

Til  
**Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering**

Dokumenttype  
**Bilagsrapport**

Dato  
**Maj 2017**

# **JOBFIRST** **MIDTVEJSEVALUERING -** **BILAGSRAPPORT**

Ref. Chefkonsulent Jais Poulsen, [jaip@ramboll.com](mailto:jaip@ramboll.com), tlf.: 51 61 78 36,

## INDHOLD

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>INDLEDNING</b>  | <b>1</b>  |
| <b>2.</b> | <b>BILAG 1: METODE</b>   | <b>1</b>  |
| 2.1       | Borger-cases   | 1         |
| 2.2       | Interviews med projektledere   | 2         |
| 2.3       | Borger og medarbejdersurvey  | 2         |
| <b>3.</b> | <b>BILAG 2: DATA OG BALANCETEST</b>                                      | <b>2</b>  |
| 3.1       | Introduktion og sammenfatning  | 2         |
| 3.2       | Data   | 3         |
| 3.3       | Indsats-intensitet   | 3         |
| 3.4       | Balancetest  | 4         |
| <b>4.</b> | <b>BILAG 3: FIDELITET</b>  | <b>7</b>  |
| 4.1       | Fidelitetsanalysens grundlag   | 7         |
| 4.1.1     | Grundlag for vurdering af fideliteten                                    | 7         |
| 4.2       | Fidelitetsfigurer  | 12        |
| 4.2.1     | Grundelement 1: "Klar rollefordeling fra start"                          | 13        |
| 4.2.2     | Grundelement 2: "Borgerens jobmål sætter kursen"                         | 14        |
| 4.2.3     | Grundelement 3: "Snuseperioden"  | 15        |
| 4.2.4     | Grundelement 4: "Vi prøver os frem og justerer løbende"                  | 15        |
| 4.2.5     | Grundelement 6: "Intensiv fastholdelsesstøtte"                           | 15        |
| 4.2.6     | Grundelement 7: "Praktik kombineret med ordinære timer"                  | 17        |
| 4.2.7     | Grundelement 8: "JobFirst er afsæt for MinPlan – for job"                | 18        |
| 4.3       | Fidelitet i borger-cases   | 18        |
| <b>5.</b> | <b>BILAG 5: STYRKEBESKRIVELSER AF HYPOTESER OM BORGERNES PROGRESSION</b> | <b>19</b> |
| <b>6.</b> | <b>BILAG 6: CASE-BESKRIVELSER</b>  | <b>20</b> |

## 1. INDLEDNING

Formålet med nærværende bilagsrapport er at belyse og gennemgå hovedrapportens metodiske fremgangsmåde, præsentere figurer og tabeller knyttet til grundelementernes fidelitet samt præsentere de otte case-beskrivelser for de udvalgte borgere.

”Bilag 1: metode” beskriver de fire primære datakilder: Borger-cases, projektlederinterviews, de kvantitative data fra Discus’ ledelsesrapporter (bygget på registerdata) samt data fra borger- og medarbejdersurvey udsendt af Rambøll. Formålet med afsnittet er desuden at præsentere, hvordan de forskellige datakilder er blevet anvendt i hovedrapporten, samt hvordan de forskellige datakilder spiller ind i hovedrapportens forskellige kapitler. ”Bilag 2: Fidelitet” præsenterer fideliteten for de forskellige grundelementer fordelt på borger- og medarbejdersurveys samt Discus’ ledelsesrapport. Formålet med disse data er at undersøge, i hvor høj grad de forskellige kommuner formår at implementere JobFirst som tiltænkt. ”Bilag 3: Case-beskrivelser” præsenterer de otte case-beskrivelser, som Rambøll har udarbejdet i tæt samarbejde med fagpersonerne omkring borgerne. Ud over case-besøg i de relevante kommuner bygger case-beskrivelserne på skriftlige beskrivelser udarbejdet af fagpersonalet i kommunerne. Formålet med case-beskrivelserne er at belyse, hvordan borgernes forløb i JobFirst har været og samtidig dokumentere borgernes progression.

## 2. BILAG 1: METODE

Midtvejsevalueringen bygger på fire primære datakilder: Borger-cases, projektlederinterviews, kvantitative data fra Discus’ ledelsesrapporter samt data fra borger- og medarbejdersurvey udsendt af Rambøll. Nedenfor præsenteres, hvordan de forskellige datakilder er blevet anvendt, samt hvordan de spiller ind i analyserne i midtvejsevalueringens forskellige kapitler. Først gennemgås de kvalitative interview, dernæst Discus’ ledelsesrapporter og sidst de to surveys udsendt til henholdsvis borgere og medarbejdere, der deltager i JobFirst-projektet.

### 2.1 Borger-cases

Der er i forbindelse med etableringen af borger-cases udvalgt 8 borgere, der har vist sig at have succesfulde forløb – forstået som gennemført 13 ugers praktik og/eller opnåelse af lønnede timer. Halvdelen af borgerne har forventet haft et relativt godt afsæt for at opnå succes, mens den anden halvdel har haft et relativt mindre godt afsæt for at opnå succes – dette forstået som henholdsvis kortere eller længere sammenhængende fravær fra arbejdsmarkedet.

I forbindelse med disse forløb er der foretaget de kvalitative interviews angivet i nedenstående skema.

**Tablet 1: Kvalitative interviews i undersøgelsen**

|       | Borger | Virksomhedskontaktpersoner | Medarbejdere |
|-------|--------|----------------------------|--------------|
| Antal | 8      | 8                          | 13           |

Borger-cases har været udvalgt i følgende kommuner: Hedensted, Syddjurs, Viborg, Aalborg, Aarhus og Lolland. Således har Viborg og Lolland bidraget med to case-borgere, mens de øvrige hver har leveret én case-borger. I kommunerne med to case-borgere er der foretaget besøg i kommunerne, mens interviewene i de øvrige kommuner er gennemført telefonisk.

Inden interviews har fagpersonerne tættest på borgerne i hver kommune etableret en case-beskrivelse. Denne er efter gennemført interview udbygget og færdiggjort af Rambøll som led i evalueringsarbejdet. Disse case-beskrivelser indgår i grå bokse i afsnittet om borger-cases.

Formålet med arbejdet omkring borger-cases har været at skabe et indblik i konkrete borgerforløb og forstå de mekanismer, der er i spil i borgernes forløb, samt hvad der i netop disse sager har været afgørende for succes.

## 2.2 Interviews med projektledere

For at opnå et indblik i projektledernes syn på indsatsen og arbejdet med implementeringen af indsatsmodellen er der gennemført fem interviews med projektledere. Følgende kommuner har bidraget: København, Jammerbugt, Aarhus, Ringsted og Viborg. Der er således et overlap, således at to kommuner har leveret såvel borger-cases som projektlederinterviews, hvilket betyder, at vi har været i kontakt med i alt ni kommuner i forbindelse med evalueringen.

Disse interviews ligger til grund for analysen af projektlederinterviews.

## 2.3 Borger og medarbejdersurvey

Rambøll har udsendt spørgeskemaer til henholdsvis borgere og medarbejdere i kommunerne. Medarbejderne varetager tre forskellige roller i JobFirst: Koordinerende sagsbehandler, mentor og virksomhedskonsulent. Data fra begge spørgeskemaer er udtrukket den 2. februar 2017. Ved udtrækstidspunktet var borgersurveyen distribueret til 977 borgere. Heraf er der 341 fulde besvarelser. Dertil kommer 5 delvise besvarelser. Det giver en svarprocent på 35 pct. Medarbejdersurveyen var distribueret til 136 medarbejdere, hvoraf 127 har afgivet fulde besvarelser, og to har afgivet nogle svar. Det giver en svarprocent på 94 pct. Det er vigtigt at understreje, at antal besvarelser pr. kommune varierer meget. For medarbejdersurveyen varierer besvarelserne fra to til 19 besvarelser, mens det for borgersurveyen varierer mellem nul og 70 besvarelser på kommuneniveau. Manglende besvarelser fra medarbejdere eller borgere i enkelte kommuner skyldes, at besvarelserne ikke er sket inden udtræksdatoen. Hillerød har af denne årsag ikke nogen borgerbesvarelser med i surveyen, mens der for medarbejdersurveyen blot er to besvarelser fra Skanderborg. Der forventes derfor en højere svarprocent især på borgersurveyen ved slutevalueringen.

Medarbejdersurvey gennemføres én gang i forbindelse med midtvejsevaluering og vil senere blive gennemført som led i slutevalueringen.

Borgersurvey gennemføres for borgere, der har været i forsøget i seks måneder. Udsendelse sker månedligt.

Data for spørgeskemaerne udgør sammen med Discus' ledelsesrapporter datagrundlaget for den samlede fidelitetsanalyse i kapitel 3. Her bidrager surveydataen med viden om borgernes samt medarbejdernes vurderinger af bestemte delasppekter i de ni grundelementer, som JobFirst bygger på.

Ydermere anvendes surveydata i kapitel 4 til at understøtte analyserne om borgernes progression.

# 3. BILAG 2: DATA OG BALANCETEST

Følgende afsnit præsenterer data og balancetest, der ligger til grund for resultaterne af de foreløbige effektmålinger:

## 3.1 Introduktion og sammenfatning

Først testes validiteten af randomiseringen i JobFirst forsøget. Dernæst vises indsats-intensiteten i deltager- og kontrolgruppen, og endelig gøres et meget tidligt forsøg på en effektmåling, som dog skal ses i lyset af den meget korte opfølgingsperiode.

Kandidaterne til at deltage i JobFirst randomiseres i en deltager- og en kontrolgruppe, og det er naturligvis vigtigt, at denne randomisering faktisk indebærer, at der ikke er systematiske forskelle mellem deltager- og kontrolgruppen. Dernæst er det vigtigt, at borgerne i både deltager- og kontrolgruppen modtager den indsats, de er påtænkt at modtage, for at opnå det fulde videnskæssige udbytte af forsøget.

Der er ingen tegn på, at randomiseringen er kompromitteret. Næsten alle balancetests er insignifikante.

Der er, efter vores beregningsmetode, allerede over 50 pct., som ser ud til at have opnået kriteriet om mindst 13 ugers sammenhængende virksomhedsrettet indsats. På dette parameter ser fideliteten således fin ud.

Det er vigtigt at pointere, at vores opgørelse af indsatsfidelitet ikke opgøres ud fra samme model som STAR's fidelitetsmålinger, da vi ikke har mulighed for hverken at medregne fravær eller tjekke, at indsatsen finder sted på samme virksomhed. Disse forskelle betyder meget for beregningen af andelen, der har gennemført et sammenhængende 13 ugers virksomhedsforløb. Hvor det i vore målinger er over 50 pct. for deltagergruppen, er den samme andel i den seneste statusrapport noget mindre. Bemærk dog også, at andelen på 50 pct. ikke er blandt alle borgere i JobFirst, men kun blandt de af borgerne vi har kunnet følge i 35 uger eller mere.

### 3.2 Data

Data fra registreringsværktøjet for deltager- og kontrolgruppen er blevet koblet sammen med DREAM-data for herved at kunne vurdere, om deltager- og kontrolgruppen er ens på en række baggrundskarakteristika.

Indtaget til forsøget er afsluttet, og derfor er alle borgere registreret i registreringsværktøjet. DREAM går frem til og med udgangen af 2016, så borgerne kan følges i den periode, de har deltaget i JobFirst i løbet af 2016. De første borgere kom ind i forsøget i starten af marts 2016 og kan således følges i 44 uger, mens borgere, som påbegyndte JobFirst forløbet i december, kun kan følges ganske få uger.

Data fra registreringsværktøjet omfatter en startdato og en registrering af, hvorvidt borgeren er kommet i deltager- eller kontrolgruppen. Der findes i registreringsværktøjet data for 4854 borgere. Heraf var de 3627 på kontanthjælp på tidspunktet for visitation til JobFirst, mens de resterende 1227 var i et ressourceforløb. Tabel 2 viser fordelingen af borgerne på kontanthjælp og ressourceforløb i deltager- og kontrolgruppen.

**Tabel 2: Antal borgere i deltager- og kontrolgruppen**

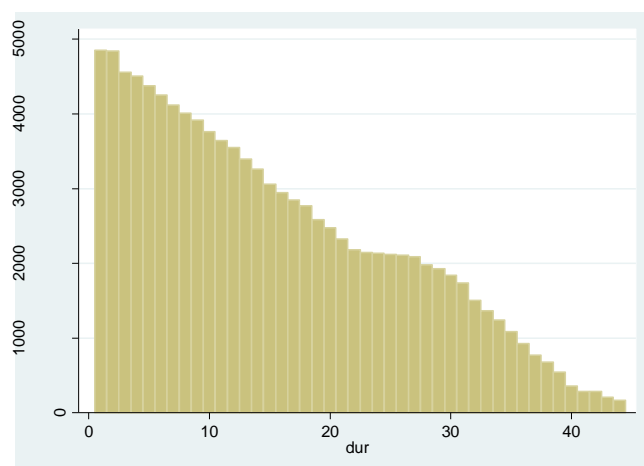
|                 | Deltagergruppen | Kontrolgruppen | I alt |
|-----------------|-----------------|----------------|-------|
| Kontanthjælp    | 1804            | 1823           | 3627  |
| Ressourceforløb | 602             | 625            | 1227  |
| I alt           | 2406            | 2448           | 4854  |

Der er 49 pct. af personerne i ressourceforløb, som er i deltagergruppen, mens der for borgere på kontanthjælp er 50 pct. i deltagergruppen.

### 3.3 Indsats-intensitet

De 4854 borgere i JobFirst kan følges til og med udgangen af 2016, hvorfor vi højst observerer dem i 44 uger. Figur 1 viser, hvor mange borgere der kan følges i en uge, to uger og så videre.

**Figur 1: Antal borgere i JobFirst**



Det er kun de borgere, som er visiteret i projektets allerførste uge, som kan følges alle 44 uger, mens ca. 2000 kan følges i 30 uger, og knap 1000 kan følges mindst 35 uger. Konsekvensen heraf er, at vurderingen af fidelitet og effekter i figurerne nedenfor må tages med det forbehold *in mente*, at antallet af borgere, vurderingen baseres på, er aftagende med antal uger siden visitation.

### 3.4 Balancetest

Tabel 3 viser balancetesten for hele gruppen under et, altså både kontanthjælpsmodtagere og borgere i ressourceforløb.

Tabellen viser, at der i gruppen er omkring 45 pct. mænd, godt en femtedel er gift, de er gennemsnitligt 44 år, de har ikke tilbragt meget af de sidste seks år i beskæftigelse, men til gengæld en stor del på kontanthjælp. Det gælder i særlig grad indenfor de seneste tre år. Godt 20 pct. er af ikke-vestlig oprindelse.

