



**Socialstyrelsen**

# Personlige borgerstyrede budgetter til socialt udsatte borgere

Erfaringsopsamling

september 2020

---

**Viden til gavn**

**Personlige** borgerstyrede budgetter til socialt udsatte borgere

Publikationen er udgivet af  
Socialstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf: 72 42 37 00  
E-mail: [info@socialstyrelsen.dk](mailto:info@socialstyrelsen.dk)  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)  
Udgivet 9. september 2020  
Download eller se rapporten på  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

Digitalt ISBN: 978-87-93944-53-4

# Indhold

1	Sammenfatning .....	1
2	Indledning .....	2
3	Om projektet .....	3
4	Vidensgrundlag.....	4
5	Beskrivelse af borgerne i projektet .....	4
6	Erfaringer fra projektet.....	11
7	Referencer .....	28

*"Jeg har fået et helt andet liv. Før var jeg kun derhjemme og jeg låste mig selv inde. Det var svært for mig at komme ud. Men det har jo gjort det hele meget bedre, at jeg kunne komme ned i salonen. I dag kan jeg meget mere. Nu kan jeg også tage ud og handle, og jeg ved, hvordan jeg skal tackle angsten. Det er helt utroligt. Jeg havde ikke set mig selv komme så langt. For et år siden havde jeg ikke kunnet sidde her og fortælle."* Borger i projektet

# 1 Sammenfatning

I satspuljeprojektet Personlig Borgerstyrede Budgetter til socialt udsatte har 101 borgere i fire kommuner i perioden fra 2017 til 2019 modtaget et personligt budget på op til 50.000 kr. Borgerne har, med udgangspunkt i deres egne drømme, ønsker og håb, i samarbejde med støttepersonerne defineret et langsigtet mål ved indsatsens start. I de efterfølgende 12 måneder har borgerne arbejdet på at komme tættere på dette mål med hjælp fra støttepersonerne.

Projektet har haft til formål at understøtte socialt udsatte borgeres vej til større grad af selvbestemmelse, rehabilitering og livskvalitet.

Erfaringerne viser, at:

- Uddannelse, beskæftigelse og bedre boligforhold er de tre hyppigste langsigtede mål for borgerne
- Budgetterne særligt bruges på transportmidler, uddannelsesgebyr og materialer, opstart af selvstændig virksomhed, indskud og møbler til bolig
- Knap hver fjerde af borgerne vurderer, at de i løbet af indsatsen har opnået deres langsigtede mål
- Godt halvdelen af borgerne vurderer, at de i løbet af indsatsen er kommet tættere på at opnå deres langsigtede mål
- De interviewede borgere har oplevet øget selvbestemmelse til at definere mål, som udspringer af deres egne drømme, håb og ønsker
- De interviewede borgere har i forskelligt omfang oplevet øget livskvalitet

Samlet set viser erfaringerne, at det personlige borgerstyrede budget har hjulpet borgerne tættere på deres drømme og mål og øget deres oplevelse af selvbestemmelse og livskvalitet. Derudover viser erfaringerne, at det ikke alene er det personlige budget, men også samarbejdet mellem borger og støtteperson, der har væsentlig betydning for indsatsens succes. Borgere og medarbejdere har oplevet, at indsatsen har styrket alliancen og ændret rollefordelingen i samarbejdet.

## 2 Indledning

I satspuljeaftalen 2017-2020 på social- og indenrigsområdet satte partierne bag aftalen midler af til en forsøgsordning med personlige borgerstyrede budgetter til socialt udsatte borgere i tre til fire forsøgskommuner.

Formålet med initiativet er at understøtte socialt udsatte borgeres selvbestemmelse, rehabilitering og livskvalitet gennem brug af borgerstyrede budgetter kombineret med social støtte fra kommunen.

Det borgerstyrede budget indebærer, at borgeren får sit eget budget på i alt op til 50.000 kr., som borgeren selv definerer anvendelsen af. Det borgerstyrede budget skal understøtte realiseringen af borgerens egne målsætninger for deres tilværelse og livsforløb.

Initiativet sætter borgerens eget behov og liv i centrum ved, at vedkommende selv kan vælge hvilke aktiviteter, borgeren har behov for til at opnå sine personlige mål og ønsker.

Et personligt budget kan fx understøtte, at borgere, som i øvrigt modtager støtte og hjælp efter servicelovens bestemmelser, kan tage øget medansvar for egen livssituation. Det personlige budget kan være med til at sætte borgerens eget behov og liv i centrum, da borgeren selv kan vælge hvilke aktiviteter, borgeren har behov for til at opnå det personlige mål og ønske.

Initiativet tager dels udgangspunkt i gode erfaringer fra bl.a. London, hvor en lignende indsats har været afprøvet for borgere i hjemløshed (Hough & Rice 2010), og dels initiativet Langtidsledige tager teten, hvor Aarhus Kommune har tilbudt personlige borgerstyrede budgetter til jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, der har været ledige i et år (Mamsen & Lohmann 2018).

Samtidig ligger initiativet i tråd med konklusioner fra undersøgelsen 'Stofmisbrugsområdet i et brugerperspektiv', hvor deltagere efterspørger en helhedsorienteret indsats og aktiviteter, der opleves meningsfulde for den enkelte (Kohl et al. 2016), ligesom projektets formål modsvarer en aktuell faglig udvikling på socialområdet i retning af øget fokus på recovery.

Initiativet kan endvidere ses i kontekst af reformen af beskæftigelsesindsatsen fra 2014, hvor der bl.a. lægges op til, at der skal gives mere ansvar til den enkelte borger ud fra forventningen om, at større medindflydelse og mere valgfrihed vil øge chancen for borgernes arbejdsmarkedstilknytning (Beskæftigelsesministeriet 2014).

Nærværende erfaringsopsamling omhandler forsøgsordningen i de fire kommuner i Projekt Personlig Borgerstyrede Budgetter til socialt udsatte. Erfaringsopsamlingen bygger på:

- Registerdata til målgruppeanalyse af de deltagende borgere
- Spørgeskemaer besvaret af borgere og støttepersoner i kommunerne vedrørende borgernes målopfølgning
- Interviews med fire borgere i projektet
- Netværksmøde med projektkommunerne

## 3 Om projektet

### 3.1 Initiativets målgruppe

Målgruppen for forsøgsordningen med personlige borgerstyrede budgetter er borgere med særlige sociale problemer, fx. hjemløshed, stofmisbrug og/eller en psykisk lidelse. Samtidig må den enkelte borgers sociale problemer ikke være så komplekse, at vedkommende ikke kan drage nytte af et personligt budget. Det er op til kommunerne selv at afgrænse den konkrete målgruppe.

### 3.2 Indhold i initiativet

Hovedelementet i initiativet er, at hver af de deltagende borgere tilbydes et personligt borgerstyret budget, som skal forstås som en personlig trækingsret på op til 50.000 kr., som kan anvendes til at understøtte borgerens vej til større grad af selvbestemmelse, rehabilitering og livskvalitet.

Det er et krav, at kommunen tilknytter en støtteperson til borgeren i hele perioden på i alt 12 sammenhængende måneder, hvor borgeren har et personligt budget. Medarbejderen skal støtte borgeren i at opnå de målsætninger for budgettet, som borgeren har defineret. Den tilknyttede støtteperson skal ligeledes sikre sammenhæng mellem forløbet med et personligt budget og eventuelle øvrige sociale indsatser, som den pågældende borger modtager, samt kontakt til frivillige organisationer mv.

I samarbejde med støttepersonen formulerer borgeren sine personlige ønsker og målsætninger for budgettet. Borgeren kan herefter anvende budgettet efter eget ønske til forskellige aktiviteter og andre mindre udgifter i det omfang, det vurderes at ske i overensstemmelse med den valgte målsætning.

Det er kommunen, som efter anmodning fra støttepersonen, på vegne af borgeren, betaler for de i budgettet planlagte aktiviteter og mindre udgifter mv. Der udbetales således ikke kontante beløb direkte til denne. Støttepersonen skal være med til at sikre, at borgeren er indforstået med betingelserne for brugen af trækingsretten på det personlige budget.

Målsætningerne for et personligt budget vil variere fra borger til borger. De kan eksempelvis omfatte ønsket om et bedre helbred, at få og bevare en bolig, at få et job eller komme i uddannelse, at genoptage kontakten med familie og venner eller at mindske et misbrug. Det personlige budget kan dermed eksempelvis benyttes til udgifter til personlig hygiejne, transportudgifter, udgifter forbundet med sociale aktiviteter, uddannelse, sport eller mindre udgifter til indretning af bolig mv.

Et personligt budget og støttepersonen må ikke erstatte støtte og tilbud til borgeren, som kommunen er forpligtet til at yde efter reglerne i lov om social service, lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, lov om aktiv socialpolitik eller anden lovgivning. Støtte i form af et personligt budget skal ses som et supplement til den rådgivning, hjælp og støtte mv., som kommunen er forpligtet til at yde til borgere med sociale problemer.

Det er i forsøgsperioden ligeledes sikret ved lov, at støtte i form af et personligt budget er skattefrit og ikke medregnes ved beregning af sociale ydelser, såsom kontanthjælp, da det personlige budget er et supplerende tiltag til øvrige tilbud og ydelser.

## 4 Vidensgrundlag

Mange kommuner og regioner arbejder ud fra en recovery-orienteret praksis. I en personlig recovery-proces er det borgerens egen definition af trivsel og livskvalitet, der er i fokus. Derfor er det centralt i en recovery-orienteret praksis, at de fagprofessionelle inddrager borgeren og borgerens drømme, håb og ønsker i samarbejdet med borgeren. Borgeren ses som erfaringseksperter, der har vigtig viden om egne håb, drømme og mål (Socialstyrelsens Vidensportal 2017).

