi fik trænet det med at tage bussen, og hun selv kunne tage af sted. Og så var det først efter, at vi havde alt det på plads, at der blev åbnet op for andre emner." (Interview med en kontaktperson)

Kontaktpersonen fortæller, at pigen efterfølgende fortalte om andre problemer, hun havde. Kontaktpersonen kom derfor også til at blive en fortrolig voksen for den unge, selvom kontaktpersonens primære opgave var at hente og bringe den unge fra skole. En kontaktperson fortæller også, at transporten til og fra skole kan være løsningen på skolefravær. En anden kontaktperson supplerer med, at det med at tage de unge i hånden, hjælper. Det kan godt være, at de unge kun er i skole et par timer, men det er bedre end ingenting, udtaler kontaktpersonen.

Flere unge fortæller også, at de får hjælp af kontaktpersonen til praktiske ting såsom at betale regninger og udfylde diverse papirer. En ung fortæller, at kontaktpersonen hjælper med at lave en liste over, hvad den unge skal den pågældende måned.

Det kan også være anden praktisk hjælp som besøg hos tandlægen, lægen eller banken, hvor kontaktpersonen kan hjælpe og tage med og få ordnet, det der skal ordnes, fortæller en ung med kontaktperson.

Støtten kan også indebære at få hjælp til at udfylde papirer, fortæller en ung, der har fået hjælp til at søge permanent opholdstilladelse. Det er en hjælp, som den unge ikke kunne få hjemmefra, og som den unge ikke selv har været i stand til at finde ud af.

Typer af støtte i efterværn

Når kontaktpersonerne yder støtte til unge i efterværn, kan det både være i relation til de øvrige typer af støtte beskrevet ovenfor, men det kan også være i relation til at understøtte særlige livssituationer, de unge er i. Der kan eksempelvis være tale om tidligere anbragte unge, uledsagede flygtningebørn eller unge med handicap.

Formålet med efterværn er overordnet set at sikre en overgang til voksenlivet, og kontaktpersonens støtte til den unge kan i den forbindelse variere meget. Det kan være, at de unge skal lære at klare deres egen økonomi og dagligdag, kontakt til andre, renlighed osv. Indsatsen relaterer sig ofte mod, "at forberede dem til eget liv", fortæller en sagsbehandler.

Det kan også handle om at hjælpe den unge med at få styr på en bolig, uddannelse eller arbejde. En sagsbehandler fortæller om en ung i efterværn, der har fået kontaktperson i relation til "botræning". Støtten indebærer at lære den unge at tjekke e-boks, betale husleje, tilmelde regninger til betalingservice, lære at have mad i køleskabet, lægge budget og på andre måder få struktur på en selvstændig hverdag som voksen.

At få styr på økonomi, bolig, uddannelse og arbejde vil normalt være noget, de unge bruger deres forældre til, forklarer en sagsbehandler. Men de unge, der kommer i efterværn og skal have støtte til "botræning", er ofte unge, der ikke har forældre eller netværk, der kan hjælpe med de nævnte ting.

Der er tale om unge, der ikke har kompetencer til at klare sig på egen hånd. En kontaktperson fortæller, at de sager, der især er svære, er, når der i flere generationer i den samme familie er en skæv udvikling eksempelvis som følge af misbrug og arbejdsløshed. Så er der nemlig ikke noget fundament at bygge på, og den unge kan ikke forvente at netværket hjælper, hverken med flytning eller det liv i egen bolig, der følger efter. Nogle af de unge har heller intet materielt med hjemmefra. En kontaktperson fortæller om et konkret eksempel, hvor han stod i IKEA med en ung og måtte købe alt til en lejlighed. Det beskriver kontaktpersonen som en speciel oplevelse, at den unge hverken havde støtte eller andet med hjemmefra.

Sagsbehandlere fra flere interviewkommuner beskriver også, hvilke udfordringer tidligere anbragte unge kan have. En sagsbehandler siger eksempelvis: Citat: *"Der ligger en stor opgave for støttekontaktpersonen at gøre klart for den unge, hvordan det fungerer i den virkelige verden"*. Sagsbehandleren fremhæver, at flere unge, der har været mange år på institution, kan have svært ved at vænne sig til *"den virkelige verden"*. Eksempelvis at man ikke bare får udleveret en busbillet, hvilket var de unges hverdag som anbragte.

Ifølge en anden sagsbehandler er der rigtig mange unge, som ikke ved, hvordan man vasker tøj. En anden sagsbehandler supplerer med et eksempel på en ung, der for nyligt er flyttet hjemmefra. Den unge havde boet på et opholdssted siden 12 års alderen og har nu svært ved at forstå, at den unge selv skal sørge for toiletpapir og for at få sit køleskab fyldt op med madvarer. Der er behov for en omfattende indsats i begyndelsen, når en anbringelse ophører, så den unge på sigt kan klare sig selv, vurderer samme sagsbehandler.

En anden sagsbehandler fortæller, at de er blevet mere opmærksomme på at gøre brug af efterværnsmuligheden, og allerede nu samarbejder med institutioner for at gøre de unge mere selvstændige fra 16 års alderen. Det kan for eksempel være ved, at de unge selv begynder at vaske tøj og tildele dem en ugentlig maddag.

Typen af støtte, en kontaktperson yder i efterværn, kan ligesom støtten til unge under 18 år handle om at vise den unge en anden måde at leve på, end den de unge er vant til. Formålet med en kontaktperson, især forbundet med efterværn, er at udvide den unges netværk og vise den unge alternative livsformer og andre værdier, fortæller en sagsbehandler.

Sagsbehandleren fortæller om en ung, der efter mange års anbringelse har fået et rigtig godt forhold til sin kontaktperson, som også tilbringer tid med den unge privat. Det at have en kontaktperson har givet den unge et netværk, som repræsenterer noget helt andet, end det den unge kommer fra. Resultatet er, at den unge nu kan identificere sig med positive rollemodeller, vurderer sagsbehandleren.

En anden sagsbehandler fortæller også om en ung i efterværn, der har en kontaktperson for at forebygge, at den unge ikke kommer ind i bandemiljøet. Støtten indebærer på den måde en kriminalpræventiv indsats. Støtten i efterværn kan altså indebære de samme elementer som for unge under 18 år, hvis det bliver vurderet, at den unge forsat har disse behov.

AKTIVITETER

Hver kommune fastlægger sin egen praksis i forhold til at stille aktivitetspenge til rådighed for kontaktpersonerne, så de kan lave aktiviteter med de unge.