Tabellen viser også, at forskellene mellem deltager- og kontrolgruppen ikke er statistisk signifikant for nogen af de i tabellen inkluderede baggrundsfaktorer. Det indikerer, at randomiseringen har fungeret efter hensigten.

**Tabel 3: Balancetest for hele gruppen**

| BaggrundsvARIABLE                       | Deltagergruppen | Kontrolgruppen | P-værdi |
|---|-----------------|----------------|---------|
| Mand                                    | 0,455           | 0,455          | 0,979   |
| Gift                                    | 0,217           | 0,212          | 0,674   |
| Alder                                   | 44,0            | 44,4           | 0,161   |
| SU historik (seneste 3 år)              | 1,6             | 1,4            | 0,468   |
| SU historik (seneste 6 år)              | 6,6             | 5,7            | 0,224   |
| Beskæftigelse historik (seneste 3 år)   | 2,3             | 2,5            | 0,344   |
| Beskæftigelse historik (seneste 6 år)   | 16,4            | 17,4           | 0,371   |
| Antal ordinære timer seneste år         | 22,4            | 20,5           | 0,569   |
| Sygehistorik (seneste 3 år)             | 7,8             | 7,6            | 0,762   |
| Sygehistorik (seneste 6 år)             | 23,2            | 22,5           | 0,572   |
| Kontanthjælpshistorik (seneste 3 år)    | 121,2           | 122,0          | 0,594   |
| Kontanthjælpshistorik (seneste 6 år)    | 212,1           | 213,8          | 0,555   |
| Selvforsørgelseshistorik (seneste 3 år) | 4,6             | 4,3            | 0,391   |
| Selvforsørgelseshistorik (seneste 6 år) | 14,5            | 14,1           | 0,691   |
| Vestlig indvandrer/efterkommer          | 0,026           | 0,029          | 0,607   |
| Ikke vestlig indvandrer/efterkommer     | 0,227           | 0,246          | 0,112   |
| Arbejdsmarkedsparat                     | 0,010           | 0,014          | 0,201   |
| Ikke match kategoriseret                | 0,100           | 0,101          | 0,992   |

Note: P-værdien angiver sandsynligheden for, at de to middelværdier ikke er forskellige. Historik-variable angiver antal uger indenfor de sidste 3 eller 6 år, hvor borgeren har været i en given tilstand/på en given ydelse.

I og Tabel 5 vises balancetesten separat for gruppen af kontanthjælpsmodtagere og for gruppen af borgere på ressourceforløb. Disse to tabeller viser i tendens det samme som Tabel 3, nemlig at stort set alle variable er i balance i de to grupper. Der er en enkelt signifikant forskel i hver af tabellerne; for kontanthjælpsmodtagerne er der lidt flere arbejdsmarkedsparate i kontrolgruppen, men forskellen er meget lille, om end den er signifikant. I gruppen af borgere i ressourceforløb er der lidt flere ikke-vestlige indvandrere/efterkommere i kontrolgruppen. Der er dog ikke flere signifikante forskelle, end man kan forvente ved det valgte signifikansniveau.

Tabel 4: Balancetest for gruppen af kontanthjælpsmodtagere

| Baggrundsvariabel                       | Deltagergruppen | Kontrolgruppen | P-værdi |
|---|-----------------|----------------|---------|
| Mand                                    | 0,491           | 0,486          | 0,758   |
| Gift                                    | 0,184           | 0,168          | 0,217   |
| Alder                                   | 44,0            | 44,5           | 0,073   |
| SU historik (seneste 3 år)              | 1,8             | 1,6            | 0,518   |
| SU historik (seneste 6 år)              | 7,5             | 6,5            | 0,289   |
| Beskæftigelse historik (seneste 3 år)   | 2,1             | 2,4            | 0,323   |
| Beskæftigelse historik (seneste 6 år)   | 13,5            | 14,2           | 0,537   |
| Antal ordinære timer seneste år         | 22,8            | 19,7           | 0,387   |
| Sygehistorik (seneste 3 år)             | 2,9             | 2,3            | 0,129   |
| Sygehistorik (seneste 6 år)             | 14,6            | 13,7           | 0,394   |
| Kontanthjælpshistorik (seneste 3 år)    | 140,7           | 141,8          | 0,234   |
| Kontanthjælpshistorik (seneste 6 år)    | 238,8           | 241,3          | 0,353   |
| Selvforsørgelseshistorik (seneste 3 år) | 4,6             | 3,8            | 0,095   |
| Selvforsørgelseshistorik (seneste 6 år) | 15,5            | 14,0           | 0,224   |
| Vestlig indvandrer/efterkommer          | 0,024           | 0,031          | 0,245   |
| Ikke vestlig indvandrer/efterkommer     | 0,237           | 0,247          | 0,500   |
| Arbejdsmarkedsparat                     | 0,007           | 0,014          | 0,039   |
| Ikke match kategoriseret                | 0,001           | 0              | 0,315   |

Note: P-værdien angiver sandsynligheden for, at de to middelværdier ikke er forskellige. Historik-variable angiver antal uger inden for de sidste 3 eller 6 år, hvor borgeren har været i en given tilstand/på en given ydelse.

Tabel 5: Balancetest for gruppen af borgere i ressourceforløb

| Baggrundsvariabel                       | Deltagergruppen | Kontrolgruppen | P-værdi |
|---|-----------------|----------------|---------|
| Mand                                    | 0,347           | 0,366          | 0,483   |
| Gift                                    | 0,317           | 0,341          | 0,381   |
| Alder                                   | 44,1            | 44,0           | 0,757   |
| SU historik (seneste 3 år)              | 0,9             | 0,8            | 0,767   |
| SU historik (seneste 6 år)              | 4,1             | 3,5            | 0,578   |
| Beskæftigelse historik (seneste 3 år)   | 2,9             | 3,0            | 0,857   |
| Beskæftigelse historik (seneste 6 år)   | 24,9            | 26,5           | 0,560   |
| Antal ordinære timer seneste år         | 21,1            | 22,9           | 0,816   |
| Syge historik (seneste 3 år)            | 22,7            | 23,1           | 0,853   |
| Syge historik (seneste 6 år)            | 49,0            | 48,1           | 802     |
| Kontanthjælpshistorik (seneste 3 år)    | 62,5            | 63,9           | 0,660   |
| Kontanthjælpshistorik (seneste 6 år)    | 131,9           | 133,6          | 0,799   |
| Selvforsørgelseshistorik (seneste 3 år) | 4,9             | 5,6            | 0,507   |
| Selvforsørgelseshistorik (seneste 6 år) | 11,7            | 14,4           | 0,198   |
| Vestlig indvandrer/efterkommer          | 0,032           | 0,022          | 0,322   |
| Ikke vestlig indvandrer/efterkommer     | 0,194           | 0,243          | 0,039   |
| Arbejdsmarkedsparat                     | 0,017           | 0,010          | 0,418   |
| Ikke match kategoriseret                | 0,400           | 0,394          | 0,810   |

Note: P-værdien angiver sandsynligheden for, at de to middelværdier ikke er forskellige. Historik variable angiver antal uger indenfor de sidste 3 eller 6 år, hvor borgeren har været i en given tilstand/på en given ydelse.

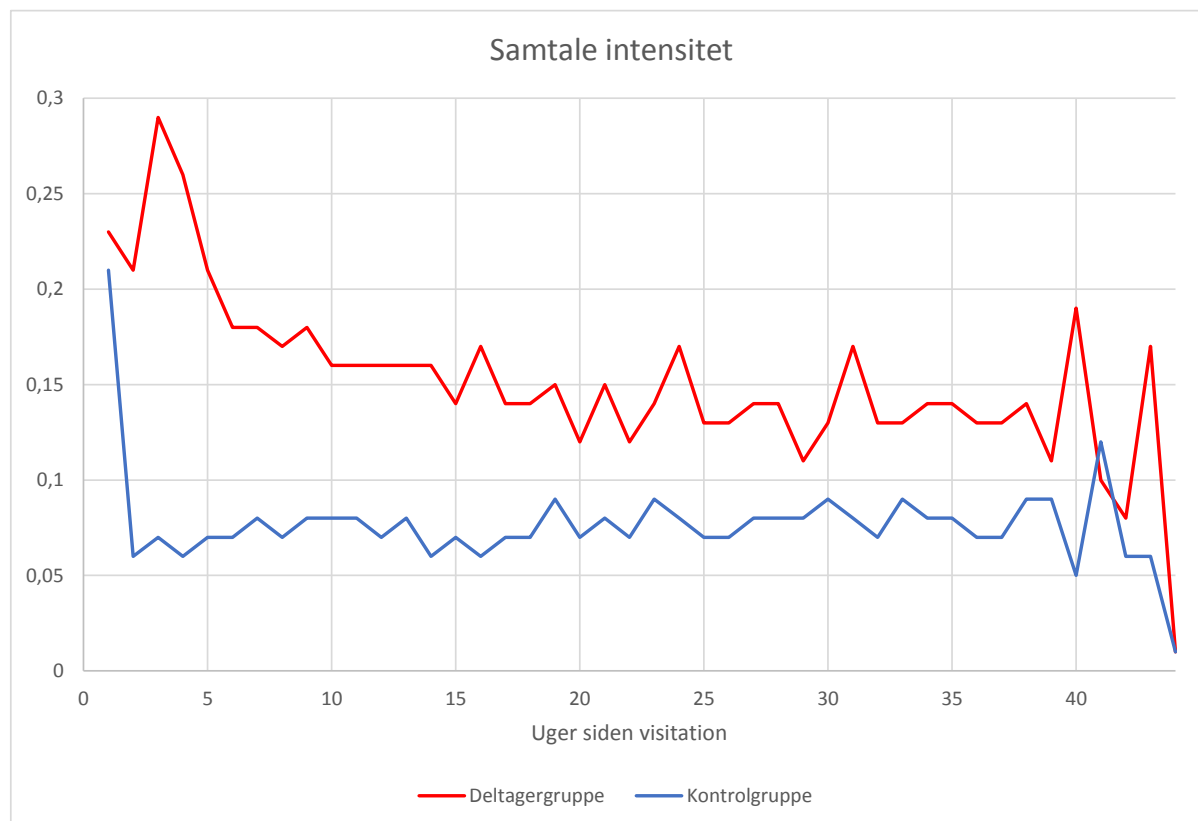
Figur 2 viser samtaleintensiteter i deltager- og kontrolgruppen. Den viser, for hver uge siden visitation, at i kontrolgruppen er der omkring 8 pct., som i en given uge er til samtale i jobcentret. Dette svarer til, at der i gennemsnit er knap 13 uger mellem to samtaler. I visitationsugen er samtaleintensiteten dog noget højere i kontrolgruppen, idet den starter på 22 pct., men så falder til et leje omkring 8 pct.



I deltagergruppen er samtaleintensiteten noget højere, nemlig på omkring 25 pct. de første 4-5 uger efter visitation, hvorefter den falder til omkring 15 pct. Det svarer til, at der efter de første 4-5 uger i snit er omkring 7 uger mellem to samtaler for en given borger.

Samtaleintensiteterne er således både i deltager- og kontrolgruppen i den størrelsesorden, som vi skulle forvente. Der er således ikke markante tegn på hverken manglende fidelitet i deltagergruppen, eller på at kontrolgruppen får øget indsats, når det kommer til samtalerne.

**Figur 2: Samtaleintensitet**



## 4. BILAG 3: FIDELITET

Dette bilag samler informationer, grafikker over data og beskrivelser af metode i forbindelse med fidelitetsanalysen.

### 4.1 Fidelitetsanalysens grundlag

#### 4.1.1 Grundlag for vurdering af fideliteten

Den samlede fidelitetsvurdering foretages på baggrund af information fra Discus' ledelsesrapporter og kvartalsvise statusrapporter samt input fra borgersurvey og medarbejdersurvey. I tabellen nedenfor vises en oversigt over datakilder, fidelitetsmål, spørgsmål og succeskriterier. Bemærk, at de opstillede succeskriterier adskiller sig fra de succeskriterier, DISCUS har gjort brug af i ledelsesrapporterne. Den vigtigste forskel består i, at evaluator (Rambøll) benytter kvantificerede succeskriterier, mens DISCUS' kriterier er kvalitative, jf. boksen nedenfor:

**Tabel 6: Discus' succeskriterier**

Grøn: Det går godt. Kriteriet er helt eller næsten opfyldt.  
 Gult: Kriteriet er ikke opfyldt indenfor de seneste 3 måneder, men det går bedre.  
 Rødt: Kriteriet er ikke opfyldt, og der er ikke sket fremskridt i de seneste 3 måneder.  
 kilde: Discus' ledelsesrapporter

I forlængelse af Tabel 8 følger et oversigtsskema, der viser fideliteten i hver kommunes implementering af indsatsens grundelementer på baggrund af de opstillede succeskriterier.