Netop borgerens egne drømme, håb og ønsker er i centrum i Projekt Personlige Borgerstyrede Budgetter. Her udspringer borgerens langsigtede mål netop af borgerens egne drømme. I samarbejde med støttepersonen definerer borgeren et langsigtet mål, der ligger inden for gældende lovgivning, og som er meningsgivende for borgeren. Derudover defineres en række delmål til at komme tættere på det langsigtede mål. Ved at definere et langsigtet mål, der er realistisk og opnåeligt for borgeren, kan støttepersonen hjælpe borgeren med at komme tættere på at opnå sine drømme.

## 5 Beskrivelse af borgerne i projektet

I projektet er der indsamlet oplysninger fra de deltagende borgere og de tilknyttede støttepersoner.

De deltagende borgere har ved indsatsens start besvaret et spørgeskema om indholdet af deres langsigtede mål og delmål for projektet. Endvidere har de angivet, hvor tæt på eller langt fra deres langsigtede mål, de vurderer at være ved indsatsens start.

Ved indsatsens afslutning har borgerne ligeledes besvaret et spørgeskema om målopfyldelse. Støttepersonerne har også besvaret spørgeskemaer om borgernes målopfyldelse samt deres tro på borgernes mål ved indsatsens start.

Formålet med indsamlingen af data har været at kunne beskrive, hvilke borgere der har været en del af projektet samt undersøge borgernes progression i forhold til målopfyldelsen.

I alt har 101 borgere deltaget i projektet om personlige borgerstyrede budgetter. Borgerne er i hver kommune blevet tildelt et støtteforløb af 12 måneders varighed. I få tilfælde har borgeren eller kommunen dog valgt at afslutte forløbet før tid.

Hver kommune har ved ansøgning om deltagelse i projektet beskrevet, hvilken målgruppe de vil arbejde med i projektperioden. Målgrupperne har derfor været forskellige i hver af de fire projektkommuner, både ift. alder og sociale problematikker.



I det følgende beskrives målgrupperne i de fire kommuner ud fra de projektbeskrivelser, som kommunerne har formuleret i ansøgningerne om deltagelse i projektet.

#### Aarhus Kommune

Målgruppen i Aarhus Kommune er unge i alderen 18-30 år ramt af hjemløshed. Målgruppen har ud over de boligmæssige udfordringer også psykiske og/eller sociale vanskeligheder, misbrugsproblemer, ringe tilknytning til arbejdsmarkedet og uddannelsessystemet og/eller kriminel adfærd. Målgruppen har primært modtaget et forsorgstilbud, bostøtte eller mentorordning i kommunen, men kan også være rekrutteret via gadeplansmedarbejdere.

#### Halsnæs Kommune

Halsnæs kommune har valgt en målgruppe med dobbeltproblematikker – dvs. borgere med komplekse problemstillinger, fx misbrug og/eller psykiske lidelser eller psykisk sårbarhed. Målgruppen er samtidigt særligt udsat i form af en truet boligsituation, smuldrende og/eller vanskeligt netværk og/eller selvdestruktiv adfærd. Målgruppen har typisk modtaget socialpædagogisk støtte i eget hjem eller en opsøgende indsats (efter servicelovens § 85 eller § 99) og/eller misbrugsbehandling. Halsnæs Kommune beskriver ligeledes målgruppen som borgere, der ellers er vanskelige at hjælpe med traditionelle indsatser, men som kommunen samtidig kan se har muligheder og et fremtidsperspektiv.

#### Kolding Kommune

Kolding Kommunes målgruppe til projektet omfatter unge i hjemløshed og særligt udsatte borgere i alderen 18-30 år, som ikke har en kompetencegivende uddannelse, og som samtidig har psykiske, fysiske og/eller sociale problemer. Deltagerne modtager enten uddannelseshjælp eller ressourceforløbsydelse, og har samtidig boligmæssige udfordringer i form af hjemløshed og/eller særlig udsathed. Kolding Kommune beskriver deres målgruppe som borgere, der har brug for en koordineret indsats på tværs af forvaltninger, hvor de unge deltagere ellers har været vanskelige at hjælpe med traditionelle indsatser.

#### Lejre Kommune

Målgruppen i Lejre Kommune omfatter borgere i hjemløshed, modtagere af bostøtte og/eller udsatte borgere med familiemæssige problemer. Deltagerne kan have ringe tilknytning til arbejdsmarkedet og uddannelsessystemet samt have boligmæssige udfordringer, i form af at være på forsorgshjem eller alternative/midlertidige boformer. Målgruppen kan også omfatte forældre med familiemæssige problemer i form af mistet kontakt til deres børn.

## 5.1 Målgruppens karakteristika

Som en del af erfaringsopsamlingen og som supplement til ovenstående målgruppebeskrivelser fra projektkommunerne, beskrives de deltagende borgere i Projekt Personlige Borgerstyrede Budgetter ved en registeranalyse af følgende karakteristika:

- Køn
- Alder
- Uddannelse
- Forsørgelse
- Kriminalitet
- Psykiatriske diagnoser

I alt er 101 borgere startet i projektet. Halsnæs, Kolding og Lejre Kommune har hver 25 deltagere og Aarhus Kommune har 26 deltagere ved projektstart. Den registerbaserede analyse af målgruppen er baseret på disse 101 borgere.

### Køn- og aldersfordeling for projektets deltagere

Tabel 5.1 viser andelen af mænd og kvinder, der har deltaget i Projekt Personlige Borgerstyrede Budgetter i de fire projektkommuner. Det ses, at størstedelen af deltagerne i projektet er mænd, hvor andelen af mænd ligger mellem 64 og 80 pct. i de fire kommuner.

**Tabel 5.1**  
Kønsfordeling for deltagende borgere i projekt Personlige borgerstyrede budgetter, pct.

	Mænd (pct.)	Kvinder (pct.)
Aarhus Kommune	80	20
Halsnæs Kommune	64	36
Kolding Kommune	76	24
Lejre Kommune	64	36
Alle deltagere	72	28

Kilde: Egne beregninger på baggrund af data fra projektkommunerne.

Tabel 5.2 viser gennemsnitsalderen for de deltagende borgere i de fire kommuner. Det ses, at gennemsnitsalderen er 30 år. Aarhus Kommune og Kolding Kommune har specifikt valgt at arbejde med en målgruppe af unge borgere i alderen 18-30 år. Dette ses af gennemsnitsalderen i hver af de fire kommuner, hvor gennemsnitsalderen er lavere i Aarhus Kommune og Kolding Kommune.

**Tabel 5.2**  
Gennemsnitsalder for deltagende borgere i projekt Personlige borgerstyrede budgetter opgjort pr. 1. januar 2018

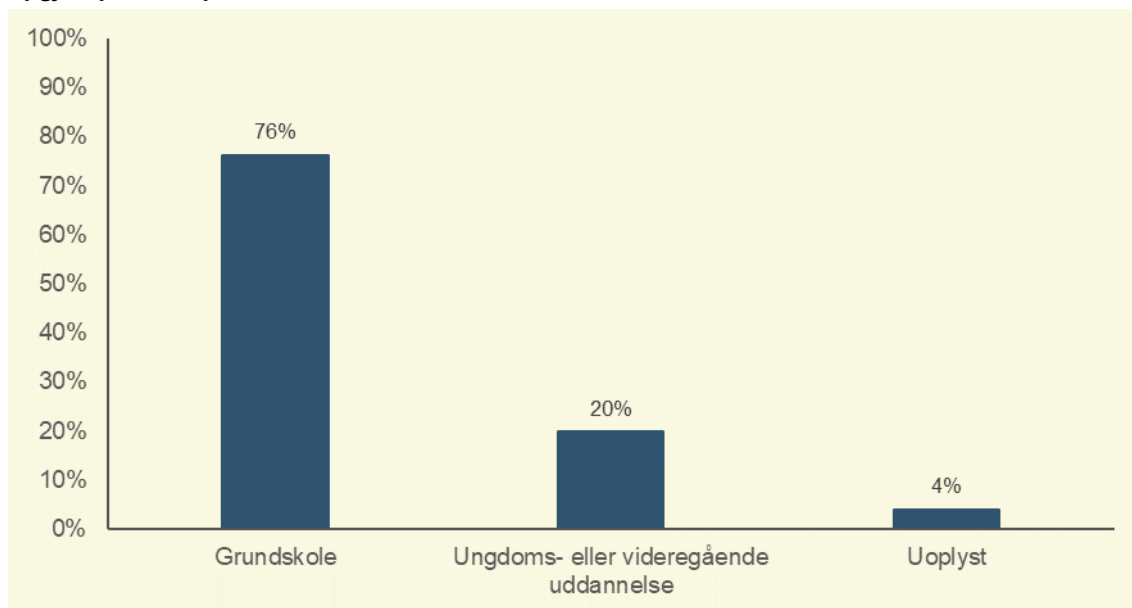
	Aldersgruppe	Gennemsnitsalder
Aarhus Kommune	18-30 år	23,4 år
Halsnæs Kommune	18 år +	41,1 år
Kolding Kommune	18-30 år	24,1 år
Lejre Kommune	18 år +	32,5 år
Alle deltagere		30,0 år

Kilde: Egne beregninger på baggrund af registerdata fra Danmarks Statistik (BEF) og projektkommunerne.