For de eksterne kontaktpersoner er der typisk tale om, at der kan bevilges et fast beløb hver måned til aktiviteter, som kan lede mod opnåelsen af målene i handleplanen (Jævnfør kapitel 2 er timeansatte kontaktpersoner 'eksterne' kontaktpersoner). Hvis der fremgår særlige hensyn af handleplanen, er det desuden muligt at få bevilget mere end det faste beløb, fortæller nogle af de interviewede kontaktpersoner. I nogle interviewkommuner er der desuden mulighed for, at kontaktpersonerne kan få bevilget et ledsagerkort, der giver gratis adgang til en række aktiviteter såsom byens svømmehaller, museer og lignende.

De interne kontaktpersoner i interviewkommunerne beskriver, at de har aktivitetspenge til rådighed, kendskab til retningslinjer for brug af penge til aktiviteter med de unge og kendskab til, hvor mange penge der er til rådighed. Flere af de interviewede timeansatte kontaktpersoner giver derimod udtryk for, at de ikke kender til muligheden for at få bevilget aktivitetspenge, og at de selv afholder udgifterne, når de deltager i aktiviteter med den unge. Her fortæller en timeansat kontaktperson om finansiering af de aktiviteter, hun deltager i med de unge, hun er kontaktperson for:

Citat: "Jeg har aldrig fået en krone. Jeg betaler for alle, når vi for eksempel er i Tivoli eller badeland. I feriedagene får børnene ellers ingen oplevelser, så det er for egen regning. Jeg tager dem med på café som andre teenagere. Alt er for egen regning. Udgangspunktet ved ansættelse er et ledsagerkort, der giver adgang til museer, DGI, osv. Men jeg kan ikke tage et barn med derhen, der kravler rundt på væggene. Det er slet ikke der, de er. Der er ikke kongruens mellem kontaktpersonens opgave og de aktivitetsmuligheder, der er."
(Interview med en ekstern kontaktperson)

En ekstern kontaktperson ansat i en anden interviewkommune giver også udtryk for, at han Citat: "skal forestå alle udgifter i modsætning til de interne kontaktpersoner". At der er flere af de eksterne kontaktpersoner, der ikke er opmærksomme på muligheden og retningslinjerne for at få bevilget aktivitetspenge, kan tyde på, at der i nogle kommuner er behov for tydeligere information til de eksterne kontaktpersoner om muligheden.

Kapitel 5: Hvem får kontaktperson?

Dette kapitel belyser, hvilke unge der får bevilget en kontaktperson. Kapitlet beskriver også, variationen i problemstillinger og alder hos de unge med kontaktperson. Afslutningsvis fokuserer kapitlet på hvilke forebyggende foranstaltninger unge med kontaktperson tidligere har modtaget samt kommunernes brug af andre forebyggende foranstaltninger i serviceloven sideløbende med kontaktpersonordningen.

UNGE MED KONTAKTPERSON

Der er en stor variation i de problemstillinger, kommunerne bevilger kontaktperson til. Der bliver både bevilget kontaktperson til mindre komplekse og relativt afgrænsede problemstillinger og til meget komplekse og omfattende problemstillinger. Kommunerne bevilger kontaktperson til børn under et år, men ordningen er mest anvendt til unge i teenageårene. Til unge under 12 år bevilger kommunerne i højere grad familierettede indsatser.

Stor variation i problemstillinger men ofte i kombination med ressourcsvg baggrund

De interviewede sagsbehandlere og kontaktpersoner understreger, at der ikke kan gives en ensartet karakteristik af de unge, der får bevilget en kontaktperson. Der er tale om et vidt spænd i både type og omfang af problemstillinger hos de unge.

Mens der er tale om meget forskellige problemstillinger hos de unge, oplever sagsbehandlerne og kontaktpersonerne ofte, at behovet for en kontaktperson opstår, når den unges forældre mangler ressourcer til at afhjælpe den unges problemstilling. Den unge mangler ofte også et netværk omkring sig, der ville kunne bidrage til at afhjælpe problemstillingen. En sagsbehandler fra beskriver, at det ikke er muligt at lave en generel beskrivelse af, hvilke typer problemstillinger de unge med kontaktperson har. Sagsbehandleren uddyber, at det ofte handler om at kompensere for forældrenes manglende ressourcer:

Citat: "Det kan være alt [der er den unges problemstilling]. Det er svært at konkretisere, men det er som regel at finde en kompenserende rolle for forældrene. Det kan være støtte til fritidsaktiviteter, eller det kan være guidning i sociale normer. Ofte er det den her betydningsfulde anden, som kan gå ind og gøre en forskel for et barn med forældre, der måske ikke har så store ressourcer. Det er det, jeg tænker, vi ofte kan gøre, som gør en forskel for børnene." (Interview med en sagsbehandler)

I de gennemførte interview blev der beskrevet mange forskellige konkrete unge med kontaktperson. I tabel 5.1 har vi samlet en liste over hovedparten af de problemstillinger nævnt i interviewene, som kontaktpersoner bliver bevilget til at afhjælpe. Listen er ikke udtømmende, men den kan give en indblik i bredden i de unges problemstillinger:

- ADHD
- Depression
- Ensomhed
- Isolation
- Selvskade
- Selvmordsforsøg

- Spiseforstyrrelse
- Angst
- OCD
- Flygtninge med traumer
- Lavt selvværd
- Andre psykiske diagnoser
- Overvægt
- Sukkersyge
- Autisme
- Skolevægring
- Højt fravær fra skole
- Manglende døgnrytme
- Begyndende kriminalitet
- Kriminel adfærd
- Hashmisbrug
- Andet stofmisbrug
- Oplevet overgreb eller voldtægt
- Særligt konfliktfyldte skilsmisser
- Konflikter i hjemmet

I forhold til den enkelte unge er der desuden ofte tale om, at en kombination af flere af problemstillingerne gør sig gældende. Der kan være tale om meget afgrænsede problemstillinger såsom sukkersyge eller problemer med at komme i skole om morgenen. En af de interviewede sagsbehandlere fortalte, at hvis forældrene ikke har ressourcer eller viljen til at hjælpe med at måle blodsukker eller få den unge op om morgenen til rette tid, kan selv afgrænsede problemstillinger være baggrund for at bevilge en kontaktperson.