**Tabel 7: Fidelitetsmål, spørgsmål og succeskriterier for samlet fidelitetsanalyse**

| Supplerende fidelitetsmål (indhold)   | Spørgsmål   | Succeskriterier  |
|---|---|--|
| <b>1. Klar rollefordeling fra start</b>   |   |  |
| <b>Datakilde: Discus' ledelsesrapporter 2017</b>  |   |  |
| Alle borgere har haft første samtale inden 4 uger efter udtrækning                              | Antal og andel deltagere, hvor første samtale er afholdt senest 4 uger efter udtrækning i hhv. alle kommuner samlet samt i de enkelte kommuner.<br><br>Fordelingskategorier:<br>i) 1. samtale ikke afholdt inden 4 uger<br>ii) 1. samtale kan stadig godt nå at blive afholdt inden 4 uger<br>iii) 1. samtale er afholdt inden 4 uger | Grøn ≥ 90 %, har gennemført samtaler inden 4 uger<br>Gul = 75-89 %, har gennemført samtaler inden 4 uger<br>Rød < 75 %, har gennemført samtaler inden 4 uger |
| Alle borgere har månedlige samtaler   | Antal og andel deltagere, som i gennemsnit har haft en månedlig samtale.<br><br>Fordelingskategorier:<br>i) 1 mdl. samtale i gennemsnit ikke afholdt<br>ii) Krav om 1 mdl. samtale kan stadig nås<br>iii) Har i gennemsnit haft 1 mdl. samtale  | Grøn ≥ 90 %, har haft månedlig samtale.<br>Gul = 75-89 %, har haft månedlig samtale.<br>Rød < 75 %, har haft månedlig samtale                                |
| <b>Datakilde: Medarbejdersurvey, Rambøll</b>  |   |  |
| Alle får et månedligt møde med tilstedeværelse af sagsbehandler, virksomhedskonsulent og mentor | "I hvor høj grad er månedlige møder med koordinerende sagsbehandler, virksomhedskonsulent og mentor til stede gennemført som en del af JobFirst-forløbene?"<br><br>Svarkategorier:<br>"Slet ikke" 1, 2, 3, 4, 5 "I meget høj grad", "Ikke relevant".  | Grøn ≥ 90 % af medarbejderne angiver 4-5<br>Gul = 75-89 % af medarbejderne angiver 4-5<br>Rød < 75 % af medarbejderne angiver 4-5                            |
| Medarbejderne oplever, at der er en klar rollefordeling   | "I hvor høj grad har der været en klar rollefordeling mellem koordinerende sagsbehandler, virksomhedskonsulent og mentor i JobFirst-forløbene?"<br><br>Svarkategorier:<br>"Slet ikke" 1, 2, 3, 4, 5 "I meget høj grad", "Ikke relevant".  | Grøn ≥ 90 % af medarbejderne angiver 4-5<br>Gul = 75-89 % af medarbejderne angiver 4-5<br>Rød = < 75 % af medarbejderne angiver 4-5                          |
| Borger deltager i alle møder om borgeren  | "Hvor mange møder uden borgerens tilstedeværelse er der typisk afholdt  | Grøn = < 2 møder u. borger i gennemsnit  |

| Supplerende fidelitetsmål (indhold)  | Spørgsmål   | Succeskriterier   |
|--|---|---|
|  | mellem fagpersoner om borgernes sager? (Gennemsnitligt antal per borger)?"  | Gul = [2-4[ møder u.borger i gennemsnit<br>Rød = >/=4 møder u.borger i gennemsnit   |
| <b>2. Borgerens jobmål sætter kursen</b>   |   |   |
| <b>Datakilde: Discus' ledelsesrapporter 2017</b>   |   |   |
| CV udfyldes for alle borgere ved opstart af JobFirst   | <p>Antal og andel deltagere, som har oprettet CV inden 4 uger efter udtrækning.</p> <p>Fordelingskategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) CV ikke oprette inden fire uger.</li> <li>ii) Krav om at oprette CV inden 4 uger kan stadig nås.</li> <li>iii) CV er oprettet inden 4 uger.</li> </ul>   | <p>Grøn ≥ %, har udfyldt senest 4 uger efter</p> <p>Gul = 75-89 %, har udfyldt senest 4 uger efter</p> <p>Rød &lt;75 %, har udfyldt senest 4 uger efter</p>                     |
| Progressionsværktøjet MinVurdering tages i brug for alle borgere ved opstart af JobFirst   | <p>Antal og andel deltagere, hvor Progressionsværktøj er taget i brug senest 4 uger efter udtrækning.</p> <p>Fordelingskategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>iv) Progressionsværktøjet ikke taget i brug inden 4 uger.</li> <li>v) Progressionsværktøjet taget i brug inden 4 uger kan stadig nås.</li> <li>vi) Progressionsværktøjet er taget i brug inden 4</li> </ul>   | <p>Grøn ≥ 90 %, taget i brug senest 4 uger efter</p> <p>Gul = 75-89 %, taget i brug senest 4 uger efter</p> <p>Rød &lt;75 %, taget i brug 4 senest 4 uger efter</p>             |
| Progressionsværktøjet MinVurdering er anvendt minimum én gang hver 3. måned for alle borgere   | <p>Antal og andel deltagere, hvor Progressionsværktøj er anvendt mindst én gang hver 3. måned.</p> <p>Fordelingskategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Har ikke i gennemsnit brugt værktøjet 1 gang/3.md.</li> <li>ii) Krav om at bruge værktøj 1 gang/3. md. kan stadig nås.</li> <li>iii) Har i gennemsnit brugt værktøj 1 gang/3.md.</li> </ul>   | <p>Grøn ≥ 90 %, værktøjet er brugt min. hver 3. md.</p> <p>Gul = 75-89 %, værktøjet er brugt min. hver 3. md.</p> <p>Rød &lt;75 %, værktøjet er brugt min. hver 3. md.</p>      |
| Der identificeres konkrete jobmål (arbejdsfunktioner og/eller arbejdsfunktioner) for alle borgere. MinPlan på Jobnet anvendes som redskab  | <p>Antal og andel deltagere, hvor MinPlan er udfyldt med jobmål og aktiviteter inden for 4 uger efter lodtrækning.</p> <p>Fordelingskategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) MinPlan udfyldt inden 4 uger</li> <li>ii) Krav om at udfylde MinPlan inden 4 uger kan stadig nås.</li> <li>iii) MinPlan ikke udfyldt inden 4 uger</li> </ul>  | <p>Grøn ≥ 90 % har fået udfyldt MinPlan inden 4 uger</p> <p>Gul = 75-89 % har fået udfyldt MinPlan inden 4 uger</p> <p>Rød = &lt;75 % har fået udfyldt MinPlan inden 4 uger</p> |
| <b>3. Snuseperioden</b>  |   |   |
| <b>Datakilde: Discus' ledelsesrapporter, 2017</b>  |   |   |
| Der er maksimum 4 ugers sammenhængende passivitet mellem igangsættelse af snuseaktiviteter   | <p>Antal og andel deltagere med fravær i 4 sammenhængende uger eller mere. (Gælder alle slags aktiviteter og for alle deltagere i hele perioden 1. marts – 31. december).</p> <p>Note: Fravær omfatter deltagere, som i fire sammenhængende uger eller mere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. har fået registreret fravær.</li> <li>ii. ikke har haft aktiviteter i form af tilbud.</li> </ul> <p>Fordelingskategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Mere end 4 ugers sammenhængende fravær</li> <li>ii) Under 4 ugers sammenhængende fravær</li> </ul> | <p>Grøn ≥ 90 % har under 4 ugers fravær</p> <p>Gul = 75-89 % har under 4 ugers fravær</p> <p>Rød &lt;75 % har under 4 ugers fravær</p>  |
| Alle borgere udarbejder sammen med jobkonsulenten og mentor en aktivitetsplan for hvilke aktiviteter, der skal gennemføres i "Snuseperioden" af JobFirst. MinPlan anvendes som redskab til udarbejdelsen af aktivitetsplanen | <p>Antal og andel deltagere, hvor MinPlan er udfyldt med jobmål og aktiviteter inden for 4 uger efter lodtrækning.</p> <p>Fordelingskategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) MinPlan udfyldt inden 4 uger</li> <li>ii) Krav om at udfylde MinPlan inden 4 uger kan stadig nås.</li> <li>iii) MinPlan ikke udfyldt inden 4 uger</li> </ul>  | <p>Grøn ≥ 90 % har fået udfyldt MinPlan inden 4 uger</p> <p>Gul = 75-89 % har fået udfyldt MinPlan inden 4 uger</p> <p>Rød &lt;75 % har fået udfyldt MinPlan inden 4 uger</p>   |

| Supplerende fidelitetsmål (indhold)  | Spørgsmål  | Succeskriterier  |
|--|--|--|
| Borgere i JobFirst har i overvejende grad været i snuseaktiviteter, herunder både virksomhedspraktik og/eller øvrige aktiviteter   | Andel og antal deltagere i snuseaktivitet dvs. virksomhedspraktik og øvrige forløb<br><br>Fordelingskategorier:<br>i) Deltagere, som har været i snuseaktivitet<br>ii) Deltagere, som ikke har været i snuseaktivitet  | Grøn ≥ 50 % har været i snuseaktivitet<br>Gul = 25-49 % har været i snuseaktivitet<br>Rød <25 % har været i snuseaktivitet   |
| <b>4. Vi prøver os frem og justerer løbende</b>  |  |  |
| <b>Datakilde: Borgersurvey, Rambøll</b>  |  |  |
| Der er foretaget løbende justeringer af jobmål og retning i forløbet   | "Hvordan vurderer du følgende tiltags betydning for dig i forhold til at komme i job eller uddannelse? Løbende justering af jobmål og retning i forløbet?"<br><br>Svarkategorier:<br>1 "ingen betydning", 2,3,4,5,6,7,8,9,10 "stor betydning", "ikke relevant" | Grøn ≥ 50 %, har ikke afkrydset "ikke relevant"<br>Gul = 25-49 %, har ikke afkrydset "ikke relevant"<br>Rød <25 %, har ikke afkrydset "ikke relevant"  |
| Der er foretaget løbende justeringer af jobmål og retning i forløbet, når der har været behov for dette. Borgere vurderer i overvejende grad, at den løbende justering af jobmål og retning i forløbet har haft betydning i forhold til at komme i job eller uddannelse  | "Hvordan vurderer du følgende tiltags betydning for dig i forhold til at komme i job eller uddannelse? Løbende justering af jobmål og retning i forløbet?"<br><br>Svarkategorier:<br>1 "ingen betydning", 2,3,4,5,6,7,8,9,10 "stor betydning", "ikke relevant" | Grøn ≥ 50 %, har afkrydset 2-10 "stor betydning"<br>Gul = 25-49 %, har afkrydset 2-10 "stor betydning"<br>Rød <25 %, har afkrydset 2-10 "stor betydning"   |
| <b>5. Match og arbejdsaftale</b>   |  |  |
| <b>Datakilde: Discus' ledelsesrapporter, 2017</b>  |  |  |
| Alle borgere gennemfører 13 ugers sammenhængende virksomhedsforløb   | Antal og andel borgere, som har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb på samme arbejdsplads<br><br>Fordelingskategorier:<br>i) Har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb<br>ii) Har ikke gennemført 13 ugers virksomhedsforløb                                 | Grøn ≥ 90 % har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb ved samme arbejdsplads<br>Gul = 75-89 % har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb ved samme arbejdsplads<br>Rød <75 % har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb ved samme arbejdsplads |
| <b>Datakilde: Borgersurvey, Rambøll</b>  |  |  |
| For alle borgere i virksomhedsforløb er der indgået arbejdsaftale mellem borger, virksomhed og jobcenter ved opstart af virksomhedsforløb på arbejdsplads. Borgere, der har været i virksomhedsforløb, svarer i <i>overvejende</i> grad, at der er indgået arbejdsaftale | "Hvilke af følgende elementer har været afklaret i din arbejdsaftale med virksomhed ved opstart af virksomhedspraktik?"<br><br>Svarkategorier:<br>"Har ikke haft en arbejdsaftale med virksomhed ved opstart af virksomhed".                                   | Grøn ≥ 90 %, har ikke afkrydset<br>Gul = 75-89 %, har ikke afkrydset<br>Rød <75 %, har ikke afkrydset<br>"Har ikke haft arbejdsaftale"   |
| <b>Datakilde: Medarbejdersurvey, Rambøll</b>   |  |  |
| For alle borgere i virksomhedsforløb er der indgået arbejdsaftale mellem borger, virksomhed og jobcenter ved opstart af virksomhedsforløb på arbejdsplads. Medarbejdere svarer, at alle borgere i virksomhedsforløb har en arbejdsaftale                                 | "I hvilken grad har I lavet arbejdsaftaler mellem de ledige og virksomhederne på de etablerede virksomhedsforløb?"<br><br>Svarkategorier:<br>"Slet ikke" 1, 2, 3, 4, 5 "I meget høj grad", "Ikke relevant".  | Grøn ≥ 90 % svarer 3-5<br>Gul = 75 - 89 % svarer 3-5<br>Rød <75 % svarer 3-5   |
| <b>6. Intensiv fastholdelsesstøtte</b>   |  |  |
| <b>Datakilde: Discus' ledelsesrapporter, 2017</b>  |  |  |
| Alle borgere i JobFirst-forløbet får en mentor   | Antal og andel borgere med mentorstøtte<br><br>Fordelingskategorier:<br>i) Har ikke mentorstøtte<br>ii) Har mentorstøtte   | Grøn ≥ 90 % får mentorstøtte<br>Gul = 75-89 % får mentorstøtte<br>Rød <75 % får mentorstøtte   |
| <b>Datakilde: Borgersurvey, Rambøll</b>  |  |  |
| Alle borgere i virksomhedsforløb har en kontaktperson på virksomheden. Borgere, der har været i virksomhedsforløb,   | "Har du haft en kontaktperson på virksomheden, når du har været i praktik?"<br><br>Svarkategorier:   | Grøn ≥ 90%, svarer ja<br>Gul = 75-89 %, svarer ja<br>Rød <75 %, svarer ja  |