### Højest fuldførte uddannelse og forsørgelsesgrundlag

Figur 5.1 viser borgernes højest fuldførte uddannelse pr. 30. september 2017 fordelt på grundskole, ungdoms- eller videregående uddannelse og uoplyst uddannelse. Det ses, at 76 pct. af borgerne har grundskole som højest fuldførte uddannelse.

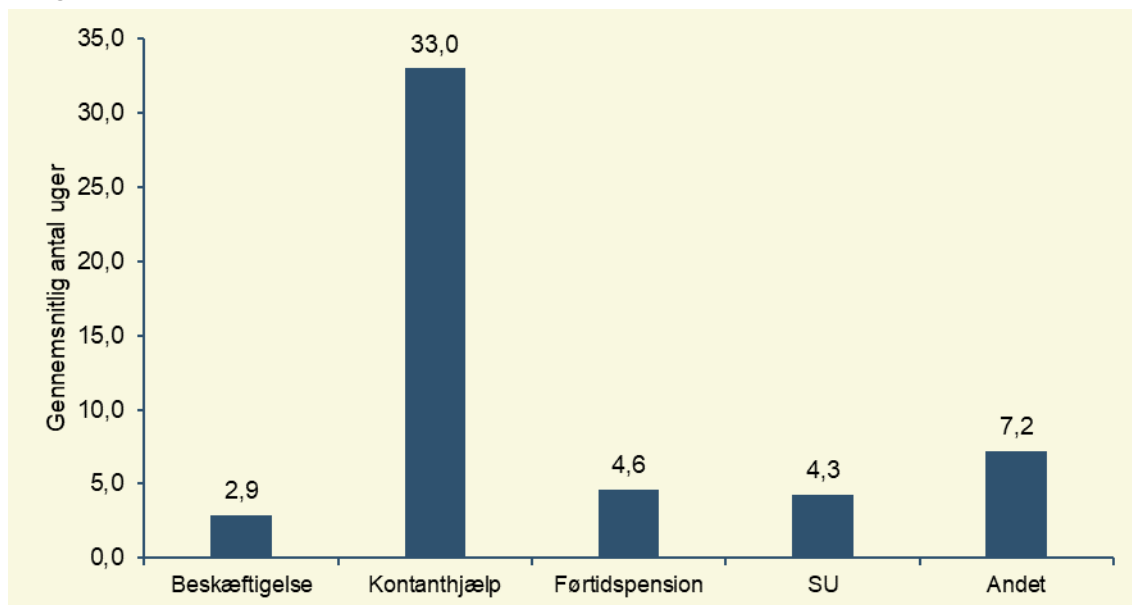
**Figur 5.1**  
Højest fuldførte uddannelse for deltagende borgere i projekt Personlige borgerstyrede budgetter, opgjort pr. 30. september 2017



**Kilde:** Egen beregninger på registerdata fra Danmarks Statistik og projektkommunerne.

Figur 5.2 viser borgernes gennemsnitlige forsørgelsesgrundlag i 2017, dvs. året op til projektets start. Det ses, at den største forsørgelseskilde for borgerne er kontanthjælp. Borgerne har i gennemsnit modtaget kontanthjælp i 33 uger i 2017. Borgerne i projektet har i gennemsnit været i ordinær beskæftigelse i tre uger, i SU-berettiget uddannelse i ca. fire uger og modtaget førtidspension i ca. fem uger i 2017.

**Figur 5.2**  
Gennemsnitligt forsørgelsesgrundlag for deltagende borgere i projekt Personlige borgerstyrede budgetter i 2017



**Anm.:** Kategorien Andet indeholder bl.a. dagpenge, efterløn, folkepension og selvforsørgelse. Ved selvforsørgelse menes, at borgere ikke er i ordinær beskæftigelse eller modtager en offentlig ydelse.

**Kilde:** Egne beregninger på baggrund af registerdata fra Danmarks Statistik (DREAM) og projektkommunerne.

## Kriminalitet

Tabel 5.3 viser andelen af deltagende borgere i hver af de fire projektkommuner, som har modtaget en sigtelse inden for en 10-årig periode. Det ses, at ca. halvdelen af borgerne i Projekt Personlige Borgerstyrede Budgetter har modtaget én eller flere sigtelser i perioden 2008-2017. I Aarhus Kommune og Halsnæs Kommune har en større andel af de deltagende borgere modtaget én eller flere sigtelser inden for en 10-årig periode, end tilfældet er i Kolding Kommune og Lejre Kommune.

**Tabel 5.3**

**Andel af deltagende borgere i projekt Personlige borgerstyrede budgetter, der har modtaget én eller flere sigtelser inden for en 10-årig periode (2008-2017)**

	Andel med én eller flere sigtelser
Aarhus Kommune	77 pct.
Halsnæs Kommune	56 pct.
Kolding Kommune	32 pct.
Lejre Kommune	36 pct.
Samlet målgruppe	50 pct.

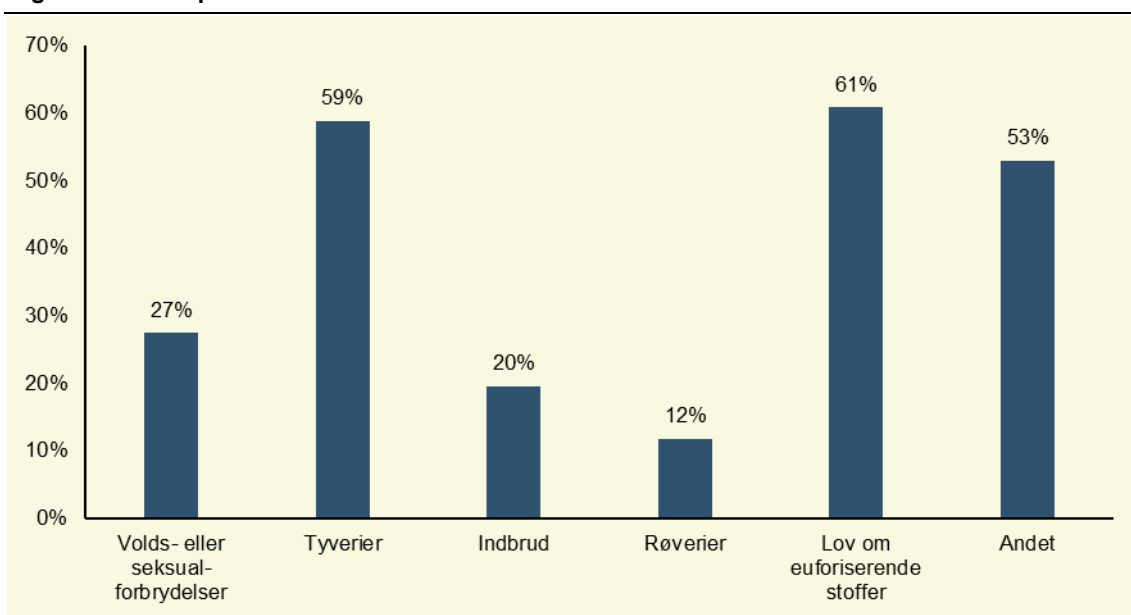
**Anm.:** Færdselsforseelser er ikke medtaget i opgørelsen.

**Kilde:** Egne beregninger på baggrund af registerdata fra Danmarks Statistik (KRSI, KRMS) og projektkommunerne.

Figur 5.3 viser typen af kriminalitet, som sigtelserne omhandler. Det ses, at hovedparten af borgerne med én eller flere sigtelser konkret har en sigtelse for tyveri og/eller en sigtelse, der straffes ud fra Lov om euforiserende stoffer.

**Figur 5.3**

**Sigtelser fordelt på kriminalitet**



**Anm.:** Den samme borger kan have haft en sigtelse inden for flere af kriminalitetstyperne, og vil derfor indgå flere gang i figuren. Kategorier Lov om euforiserende stoffer indeholder både besiddelse og salg af euforiserende stoffer.

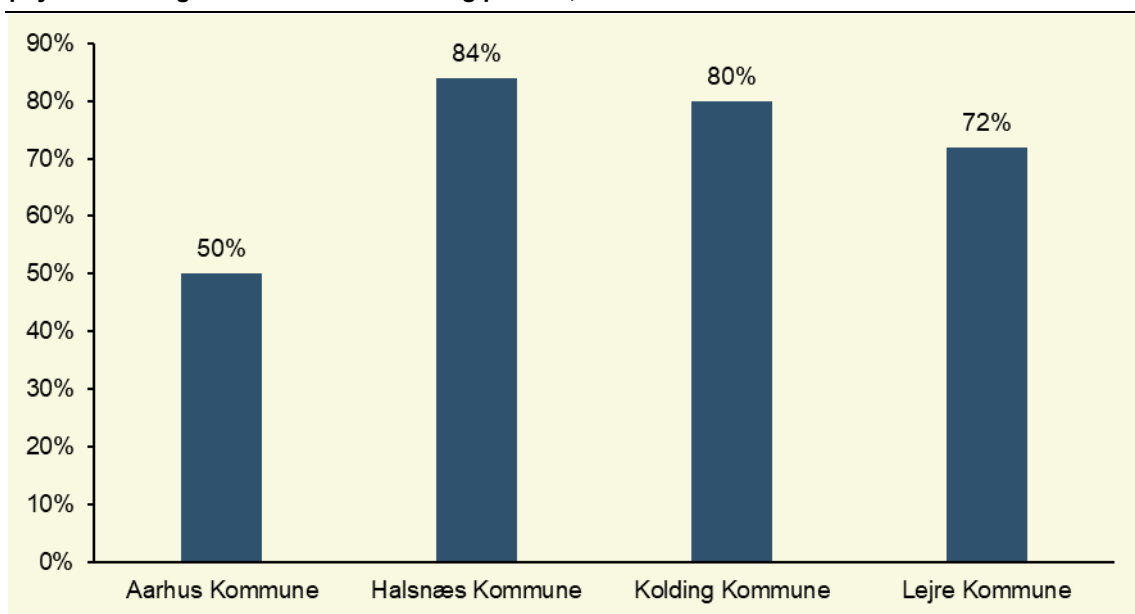
Kategorien Andet indeholder bl.a. hærværk, sigtelser efter våbenloven, skatte- og afgiftslove og andre særlove.