Kontaktpersonordningen bliver også bevilget til meget komplekse sager. I nedenstående citat fortæller en kontaktperson om en sag med et omfangsrigt støttebehov. Kontaktpersonen vurderer, at den unge burde være blevet anbragt. Den unge fik i stedet bevilget 48 timers kontaktperson om ugen over et år, hvorefter timetallet blev nedjusteret:

Citat: "Den unge var stærkt kriminalitetstruet, og af alt hvad der lugtede af benzin og vold. Uden kontaktpersonindsatsen var familien helt sikkert splittet ad. Den unge burde egentlig være blevet anbragt. Men fordi der var den massive støtte - jeg havde 30 timer, og den anden kontaktperson havde 18 timer om ugen i et år - den indsats gjorde, at den unge ikke blev anbragt (...) Vi arbejdede især med adfærd, med social afretning - hvordan begår man sig. Det var helt basalt. Den unge havde været helt forsømt og vidste ikke, hvad der var op og ned. Totalt understimuleret og ingen kompetencer ud over, at han var stærk og kunne svømme." (Interview med en kontaktperson)

En sagsbehandler fra en anden kommune fortæller også, at de oftere overvejer kontaktpersonordningen som den mest egnede foranstaltning i komplekse sager, jo ældre den unge er. Det skyldes blandt andet, at anbringelse ses som en mindre egnet foranstaltning for ældre unge, der ikke har været anbragt før:

Citat: "Jeg har en fornemmelse af, at jo ældre de unge bliver, jo mere kommer denne foranstaltning [kontaktpersonordningen] ind i forhold til de andre, for eksempel anbringelse. Det er svært at anbringe en ung, der aldrig har været anbragt før. Det er svært med aflastning. De andre foranstaltninger træder lidt i baggrunden, når de unge"

kommer op i den alder - det tror jeg er med til at gøre, at det er denne foranstaltning, der bliver valgt.” (Interview med en sagsbehandler)

Flere interviewpersoner giver udtryk for, at de ser flere psykisk sårbare unge, der får bevilget en kontaktperson end tidligere.

Citat: ”Inden for de sidste år, synes jeg, der er en tendens til, at vi får flere sårbare, angst, isolerede unge drenge ind - også yngre. Klientellet er blevet yngre, og fokus er flyttet fra det udadreagerende og voldsomme til noget skrøbeligt og sårbart, hvor vi skal løfte op. Jeg har et klart indtryk af, at det er dem, vi ser flest af for tiden.” (Interview med en kontaktperson)

Det er størstedelen af interviewpersonernes indtryk, at der er flere af de unge, som får en kontaktperson, der er ensomme og sårbare. Der er ofte tale om unge med dårligt selvværd, ringe sociale evner og manglende netværk. Der er også eksempler på unge, som har brug for nogen at snakke med. Flere af dem har også selvskadende adfærd eller psykiske diagnoser som eksempelvis angst eller depression.

Det er dog ikke begrundelse nok, at den unge blot mangler en at snakke med for at få bevilget en kontaktperson, fortæller en sagsbehandler. Det kan i hvert fald være vanskeligt for sagsbehandleren at opstille som et mål:

Citat: ”Jeg ser ofte eksempler på, at det ikke fungerer, når forældrene siger, at de har brug for nogen at tale med. Men her er jo heller ikke noget mål. Hvornår har I talt nok? Hvad skal I tale om? Her er det heller ikke en støttekontaktperson, du skal have.” (Interview med en sagsbehandler)

Ordningen bliver mest anvendt til ældre teenagere

De interviewede kontaktpersoner inkluderer kontaktpersoner tilknyttet børn helt ned til under et år. Som den nedenstående tabel 5.2 viser, er der dog kun få kontaktpersonforløb, der bliver bevilget til så små børn. Ifølge flere interviewede sagsbehandlere bevilger de i stedet en anden familierettet foranstaltning. Det skyldes, at sagsbehandlerne stadig prøver at arbejde med ressourcer i familien, når der er tale om yngre børn. Når de unge bliver ældre, vil sagsbehandlerne oftere kigge på at styrke den unge selv i stedet for at støtte familien. Eksempelvis gennem bevilling af en kontaktperson til den unge.

To sagsbehandlere fortæller:

Citat: Sagsbehandler 1: ”Når de kommer op i 16-17 års alderen tænker vi, at det er bedre at ruste dem til det selvstændige liv.”

Sagsbehandler 2: ”Alder er meget afgørende - vi har nok større tendens til at bruge støttekontaktpersoner i ungegruppen og i langt færre tilfælde nede i børnegruppen. Der er det nok mere familiebehandling (...). De unge kommer til os på grund af manglende opdragelse, manglende ressourcer fra forældrene - og andre ting. Det gør, at de kommer ud i kriminalitet eller ikke kommer i skole eller er truende i deres adfærd. Det er helt normalt ikke at snakke med forældrene, når man er teenager, og det er det ikke, når du er 10. Der er en forventning om, at forældrene er de primære voksne, der skal tage sig af barnets problemer. Derfor bruger børnegruppen familiegruppen mere, end vi gør i 17+ gruppen. I 17+ kan vi se, at det er kørt af sporet med forældrene, - og de er på vej til at skulle klare nogle ting selv.” (Interview med to sagsbehandlere)

Kontaktpersonordningen er mest anvendt til 12-17 årige, hvilket fremgår af tabel 5.2 nedenfor. Interviewpersonerne oplever også, at det er en god måde at få adgang til unge i den alder. De er ofte sværere at hjælpe gennem forældrene end de yngre børn. Der er også flere tilfælde, hvor man tidligere har prøvet familierettede foranstaltninger, men vurderet, at de ikke opnår de mål, man havde sat. Kontaktpersonordningen bliver anvendt mindst til børn i alderen 0-5 år. Som det også fremgår af tabel 5.2, er andelen af de bevilgede kontaktpersoner bevilget til hele familien også højere, jo yngre barnet eller den unge er. Det er kun omkring hver tiende kontaktperson, som er bevilget til 12-17 årige, der er bevilget til hele familien. For de 0-5 årige er det næsten halvdelen af kontaktpersonforløbene, der er bevilget til hele familien.

TABEL 5.2: KONTAKTPERSON FORDELT I FORHOLD TIL BARNET/DEN UNGES ALDER OG TYPE (2016)

	Fast kontaktperson (procent i parentes)	Kontaktperson for hele familien (procent i parentes)	I alt
0-5 år	93 (52%)	86 (48%)	179 (100%)
6-11 år	838 (76%)	265 (24%)	1.103 (100%)
12-17 år	4.973 (90%)	543 (10%)	5.516 (100%)
18 år og derover	1.510 (92%)	134 (8%)	1.644 (100%)
I alt	7.414 (88%)	1.028 (12%)	8.442 (100%)

Note: I tabellen fremgår både antal og procentangivelser (sidstnævnte er angivet i parentes). Efterværn er ikke medtaget, da målgruppen for efterværn er unge i aldersgruppen mellem 18 og 23 år.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik

Problemstillinger ordningen kan afhjælpe

Kommunerne har i spørgeskemaundersøgelsen svaret på, om der er nogen typer af problemstillinger, de har erfaring med, at kontaktpersonordningen er særlig hensigtsmæssig til at afhjælpe. Her beskrives her de mest udbredte problematikker, og hvordan kontaktpersonordningen kan bidrage til at afhjælpe problematikken.