| Supplerende fidelitetsmål (indhold)   | Spørgsmål   | Succeskriterier   |
|---|---|---|
| bekræfter alle, at de har haft en kontaktperson   | "Ja, nej, ikke altid"   |   |
| Der følges altid op på borgernes progression i virksomhederne inden de månedlige møder med koordinerende sagsbehandler. Borgere, der har været i virksomhedsforløb, bekræfter, at der følges op på deres progression inden de månedlige møder | "I hvilken grad har du haft møder med kontaktpersonen på virksomheden om, hvordan det går i praktikken inden de månedlige møder med den koordinerende sagsbehandler?"<br><br>Svarkategorier:<br>"Slet ikke" 1, 2, 3, 4, 5 "I meget høj grad", "Ikke relevant".                | Grøn ≥ 90 % svarer 3-5<br>Gul = 75-89 % svarer 3-5<br>Rød < 75 % svarer 3-5   |
| <b>7. Praktik kombineret med ordinære timer</b>   |   |   |
| <b>Datakilde: Discus ledelsesrapporter, 2017</b>  |   |   |
| Hvor det er hensigtsmæssigt skal virksomhedspraktikken kombineres med ordinært arbejde med løn på arbejdspladsen. Mere end halvdelen af borgerne har kombineret praktik med ordinære timer  | Andel deltagere, som har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb på samme arbejdsplads og har haft ordinære timer.<br><br>Fordelingskategorier:<br>i) Gennemført 13 ugers virksomhedsforløb uden ordinære timer<br>ii) Gennemført 13 ugers virksomhedsforløb med ordinære timer | Grøn: = eller større end kommunegennemsnit<br>Rød: < kommunegennemsnit  |
| <b>Datakilde: Medarbejdersurvey, Rambøll</b>  |   |   |
| Alle medarbejdere vurderer, at mulighederne for at borgerne kombinerer praktik med ordinære timer realiseres  | "I hvilken grad er det dit indtryk, at mulighederne realiseres for at benytte ordinære timer i kombination med praktik?"<br><br>Svarkategorier:<br>"Slet ikke" 1, 2, 3, 4, 5 "I meget høj grad", "Ikke relevant".   | Grøn ≥ 90 % svarer 3-5<br>Gul = 75-89 % svarer 3-5<br>Rød < 75 % svarer 3-5   |
| <b>8. JobFirst er afsæt for 'Min Plan – for job'</b>  |   |   |
| <b>Datakilde: Discus' ledelsesrapporter, 2017</b>   |   |   |
| Der udarbejdes altid 'Min Plan – for job' for borgeren efter borgerens første 13 uger i virksomhedspraktik  | Antal og andel deltagere, hvor min plan er opdateret efter første 13 ugers virksomhedsforløb.<br><br>Fordelingskategorier:<br>i) Kan ikke nå at opdatere MinPlan<br>ii) Kan stadig nå at opdatere MinPlan<br>iii) Har opdateret MinPlan                                       | Grøn ≥ 90 % har opdateret Min Plan for Job<br>Gul = 75-89 % har opdateret Min Plan for Job<br>Rød < 75 % har opdateret Min Plan for Job   |
| CV opdateres for alle borgere efter borgernes første 13 ugers virksomhedsforløb   | Antal og andel deltagere hvis CV er opdateret efter første 13 ugers virksomhedsforløb<br><br>Fordelingskategorier:<br>i) Kan ikke nå at opdatere CV<br>ii) Kan stadig nå at opdatere CV<br>iii) Har opdateret CV  | Grøn ≥ 90 % har opdateret Min Plan for Job<br>Gul = 75-89 % har opdateret Min Plan for Job<br>Rød < 75 % har opdateret Min Plan for Job   |
| <b>9. Kickstart og varighed</b>   |   |   |
| <b>Datakilde: Discus' ledelsesrapporter, 2017</b>   |   |   |
| Borgere i JobFirst har i overvejende grad været i snuseaktiviteter, herunder både virksomhedspraktik og/eller øvrige aktiviteter  | Andel og antal deltagere i snuseaktivitet dvs. virksomhedspraktik og øvrige forløb<br><br>Fordelingskategorier:<br>iii) Deltagere, som har været i snuseaktivitet<br>iv) Deltagere, som ikke har været i snuseaktivitet   | Grøn ≥ 50 % har været i snuseaktivitet<br>Gul = 25-49 % har været i snuseaktivitet<br>Rød < 25 % har været i snuseaktivitet   |
| Alle borgere gennemfører 13 ugers sammenhængende virksomhedsforløb  | Antal og andel deltagere, som har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb på samme arbejdsplads<br><br>Fordelingskategorier:<br>iii) Har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb<br>iv) Har ikke gennemført 13 ugers virksomhedsforløb  | Grøn ≥ 90 % har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb ved samme arbejdsplads<br>Gul = 75-89 % har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb ved samme arbejdsplads<br>Rød < 75 % har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb ved samme arbejdsplads |
| <b>Datakilde: Borgersurvey, Rambøll</b>   |   |   |

| Supplerende fidelitetsmål (indhold)   | Spørgsmål  | Succeskriterier  |
|---|--|--|
| Alle borgere gennemfører 13 ugers sammenhængende virksomhedsforløb. Borgerne svarer alle, at de har været i virksomhedsforløb | "Har du været i virksomhedspraktik?"<br><br>Svarkategorier:<br>Ja, nej, ved ikke | Grøn ≥ 90 % har været i virksomhedspraktik<br>Gul = 75-89 % har været i virksomhedspraktik<br>Rød = <75 % har været i virksomhedspraktik |

På baggrund af ovenstående succeskriterier for fideliteten kan nedenstående oversigt over kommunernes fidelitet etableres.

**Tabel 8: Oversigtsskema – fideliteten i kommunernes implementering af JobFirst**

| Grundelementer  | Datakilde | Kommuner  |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          | Kommuner samlet |
|---|-----------|-----------|---------|--------|--------|---------|----------|-------------|-----------|-----------|------------------|------------|--------|----------|-----------------|
|   |           | København | Lolland | Aarhus | Viborg | Aalborg | Hillerød | Skanderborg | Haderslev | Hedensted | Vallensbæk-Ishøj | Jammerbugt | Odense | Syddjurs |                 |
| <b>1. Klar rollefordeling</b>   |           |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Første samtale inden 4 uger efter udtrækning  | D         |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Månedlig samtale  | D         |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Månedligt møde med tilstedeværelse af sagsbehandler, virksomhedskonsulent og mentor | MS        |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Medarbejderne oplever, at der er en klar rollefordeling                             | MS        |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Borger deltager i alle møder  | MS        |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| <b>2. Borgernes jobmål sætter kursen</b>  |           |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| CV er udfyldt senest 4 uger efter udtrækning  | D         |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| MinVurdering senest 4 uger efter udtrækning   | D         |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| MinVurdering hver 3. mdr.   | D         |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Jobmål i MinPlan  | D         |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| <b>3. Snuseperioden</b>   |           |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Maks. 4 ugers sammenhængede passivitet  | D         |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Aktivitetsplan  | D         |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Snuseaktiviteter igangsat i de fleste forløb  | D         |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| <b>4. Vi prøver os frem og justerer løbende</b>                                     |           |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Løbende justering af jobmål og retning  | BS        |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Løbende justering betydningsfuld for job og uddannelse                              | BS        |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| <b>5. Match og arbejdsaftale</b>  |           |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Arbejdsaftaler er indgået   | BS        |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| Arbejdsaftaler er indgået   | MS        |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |
| <b>6. Intensiv fastholdelsesstøtte</b>  |           |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |        |          |                 |

| Grundelementer  | Datakilde | Kommuner  |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            | Kommuner samlet |        |          |          |
|---|-----------|-----------|---------|--------|--------|---------|----------|-------------|-----------|-----------|------------------|------------|-----------------|--------|----------|----------|
|   |           | København | Lolland | Aarhus | Viborg | Aalborg | Hillerød | Skanderborg | Haderslev | Hedensted | Vallensbæk-Ishøj | Jammerbugt |                 | Odense | Syddjurs | Ringsted |
| Mentorstøtte  | D         | Grøn      | Grøn    | Grøn   | Grøn   | Grøn    | Rød      | Grøn        | Rød       | Rød       | Rød              | Grøn       | Grøn            | Rød    | Grøn     | Grøn     |
| Kontaktperson på virksomhed   | BS        | Grøn      | Grøn    | Grøn   | Grøn   | Grøn    | Grøn     | Grøn        | Grøn      | Grøn      | Grøn             | Grøn       | Grøn            | Grøn   | Grøn     | Grøn     |
| Opfølgning på progression på virksomheden inden månedligt møde mellem borger og koordinerende sagsbehandler | BS        | Rød       | Rød     | Rød    | Rød    | Rød     | Rød      | Rød         | Rød       | Rød       | Rød              | Rød        | Rød             | Rød    | Rød      | Rød      |
| 7. Praktik kombineret med ordinære timer  |           |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |                 |        |          |          |
| Praktik kombineret med ordinære timer   | D         | Rød       | Grøn    | Grøn   | Grøn   | Rød     | Rød      | Rød         | Grøn      | Rød       | Rød              | Grøn       | Grøn            | Rød    | Rød      | Grøn     |
| Muligheder for ordinære timer realiseret  | MS        | Rød       | Rød     | Rød    | Grøn   | Rød     | Rød      | Grøn        | Grøn      | Grøn      | Rød              | Rød        | Grøn            | Grøn   | Rød      | Rød      |
| 8. JobFirst er afsæt for "Min Plan – for job"   |           |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |                 |        |          |          |
| Min Plan for job udarbejdet efter første 13 ugers virksomhedspraktik  | D         | Rød       | Grøn    | Grøn   | Grøn   | Grøn    | Grøn     | Grøn        | Grøn      | Grøn      | Rød              | Grøn       | Grøn            | Rød    | Grøn     | Grøn     |
| CV opdateret efter første 13 ugers virksomhedspraktik   | D         | Grøn      | Grøn    | Grøn   | Grøn   | Grøn    | Grøn     | Grøn        | Grøn      | Grøn      | Grøn             | Grøn       | Grøn            | Grøn   | Grøn     | Grøn     |
| 9. Kickstart og varighed  |           |           |         |        |        |         |          |             |           |           |                  |            |                 |        |          |          |
| Snuseaktiviteter igangsat i de fleste forløb  | D         | Grøn      | Grøn    | Grøn   | Grøn   | Grøn    | Grøn     | Grøn        | Grøn      | Grøn      | Grøn             | Grøn       | Grøn            | Grøn   | Grøn     | Grøn     |
| Gennemført 13 ugers virksomhedsforløb   | D         | Rød       | Rød     | Rød    | Rød    | Rød     | Rød      | Rød         | Rød       | Rød       | Rød              | Rød        | Rød             | Rød    | Rød      | Rød      |
| Har været i virksomhedspraktik  | BS        | Rød       | Grøn    | Grøn   | Rød    | Grøn    | Grøn     | Grøn        | Grøn      | Rød       | Grøn             | Rød        | Rød             | Rød    | Rød      | Rød      |

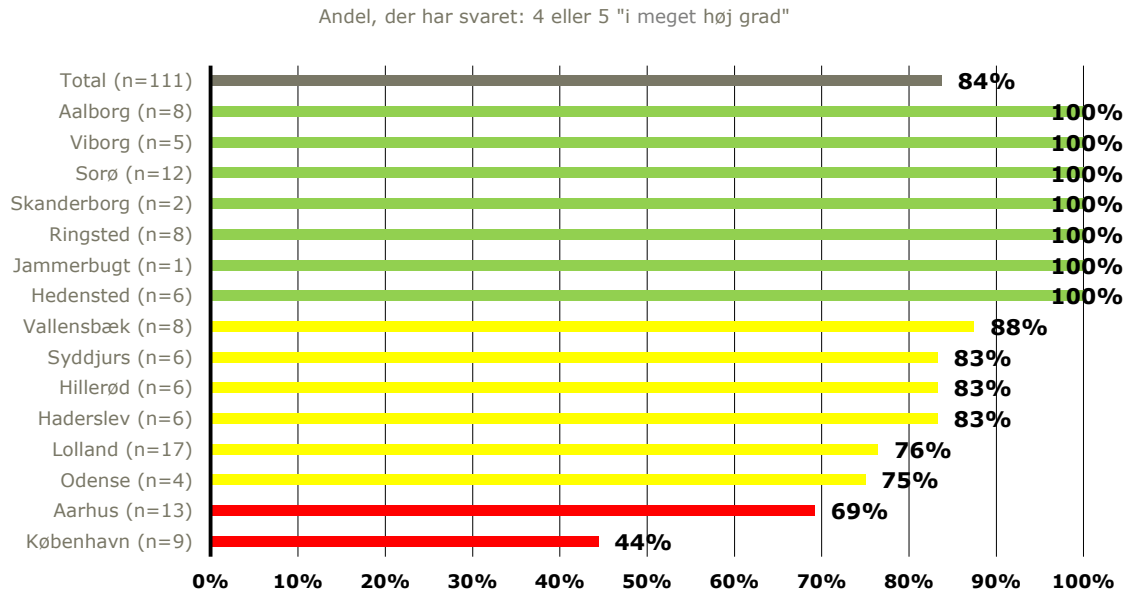
\*D=Discus' ledelsesrapporter, 2017, MS=medarbejdersurvey og BS=borgersurvey.

Note: De grå bokse angiver, at der ikke er relevante besvarelser i medarbejdersurvey. Vedr. den grå farve i kolonnen 'Kommuner samlet' ved spørgsmålet om praktik kombineret med ordinære timer i grundelement 7 skyldes den grå farve, at den røde og grønne farve defineres ud fra kommunegennemsnittet, hvorfor der ikke kan vurderes fidelitet ud fra dette samlet set.

## 4.2 Fidelitetsfigurer

Følgende afsnit har til formål at præsentere data for fidelitet for kommunernes implementering af projekt på baggrund af borger- og medarbejdersurveys samt Discus' ledelsesrapport. Afsnittet er inddelt efter grundelement og har dermed samme opbygning som hovedrapportens fidelitetsafsnit.

## 4.2.1 Grundelement 1: "Klar rollefordeling fra start"

**Figur 3: Medarbejdersurvey - "I hvor høj grad har der været en klar rollefordeling mellem koordinerende sagsbehandler, virksomhedskonsulent og mentor i JobFirst-forløbene?"**

Note: Besvarelsene er angivet på en skala fra "1 slet ikke" til "5 i meget høj grad".

Succeskriterier: Grøn ≥ 90 pct. af medarbejderne angiver 4-5, Gul = 75-89 pct. af medarbejderne angiver 4-5, Rød = <75 pct. af medarbejderne angiver 4-5.

**Table 9: Medarbejdersurvey**

1) "I hvor høj grad er månedlige møder med koordinerende sagsbehandler, virksomhedskonsulent og mentor til stede gennemført som en del af JobFirst-forløbene?"

2) "Hvor mange møder uden borgerens tilstedeværelse er der typisk afholdt mellem fagpersoner om borgernes sager? (Gennemsnitligt antal per borger)?"

| Kommuner             | 1) Andel der har svaret: 4 eller 5 "I meget høj grad" | 2) Gennemsnitligt antal møder uden borgerens tilstedeværelse |
|----------------------|---|--|
| Hillerød (n=6)       | 17%   | 13,5   |
| Odense (n=4)         | 50%   | 3  |
| Aarhus (n=14)        | 57%   | 1,5  |
| Aalborg (n=8)        | 63%   | 2,6  |
| Lolland (n=19)       | 68%   | 1,6  |
| Ringsted (n=8)       | 75%   | 2,7  |
| København (n=13)     | 77%   | 2,3  |
| Haderslev (n=6)      | 100%  | 0,2  |
| Hedensted (n=6)      | 100%  | 1,3  |
| Jammerbugt (n=2)     | 100%  | 0,3  |
| Skanderborg (n=2)    | 100%  | 0,5  |
| Sorø (n=12)          | 100%  | 1,8  |
| Syddjurs (n=6)       | 100%  | 2,5  |
| Vallensbæk (n=8)     | 100%  | 5,2  |
| Viborg (n=5)         | 100%  | 2,4  |
| <b>Total (n=119)</b> | <b>77%</b>  | <b>3,1</b>   |

Note: besvarelsene er angivet hhv. på en skala fra "1 slet ikke" til "5 i meget høj grad" og ved at skrive et gennemsnit for det typiske antal møder afholdt uden borger.

Succeskriterier 1): Grøn ≥ 90 pct. af medarbejderne angiver 4-5, Gul = 75-89 pct. af medarbejderne angiver 4-5, Rød = <75 pct. af medarbejderne angiver 4-5.