**Kilde:** Egne beregninger på baggrund af registerdata fra Danmarks Statistik (KRSI og KRMS) og projektkommunerne.

### Psykiatriske diagnoser

Figur 5.4 viser andelen af deltagende borgere, som er blevet diagnosticeret med en psykiatrisk diagnose inden for de seneste 10 år. Generelt er der en overvægt af personer med en psykiatrisk diagnose. For den samlede gruppe af borgere har 71 pct. fået stillet en psykiatrisk diagnose i perioden 2008 til 2017. I Aarhus Kommune har 50 pct. af de deltagende borgere en psykiatrisk diagnose, hvorimod mellem 72 og 84 pct. af de deltagende borgere i de øvrige tre projektkommuner har en psykiatrisk diagnose.

**Figur 5.4**  
**Andel af deltagende borgere i projekt Personlig Borgerstyrede Budgetter, som har fået en psykiatrisk diagnose inden for en 10-årig periode, 2008-2017.**

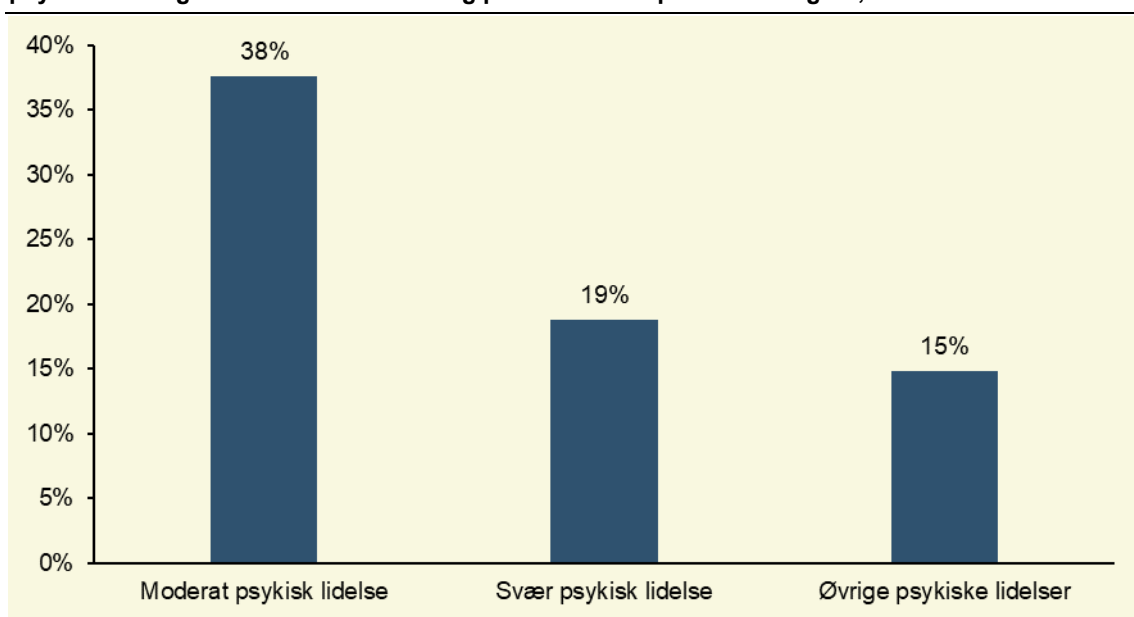


**Anm.:** Psykiatriske diagnoser indeholder diagnosekoderne DF00-DF99

**Kilde:** Egne beregninger på baggrund af registerdata fra Danmarks Statistik (LPR) og projektkommunerne.

Der er forskel på sværhedsgraden af borgernes psykiske lidelser. Figur 5.5 viser, at 38 pct. af de borgere, som har fået en psykiatrisk diagnose inden for en 10 årig periode, har en moderat psykisk lidelse, mens 19 pct. har en svær psykiatrisk diagnose.<sup>1</sup>

**Figur 5.5**  
**Andel af deltagende borgere i projekt Personlig Borgerstyrede Budgetter, som har fået en psykiatrisk diagnose inden for en 10-årig periode fordelt på sværhedsgrad, 2008-2017.**



**Anm.:** Moderat psykisk lidelser er bl.a. depression, angstlidelser, spiseforstyrrelser, ADHD, PTSD og andre affektive lidelser. Svære psykiatriske lidelser omhandler skizofreni, skizotypisk sindslidelse, øvrige psykoser, mani og bipolar lidelse og borderline. For en fuldstændig liste og diagnosekoder se Benjaminsen, L., Birkelund, J. F., Enemark, M. H., & Andrade, S. B. (2018). Socialt udsatte borgeres brug af velfærdssystemet. (S. 44).

**Kilde:** Egne beregninger på baggrund af registerdata fra Danmarks Statistik (LPR) og projektkommunerne.

## 6 Erfaringer fra projektet

### 6.1 Borgerne drømmer om uddannelse, beskæftigelse og bedre boligforhold

Ved indsatsens start har hver enkelt deltagende borger fastsat et langsigtet mål, som borgeren i løbet af indsatsen ønsker at komme tættere på eller opnå. For at komme tættere på det langsigtede mål i løbet af indsatsen har borgerne derudover opsat en række delmål, der skal indfries med det personlige budget.

Ud af de 101 borgere, som kommunerne har haft med i projektet, har kommunerne indsendt opfølgende spørgeskemaer for 98 borgere. Denne del af analysen er baseret på de

<sup>1</sup> Moderat psykisk lidelser er bl.a. depression, angstlidelser, spiseforstyrrelser, ADHD, PTSD og andre affektive lidelser. Svære psykiatriske lidelser omfatter skizofreni, skizotypisk sindslidelse, øvrige psykoser, mani og bipolar lidelse og borderline. For en fuldstændig liste og diagnosekoder se Benjaminsen, L., Birkelund, J. F., Enemark, M. H., & Andrade, S. B. (2018). Socialt udsatte borgeres brug af velfærdssystemet. (S. 44)

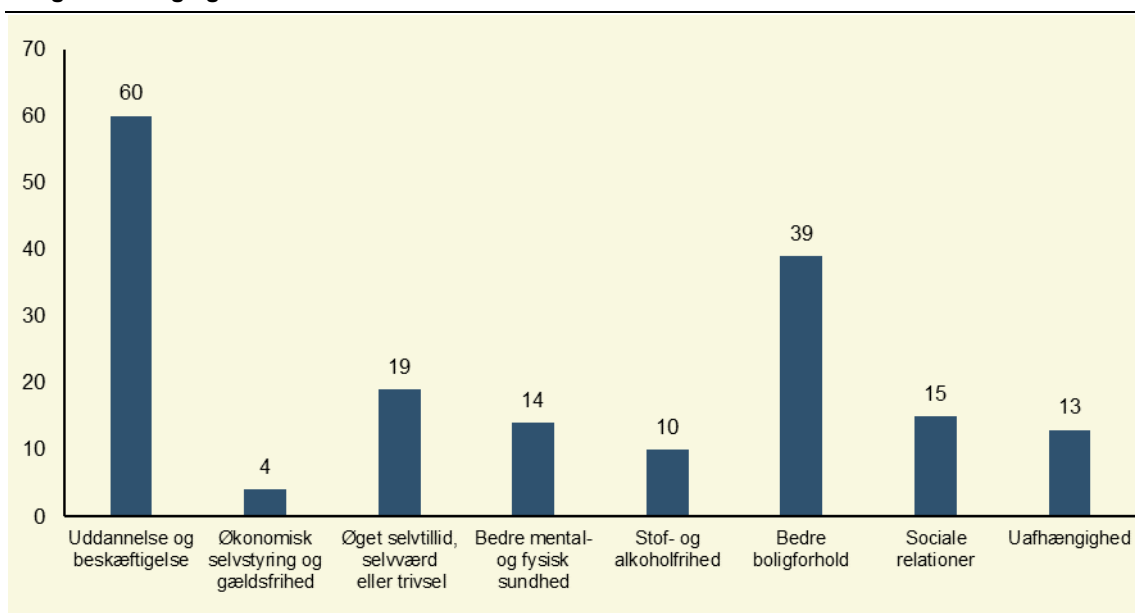
spørgeskemabesvarelser fra borgerne, som kommunerne har indsendt ved projektets afslutning.

Skønt indholdet i de langsigtede mål er individuelt og forskelligt efter den enkelte borgers livssituation og erfaringer, så falder de inden for følgende overordnede kategorier.

- Uddannelse og beskæftigelse
- Økonomisk selvstyre og gældsfrihed
- Øget selvtillid, selvværd eller trivsel<sup>2</sup>
- Bedre mental- og/eller fysisk sundhed<sup>3</sup>
- Stof- og alkoholfrihed
- Bedre boligforhold
- Sociale relationer
- Uafhængighed

Figur 6.1 viser, hvordan borgernes langsigtede mål fordeler sig på de otte kategorier. En stor del af borgerne har et langsigtet mål, der handler om at komme i uddannelse eller beskæftigelse, herunder at blive selvstændig. I alt har 60 borgere formuleret et langsigtet mål, hvor uddannelse eller beskæftigelse indgår. Ønsket om forbedrede boligforhold ses også hyppigt hos de deltagende borgere, hvor 39 borgere har angivet dette som deres langsigtede mål eller en del heraf.