Udbredte problemstillinger er:

Sociale problemstillinger hvor den unge kan have behov for opbygning eller fastholdelse af selvstændige sociale relationer og netværk. De unge kan også have problemer med adfærdsregulering og have det svært i sociale sammenhænge som følge af manglende sociale kompetencer, der er en forudsætning for at indgå i et socialt fællesskab. Det kan også handle

om støtte til etablering af et hverdagsliv med fritidsaktiviteter og venskaber eller til andre oplevelser. Støtten kan bidrage til at afhjælpe problemer med social isolation og ensomhed.

Emotionelle og psykiske problemstillinger hvor den unge på den ene eller anden måde er i mistrivsel. Det kan eksempelvis være psykisk sårbare unge med selvværdsproblemer, selvskadende adfærd, angst, spiseforstyrrelser, ensomhed eller tilknytningsforstyrrelser.

Fysiske eller adfærdsmæssige diagnoser. De unge kan for eksempel have kroniske sygdomme som diabetes, hvor der er behov for at overholde kontrol med blodsukkeret. Det kan også være unge med ADHD, Aspergers syndrom eller autisme, hvor der kan være behov for adfærdsregulering for at bryde social isolation og udvikle sociale kompetencer. Unge med handicap kan ligesom andre unge få en kontaktperson, som kan støtte med at etablere et socialt netværk, udvikle selvstændighed og selvhjulpenhed.

Kriminalitet og kriminalitetstruede unge. Flere kommuner oplever en god effekt af kontaktpersonordningen, hvis den unge færdes i et miljø, der har dårlig indflydelse på den unge og giver anledning til bekymring. Kontaktpersonen kan hjælpe med at skabe et netværk af unge, der ikke er kriminelle og arbejde med kriminalitetsforebyggelse. Eksempelvis ved at guide den unge i en anden retning - herunder at støtte op om uddannelse og beskæftigelse.

Misbrugsproblematikker. Kontaktpersonen kan hjælpe den unge med et begyndende eller verserende misbrug, i de tilfælde, hvor den unge er motiveret for misbrugsbehandling.

Skole- og uddannelsesproblematikker. Mange kommuner angiver, at de har erfaringer med, at kontaktpersonen kan hjælpe unge, der eksempelvis har højt skolefravær, er på vej til at droppe ud eller lider af skolevægring. Kontaktpersonen kan hjælpe ved at understøtte en stabil skolegang og fastholde de unge i uddannelse.

Familieproblematikker. En del kommuner angiver, at en kontaktperson kan være effektiv, når den unge har behov for at indgå i en relation med en neutral og fortrolig voksenkontakt uden for familien. Kontaktpersonen kan for eksempel sørge for, at den unge bliver hørt og kan trives i sin hverdag. Det kan give den unge et frirum i forhold til konflikter med forældrene, hvor kontaktpersonen kan guide den unge i at forholde sig konstruktivt til konflikten. Behovet kan eksempelvis opstå i familier med et højt konfliktniveau, når unge er i klemme i skilsmisser, eller hvis den unges anbringelse uden for hjemmet ophører, og forældrene ikke selv er i stand til at støtte den unge. Det kan også være i tilfælde, hvor kontaktpersonen sparrer med og understøtter forældrene i forhold til den unge og derved yder en kompenserende indsats for forældre med manglende kompetencer eller ressourcer. Unge, der af en eller anden årsag ikke har samvær med en forælder, for eksempel som følge af alkoholmisbrug i hjemmet, har ofte mulighed for at få støtte fra en kontaktperson til at acceptere det vilkår.

Manglende voksenkontakt, motivation og krav. Her kan kontaktpersonen udgøre en støttende og stabil voksen ved at agere rollemodel for den unge. Kontaktpersoner kan stille kognitive og relationelle krav til de unge, lære de unge at tage ansvar for egne handlinger og ejerskab over eget liv.

Manglende struktur i tilværelsen og i overgangen til voksenlivet. Kommunerne angiver, at en kontaktperson kan være en god overgangsstøtte ved for eksempel ophold på efterskole eller i forbindelse med efterværn. Eksempelvis når en ung skal flytte i egen bolig og har problemer med at opnå struktur i en selvstændig tilværelse. Kontaktpersonen kan hjælpe udsatte unge i

selvstændiggørelsesprocessen, hvor de unge i stigende grad får lov til at stå på egne ben med kontaktpersonen som et trygt sikkerhedsnet.

Lavpraktiske problemstillinger. Desuden angiver kommunerne, at kontaktpersonordningen også kan bidrage positivt i forhold til eksempelvis at hjælpe den unge med at overholde aftaler, møder, bygge bro mellem hjem, skole og fritid, eller hjælpe unge med betale regninger.

Problemstillinger kontaktpersonordningen *ikke* kan afhjælpe

Kommunerne har i spørgeskemaundersøgelsen også svaret på, hvilke typer af problemstillinger de har erfaring med, at kontaktpersonordningen ikke er velegnet til at afhjælpe.

Nogle af problemstillingerne går igen i forhold til erfaringerne med, hvilke problemstillinger ordningen er god til at afhjælpe (se ovenfor). Det afspejler, at kommunerne anvender kontaktpersonordningen på vidt forskellige måder og deraf har forskellige erfaringer med ordningen og typer af problemstillinger. Det kan formentlig skyldes problemstillingernes tyngde og kompleksitet i de enkelte sager.

De problemstillinger, kommunerne angiver i spørgeskemaet, at de har erfaring med, at kontaktpersonordningen *ikke* kan afhjælpe, er:

Massive og komplekse problemstillinger. Eksempelvis hvis den unge er behandlingskrævende i en omfattende grad. Hertil bemærker en kommune, at en kontaktperson med syv timer om ugen ikke kan løse tunge komplekse problemstillinger alene, men at kontaktpersonordningen kan være del af en løsning.

Problemstillinger, der forudsætter specialviden, som den enkelte kontaktperson ikke besidder. Det kan eksempelvis være i forhold til sværere misbrugsproblematikker og eller sværere psykiske lidelser og funktionsnedsættelser, der forudsætter særlige kompetencer og viden.

Manglende motivation hos den unge. Flere kommuner angiver, at hvis den unge ikke ønsker en forandring for eksempel i forhold til at komme ud af kriminalitet og stofmisbrug og derfor ikke går motiveret ind i relationen med kontaktpersonen, er ordningen ikke velegnet til at hjælpe den unge. Enkelte kommuner angiver også, at det er en udfordring at hjælpe de unge, der ikke ønsker hjælpen, hvis eksempelvis kontaktpersonen er pålagt den unge som led i en domsafgørelse.

Flere kommuner angiver, at de har erfaringer med, at kontaktpersonordningen ikke er velegnet til at støtte *unge med psykiatriske problemstillinger*, hvor behovet er mere behandlingskrævende. Derfor vil de unge kun få et begrænset udbytte af ordningen. Nogle kommuner har også dårlige erfaringer med at støtte unge med autismediagnoser, funktionsnedsættelser og selvskadende adfærd.