Succeskriterier 2): Grøn = <2 møder u.borger i gennemsnit, Gul = 2-4 møder u.borger i gennemsnit, Rød ≥ 4 møder u.borger i gennemsnit

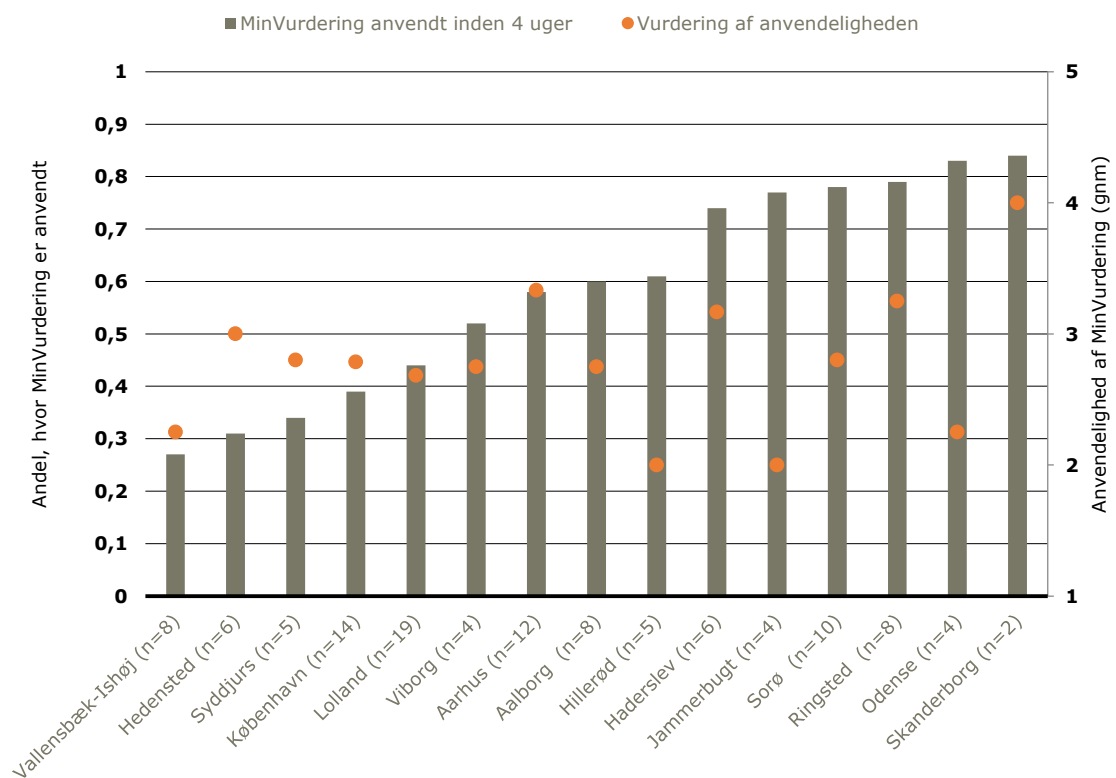


## 4.2.2 Grundelement 2: "Borgerens jobmål sætter kursen"

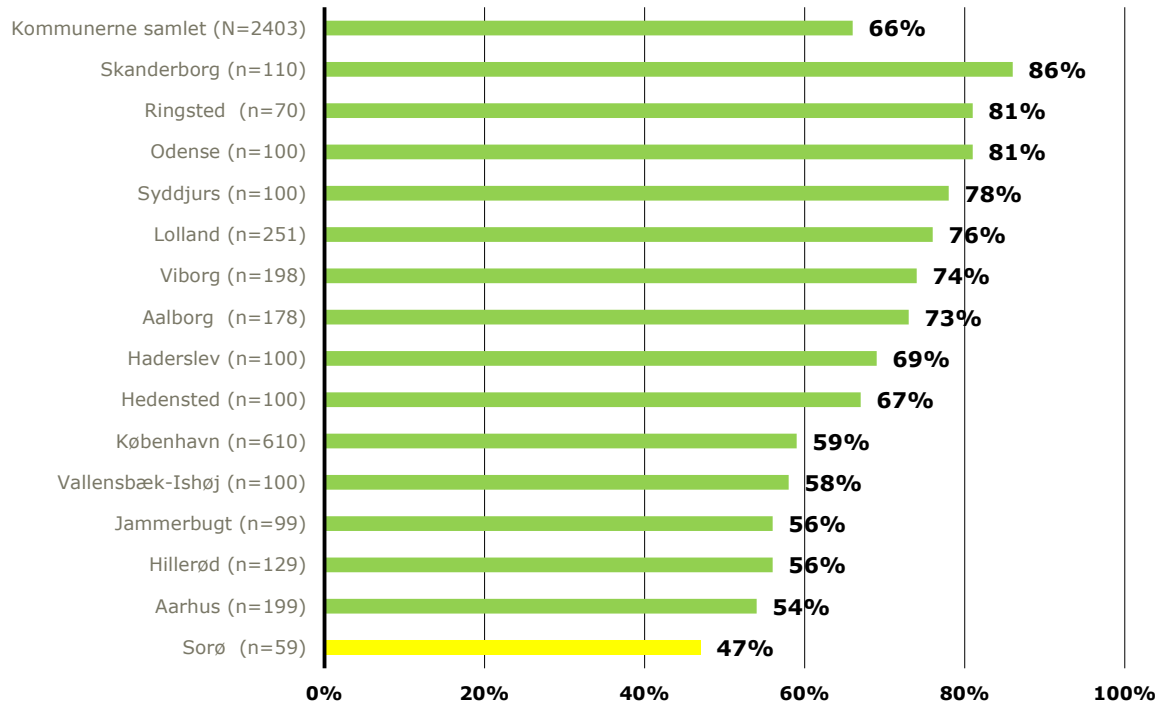
**Tabel 10: Discus ledelsesrapporter - Andel deltagere, som har oprettet og anvendt CV og progressionsværktøj**

| Kommuner         | CV oprettet inden 4 uger | Progressionsværktøjet taget i brug inden 4 uger | Progressionsværktøjet anvendt mindst én gang hver 3. måned |
|------------------|--------------------------|---|--|
| Syddjurs         | 67% (n=100)              | 34% (n=100)                                     | 53% (n=94)   |
| Hillerød         | 73% (n=120)              | 61% (n=96)                                      | 51% (n=87)   |
| Hedensted        | 74% (n=91)               | 31% (n=85)                                      | 63% (n=78)   |
| København        | 79% (n=573)              | 39% (n=536)                                     | 32% (n=439)  |
| Lolland          | 79% (n=251)              | 44% (n=251)                                     | 27% (n=231)  |
| Aarhus           | 80% (n=190)              | 58% (n=179)                                     | 62% (n=172)  |
| Viborg           | 81% (n=199)              | 52% (n=198)                                     | 30% (n=177)  |
| Haderslev        | 82% (n=95)               | 74% (n=93)                                      | 88% (n=84)   |
| Odense           | 86% (n=100)              | 83% (n=100)                                     | 95% (n=100)  |
| Skanderborg      | 86% (n=99)               | 84% (n=104)                                     | 88% (n=101)  |
| Vallensbæk-Ishøj | 87% (n=84)               | 27% (n=62)                                      | 84% (n=62)   |
| Ringsted         | 89% (n=70)               | 79% (n=70)                                      | 58% (n=67)   |
| Jammerbugt       | 91% (n=94)               | 77% (n=88)                                      | 62% (n=86)   |
| Aalborg          | 93% (n=169)              | 60% (n=159)                                     | 55% (n=154)  |
| Sorø             | 97% (n=60)               | 78% (n=60)                                      | 88% (n=58)   |
| <b>Total</b>     | <b>82% (n=2295)</b>      | <b>55% (n=2108)</b>                             | <b>52% (n=1990)</b>  |

Succeskriterier: Grøn  $\geq 90$  pct., Gul = 75-89 pct., Rød  $< 75$  pct.

**Figur 4: Kommunernes anvendelse af MinVurdering krydset med medarbejdernes vurdering af anvendeligheden af værktøjet**

## 4.2.3 Grundelement 3: "Snuseperioden"

**Figur 5: Discus ledelsesrapporter – Andel deltagere i snuseaktivitet dvs. virksomhedspraktik og øvrige forløb**

Rambølls Succeskriterier: Grøn ≥ 50 pct., Gul = 25-49 pct., Rød = <25 pct. har været i snuseaktivitet

## 4.2.4 Grundelement 4: "Vi prøver os frem og justerer løbende"

**Tabel 11: Borgersurvey - 1) Andel der har fået justeret jobmål & 2) Andel, der svarer løbende justering af jobmål har haft betydning for at komme i job eller uddannelse**

| Kommuner         | 1) Andel der har fået justeret jobmål | 2) Andel, hvor justering af jobmål har haft betydning |
|------------------|---------------------------------------|---|
| Skanderborg      | 100% (n=2)                            | 100% (n=2)  |
| Ringsted         | 94% (n=16)                            | 93% (n=15)  |
| Hedensted        | 93% (n=14)                            | 92% (n=13)  |
| Vallensbæk-Ishøj | 88% (n=7)                             | 43% (n=7)   |
| Aalborg          | 87% (n=47)                            | 90% (n=41)  |
| København        | 83% (n=36)                            | 60% (n=30)  |
| Lolland          | 83% (n=70)                            | 64% (n=58)  |
| Jammerbugt       | 82% (n=22)                            | 78% (n=18)  |
| Haderslev        | 75% (n=20)                            | 87% (n=15)  |
| Viborg           | 70% (n=44)                            | 97% (n=31)  |
| Syddjurs         | 68% (n=25)                            | 94% (n=17)  |
| Sorø             | 67% (n=6)                             | 100% (n=4)  |
| Odense           | 65% (n=20)                            | 85% (n=13)  |
| Aarhus           | 27% (n=11)                            | 100% (n=3)  |
| Hillerød         | N/A*                                  | N/A*  |
| <b>Total</b>     | <b>78% (n=341)</b>                    | <b>80% (n=267)</b>                                    |

Svarkategorier 1) og 2): "Slet ikke" 1 - 10 "Stor betydning"

Succeskriterier: 1) Grøn ≥ 50 pct., Gul = 25-49 %, Rød = <25 pct. har ikke afkrydset "ikke relevant". 2)

Grøn = >/= 50 pct., Gul = 25-49 pct., Rød = <25 pct., har afkrydset 2-10 "stor betydning".

\*Ved dataudtræk var der endnu ingen borgerbesvarelser fra Hillerød Kommune

## 4.2.5 Grundelement 6: "Intensiv fastholdelsesstøtte"

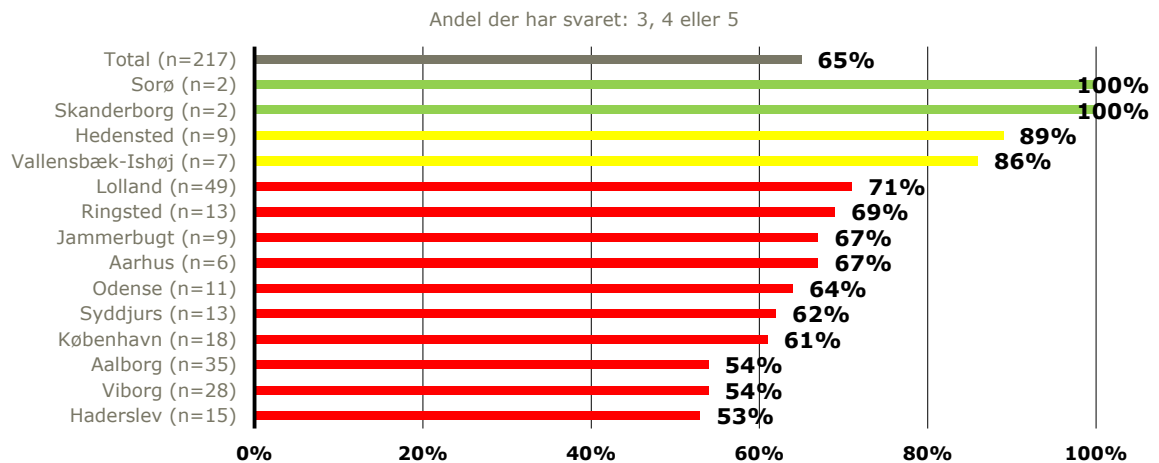
**Tabel 12: Discus ledelsesrapporter – Andel, der har mentorstøtte**

| Kommuner | Andel borgere med mentorstøtte |
|----------|--------------------------------|
|----------|--------------------------------|

|                  |                     |
|------------------|---------------------|
| Hillerød         | 43% (n=192)         |
| Jammerbugt       | 52% (n=99)          |
| Vallensbæk-Ishøj | 55% (n=100)         |
| Ringsted         | 64% (n=70)          |
| Hedensted        | 68% (n=100)         |
| Skanderborg      | 75% (n=110)         |
| København        | 82% (n=610)         |
| Viborg           | 83% (n=198)         |
| Aalborg          | 88% (n=178)         |
| Syddjurs         | 90% (n=100)         |
| Sorø             | 90% (n=60)          |
| Lolland          | 94% (n=251)         |
| Aarhus           | 94% (n=199)         |
| Haderslev        | 95% (n=100)         |
| Odense           | 97% (n=100)         |
| <b>Total</b>     | <b>79% (n=2467)</b> |

Note: Rambølls succeskriterier: Rød < 75 pct., Gul = 75-89 pct., Grøn ≥ 90 pct..

**Figur 6: Borgersurvey - "I hvilken grad har du haft møder med kontaktpersonen på virksomheden om, hvordan det går i praktikken inden de månedlige møder med den koordinerende sagsbehandler?"**

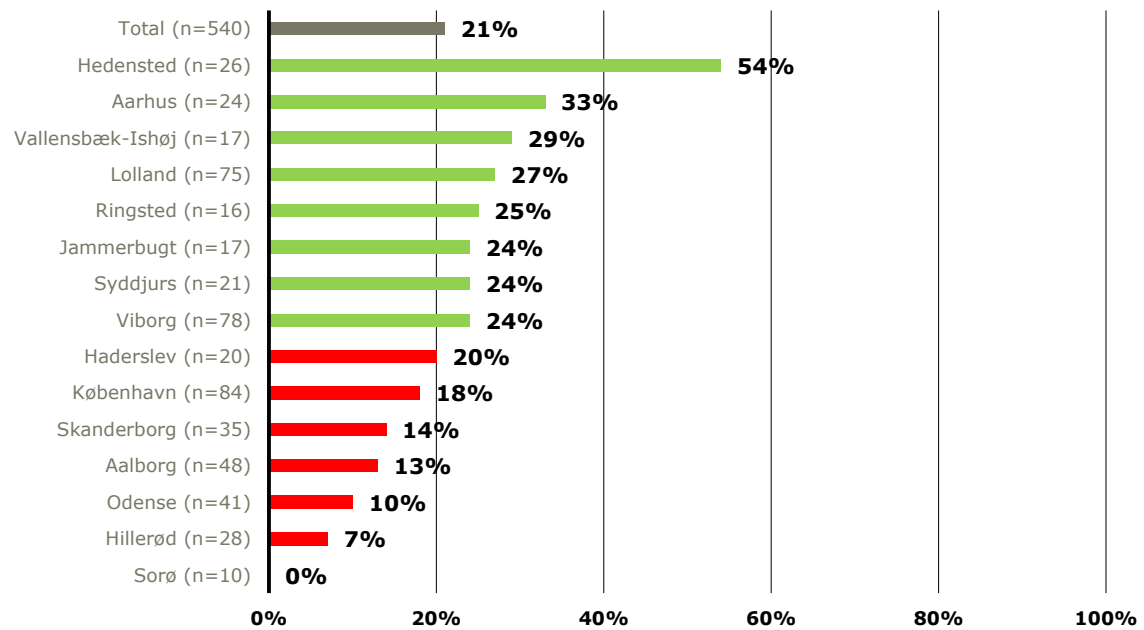


Note: Succeskriterier: Rød < 75 pct., Gul = 75-89 pct., Grøn ≥ 90 pct..