**Figur 6.1**  
**Borgernes langsigtede mål ved indsatsens start**



**Anm.:** En stor del af borgerne har formuleret flere langsigtede mål, hvorfor det samlede antal mål er større end antallet af borgere. Øget trivsel omfatter bl.a. at være glad, få en velfungerende hverdag og føle sig værdifuld. Bedre mental- og fysisk sundhed omfatter diagnoserelaterede sygdomme.

**Kilde:** Spørgeskemaer fra deltagende borgere.

<sup>2</sup> Herunder bl.a. at være glad, få en velfungerende hverdag og føle sig værdifuld.

<sup>3</sup> Omfatter diagnoserelaterede sygdomme, fx angst, depression, tandpleje og fysiske udfordringer.



### **Budgetterne bruges på transport, teknik og tænder**

Som det ses i Figur 6.1, har mange af borgerne et langsigtet mål om uddannelse, beskæftigelse eller forbedrede boligforhold, men vejen til opfyldelse af disse mål er individuel. Det ses af borgernes delmål. I forbindelse med at borgeren har defineret et langsigtet mål, har borgeren ligeledes opsat op til fem delmål, som skal hjælpe borgeren med at komme tættere på det langsigtede mål i løbet af indsatsen.

En stor andel af borgerne har eksempelvis et langsigtet mål om at fuldføre en uddannelse. Her kan delmålene være meget forskellige, såsom at gennemføre specifikke moduler af en uddannelse, at behandle angstlidelser eller andre psykiske lidelser, blive stof- og/eller alkoholfri, bedre sundhed og køb af computer og andet udstyr til uddannelsesbrug. Borgere med et ønske om at få øget selvtillid, selvværd og bedre trivsel har ligeledes mange forskellige delmål, som skal lede til opfyldelse af det langsigtede mål. Ud af de borgere, som ønsker bedre selvværd mv., har mange som delmål at finde sig en beskæftigelse, enten fritidsaktivitet eller arbejde, finde noget at se frem til og skabe eller opretholde et socialt netværk.

Udgifter til bolig og transportudgifter er udbredt hos en stor del af borgerne, uafhængigt af de forskellige langsigtede mål. Mange borgere har valgt at bruge deres personlige borgerstyrede budget på at få et kørekort eller en cykel samt inventar til bolig. De borgere, som har haft et langsigtet mål om uddannelse, har særligt anvendt penge på undervisningsgebyrer og elektronisk udstyr til undervisningsbrug, fx. en computer. Borgere, som har haft et langsigtet mål om trivsel og selvværd, har typisk haft udgifter til tandlæge, briller og motion. Derudover har denne gruppe brugt deres personlige budget på udgifter til ferie og oplevelser med familien. Yderligere er det personlige borgerstyrede budget anvendt til bl.a. afvikling af gæld, mobiltelefoner, beklædning, musikinstrumenter, højskoleophold, fjernelse af tatoveringer og julegaver.

I erfaringsopsamlingens kapitel 6.4 beskrives det, hvordan de interviewede borgere har brugt deres personlige budget til at komme tættere på deres langsigtede mål.

## **6.2 Det personlige budget hjælper borgerne tættere på deres mål**

Ved indsatsens start er den enkelte borger blevet spurgt om, i hvor høj grad vedkommende vurderer at været tæt på eller langt fra at nå det langsigtede mål. Ved indsatsens afslutning er borgeren blevet spurgt, om det langsigtede mål er opnået, eller om borgeren er kommet tættere på at opfylde det.

Her skal det bemærkes, at borgernes langsigtede mål er forskellige og individuelle. Det betyder, at en borger med et meget ambitiøst mål kan have opnået en stor udvikling og derved være kommet tættere på sit mål, men dog fortsat kan opleve, at der er langt til opfyldelse af målet.

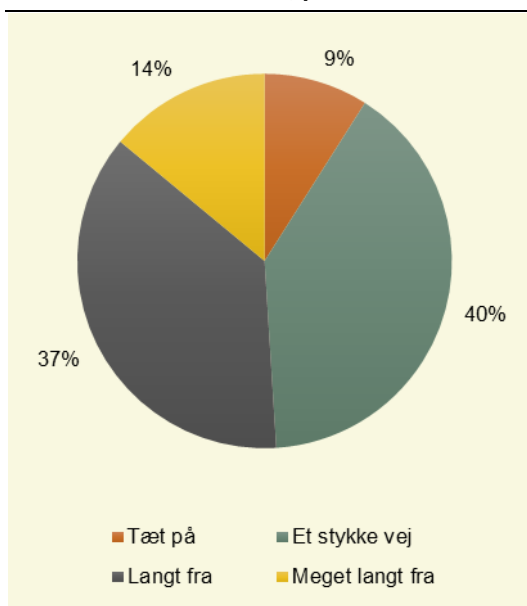
Figur 6.2 viser borgernes vurdering af, hvor tæt de er på det langsigtede mål ved indsatsens start. Det ses, at 77 pct. af borgerne svarer, at de enten er langt fra eller et stykke fra at nå deres langsigtede mål. 14 pct. svarer, at de er meget langt fra deres langsigtede mål, og ni pct. vurderer, at de er tæt på at opnå deres langsigtede mål.

Ved indsatsens afslutning har borgerne igen vurderet, hvor langt de er fra at nå deres langsigtede mål. Kilde: Spørgeskemaer fra deltagende borgere

Figur 6.3 viser, at 22 pct. af borgerne vurderer, at de har opnået deres langsigtede mål, og 47 pct. vurderer at være tæt på at opnå deres langsigtede mål. Samlet vurderer seks pct. af borgerne at være langt fra eller meget langt fra at opnå deres mål.

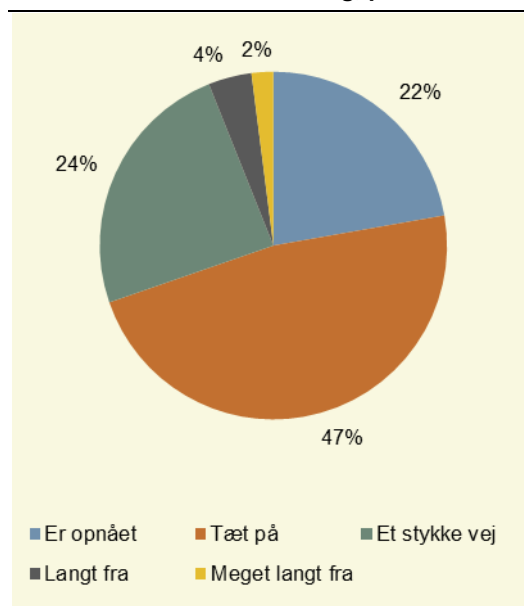
Opsummerende ses det, at ca. 70 pct. af borgerne vurderer at have opnået eller være tæt på at opnå deres langsigtede mål ved indsatsens afslutning.

**Figur 6.2**  
De deltagende borgeres egen vurdering af, hvor tæt de er på at opnå deres langsigtede mål ved indsatsens start, pct.



Kilde: Spørgeskemaer fra deltagende borgere

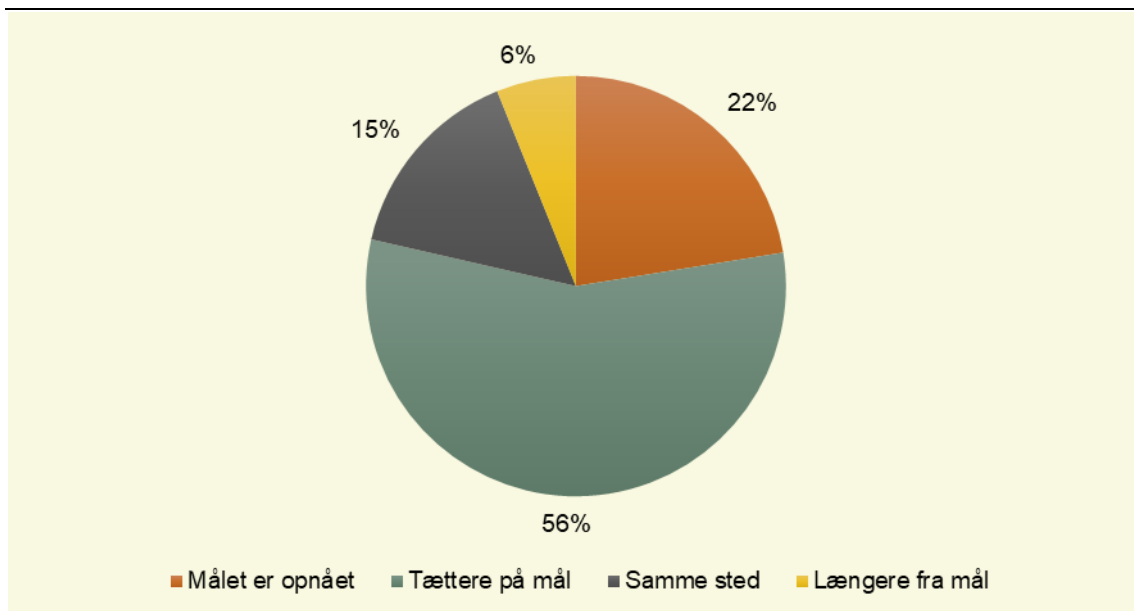
**Figur 6.3**  
De deltagende borgeres egen vurdering af, hvor tæt de er på at opnå deres langsigtede mål ved indsatsens afslutning, pct.