Flere kommuner beskriver, at *voldsomme misbrugs- og kriminelle problemer* ikke kan afhjælpes med kontaktpersonordningen. Det gælder især, hvis de unge er for tæt integreret i det pågældende miljø. En kommune beskriver, at når de unge allerede er kriminaliserede, er effekten af kontaktpersonordningen tvivlsom. Flere kommuner beskriver, at der er stor

variation i effekten af indsatsen i forhold til denne type af unge, og at der ofte er mange brud i kontakten mellem den unge og kontaktpersonen.

Flere kommuner påpeger også, at de har dårlige erfaringer med at bruge kontaktpersonordningen til at afhjælpe unge med *stort og hyppigt skolefravær*. Ifølge en kommune er stabilisering af skolegang ofte en kompleks problemstilling, der handler om mere end et afhentningsproblem.

I forhold til *familieproblematikker* angiver nogle kommuner, at kontaktpersonordningen ikke er velegnet til at håndtere konflikter og samspilsproblemer mellem børn og forældre. Det skyldes ifølge disse kommuner, at det er vanskeligt at ændre dynamikken og vilkårene i familien. Af besvarelser fra flere kommuner fremgår, at det i sådanne situationer kan være nødvendigt at iværksætte en foranstaltning i forhold til familien samtidig med kontaktpersonordningen. Det skyldes, at der er tale om komplicerede problemstillinger, som kræver helhedsorienteret behandlingsarbejde i hjemmet.

Andre problemstillinger i familien som særligt konfliktfyldte skilsmisser, massivt misbrug eller svært psykisk syge forældre, vold og seksuelle overgreb har flere kommuner også en oplevelse af, at kontaktpersonordningen ikke kan afhjælpe.

TIDLIGERE OG SAMTIDIGE FORANSTALTNINGER

Det er forskelligt, om de unge, der får bevilget en kontaktperson, tidligere har modtaget andre sociale indsatser eller foranstaltninger. Når børnene er yngre, prøver sagsbehandlerne at støtte forældrene til at blive i stand til at afhjælpe problemstillingerne. Der er derfor ofte forsøgt familierettede foranstaltninger, inden kommunerne bevilger en kontaktperson, jf. tabel 5.3 på side 83.

Interviewpersonerne oplever, at det ikke er muligt at sige noget generelt om, hvorvidt de unge har modtaget andre sociale indsatser tidligere. En sagsbehandler fra beskriver, at kontaktpersonordningen i mange tilfælde er den første foranstaltning, der bliver iværksat, men at det langt fra gælder for alle unge med kontaktperson. En kontaktperson fortæller også:

Citat: "Det er meget forskelligt, hvorvidt den unge tidligere har været i kontakt til kommunen eller ej. Nogle gange er det, som om de lige er faldet ned fra himlen, og andre gange har man haft de fire ældre søskende igennem tidligere." (Interview med en kontaktperson)

Dog fortæller en kontaktperson fra en anden kommune, at når der er tale om unge, hvor der sker en underretning gennem psykiatrien eller egen læge, er kontaktperson ofte en af de første foranstaltninger, der bliver iværksat. I sådanne situationer kan de unge lide af angstanfald og depression, eller der kan være tale om selvskadende adfærd eller selvmordsforsøg.

Nedenfor beskrives et eksempel på et sagsforløb, hvor kommunen ikke kendte til den unge forud for selvmordsforsøg og underretning fra psykiatrien.

CASEBOKS: EKSEMPEL PÅ SAGSFORLØB

Familien bor i starten af barnets liv i udlandet, hvor barnets mor anklager barnets far for seksuel krænkelse af barnet, da barnet er seks år gammel. Barnet bliver anbragt på et børnehjem i et år, hvor det kun ser forældrene en gang om ugen. Senere flytter familien til Danmark, og efterfølgende bliver forældrene skilt. Barnet bor 14 dage hos hver forælder.

Begge forældre har alkoholmisbrug og har haft det hele barnets liv. Moren har desuden PTSD samt OCD.

Barnet forsøger at begå selvmord som 17-årig og indlægges efter at have indtaget 20 smertestillende tabletter. Barnet fortæller, at selvmordsforsøget skyldtes, at barnet havde fået nok af sine forældre alkoholmisbrug. Det psykiatriske ambulatorium underretter kommunen. Barnet er ikke tidligere kendt af kommunen.

Forældrene bliver indkaldt til møde med kommunen om barnets selvmordsforsøg, men de møder ikke op. Der kommer derfor en akut bevilling af kontaktperson sideløbende med udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse, grundet risiko for et fornyet selvmordsforsøg. Caseboks slut.

Der er flere af de unge, som får bevilget en kontaktperson, der tidligere har været omfattet af familierettede tiltag. Det skyldes, at sagsbehandleren oftest først vil afprøve, om familierettede foranstaltninger kan afhjælpe problemstillingen:

"Det optimale er som udgangspunkt, at det er forældrene selv, der ordner de her ting og støtter børnene på alle de fronter, hvor de har brug for at blive støttet. Så har vi så nogle sager, hvor vi har forsøgt med familiebehandling og har forsøgt at støtte mor eller far i, hvordan er det, man gør de her ting. Rigtig mange gange så lykkes det, men så er der også nogle sager, hvor det enten ikke er nok eller ikke har den ønskede effekt, og så må man ind og kompensere [med en kontaktperson]." (Interview med en sagsbehandler)

Når der er forsøgt familiebehandling over en periode, men sagsbehandleren vurderer, at der ikke er progression i forhold til at opnå målene i handleplanen, kan kommunerne skifte fra andre typer af indsatser til en fast kontaktperson til den unge i stedet. Dette vil typisk være, når det vurderes, at forældrene mangler ressourcerne eller viljen til at afhjælpe den unges problemstillinger:

"Familiebehandling skal ofte ind og kompensere hele tiden. Det er forældrene, vi hele tiden er afhængige af, at de forandrer noget. Kontaktpersonen arbejder med barnets egne mestringsstrategier i stedet for at gøre det gennem familien." (Interview med en sagsbehandler)

Nedenfor fremgår et eksempel på et sagsforløb, hvor kommunen først forsøger sig med familiebehandling og efterfølgende bevilger familiebehandling og kontaktperson til den unge samtidig.

CASEBOKS: EKSEMPEL PÅ SAGSFORLØB

Barnet har en ældre bror på 13 år, der har været kendt i forvaltningen i tre år. Den ældre bror spiller meget computer, går sjældent i skole og kan agere voldeligt over for forældrene i hjemmet.