Besvarelserne er angivet på en skala fra "1 slet ikke" til "5 i meget høj grad". Der er ingen besvarelser fra Hillerød Kommune, da ingen borgere herfra har besvaret survey på datoen for dataudtrækket.

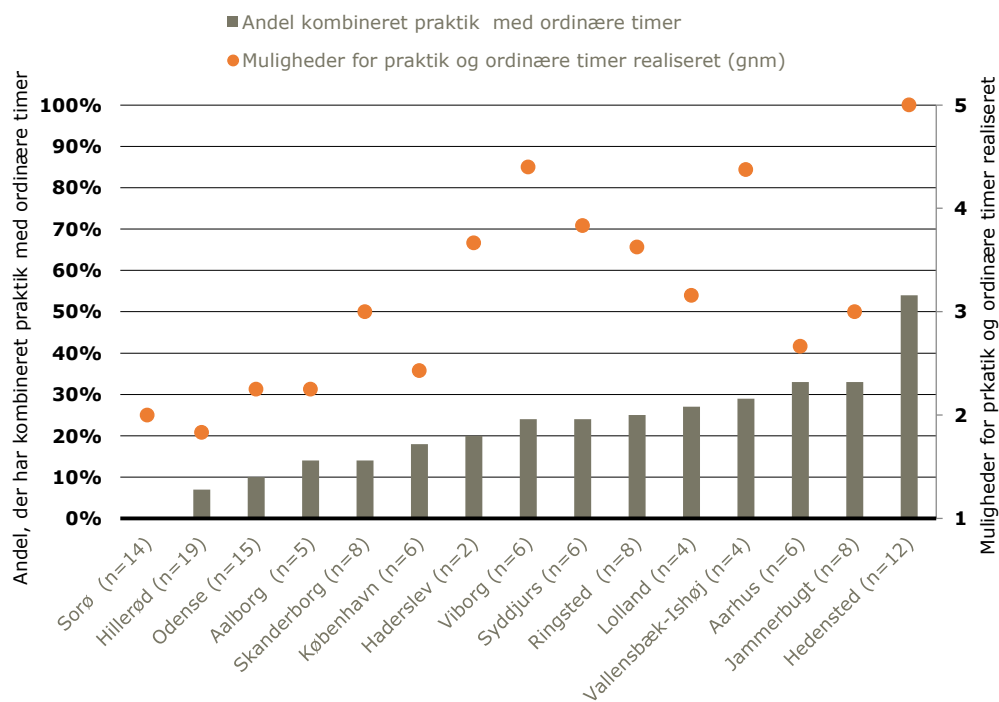
## 4.2.6 Grundelement 7: "Praktik kombineret med ordinære timer"

**Figur 7: Discus - Andel deltagere, som har haft ordinære timer blandt deltagere, som har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb på samme arbejdsplads**

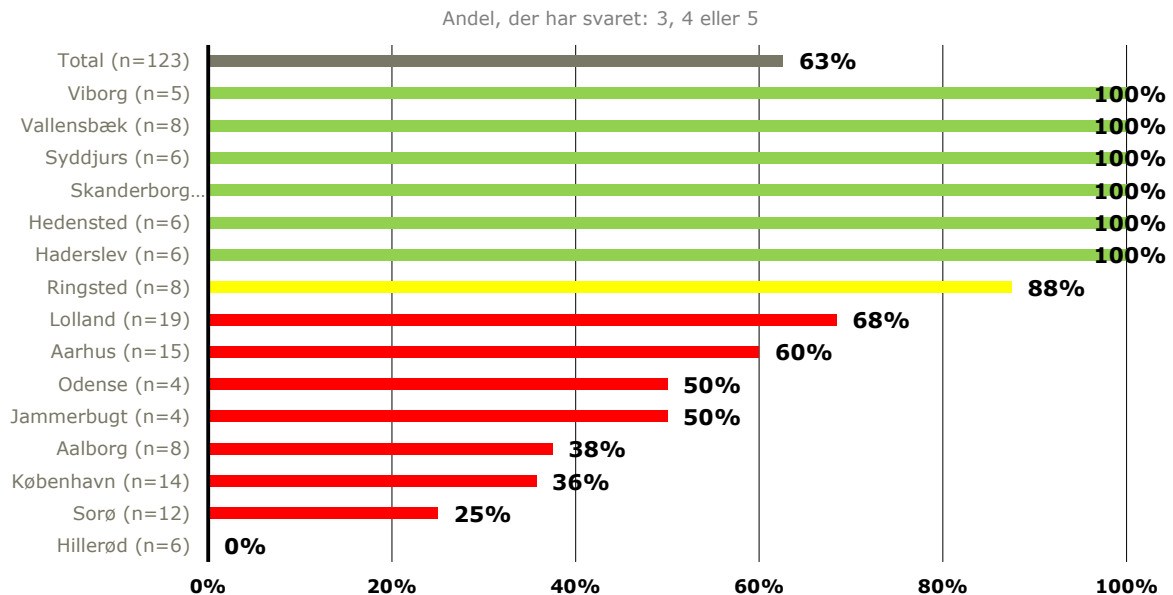


Note: Andelen er ud af det samlede antal deltagere, som har gennemført 13 ugers virksomhedsforløb på samme virksomhed. Rambølls procesvurderingskriterie: Grøn: over gennemsnit, Rød: under gennemsnit. Eftersom ordinære timer er en effekt og ikke noget, som kan implementeres alene gennem aktiviteter fra jobcentrenes side, måles her ikke på fideliteten. I stedet er etableret et procesvurderingskriterie, som identificerer kommuner (markeret med rødt), der i særlig grad kan profitere af at have fokus på denne del af indsatsen, da de ligger under kommunegennemsnittet.

**Figur 8: Kryds mellem data om brugen af ordinære timer i kommunerne og medarbejdernes oplevelse af at realisere potentialet for brugen**



**Figur 9: Medarbejdersurvey - "I hvilken grad er det dit indtryk, at mulighederne realiseres for at benytte ordinære timer i kombination med praktik?"**



Note: Besvarelserne er angivet på en skala fra "1 slet ikke" til "5 i meget høj grad". Succeskriterier: Grøn  $\geq 90$  pct., Gul = 75-89 pct., Rød =  $< 75$  pct. svarer 3,4 eller 5 "I meget høj grad"

#### 4.2.7 Grundelement 8: "JobFirst er afsæt for MinPlan – for job"

**Tabel 13: Discus – Andel deltagere, hvor hhv. MinPlan og CV er opdateret efter første 13 ugers virksomhedsforløb**

| Kommuner         | Har opdateret MinPlan | Har opdateret CV    |
|------------------|-----------------------|---------------------|
| København        | 65% (n=66)            | 100% (n=58)         |
| Jammerbugt       | 71% (n=17)            | 100% (n=16)         |
| Aarhus           | 78% (n=23)            | 100% (n=23)         |
| Syddjurs         | 81% (n=21)            | 100% (n=19)         |
| Haderslev        | 83% (n=18)            | 100% (n=18)         |
| Ringsted         | 85% (n=13)            | 100% (n=10)         |
| Hillerød         | 88% (n=25)            | 100% (n=24)         |
| Hedensted        | 88% (n=26)            | 100% (n=25)         |
| Vallensbæk-Ishøj | 88% (n=17)            | 100% (n=17)         |
| Sorø             | 88% (n=8)             | 100% (n=6)          |
| Lolland          | 90% (n=70)            | 100% (n=61)         |
| Viborg           | 91% (n=67)            | 100% (n=60)         |
| Aalborg          | 91% (n=43)            | 100% (n=35)         |
| Skanderborg      | 91% (n=34)            | 100% (n=31)         |
| Odense           | 92% (n=38)            | 100% (n=27)         |
| <b>Total</b>     | <b>85% (n=486)</b>    | <b>100% (n=430)</b> |

Rambølls succeskriterier: Grøn  $\geq 90$  pct., Gul = 75-89 pct., Rød  $< 75$  pct., har fået opdateret MinPlan og CV efter første 13 ugers virksomhedsforløb.

#### 4.3 Fidelitet i borger-cases

Tabellen neden er en opgørelse af fideliteten i borgernes JobFirst-forløb. Borgerne E, H og C har haft ordinære timer. De tre borgere har tilmed den højeste grad af fidelitet. Dette kunne være den første indikation på en positiv sammenhæng mellem borgerne med ordinære timer og fidelitet i indsatsen. Der kræves dog en større mængde data, før denne indikation kan underbygges yderligere og tilstrækkeligt.

Tabel 14: Fidelitetsskema for borger-cases

| Borger  |            | E                                | Q      | A      | J       | M       | N       | H      | C        |
|---|------------|----------------------------------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|----------|
| Grundelement                                  | Datakilde* | Hedensted                        | Viborg | Viborg | Lolland | Lolland | Aalborg | Aarhus | Syddjurs |
|   |            | 1. Klar rollefordeling fra start | BI     |        |         |         |         |        |          |
| 2. Borgerens jobmål sætter kursen             | BI         |                                  |        |        |         |         |         |        |          |
| 3. Snuseperioden                              | BI         |                                  |        |        |         |         |         |        |          |
| 4. Vi prøver os frem og justerer løbende      | BI         |                                  |        |        |         |         |         |        |          |
| 5. Match og arbejdsaftale                     | BI/M       |                                  |        |        |         |         |         |        |          |
| 6. Intensiv fastholdelsesstøtte               | BI/VKI     |                                  |        |        |         |         |         |        |          |
| 7. Praktik kombineret med ordinære timer      | CB         |                                  |        |        |         |         |         |        |          |
| 8. JobFirst er afsæt for "min plan - for job" | BI/VKI     |                                  |        |        |         |         |         |        |          |
| 9. Kickstart og varighed                      | BI/CB      |                                  |        |        |         |         |         |        |          |

\*For alle grundelementerne bygger besvarelsene på interview med borgerne, på nær for: Grundelement 5 som for borger A bygger på opfølgende spørgsmål til den relevante medarbejder; grundelement 6, som bygger på ét spørgsmål til borgeren og ét spørgsmål til virksomhedskontaktpersonen; grundelement 7 som bygger på fagpersonernes case-beskrivelse om borgerne; grundelement 8 som bygger på spørgsmål til borgerens fagpersoner; og grundelement 9, som bygger på en samlet vurdering af i hvilket omfang borgerens forløb svarer til tre-fasemodellen.

Note: BI=Borgerinterviews, VKI= Virksomhedskontaktpersoninterviews, CB=Case-beskrivelser, M=Opfølgende spørgsmål til medarbejder. Farveforklaring: Den grønne farve indikerer, at det går rigtig godt med implementeringen af JobFirst for den pågældende borger, og at implementeringskravene efterleves til fulde eller med minimal afvigelse herfra. Den gule farve indikerer, at der er udfordringer med at efterleve kravene omkring et grundelement, men at opfyldelsen af kravene dog er delvist opnået. Den røde farve indikerer, at den pågældende borger er langt fra at efterleve kravene til grundelementet.

## 5. BILAG 5: STYRKEBESKRIVELSER AF HYPOTESER OM BORGERNES PROGRESSION

Af nedenstående tabel fremgår de fem opstillede hypoteser i kapitlet: "Hvordan opnår borgeren den største progression?". Tabellen viser desuden styrken af opbakningen til den enkelte hypotese og det antal af cases, som hypoteserne finder understøttelse i. Da der er tale om otte forskellige borger-cases og tre forskellige datakilder kan hver hypotese opnå en score i kolonnen "styrken af opbakningen" på op til 24, hvilket svarer til, at der findes belæg for hypotesen i alle tre datakilder og på tværs af alle otte borger-cases. Eksemplificeret betyder dette, at hypotese 3 "intensiv fastholdelsesstøtte giver progression" understøttes i 11 forskellige interviews fordelt på fire forskellige af borger-cases.

**Tabel 15: Cases, der understøtter hypoteserne og styrken i opbakningen til hypoteserne**

| Hypotese:   | Styrken af opbakningen (ud af 24): | Antal cases, der findes opbakning i (ud af 8): |
|---|------------------------------------|--|
| 1 Klar rollefordeling styrker relationen til borgeren | 9                                  | 7  |
| 2 Intensiv fastholdelsesstøtte giver progression      | 11                                 | 4  |
| 3 Ordinære timer motiverer borgerne                   | 6                                  | 4  |

## 6. BILAG 6: CASE-BESKRIVELSER

Formålet med nærværende afsnit er at præsentere de otte borgercases etableret i samarbejde med borgere og fagpersonale i seks kommuner. Case-beskrivelserne kan dels belyse, hvordan borgernes JobFirst-indsats er forløbet, og dels eksemplificere resultaterne for borgerne, som modtager indsatsen.

### Case-beskrivelse 1: Borger M, Lolland Kommune – tæt opfølgning med kontaktperson på virksomheden kan understøtte positiv udvikling i praktikken

M er en mand i fyrrerne. Han har gennemført folkeskolens 9. klasse, men han har på trods af forsøg på at blive bl.a. automekaniker ikke gennemført nogen uddannelse. Han fik som ung kørekort og anhængerkort, hvorefter han arbejdede som chauffør i en årrække. Derefter har M i en del år været inde og ude af beskæftigelsesystemet, indtil han blev tilkendt ressourceforløb. M er udfordret af en rygskaade, som forhindrer ham i at udføre fysisk krævende opgaver eller at arbejde på fuld tid. Han er blevet tilbudt adskillige genoptræningsforløb for at afhjælpe smerterne, som han dog ikke har været motiveret til at gennemføre. Der har ligeledes været flere fysiske, psykiske og sociale hændelser, som har besværliggjort hans tilknytning til arbejdsmarkedet.