Kilde: Spørgeskemaer fra deltagende borgere.

Figur 6.4 viser en sammenligning af borgernes egen vurdering af, hvor tæt de er på at opnå deres langsigtede mål ved indsatsens start og afslutning. Figuren viser, at 22 pct. vurderer, at deres langsigtede mål er opnået i løbet af indsatsen. 56 pct. vurderer, at de er kommet tættere på deres langsigtede mål i løbet af indsatsen. Dette omfatter både borgere som har vurderet sig til at være "meget langt fra" mål ved indsatsens start, og som har rykket til at være "langt fra" ved indsatsens afslutning, og borgere der har vurderet sig til at være "et stykke vej" fra at opnå målet til at være "tæt på" mål ved afslutning af indsatsen. Det ses også, at 15 pct. af borgerne angiver, at de hverken er tættere på eller længere fra at nå deres langsigtede mål og seks pct. vurderer, at de er længere fra at opnå deres mål ved indsatsens afslutning end ved indsatsens start.

**Figur 6.4**  
De deltagende borgeres vurdering af om de ved indsatsens afslutning er tættere på eller længere fra at nå deres mål, end ved indsatsens start, pct.



Kilde: Spørgeskemaer fra deltagende borgere.

### 6.3 Støttepersonernes tro på borgerne

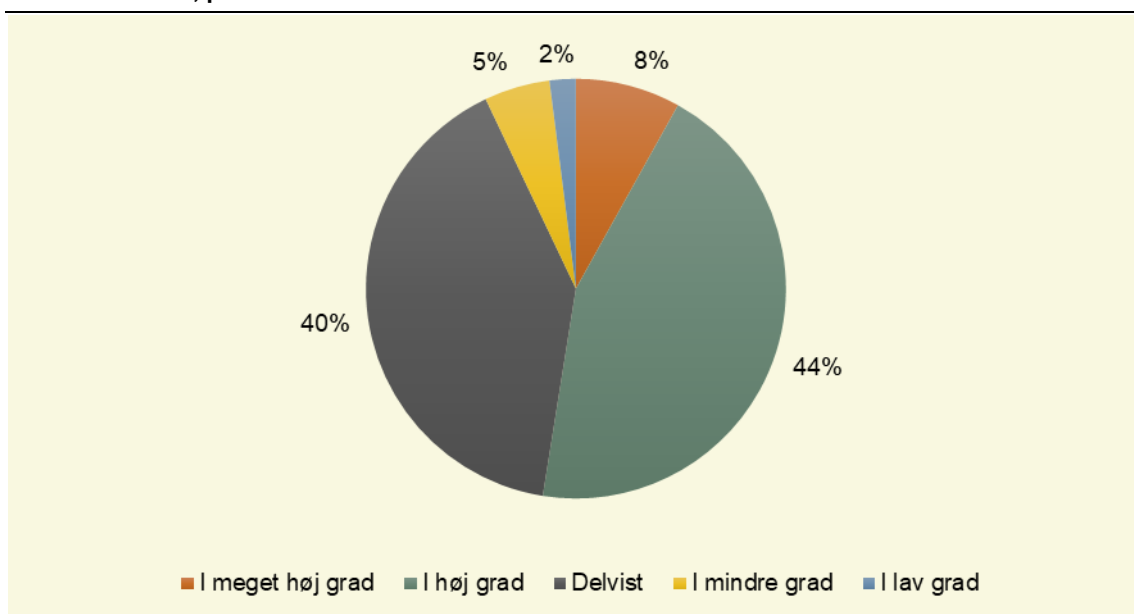
Støttepersonen er i indsatsen borgerens samarbejdspartner og skal støtte borgeren i at opnå de af borgeren definerede langsigtede mål og delmål. Danske erfaringer fra Beskæftigelses Indikator Projektet peger på, at medarbejderens *tro* på borgeren er af afgørende betydning for, at borgeren handler på og når sine mål. Projektet viser konkret, at sagsbehandlerens tro på borgerens jobudsigter øger sandsynligheden for, at borgeren kommer i job (Væksthusets Forskningscenter 2017). Yderligere fremhæves det i Projekt Langtidsledige tager teten blandt andet som en central erfaring i arbejdet med personlige borgerstyrede budgetter, at borgerens opfindsomhed i fastsættelsen af mål imødekommes og samtidigt kritisk kvalificeres af medarbejderen (Mamsen & Lohmann 2018).

Ved indsatsens start er støttepersonerne blevet spurgt om, hvorvidt de vurderer, at borgerne vil opnå det langsigtede mål i løbet af indsatsen.

Figur 6.5 viser, at 52 pct. af støttepersonerne vurderer, at borgeren i meget høj eller høj grad vil opnå sit langsigtede mål i løbet af indsatsen. 40 pct. angiver, at de delvist vurderer, at borgeren vil opnå sit langsigtede mål, og syv pct. angiver, at de i mindre grad eller i lav grad vurderer, at borgeren vil opnå sit langsigtede mål under indsatsen.

Opsummerende vurderer støttepersonerne i vid udstrækning, at borgernes langsigtede mål, som udspringer af borgernes egne drømme, er realistiske og opnåelige.

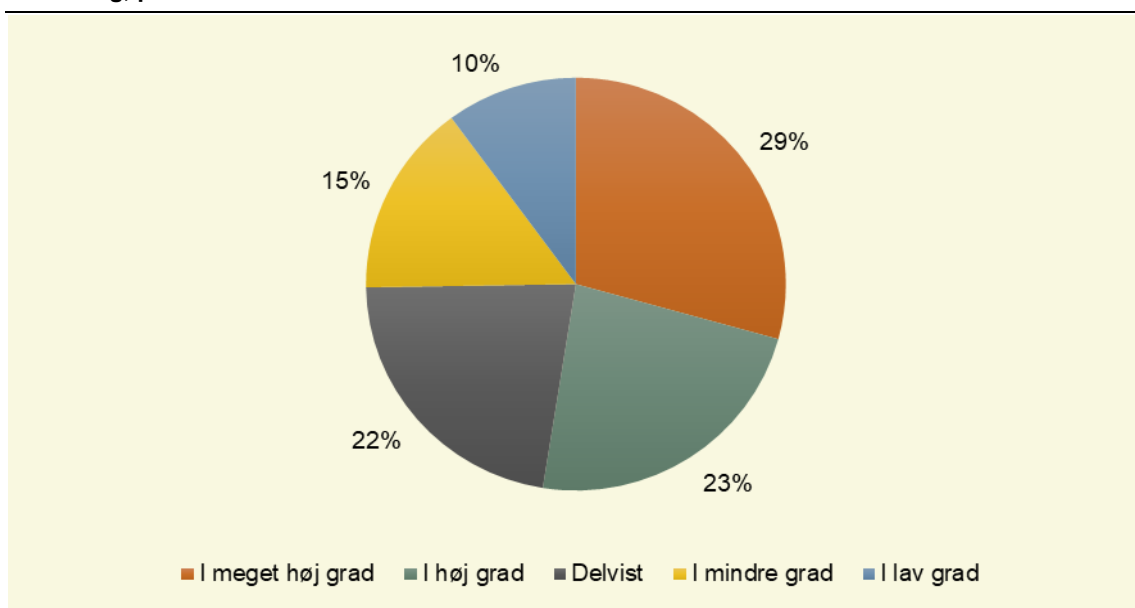
**Figur 6.5**  
Støttepersonens tro på, om borgeren vil opnå det langsigtede mål i løbet af indsatsen, opgjort ved indsatsens start, pct.



Kilde: Spørgeskemaer fra støttepersoner.

Ved indsatsens afslutning har støttepersonen besvaret, hvorvidt støttepersonen vurderer, at borgeren har opnået sit langsigtede mål i indsatsens periode på 12 måneder. Samlet set svarer over halvdelen af støttepersonerne, at borgeren i meget høj grad (29 pct.) eller i høj grad (23 pct.) har opnået det langsigtede mål, der blev sat ved indsatsens start. Det ses yderligere, at 22 pct. vurderer, at borgeren delvist har opnået sit mål og 25 pct. af støttepersonerne vurderer, at borgeren i mindre grad eller i lav grad har opnået sit langsigtede mål.

**Figur 6.6**  
**Støttepersonens vurdering af, om borgeren har opnået det langsigtede mål ved indsatsens afslutning, pct.**



Kilde: Spørgeskemaer fra støttepersoner.

## 6.4 Borgernes og medarbejdernes erfaringer

Afsnittet beskriver erfaringer baseret på kvalitative, semistrukturerede interviews med fire borgere fra to forskellige kommuner i projektet. Interviewene er foretaget ved indsatsens afslutning.

Borgernes erfaringer beskrives i teksten og med citater. For at sikre anonymitet er citaterne redigerede i enkelte tilfælde, hvor der forekommer stor detaljegråd om borgeren og borgerens oplevelser.

To af interviewene er afholdt med deltagelse fra hhv. en støtteperson, og en støtteperson samt koordinator, efter borgerens eget ønske. I tilfælde, hvor medarbejderne er kommet med bidrag under interviewet, er disse erfaringer også gengivet.