Der er bekymring for, at barnet efterligner storebrorens uhensigtsmæssige adfærd, og dynamikken i hjemmet vurderes at skabe mistrivsel. Barnet har gået 0. klasse om på grund af manglende faglighed, men bliver derudover beskrevet som glad. Kommunen iværksætter først familiebehandling jf. servicelovens § 52, stk. 3, nr. 3, til at sikre og fastholde børnenes trivsel og udvikling. Indsatsen skal sikre, at forældrene får redskaber til at ændre den uhensigtsmæssige dynamik i hjemmet, og varer et år.

Kommunen vurderer senere, at familiebehandling ikke er nok til at opnå målene i handleplanen. I forbindelse med gennemførelse af en ny § 50 undersøgelse vurderes det, at forældrene er åbne for hjælp og reflekterende, men ude af stand til at afhjælpe situationen selv. Der bliver iværksat en kontaktperson til barnet sideløbende med familiebehandlingen.

Kontaktpersonen skal bl.a. hjælpe med at støtte forældrene for at forhindre, at barnet udvikler uhensigtsmæssig adfærd, der spejler storebrorens adfærd. Barnet skal hjælpes med at føle sig tryk i hjemmet og omkring storebroren. Kontaktpersonen skal også give barnet gode oplevelser uden for hjemmet.

Kontaktpersonen skal samarbejde med familiebehandleren om indsatsen. Caseboks slut.

Tabel 5.3 viser, at de forebyggende foranstaltninger, der oftest bliver anvendt, inden kommunerne bevilger kontaktperson, er henholdsvis

- Familiebehandling,
- Fast kontaktperson
- Udgifter i forbindelse med konsulentbistand.

TABEL 5.3: FOREBYGGENDE FORANSTALTNINGER INDEN BEVILLING AF KONTAKTPERSON

Foranstaltning	Antal	Procent
Familiebehandling eller lign.	1185	22,9
Fast kontaktperson	1052	20,3
Udgifter i forbindelse med konsulentbistand	699	13,5
Praktisk, pædagogisk eller anden støtte i hjemmet	355	6,9
Udgifter der kan bidrage med at undgå anbringelse uden for hjemmet	216	4,2
Aflastningsophold i eget hjem	196	3,8
Anden hjælp (rådgivning, behandling og pædagogisk støtte)	183	3,5
Kontaktperson for hele familien	160	3,1
Støtteperson til forældremyndighed	141	2,7
Forebyggende indsats – kommunalbestyrelsen	133	2,6
Praktikophold	129	2,5
Fast kontaktperson i efterværn	114	2,2
Fast kontaktperson eller rådgiver til ung over 18 i efterværn	109	2,1
Udgifter i forbindelse med konsulentbistand, servicelovens § 11, stk. 3	98	1,9
Udgifter der kan bidrage til stabil kontakt mellem forældre og barn	92	1,8
Ophold i dagtilbud eller lign.	90	1,7
Anden form for støtte (med formål at bidrage med en god overgang til selvstændig tilværelse)	83	1,6
Udslusningsordning fra anbringelsessted	70	1,4
Udgifter i forbindelse med prævention	25	0,5
Etablering døgnophold	20	0,4
Personlig rådgiver	9	0,2
Andre indsatser til at forebygge vanskeligheder	8	0,2
Fast kontaktperson til 18-19 årige tidligere anbragte, jf. § 76, stk. 6	6	0,1
Total	5.173	100

Note: De opgivne antal er antal bevillinger i 2013 eller 2014 inden bevilling af kontaktperson i 2015. Kontaktperson dækker her over alle fire former, der er nævnt i afsnit 2.1. Det er ikke antal personer, da den samme person kan have fået flere bevillinger. I tillæg til de opgivne foranstaltninger er følgende foranstaltninger bevilget men ikke opgjort af anonymiseringshensyn: Koordinator til ung idømt sanktion; fast kontaktperson for anbragte under 18 år (som ikke får efterværn i form af døgnophold); netværks- eller samtalegrupper; rådgivning om familieplanlægning; økonomisk støtte til fritidsaktiviteter.
Kilde: Egne beregninger på baggrund af registerdata fra Danmarks Statistik.

At omkring en femtedel af de unge, der fik bevilget en kontaktperson i 2015, tidligere havde fået bevilget kontaktperson, er i høj grad udtryk for, at der er tale om forlængelser af en eksisterende bevilling. At det er familiebehandling og udgifter til konsulentbistand, der er de oftest anvendte forebyggende foranstaltninger forud for bevilling af en kontaktperson, indikerer, at sagsbehandlere i kommunerne prøver at støtte forældrene i selv at blive i stand til at håndtere problemstillingerne, inden de efterfølgende bevilger kontaktperson til den unge.

Samtidige indsatser

De interviewede sagsbehandlere og kontaktpersoner beskriver det også som normalt, at de familierettede foranstaltninger kan fortsætte efter, at der er bevilget fast kontaktperson til den unge. De nævner også, at den faste kontaktperson kan få øje på nye problemstillinger, der kræver, at der bliver bevilget andre foranstaltninger sideløbende. En sagsbehandler fortæller, at *"ofte er der både familiebehandling og kontaktperson i sagerne"*. En anden sagsbehandler supplerer med, at netværket omkring den unge ofte kan have en tro på, at kontaktpersonen kan gøre en stor forskel. Det er dog sagsbehandleren vurdering, at det sjældent er nok kun at bevilge en kontaktperson:

Citat: "Jeg sidder tit til netværksmøder, hvor der er en skole eller børnehave, der med det samme tænker, at en kontaktperson er løsningen. Ud fra deres perspektiv tænker de, at det kunne være rigtig godt for den her dreng eller pige at få den her støtte. Men det er jo ikke ensbetydende med, at det er der, vi ender, for hvis det stadig er helt af helvede til derhjemme, så er det jo lidt som at tisse i bukserne med en kontaktperson. Selvom det kan være rigtigt fint og kan åbne op for en fortrolighed, så kan det ikke stå alene, hvis der ikke er andet, der fungerer." (Interview med en sagsbehandler)

Flere af de interviewede kontaktpersoner giver udtryk for, at det kan fungere godt, når der er bevilget flere foranstaltninger til en familie på samme tid. Når kommunikationen fungerer godt mellem de forskellige fagfolk, kan de forstå og arbejde med den unge og familien på flere fronter på samme tid, hvilket en kontaktperson vurderer, er positivt:

Citat: "Det giver mere mening, hvis man samarbejder, for så kan man komme hele vejen rundt. Oplever også, at familierne er glade for det. Jeg kan fortælle ting videre til familieværkstedet, fordi moren synes, det er for hårdt at skulle fortælle historien igen. Så kan vi lave samarbejde rundt om den unge." (Interview med en kontaktperson)

Der er dog også flere af kontaktpersonerne, der har en oplevelse af, at der kan være for mange fagpersoner ind over, hvilket ses som u hensigtsmæssigt i forhold til at hjælpe den unge og familiens problemstillinger. To kontaktpersoner fortæller:

Citat: Kontaktperson 1: "Jeg har en oplevelse af, at indsatsen kan blive for stor med for mange aktører inde over. Jeg havde en sag med en dreng, hvor der var hjemmehosser og tolke og noget på broren, så nogen gange sad vi otte mennesker i morens lille hjem. Der

sagde vi til rådgiveren, at moren bliver kuk af alle disse otte mennesker. Det blev for meget for moren og børnene."