M har været igennem alle kerneelementerne i JobFirst-forløbet, hvor aktiviteter og værktøjer er blevet brugt som tiltænkt i JobFirst-indsatsen. M har dog til tider følt, at der ikke blev lyttet nok til hans behov og ønsker, samt at han ikke er blevet informeret af fagpersonerne om visse beslutninger i sit JobFirst-forløb. M har i kraft af sit ressourceforløb en sagsbehandler ved jobcentret samt en kombineret mentor og virksomhedskonsulent, der er fast tilknyttet JobFirst-projektet. M fremsatte flere jobmål i starten af sit JobFirst-forløb, fx chauffør eller mekaniker, som dog er justeret efterfølgende, da det har vist sig vanskeligt at finde jobåbninger inden for de ønskede brancher. Efter kickstarts-møder, virksomhedsbesøg samt en kort snusepraktik er M dog kommet i virksomhedspraktik som pedelmedhjælper, hvor han hjælper en anden ansat med diverse generelle serviceopgaver maksimalt 15 timer om ugen. De arbejder tæt sammen om de daglige arbejdsopgaver. Praktikken var oprindeligt tiltænkt at vare 13 uger, men den er forlænget med tre måneder efter M's eget ønske, og fordi fagpersonerne vurderer, at M for første gang i lang tid udvikler sig i en positiv retning. Der har endnu ikke været mulighed for ordinære timer, da virksomheden ikke har kunnet finde ressourcerne endnu. Muligheden for denne praktik opstod tilfældigt, men M ønsker selv at fortsætte i virksomheden. M har dermed i løbet af praktikken åbnet op for et brancheskift til denne branche.

Ved starten af forløbet vurderede fagpersonerne, at M's chancer for at komme i beskæftigelse var middelgode. Der er sket fremskridt i forhold til hans faglige kompetencer og tro på at kunne klare et job. Desuden er der sket progression i hverdagsmestrings og helbredet under JobFirst-forløbet. M har dog fortsat et uindfriet potentiale i forhold til at forbedre sin generelle hverdagsmestring og mødestabilitet. Især selve virksomhedspraktikken vurderes at have haft en positiv effekt, da den har ført til, at M løbende har justeret jobkursen og defineret ønsker til fremtidige arbejdsfunktioner og stillinger. Det overordnede mål er imidlertid gennem forløbet ikke ændret og er fortsat at arbejde hen mod et fleksjob.

Det vurderes også af fagpersonerne, at M har nydt godt af en mere struktureret hverdag gennem praktikforløbet. Strukturen og den tætte kontakt med én bestemt kollega på arbejdspladsen giver ham ro, og arbejdsopgaverne er relativt simple, hvilket giver mulighed for selv at tage ansvar og opnå anerkendelse for sin arbejdsindsats. Desuden har den intensive fastholdelsesstøtte fra mentor/virksomhedskonsulent og sagsbehandler været medvirkende til at skabe progression hos M, da han har opnået en større indsigt i fremtidige arbejdsmæssige muligheder samt en forståelse for at fagpersonerne blot prøver at hjælpe ham.

### Case-beskrivelse 2: Borger J, Lolland Kommune – Løbende tilpasning af jobkursen og udskiftning af arbejdspladser giver afklaring

J er en kvinde i trediveerne. Hun er uddannet rengøringsassistent og har gennemført handelsskolens grundforløb. Hun har været deltager i JobFirst i 10 måneder, men hun har siden 2007 været på offentlig forsørgelse i form af hhv. barseldagpenge, sygedagpenge og kontanthjælp. Hendes begrænsninger på arbejdsmarkedet skyldes primært rygproblemer. Hendes formål med deltagelsen i JobFirst har derfor i høj grad været at styrke hendes arbejdsevne gennem træning og afklaring af, hvor mange timer hun fysisk er i stand til at arbejde,

samt hvilke arbejdsopgaver hun kan varetage. På nuværende tidspunkt har J været i to virksomhedspraktikker i 12-15 timer om ugen, hvor hun har været skånet fra tunge løft og andet fysisk opslidende arbejde. Hun håber dog selv at kunne øge timeantallet på sigt.

J har været igennem alle kerneelementer i JobFirst. MinVurdering er ifølge fagpersonerne dog kun udfyldt indledningsvist og har ikke været benyttet sidenhen. J har inden påbegyndelsen af virksomhedspraktikken deltaget i flere måneders personlig træning for at afhjælpe smerter i ryggen. Dette træningsforløb betegnes som en succes, da det har afhjulpet smerterne i en vis grad. Sideløbende med træningen deltog J i et 14-dages kickstart-forløb. Derefter har J gennemført to virksomhedspraktikker; den første som butiksmedhjælper i en dagligvareforretning gennem fem måneder, som kom i stand via hendes mentor i kickstart-forløbet. Arbejdstiden var her 12-15 timer i ugen fordelt på tre ugentlige arbejdsdage med skånehensyn pga. smerter i ryggen. Der var dog stadig for mange opgaver af fysisk karakter, til at J kunne holde til det. Herefter startede hun direkte i en ny virksomhedspraktik i to måneder ved en genbrugsbutik, hvor hun selv stod for at etablere kontakten. Arbejdstiden var her 12 timer om ugen med fysiske skånehensyn. Arbejdsopgaverne passede dermed til hendes fysiske kapacitet, og hun havde samtidig mulighed for at udvikle sig fagligt gennem øget kundekontakt og opstilling af dekorationer. Efter et hul på to måneder er J påbegyndt en ny virksomhedspraktik som butiksmedhjælper i en kiosk, som hun også selv har kontakten. I de to mellemliggende måneder havde J et samlivsophør og stod uden bolig, men var i løbende kontakt med de relevante fagpersoner. Arbejdstiden i den nyeste praktik starter på 15 timer om ugen, men både J og mentoren håber, at dette timeantal kan suppleres med ordinære timer.

I starten af forløbet vurderede fagpersoner, at J's chancer for at komme i arbejde var gode. J har gennem forløbet særligt oplevet gode fremskridt i såvel helbred, hverdagsmestring samt troen på at kunne varetage et job. For J er det især selve praktikforløbene herunder den intensive fastholdelsesstøtte, som har rykket borgeren tættere på arbejdsmarkedet. Der har løbende været en dialog mellem J, virksomhederne og mentoren, der har fungeret afklarende i forhold til J's muligheder for selvforsørgelse i fremtiden. J havde i begyndelsen af JobFirst-forløbet et ønske om at uddanne sig inden for køkken og madlavning, men hun har senere ændret fokus til at arbejde som butiksmedhjælper. Hun er her opmærksom på at finde en arbejdsplads, der kan imødekomme hendes fysiske begrænsninger. J vil derfor gerne finde en stilling, hvor personlig betjening af kunder fylder mere. J har indtil videre ikke haft mulighed for at kombinere sine praktikforløb med ordinære timer, da arbejdspladserne ikke har haft mulighed for at tilbyde løn. Hun har dog en målsætning om at opnå ordinære timer under det nuværende praktikforløb.

### Case-beskrivelse 3: Borger N, Aalborg Kommune – Snuseperioden kan føre til praktikplads

N er en mand i tresserne, som har stået udenfor det ordinære arbejdsmarked gennem flere år. Siden 2008 har N været på kontanthjælp. Han har været kategoriseret som aktivitetsparat, og har været tilknyttet JobFirst siden marts 2016. Han har både fysiske skavanker i sit højre ben, hvortil der ikke findes nogen behandlingsmulighed, og psoriasis. Smerterne i benet betyder, at han ofte må holde pauser. Han har tidligere været selvstændig inden for transportbranchen, og har mange gode arbejdskompetencer. Der er dog barrierer, som knytter sig til hans personlige fremtoning og arbejdstempo. N er på den anden side meget stabil. Han har været i gang med flere forskellige aktiveringstilbud, uden at det har bragt ham nærmere selvforsørgelse. N har ingen uddannelse.

N har været gennem alle kerneelementerne i JobFirst-forløbet, hvor aktiviteter har været anvendt som tilknytning i JobFirst-indsatsen. Dog er nogle af værktøjerne blevet anvendt mangelfuldt og tidsfristerne er ikke blevet overholdt, da sagsbehandleren kun har deltaget i opfølgingsmøder med borgeren én gang hver tredje måned og derudover har talt med mentoren om borgerens progression på tomandshånd.

Jobmålene har blandt andet handlet om ejendomsservice og renovation, og der har ikke været behov for at ændre disse. Gennem den løbende dialog er der dog sat fokus på højere effektivitet. N har i kraft af sin deltagelse i JobFirst en koordinerende sagsbehandler ved jobcentret samt en kombineret mentor og virksomhedskonsulent, der er fast tilknyttet JobFirst-projektet. Efter 13 ugers praktik i september stoppede N med at have fast mentorkontakt. Det vurderedes ikke længere relevant, da N overgik til den virksomhedsrettede fastholdelse. I perioden siden september har mentoren dog været i kontakt med N ca. hver tredje uge. Kontakten er fortsat i dette omfang, fordi mentoren også er virksomhedskonsulent, og det er i kraft af denne rolle, at der fortsat er en dialog. Efter de 13 ugers virksomhedspraktik, overgik N. til 26 ugers virksomhedsrettet forløb.

N brugte snuseperioden til at være på virksomhedsbesøg der, hvor han nu er i praktik. Praktikpladsen fik han ca. en måned efter sit virksomhedsbesøg. Der har været anvendt arbejdsaftale som JobFirst-indsatsen foreskriver, men grundet N's arbejdstempo er det ikke lønsomt at have N i ordinære timer. Derfor arbejdes der på at få N i fleksjob.

Ved starten af forløbet vurderede fagpersonerne, at N's chancer for at komme i beskæftigelse var relativt små. Der er set gode fremskridt ift. den faglige progression samt i henhold til troen på at kunne varetage et job. Der har endvidere også været fine fremskridt i opbygning af netværk, hverdagsmestring samt helbred. For N har det været den konstante dialog omkring jobmål og afklaring heraf, som har bidraget positivt til progressionen. Blandt andet har jobmålene sikret, at det har været trygt for N at tale om interesser og evner ift. deltagelse på arbejdsmarkedet. Den intensive fastholdelse har ligeledes understøttet N's progression. Ifølge fagpersonerne er N mødestabil, ordentlig og omhyggelig med opgaveløsningen. Men blandt andet pga. en meget lille og sporadisk tilknytning til arbejdsmarkedet, vurderes det at være nødvendigt med en længere praktikperiode for N's vedkommende. Kickstart og varighed vurderes at have været særligt væsentlige elementer for N, idet den lange virksomhedspraktik har bidraget særligt til opkvalificering og afklaring.



#### Case-beskrivelse 4: Borger A, Viborg Kommune – Det rette praktikforløb medvirker til progression i forløbet

A er en kvinde i halvtredserne, som har været med i JobFirst siden marts 2016. Hun har ingen uddannelse, men hun har været i flere virksomhedspraktikker gennem tiden. A har været på kontanthjælp i godt 30 år. A har en relativ lille omgangskreds, og hun har nogle problematikker ift. socialisering, men hendes helbred fejler ingenting.

Fagpersonerne vurderer, at A har været igennem de fleste indsatsområder i JobFirst. Der er ligeledes gjort brug af relevante værktøjer i forløbet. Med dette forstås, at A har anvendt progressionsværktøjet MinVurdering, udarbejdet CV og identificeret praktikmål, samt at hun har været igennem alle tre faser i JobFirst-forløbet. MinPlan har kun været anvendt i mindre grad, da der ikke har været megen behov for justering af jobkursen løbende. Da A skulle påbegynde snuseperioden var hun allerede i praktik, hvorfor snuseperioden blot blev en fortsættelse i praktikken. Da der blev matchet rigtigt i første omgang med praktikken, så har der ikke været behov for en løbende justering af jobkursen. A's delmål fokuserede på arbejdstimer samt tempoet i udførelsen af arbejdet. Årsagen til, at praktikken er et godt match ifølge A, er, at der er få mennesker omkring hende på praktikpladsen, hvilket hun har det godt med. Hun startede med praktik i 12 timer, hvilket løbende er blevet justeret op til 18 timer i første omgang, derefter til 24 timer og i sidste omgang til 30 timer. A er i praktik hos en grossist, hvor arbejdsopgaverne består i at pakke varer, som fx sengetøj, ned i kasser.

Der har under hele forløbet været en tæt dialog med mentoren om, hvor A gerne ville i praktik, og hvor hun ikke ville i praktik. Der har ikke været anvendt praktik kombineret med ordinære løntimer, men der har været anvendt løntilskud. Muligheden for løntilskud forsvandt dog, da virksomheden begyndte at fyre medarbejdere, hvorefter fagforeningen satte fokus på at stoppe løntilskuddene. Årsagen til, at man ikke har fokuseret på ordinære løntimer i A's praktik er, at der i praktikken var tale om ét sted og én afdeling med kun én arbejdsopgave. Ifølge fagpersonerne fokuseres der ikke på ordinære løntimer, når der ikke er tale om mindst to forskellige arbejdsopgaver i praktikken. Målet var derfor ifølge fagpersonen løntilskud og dernæst ordinært job.

Inden forløbet gik i gang vurderede fagpersonerne, at A havde middelhøje muligheder for at komme i beskæftigelse. Det vurderes endvidere, at A har flyttet sig mest i de progressionsmål, som omhandler den faglige progression samt troen på at kunne varetage et job. A har ydermere rykket sig lidt indenfor netværk ved nu at være på en arbejdsplads. De indsatsområder som vurderes at have haft en væsentlig betydning for A's progression er i høj grad den klare rollefordeling fra start, at jobmålene har sat kursen samt den intensive fastholdelsesstøtte. Det JobFirst-element, som har haft den allerstørste betydning, vurderes dog at være det rette match. Det skyldes især A's sociale problematikker, som kræver skånehensyn ift. antallet af mennesker, A skal forholde sig til, hvorfor matchet med den rette virksomhed var særligt vigtigt. Fagpersonerne vurderer samlet set, at det vigtigste for A's forløb har været den klare rollefordeling, det rigtige virksomhedsmatch og herunder et fokus på den rette arbejdsbyrde, de fornødne skånehensyn samt klare progressionsmål og delmål.

#### Case-beskrivelse 5: Borger E, Hedensted Kommune – Tålmodig og intensiv fastholdelsesstøtte hjælper borgeren

E er en kvinde i halvtredserne. Hun er gift og har én hjemmeboende søn, og hun har herudover to voksne børn fra tidligere ægteskab. E er tidligere uddannet inden for banksektoren, og hun har arbejdet inden for dette fag i mange år. E har været ledig siden 2011, og hun blev et par år efter sygemeldt grundet depression og PTSD som resultat af et røveri. Der er primært tale om psykiske barrierer i forhold til arbejdsmarkedet. E er bl.a. sårbar over for stress, hun har svært ved at sætte grænser, og hun har ligeledes problemer med at være sammen med mange mennesker på én gang. Hun har parallelt med ressourceforløbet deltaget i behandling ved psykiater og psykolog samt deltaget i mindfulness-uddannelse.