Derudover præsenteres erfaringerne fra medarbejderne i projektet på baggrund af en netværksdag afholdt for kommunerne i november 2019. På netværksdagen præsenterede kommunerne deres erfaringer i individuelle oplæg og diskuterede væsentlige erfaringer relateret til implementering og udmøntning af indsatsen på tværs af kommuner. Det er således referat fra netværksmødet, som danner baggrund for beskrivelserne i erfaringsopsamlingen. Yderligere indgår et statusnotat, som er fremsendt af en af projektkommunerne. Statusnotatet beskriver erfaringer med implementering i denne kommune. Det betyder, at det i opsamlingen primært er

borgernes, medarbejdernes og kommunernes egne erfaringer og udvalgte opmærksomhedspunkter, der gengives.

Erfaringerne viser, at:

- Det personlige borgerstyrede budget har givet borgerne mulighed for at komme tættere på og opfylde deres langsigtede mål, som udspringer af deres egne ønsker, håb og drømme
- Borgernes vej til at fastsætte et langsigtet mål og delmål er vidt forskellig
- Støttepersonerne kan have behov for understøttelse i at finde balancen mellem borgerens selvbestemmelse og at vejlede borgeren
- Borgerne generelt har oplevet øget selvbestemmelse, men indsatsens rammer og proces kan være en barriere
- Borgere og medarbejdere har oplevet, at indsatsen har styrket alliancen og ændret deres rollerne til en mere ligeværdig relation
- Borgerne i forskellig grad oplever øget livskvalitet

De enkelte erfaringer belyses nedenfor.

### Mulighed for at tænke ud af boksen

Som belyst ovenfor, på baggrund af spørgeskemaer, har flere af de deltagende borgere et langsigtet mål relateret til uddannelse og beskæftigelse samt en forbedring af boligforhold. Dette eksemplificeres også i interviewene med borgerne, hvor tre ud af de fire interviewede borgere har et langsigtet mål relateret til uddannelse og beskæftigelse. Det gælder også, selvom indsatsen ikke i alle tilfælde er organiseret i tilknytning til beskæftigelsesforvaltningen. En borger vælger eksempelvis at bruge dele af sit budget på en cykel, da det giver mulighed for at komme på arbejde et stykke fra borgerens hjem.

*"Det kan være nogle simple ting, som kan have en stor betydning for dit liv. Jeg har aldrig tænkt før projektet, at jeg skulle have en cykel for at cykle på arbejde. Det har gjort en stor forskel i mit liv."* Borger i projektet

### Investering i kreative karriereveje

Yderligere forekommer der eksempler på, at indsatsen har givet borgerne mulighed for at "tænke ud af boksen" i forhold til deres karrierevej. For eksempel har to af de interviewede borgere valgt at tage en selvbetalt uddannelse. Projektet har givet mulighed for, at borgerne kunne få støtte til aktiviteter, som ligger uden for de almindelige rammer for bevillinger.

Nedenfor ses to eksempler på kreative karriereveje for borgere, der har valgt en uddannelse inden for skønhedsbranchen og dyrepleje:

*"Det her projekt er anderledes, fordi det er en uddannelse, **jeg** gerne vil have. De andre gange var skole, noget jeg var nødt til, fordi man bare skal have en uddannelse. Det var jeg slet ikke klar til, for jeg kunne ikke rigtigt finde ud af, at der var noget jeg ville. Ud over at arbejde i en skønhedssalon."* Borger i projektet

*"Der er ikke noget bedre end hunde. Det er nogle sjove dyr at arbejde med og tiden flyver afsted. Normalt er jeg ikke god til at være sammen med mange mennesker, men når der er fokus på hunden, giver det ikke angst at være sammen med mennesker."* Borger i projektet

### Bedre boligforhold og sociale relationer

Udover at opfylde mål relateret til uddannelse og beskæftigelse, har borgerne fået mulighed for at opfylde mål relateret til livskvalitet i bred forstand. Som spørgeskemaerne viser, er forbedrede boligforhold også et hyppigt forekommende langsigtet mål blandt borgerne i projektet. Én af de interviewede borgere har haft som et mål at få et hyggeligere hjem, så familien kan overnatte. Derfor har borgeren brugt sit budget på maling og møbler. For denne borger er bedre boligforhold et skridt på vejen mod et langsigtet mål om at forbedre forholdet til familien. For andre borgere vil bedre boligforhold være et langsigtet mål i sig selv. Her er det netop en pointe i indsatsen, at borgeren ved bedst og selv kan definere, hvordan målene relaterer sig til hinanden.

En borger fortæller, at hun drømmer om at blive mere social og komme mere ud. Derfor har hun brugt dele af sit personlige budget på at købe en hund. Borgeren fortæller, at købet af hunden har haft den betydning, at borgeren kommer ud og gå tur, og her er begyndt at tale med andre hundeluffere, hvilket har givet nye venskaber.

### Behov for klare og ensartede rammer

Trods indsatsens relativt frie rammer er der dog også eksempler på, at man ikke har kunnet opfylde alle drømme, og borgeren er blevet skuffet. Det gælder eksempelvis, hvis en borger med gæld har haft ønske om at købe ejendom eller bil. Her har det været en faglig vurdering, om borgerens mål efter indsatsens afslutning ville kunne sætte borgeren i en situation med yderligere gældssætning samt konsekvenser ift. udbetaling af fremtidige ydelser.

Yderligere har der blandt kommunerne været tvivl om, hvorvidt det personlige borgerstyrede budget må bruges på gældsafvikling. I en kommune har man god erfaring med at bruge budgettet på gældsafvikling, da det har givet et højere månedligt rådighedsbeløb til borgeren. Afbetaling af kviklån nævnes som en af de aktiviteter, der har haft stor betydning for borgerens livskvalitet. Konkret har kommunen haft god erfaring med at hjælpe borgeren med afbetaling af mindre lån, da støttepersonen i samarbejdet med borgeren ofte har fundet ud af, at det er borgerens lån, som tynger borgeren. Som en del heraf har støttepersonen hjulpet borgeren til at lægge et budget, som kan fungere uafhængigt af optagelse af lån. Derudover har støttepersonen talt med borgeren om konsekvenserne ved at optage kviklån, hvilket har ført til, at borgeren i samarbejde med støttepersonen har afmeldt sig muligheden for at optage kviklån fremover. I et enkelt tilfælde har man fravalgt at bruge budgettet på at afvikle gæld. Overvejelserne har her været, at budgettet kun ville afbetale en mindre del af borgerens gæld og derudover ønskede borgeren at fastholde muligheden for at optage kviklån i fremtiden. Af denne grund har støttepersonen i samarbejde med borgeren prioriteret at arbejde med at komme tættere på borgerens mål på anden vis.

Disse tvivlstilfælde kalder på behov for klare og ensartede retningslinjer for, hvilke mål, delmål og udgifter der falder inden for rammerne af personlige borgerstyrede budgetter.

### Nemme og svære beslutningsprocesser

Som en del af indsatsen har borgeren i samarbejde med støttepersonen arbejdet med at fastsætte et langsigtet mål med udgangspunkt i sine drømme. Herefter har borgeren sammen med støttepersonen arbejdet med at definere delmål for indsatsen og budgettet, som kan bringe borgeren tættere på sin drøm. Denne proces har været forskellig for de enkelte borgere, som i forskelligt omfang har brugt tid og anstrengelser på "at drømme" og definere et langsigtet mål. Fælles for de interviewede borgere er dog, at det kommer som en stor overraskelse at få tildelt det personlige budget og blive spurgt ind til deres egne ønsker, drømme og håb.

Borgerne fortæller:

*"Min kontaktperson sagde, vil du være med i et projekt? Jeg troede simpelthen ikke på det. Hvad skal jeg så gøre for de penge? For der kommer jo ikke nogen og giver dig 50.000. Det var fuldstændigt sindssygt. Jeg måtte ringe til hende igen samme dag, og jeg sagde, helt ærligt, nu lyver du ikke. Der må sgu da være et eller andet, jeg skal lave for de penge?"* Borger i projektet

*"Først troede jeg ikke rigtigt på det, det var bare noget snak, troede jeg. De sagde til mig, at du vil få mange penge, ikke personligt, men der er nogen, der vil sørge for at hjælpe dig med de penge. Og jeg tænkte, er det rigtigt det her?"* Borger i projektet

### Opfyldelse af en eksisterende drøm eller et akut behov

Nogle borgere oplever, at det personlige borgerstyrede budget kan opfylde en eksisterende drøm, som borgeren hidtil ikke har haft økonomi eller overskud til at kunne opfylde.

En borger fortæller, at hun er blevet rekrutteret til projektet, fordi hun i længere tid har fortalt sin støtteperson om et ønske, og at støttepersonen derfor har indstillet hende til projektet:

*"Min støtteperson kom lige pludselig og sagde, de her penge, dem kan du bruge på dén uddannelse. Vi hjælper dig, og vi støtter dig. Jeg kunne slet ikke forstå det."* Borger i projektet

For andre borgere har det personlige borgerstyrede budget givet mulighed for at få luft i økonomien, som enten pludseligt eller i længere tid har været trængt. En borger fortæller, at en flytning har betydet, at han har brugt dele af sit budget på møblering, hvorfor budgettet er blevet brugt på at dække et akut behov.

### "Man skal tænke sig godt om"

Andre borgere oplever en lang og svær beslutningsproces i forbindelse med fastsættelse af målene. En borger understreger, at det vigtigste er, at man tænker sig godt om, før man vælger, hvad man vil bruge sit budget på.