Kontaktperson 2: "Det kan blive et problem, når der kommer for mange fagfolk ind over. Jeg har siddet til møder om et barn, hvor der har været 11 fagfolk rundt om bordet. Det bliver for meget, og man ved ikke, hvem der har hvilken kasket på. Alle vil gerne hjælpe, men ingen ved, hvem der skal gøre hvad. Der burde være en tovholder, så moren kun skal forholde sig til én person i stedet for mange." (Interview med to kontaktpersoner)

En kontaktperson fra en anden interviewkommune har oplevet, at der var 17 fagpersoner ansat til i kommunen til en enkelt familie, hvilket for kontaktpersonen betød, at mange af de bevilgede timer gik med koordinering. I samarbejde med sagsbehandleren blev antallet af fagpersoner omkring familien reduceret til syv.

Kapitel 6: Erfaringer med ordningen

I dette kapitel beskriver vi interviewpersonernes vurdering af kontaktpersonordningen.

INTERVIEWPERSONERNES VURDERING AF ORDNINGEN

Undersøgelsen viser, at både sagsbehandlere, kontaktpersoner og unge helt overordnet vurderer, at kontaktpersonordningen er god. Eksempelvis udtaler en sagsbehandler, at Citat: *”det er svært at sige noget negativt om ordningen”*.

En af de unge med kontaktperson udtaler om ordningen: Citat: *”Det, indtryk jeg har, er meget godt”*. En anden ung med kontaktperson har været glad for sin kontaktperson hele vejen igennem og vil råde andre unge til at få en kontaktperson selv ved de mindste problemer. Det er den unges erfaringer, at kontaktpersonen altid kan hjælpe. En tredje ung fortæller:

Citat: ”Min kontaktperson har udfordret mig, og det har modnet mig og gjort, at jeg ikke kun er den pige, der boede hjemme og havde problemer med sine forældre. Jeg er en pige, der kan bo med min kæreste og få det til at fungere og færdiggøre en uddannelse. Den støtte, min kontaktperson har givet mig, har betydet alt.” (Interview med en ung med kontaktperson).

En fjerde ung, der har flere domme, fortæller, at kontaktpersonen har været en stor hjælp til at komme ud af stofmisbrug og kriminalitet. Kontaktpersonen hjalp den unge med at forstå, hvor stor og alvorlig en dom, der var tale om. Den unge og kontaktpersonen har i processen med at blive stoffri taget sammen på fiske- og overlevelsesture, hvor der ikke var adgang til stoffer. Det var meget hårdt, fortæller den unge, men det lykkedes, og den unge er i dag stoffri. Den unge vurderer, at han ville være et andet – og dårligere – sted i livet, hvis det ikke havde været for kontaktpersonen.

En sagsbehandler mener, at kontaktpersonordningen er *”en mulighed, som vi skal værne om”*. Det skyldes ifølge en sagsbehandler fra Esbjerg Kommune også, at de andre ordninger i serviceloven, som er målrettet udsatte unge, typisk er Citat: *”mere formelle, hvilket de unge godt kan have lidt svært ved”*. En ung med kontaktperson udtrykker samstemmende, at kontaktpersonordningen er god, som den er, og at det ville være Citat: *”synd for de unge, hvis der skulle ændres på ordningen”*.

Flere sagsbehandlere udtrykker tilfredshed med den rolle, som kontaktpersonordningen har for unge i efterværn i målgruppen 18-23 år. Den bidrager ifølge en sagsbehandler til at binde udsatte børn- og voksenområdet sammen. Det er vigtigt i forhold til ikke at *”tabe”* de ofte sårbare unge ved overgangen til voksenlivet, udtaler samme sagsbehandler.

En fleksibel ordning

Et af de elementer, der især bliver fremhævet som positivt ved ordningen, er dens relativt høje fleksibilitet. En sagsbehandler udtaler eksempelvis, at Citat: *”det er vigtigt med stor fleksibilitet, for at det kan blive en god indsats”*. En ung med kontaktperson fortæller, at det er afgørende, at den unge altid må kontakte sin kontaktperson, der kan være hos den unge på to minutter, når den unge har behov for det.

Fleksibiliteten er ofte større hos de eksterne kontaktpersoner, der ikke har et 9-16 job. De eksterne kontaktpersoner har i mange tilfælde kontaktpersonordningen som deres bibeskæftigelse. Derfor vil deres fleksibilitet afhænge af deres hovedbeskæftigelse. Som tidligere beskrevet er jobbet som kontaktperson for de internt ansatte ofte deres fuldtidsbeskæftigelse, hvilket betyder, at arbejdet med de unge foregår i dagstimerne.

'Én-til-én relationen' er central

Et andet element, der bliver vurderet meget positivt ved kontaktpersonordningen, er 'én-til-én relationen' mellem den unge og kontaktpersonen. En sagsbehandler udtaler eksempelvis om 'én-til-én relationen', at *"det er det, der er forskellen"* sammenlignet med servicelovens andre bestemmelser målrettet udsatte unge. 'En-til-én relationen' gør det Citat: *"personligt ansvarligt for den unge"*, vurderer samme sagsbehandler.

En anden sagsbehandler nævner eksempler på, at kontaktpersonen har haft en særlig betydning for flere af de unge, der efterfølgende er blevet anbragt. Ifølge sagsbehandleren er det ikke pædagogerne på opholdsstederne, som de unge efterfølgende har boet sammen med, de unge refererer positivt til mange år efter. Det er derimod de unges kontaktpersoner, fortæller samme sagsbehandler.

En tredje sagsbehandler vurderer, at succesken med kontaktpersonordningen blandt andet skal måles på, om ordningen har haft en betydning for den unge. Sagsbehandleren giver et eksempel på en ung med kontaktperson, der som voksen til stadighed fortæller om, at dengang hvor der blev bevilget en kontaktperson, fandt både den unge og den unges forældre ud af, at der faktisk var nogen, som gerne ville hjælpe dem. Det skabte et positivt minde helt frem i voksenalderen, som den nu voksne jævnligt referer til.