E har senest indgået i et ressourceforløb siden 2015. Hun blev udtrukket til JobFirst i april 2016, hvor hun allerede var i gang med praktikforløb. Hun har således kun deltaget i få snuseaktiviteter parallelt med praktikforløbet (fx oplæg fra arbejdsgiver samt nudging-undervisning). Der har været opstillet konkrete jobmål for E, som løbende er blevet justeret, og MinVurdering har også været anvendt. Der har været en klar rollefordeling i forløbet fra starten, og der har været afholdt ugentlig opfølgning med virksomhedskonsulent/mentor. Derudover er der i en vis udstrækning afholdt de månedlige møder med både virksomhedskonsulent/mentor og sagsbehandler. I de tilfælde, hvor disse møder er blevet holdt uden sagsbehandlerens deltagelse, har det været for at skåne E for alt for mange samtaler parallelt med praktikforløbet, og fordi E. ofte bliver meget stresset i mødet med sagsbehandleren. Fra praktikken overgik E til småjobbet som kirkesanger, hvor hun arbejder ca. 5 timer ugentligt, og det forventes, at hun bliver i dette job fremadrettet. Der er således kun sket ét skifte i forløbet, da E nu har fundet det rette match i det nuværende job som kirkesanger. Der har forud for skiftet til dette job været afholdt mange afklarende samtaler for at få fokus på det rette jobmål og det rigtige virksomhedsmatch.

I starten af forløbet vurderede fagpersonerne, at E's chancer for at komme i beskæftigelse var gode. Der er under JobFirst-forløbet set gode fremskridt i hverdagsmestring, og E har igen fået troen på, at hun kan varetage et job. Samtidig er der fine fremskridt indenfor netværk og helbred. Det vurderes af fagpersonerne, at selve virksomhedspraktikken har gjort en stor forskel, herunder især, at jobmålet har sat kursen i forløbet, den intensive fastholdelsesstøtte og muligheden for praktik kombineret med ordinære løntimer. Den tætte opfølgning har været særlig virksom, eftersom den har gjort det muligt kontinuerligt at fokusere på kompetencer samt at have en løbende dialog om, hvordan E har haft det i hverdagen og i jobbet som kirkesanger. Fokus på de lønnede timer har endvidere bidraget til, at E har formået at udvikle sig, og at hun er blevet mere afklaret omkring sine jobmål. Den klare rollefordeling har ligeledes været vigtig for E, idet dette har givet E tryghed og gennemsuelighed fra start, blandt andet fordi E fik sat ansigt på de relevante fagperso-

ner. Det gode virksomhedsmatch, hvor der har været indtænkt hensyn og ordinære løntimer ift. E, betyder ligeledes, at E har taget et stort ejerskab for sin udvikling.

#### Case-beskrivelse 6: Borger H, Aarhus Kommune – Opnåelse af ordinære timer skaber glæde og progression

H er en kvinde i fyrrerne, der har været i JobFirst-forløbet i 26 uger. Udover ledighed har H såvel fysiske og psykiske som sociale udfordringer. Hun har været på kontanthjælp i de seneste 7 år, og har været igennem mange praktikforløb – dog uden resultat. Tidligere har hun mest arbejdet indenfor landbrugsområdet. Hun har to sønner, hvoraf den ene er i familiepleje. H's økonomi er skrøbelig blandt andet som resultat af hyppige tandlægebesøg.

H har været igennem alle kerneelementer i JobFirst-forløbet, hvor aktiviteter og værktøjer er blevet anvendt som tiltænkt. Ifølge fagpersonerne omkring H. medfører MinPlan ikke i sig selv noget for H, da dette blot er et journaliseringsværktøj, hvorimod progressionsværktøjet MinVurdering er et godt dialogredskab, da det for H skaber et overblik over hendes egen situation, og samtidig skaber forståelse for nødvendigheden af igangsættelsen af virksomhedsforløb. H mener ligeledes, at der er taget hånd om hendes sociale- og sundhedsmæssige problemer.

Den første del af praktikken blev betegnet som en snuseperiode, men forløbet gik direkte over i virksomhedspraktik ved samme virksomhed. Ved opstart af praktikforløbet informerede jobcentret arbejdsgiveren om muligheden for at kombinere praktik med ordinære løntimer. Det reagerede virksomheden positivt på, da virksomheden gerne ville hjælpe borgeren grundet de nye kontanthjælpsstrømninger. Der blev efterfølgende etableret et praktikforløb på 15 ugentlige timer kombineret med to ordinære løntimer, og efter noget tid blev de to timer til fem ugentlige ordinære løntimer. H blev meget glad, men besluttede sammen med virksomhedskonsulent og arbejdsgiver at nedsætte praktiktimerne til 14 timer i ugen for at undgå overanstrengelse. Der har været klarhed omkring rollefordelingen, fordi én fagperson har varetaget alle tre roller omkring borgeren, og det har ligeledes bidraget til, at de månedlige møder er overholdt. H har været igennem alle tre faser i JobFirst-forløbet igennem de 26 uger, som det har været.

Efterfølgende er H dog blevet sygemeldt grundet depression og en operation. På sigt er det målet, at H varetager et fleksjob.

Ved forløbets igangsættelse vurderede fagpersoner, at H's chancer for at komme i beskæftigelse var relativt små. Der er sket store fremskridt i H's tro på at kunne varetage et job, og der er ligeledes set fine fremskridt i den faglige progression samt i hverdagsmestringen. Der har været en lille progression i helbredet under JobFirst. Men det vurderes ligeledes, at de fysiske og psykiske udfordringer vil være af permanent karakter. Alle JobFirst-elementerne vurderes at have bidraget godt til den progression, der opleves hos borgeren, men det er især praktikforløbene samt rollefordelingen, som har medvirket til den nævnte progression. Den klare rollefordeling har samtidig betydet en mindre belastning for H, og endvidere sikret større tillid mellem borger og fagpersoner, der har medført en tættere relation imellem dem. Derudover har den intensive fastholdelsesstøtte og den løbende opfølgning været afgørende for H's succes, da den tætte kontakt har skabt større tillid og har fastholdt H i praktik, på trods af sociale- og sundhedsproblematikker. Endelig har udfyldningen af CV sammen med fagperson ligeledes givet H troen på, at hun kunne mere end først antaget, og de ordinære løntimer gav både H motivation og anerkendelse.

#### Case-beskrivelse 7: Borger C, Syddjurs Kommune – Specifikke lønnede opgaver og reglerne for opnåelse af ordinære timer har en betydning for muligheden for lønnede timer

C er en kvinde i midt trediveerne, som efter at være flyttet til kommunen har været på kontanthjælp i to år. Hun er samlevende og har børn. Oprindeligt er hun kontoruddannet indenfor det offentlige område. Hun har helbredsproblemer og smerter, som har påvirket hendes JobFirst-forløb. C håber på at blive godkendt til fleksjob, men har ikke haft sin sag for Rehabiliteringsteamet, så det vides ikke om hun indstilles og godkendes til et fleksjob. Det forventes, at C får sin sag for i Rehabiliteringsteamet i løbet af foråret.

JobFirst-indsatsen omkring C er på de fleste punkter blevet gennemført som planlagt. Der har dog ikke ligget en skriftlig vurdering af borgerens progression i virksomhedspraktik inden de månedlige samtaler mellem koordinerende sagsbehandler og borger. Derimod har den koordinerende sagsbehandler orienteret sig i C's udfyldte progressionsværktøj forud for møderne. Virksomhedskonsulent har også fungeret som mentor, hvilket har været en fordel i forhold til samarbejdet med virksomheden. Ved etableringen af C's praktikker har der været tæt kontakt mellem mentor/virksomhedskonsulent og C samt månedlige opfølgningssamtaler med koordinerende sagsbehandler. Dog oplever C, at der til tider ikke bliver fulgt op med hende under praktikforløbene, hvorfor hun føler, at hun ind imellem er overladt til sig selv.

Da C blev udtrukket til JobFirst havde hun allerede været i praktik i en længere periode i en lokal haveservicevirksomhed, hvor C kunne fortsætte som en del af JobFirst-forløbet. Derfor har C ikke haft en snuseperiode eller behov for større justeringer i jobkursen undervejs. Ved opstarten i JobFirst-indsatsen konverteredes fem af de tolv praktiktimer, som rummede kontoropgaver, til ordinære løntimer. Der var fokus på en klar adskillelse mellem arbejdsopgaver i hhv. ordinært arbejde og i praktik, så det er tydeligt for både borger og arbejdsgiver, hvornår borgeren udfører betalt arbejde. Efterfølgende har C været i praktik i et ejendomsadministrationsselskab, hvor hun arbejder 12 timer om ugen fordelt over tre dage om ugen. Denne praktik har været i gang i en måned, dog uden ordinære timer. Årsagen til fravalget af ordinære timer er den gældende lovgivning vedr. fastholdelsesfleksjob. Ifølge loven kan man opnå ansættelse i fleksjob på sin hidtidige arbejdsplads, hvis arbejdsgiveren gennem de foregående 12 måneder har forsøgt at fastholde medarbejderen i et understøttet job gennem ansættelse under de sociale kapitler i overenskomsten eller på særlige vilkår. I begge

praktikker, C har deltaget i under sit JobFirst-forløb, har hun haft nære familiemedlemmer som arbejdsgivere.

Ved opstarten i JobFirst vurderedes C's sandsynlighed for at komme i beskæftigelse at være lidt under middel, da hun oplevede helbredsproblemer og problemer med at få hverdagen til at hænge sammen. Fagpersonerne vurderer, at C i JobFirst-forløbet særligt har oplevet progression ift. troen på at kunne klare et job. C har opnået ordinære timer i sin første JobFirst-praktik, hvilket er det, der i størst grad har flyttet C tættere på arbejdsmarkedet. C oplyser, at det er meget vigtigt for hende at have et arbejde at stå op til, da det betyder, at hun forsat har en tilknytning til arbejdsmarkedet og har en arbejdsidentitet. Relateret til dette vurderes det, at C's jobmål har været med til at sætte kursen for at skabe progression i indsatsen. C har været glad for de to praktikker, og den nuværende arbejdsgiver har fremlagt muligheden for, at C på sigt kan overtage administrationsopgaverne, såfremt hun godkendes til et fleksjob. Det vurderes, at C er meget motiveret og lærer hurtigt, og hun har ligeledes fået det helbreds-mæssigt bedre. C har oplevet en god og tryk kontakt til arbejdspladserne, hvilket i høj grad skyldes, at hun har været i praktik i familievirksomheder, da hun har kendt sine arbejdsgivere på forhånd. Det bliver dog nødvendigt at afprøve C på et tredje praktiksted, som ikke drives eller ejes af et familiemedlem, inden hun kan afklares til et fleksjob.

### Case-beskrivelse 8: Borger Q, Viborg Kommune – Snusepraktikken illustrerer borgerens evner over for virksomheden

Q er en mand i trediveerne. Han blev udtrukket til JobFirst i marts 2016. Han har ingen uddannelse, men han har tidligere arbejdet med møbelproduktion. Efter en afskedigelse forsøgte han sig med en SOSU-uddannelse, men denne blev ikke gennemført, og han har været ledig siden 2011. Q fandt fuldtidsarbejde i 2016, men kunne ikke varetage stillingen grundet et hårdt psykisk arbejdsmiljø. Q har fire børn og er hårdt presset økonomisk. Han har ligeledes en depression, der har fyldt noget i hans forløb.

Fagpersonerne vurderer, at Q har været igennem alle indsatslementer i JobFirst, og at værktøjerne har været anvendt. Q selv kan dog ikke huske, at der har været anvendt jobmål i MinPlan, og han kan heller ikke huske, hvorvidt MinVurdering har været anvendt. Q var på to virksomhedsbesøg i snuseperioden og efterfølgende i praktik samme sted i ca. 3 ½ måned. Snuseperioden tog han positivt imod, fordi han ikke skulle binde sig så meget. På nuværende tidspunkt er Q dermed i gang med den fortsatte virksomhedsrettede indsats ved et reservedelslager. Her arbejder han 37 timer i ugen. Der har endnu ikke været økonomi i virksomheden til, at en ansættelse kunne finde sted, men forventningen er, at en ansættelse kommer snart. Der har ikke været anvendt arbejdsaftale, idet jobcenteret vurderer, at arbejdsaftalen ikke giver meget mening for hverken borger eller virksomhed. De aftaler, der laves med virksomhederne, noteres desuden i samtalenotaterne, som Q har adgang til.

Rollen som virksomhedskonsulent og mentor varetages af samme fagperson, og Q har løbende haft dialog med denne fagperson. Der har ikke været afholdt faste månedlige opfølgningssamtaler, idet jobcenteret vurderer behovet for møder løbende. Møderne har dog fundet sted med ca. én måneds mellemrum; nogle gange oftere og nogle gange er der gået halvanden måned. Mentoren, som Q havde tilknyttet, stoppede i januar måned, og det er planen, at Q fremadrettet skal have tilkøbt en ny mentor. Q har tidligere været i praktik i en møbelfabrik ni timer om ugen. På det nuværende praktiksted er der forhåbninger om ansættelse i den nærmeste fremtid, formodentlig startende med en kombination af løn og praktik. Derudover arbejder Q med en plan om at skulle arbejde på nedsat tid i fremtiden, da han ikke mener, det er realistisk at få de 37 timer i ugen til at hænge sammen med familielivet. Han regner med, at en 30 timers arbejdsuge i fremtiden er nok til at skabe et stabilt økonomisk fundament.

Fagpersonerne vurderede i starten, at Q's beskæftigelseschancer var middel til høj. Der har været middelgod fremgang i Q's faglige progression, såvel som progression i Q's tro på at kunne varetage et job. Omvendt vurderes det, at der kun er sket lille progression i forhold til opbygning af netværk, forbedret helbred samt hverdagsmestring. De indsatser, som vurderes at have hjulpet Q tættere på arbejdsmarkedet, er det gode match med praktikstederne samt selve praktikken. Han har dog ikke haft praktik kombineret med ordinære løntimer endnu. Opmærksomheden på at sikre det gode match medvirkede blandt andet til, at Q skiftede fra et tidligere praktiksted, hvor han ikke enedes med chefen, til et nyt praktiksted, hvor det går væsentligt bedre. Det gode match har også flyttet ham meget på det sociale område. Det gode match indebærer ligeledes, at Q er på en arbejdsplads, hvor der tages hensyn til de psykiske problemer, som Q kæmper med.