Citat: "En person, der ikke er ens familie, men som holder af en. Det gør en kæmpe forskel." (Interview med en sagsbehandler)

Effektiv forebyggende foranstaltning

En sagsbehandler siger om kontaktpersonordningen:

Citat: "Det er en af de billigste foranstaltninger, der kan have de bedste effekter. Også på langt sigt. Fordi det bliver en relation, barnet kan referere til resten af sit liv. Det er en enkel, billig og ret effektiv indsats. Det afspejles måske også i, at det er noget, vi bruger rigtig meget."

(Interview med en sagsbehandler)

En af fordelene ved ordningen, der går igen i en stor del af de gennemførte interview med både kontaktpersoner og sagsbehandlere, er, at kontaktpersonordningen relativt set er en billig forebyggende indsats, der har god effekt. En kontaktperson fortæller, at man i den pågældende kommune har oplevet et boom i brugen af ordningen. En kontaktperson fra en anden kommune fortæller samstemmende, at Citat: *"vi ved, at [kontaktpersonordningen] virker. Det er relativt få penge givet ud som forebyggende indsats. Hvad ville det ikke koste, hvis vi ikke gjorde noget?"*

Tidlig(ere) indsats

Det bliver i en del interview med både kontaktpersoner, sagsbehandlere og unge nævnt, at det er vigtigt at iværksætte kontaktpersonordningen så tidligt som muligt. En ung med kontaktpersonudtaler:

Citat: "Jeg synes, at det er rigtig vigtigt, at man ikke behøver at være så langt ude, som jeg var, før man får bevilget en kontaktperson." (Interview med en ung med kontaktperson)

En kontaktperson vurderer samstemmende, at det er vigtigt, at de unge får bevilget kontaktperson allerede i 10-12 års alderen, inden de eksempelvis begynder at ryge hash og komme ud i kriminalitet. Derfor er det vigtigt, at der bliver handlet med det samme, når skolen eksempelvis konstaterer fravær, i stedet for at vente i flere år, vurderer samme interviewperson.

Fastholde kontaktpersonen når det går godt

En vigtig erfaring, der går igen i en række interview med både sagsbehandlere og kontaktpersoner, er, at det er vigtigt, at kontaktpersonerne bliver fastholdt i en periode, når det begynder at gå godt for den unge. Citat: *"Læsset kan let vælte igen"*, udtaler en kontaktperson. En anden kontaktperson vurderer, at ordningen virker bedst, hvis kontaktpersonerne får lov at *"beholde de unge i længere tid"*. Desuden er det også vigtigt, at sagerne bliver afsluttet på en ordentlig måde for at sikre, at det går godt med den unge, vurderer en kontaktperson.

En sagsbehandler fortæller om kontaktpersonordningen, at *"det er et langt sejt træk, og succeserne er små"*. Ifølge sagsbehandleren er det vigtige, at sagsbehandleren mødes med den unge og kontaktpersonen og får fulgt op på, hvordan det går med den unge. En anden positiv ting er ifølge samme sagsbehandler, at sagsbehandlerne selv har fået kompetence til at justere kontaktpersonernes timetal op og ned ud fra pludselige ændringer i den unges støttebehov. Det har de ikke tidligere haft.

Skift af sagsbehandler og manglende opdateringer

En kontaktperson fortæller, at kontaktpersonerne ikke altid bliver informeret, hvis den unge har skiftet sagsbehandler. Det kan være frustrerende for kontaktpersonerne. Der er også erfaringer med unge, som på grund af skift i sagsbehandler kan gå i en måned til halvanden uden at have en sagsbehandler. Den samme kontaktperson fortæller desuden, at de unge efter tre-fire sagsbehandlerskift

Citat: "ikke gider fortælle deres historie igen. Og så får de en hård attitude over for deres rådgiver og får ikke sagt det, der skulle siges, fordi de er sure på deres rådgiver." (Interview med en kontaktperson)

En anden kontaktperson fortæller, at de statusnotater, som ligger til grund for statusmøderne med sagsbehandlerne og de unge, er af svingende kvalitet. Herudover bliver nævnt, at handleplanerne ikke altid er opdaterede, og at kontaktpersonerne ikke altid får handleplanerne tilsendt fra sagsbehandlerne forud for statusmøderne.

Samlet organisering af interne kontaktpersoner

Flere af interviewkommunerne har organiseret kontaktpersonordningen sådan, at de interne kontaktpersoner er samlet organiseret. Om et hus, hvor de interne kontaktpersoner er samlet, siger en sagsbehandler fra en kommune, at det er positivt, at sagsbehandlerne ikke selv skal ud for at finde deres eget støttekorps, men i stedet blot skal kontakte huset. En sagsbehandler fra samme kommune fortæller, Citat: *"at man bruger sig selv meget som kontaktperson og derfor har brug for supervision og et kollegaskab"*. I den forbindelse fortæller de interne kontaktpersoner fra interviewkommuner med en samlet organisering, at det, at de er samlet under samme tag giver god mulighed for supervision og sparring.

Nogle kommuner skærer ned på ordningen

I nogle af interviewkommunerne giver både kontaktpersoner og sagsbehandlere udtryk for, at de oplever, at kommunerne skærer ned på kontaktpersonordningen.

En kontaktperson i en kommune fortæller, at han oplever, at kontaktpersonerne skal levere de samme resultater som inden besparelsen – bare på kortere tid.

En kontaktperson fra en anden kommune fortæller, at den pågældende kommune skal spare, og at det eksempelvis ikke længere er muligt at bevilge arbejdsdusør på 30 kroner i timen. Det kunne før bruges, hvis man havde en ung, der var skoletræt, og det var muligt at finde noget arbejde, der ikke var ordinært, som den unge ville kunne lave i stedet for.

Ansættelsesvilkår for de eksterne kontaktpersoner

De eksterne kontaktpersoner er timelønnede ansat på de enkelte sager. Med undtagelse af kontaktpersoner, der er ansat i en privat virksomhed, er de eksterne kontaktpersoner tilknyttet sagen og sagsbehandleren som enkeltpersoner. Derfor oplever de eksterne kontaktpersoner i flere af interviewkommunerne - i modsætning til de interne kontaktpersoner - at der ikke er organiseret sparring og supervision med dem. En ekstern kontaktperson forklarer, at hun er ansat gennem den samme enhed, hvor kommunens interne kontaktpersoner er samlet. Hun har derigennem også mulighed for at ringe og få sparring og supervision hos enhedens koordinator, hvilket er en mulighed, hun har gjort brug af.

Som beskrevet i sidste afsnit i kapitel 4, er der også flere af de interviewede eksterne kontaktpersoner, der gav udtryk for, at de ikke havde kendskab til muligheden for at søge om aktivitetspenge i forbindelse med kontaktpersonordningen. Det kan tyde på, at der i nogle kommuner er behov for tydeligere information til de eksterne kontaktpersoner om muligheden.