*"Lige så snart man er kommet med i projektet, så skal man ikke tænke: i dag skal jeg have dét, i morgen skal jeg have dét, og dagen efter dét. Man skal tage én ting ad gangen, stille og roligt. [...] Man skal have et papir og skrive alle de ting ned, som man tænker på, også fra det første minut, og så vælge bagefter. Jeg er ikke god til at tænke så mange tanker, så det er bedre at skrive på noget og så vælge."* Borger i projektet

### "Det tager lang tid at drømme"

På netværksmødet blandt kommunerne understreger både borgerrepræsentanterne (fra en kommunes projektgruppe) og medarbejderne, at det for mange borgere tager lang tid at definere mål. Det skyldes ifølge en borgerrepræsentant "at borgere, der har været en del af systemet længe, kan have glemt at drømme".

Borgeren kan derfor føle et tidspres for at udvikle en drøm og fastsætte mål, da et borgerforløb i projektet maksimalt må vare 12 måneder. Her peger borgerrepræsentanterne på, at det kan tage op til et halvt år for en borger at udvikle en drøm og definere mål. En faktor som tid nævnes derfor som en udfordring i en projektmodel. Derfor har kommunen lagt vægt på, at der i starten af borgerforløbene gives tid til, at borgerens mål kan udvikles.

En medarbejder udtrykker det således:



*"Vores borgerrepræsentanter [i kommunens projektgruppe] havde sagt, at vi skulle vide, at det kunne tage ret lang tid, før drømmene blev formulerede. Vi sagde ja-ja, men det viste sig, at de havde ret."* Medarbejder i projektet

Det peger på, at der organisatorisk og på medarbejderniveau må skabes rammer og kompetencer til at sikre, at borgerne får tid og rum til at formulere deres egne drømme, ønsker og håb. Ifølge medarbejderne er dette nødvendigt for, at indsatsen skaber ændringer.

En medarbejder understreger:

*"Forandringens døre åbner indefra. Men der skal være tid til at åbne dem."* Medarbejder i projektet

### Betydning for indsatsens organisering og medarbejderne i indsatsen

En kommune fremhæver, at det er vigtigt at have fokus på, at 'indflyvningen' er så lang som mulig, så borgeren har tid mellem tildeling af indsatsen og dens start til at tænke over sine drømme og mål.

Yderligere har man i en anden kommune arbejdet med at afholde seminar om drømme og livshistorier for borgere, støttepersoner og voksenrådgivere. Dette gøres for at sikre, at det først og fremmest er borgernes drømme og mål, der bliver defineret, med borgernes egne ord, og ikke støttepersonerne der sætter mål på borgernes vegne.

På netværksmødet fremhæver kommunerne det som en helt særlig og væsentligt kompetence i indsatsen, at støttepersonen er i stand til at "sidde på hænderne". Det indebærer, at man som medarbejder er i stand til tålmodigt at vente på, at borgeren formulerer en drøm og relaterede mål. Det kan opleves som en ny måde at arbejde på, hvor medarbejderen ikke skal komme med forslagene og løsningerne.

*"Det er vigtigt, at man som medarbejder er i stand til at lytte. Det indebærer, at man ikke skal lytte med ord i munden. Man skal virkelig bare LYTTE"* Medarbejder i projektet

Dog er en væsentlig erfaring i projektet, at der kan være behov for, at støttepersonen hjælper borgeren til at nå sin drøm ved at hjælpe borgeren med at formulere relevante og realistiske mål og delmål. Det indebærer, at støttepersonen skal kunne balancere mellem på den ene side at sikre borgerstyring og på den anden side at støtte og vejlede i processen.

En medarbejder fra en kommune forklarer eksempelvis, at borgere, der har købt udstyr og musikinstrumenter, i mindre grad har rykket sig, end de borgere som har købt kurser og uddannelse. Kommunen peger på, at årsagen til dette er, at borgerne ikke har lært at anvende udstyret og musikinstrumenterne, og at støttepersonerne har været tilbageholdende med at komme med forslag og vejlede i borgernes brug af budgettet.

Denne erfaring tyder på, at man i understøttelsen af medarbejdernes kompetencer skal have fokus på at kunne balancere hensynet mellem borgerens selvbestemmelse og medarbejdernes støtte og vejledning, samt at der kan være behov for en løbende sparring for at sikre denne balance.

### Borgerstyring og selvbestemmelse

Det overordnede formål med indsatsen i Personlig Borgerstyrede Budgetter er at sikre borgeren en større grad af selvbestemmelse, rehabilitering og livskvalitet. Indsatsen skal understøtte, at

borgeren kan tage øget medansvar for egen livssituation ved, at borgerne selv kan vælge hvilke aktiviteter, de har behov for til at opnå deres personlige mål og ønsker.

En borger fortæller, at der med den øgede selvbestemmelse også følger en stor ansvarsfølelse, som kan være svær at håndtere på egen hånd.

*"Jeg følte, at min støtteperson havde lyttet til mig og til det, jeg gerne ville. Men samtidigt blev jeg bange, fordi jeg fik så stor en mulighed, og jeg fik serveret min uddannelse, men jeg tænkte, nu skal jeg bare tage mig sammen. Man ved, at man skal igennem alt muligt: man skal mærke sig selv, give slip på nogle ting og lære noget nyt. Det er hårdt. Men jeg tænkte, at jeg bliver nødt til at gøre noget, ellers får jeg ikke noget liv."* Borger i projektet

Oplevelsen af selvbestemmelse og ansvaret for egne valg og resultater kan sætte gang i en krævende udviklingsproces hos borgeren, hvorfor den løbende støtte fra medarbejderen er central for, at borgeren lykkes.

Ifølge en borgerrepræsentant, der deltog på netværksmødet, bør man være opmærksom på, allerede ved visiteringen, om borgeren vil være i stand til at kunne håndtere "den angst, der kommer".

#### Barrierer for selvbestemmelse

De interviewede borgere oplever grundlæggende, at indsatsen har givet dem øget selvbestemmelse, og de oplever, at indsatsen har givet mulighed for, at de har kunnet definere deres egne mål og drømme.

Dog kan projektets rammer være en barriere for, at borgeren oplever selvbestemmelse i alle dele af indsatsen. En borger forklarer, at en væsentlig faktor er, at der ikke har været tid til, at borgeren har kunnet få det optimale ud af sit køb.

*"Jeg blev ked af det over, at hun (medarbejderen) havde så travlt. Jeg følte ikke, at jeg ikke fik den sofa, jeg gerne ville have. Jeg har kigget på så mange sofaer i reklamerne. Jeg ville gerne have haft en sovesofa, for jeg har jo tre sønner, som jeg gerne vil have til overnatning, men jeg har fået en skodsofa. Jeg ville gerne have haft en, der var mere robust og stabil. Hun har gjort det supergodt, men hun kunne godt have haft nogle flere medhjælpere, for hun har været stresset."* Borger i projektet

Overordnet oplever borgeren, at han har haft selvbestemmelse i forhold til sine drømme og langsigtede mål, men at der ikke har været rammer til at sikre tilstrækkelig støtte og vejledning i brug af budgettet. Det skyldes, at borgeren oplever at være afhængig af støttepersonen for at kunne udmønte sit budget. Borgeren oplever dels at være afhængig af, om støttepersonen kan stå til rådighed i det omfang, borgeren har brug for, og dels i forbindelse med transport til indkøb. Samtidigt kan borgerens egen ivrighed medføre, at der bliver truffet en beslutning, som senere fortrydes.

Samlet set peger erfaringerne på, at det er centralt at skabe rammer for selvbestemmelse både om borgerens drøm, langsigtede mål og brug af budgettet, samtidigt med at dette skal ske med støtte og tålmodig vejledning fra støttepersonen.

#### Ændringer i alliance og roller mellem borgere og medarbejdere

Både borgere og medarbejdere oplever, at indsatsen har skabt en positiv ændring i samarbejdet. Det skyldes, at der i indsatsen har været fokus på, at borgeren skal definere et

langsigtet mål og definere delmål og aktiviteter for at komme tættere på målet med løbende støtte fra medarbejderen. Det udgangspunkt for samarbejde har betydet, at borgeren har oplevet at have et fælles projekt med støttepersonen. En generel pointe fra netværksmødet er, at medarbejderens støtte i og tilgang til indsatsen er mindst ligeså vigtig som de 50.000 kr.

I indsatsen kan medarbejderen indtage forskellige roller, herunder at være koordinator for borgerens kontakt til andre myndigheder og være mentor for borgerens personlige udvikling.

*"Det har været særligt godt at blive hørt og blive bakket op. Det er anderledes i forhold til, hvis jeg skulle starte i almindelig skole. Så ville jeg føle mig mere alene. Men her føler jeg, at jeg er pakket godt ind. Det er mere trygt at starte i uddannelse, og det er okay, hvis man ikke lige klarer den i første omgang, og at der sker nogle fejl, for man bliver grebet af sin koordinator og støtteperson. Man er bare mere tryk, og det har jeg rigtigt meget brug for, i stedet for at man bliver sat ud på en uddannelse, og får at vide, at det klarer man selv. Sådan synes jeg meget, det har været før. Min støtteperson og koordinator tror på mig, og har sagt, at jeg bare skal vise, at jeg godt kan. Og jeg har følt mig tryk, fordi jeg har dem"* Borger i projektet

Ovenstående citat viser, at borgeren oplever sig hørt, bakket op og troet på, og deraf føler sig tryk ved at starte i uddannelse. Dette ligger i tråd med resultaterne fra Beskæftigelses Indikator Projektet, som viser, at socialrådgiverens tro på borgeren øger borgerens sandsynlighed for at nå sine mål (Væksthusets Forskningscenter 2017)

Fra medarbejderens perspektiv opleves det, at indsatsen også har ændret den måde, borgeren ser samarbejdet med medarbejderen på, hvor borgeren har taget mere ansvar for sin egen situation.

Medarbejdere beskriver:

*"Hvor støttepersonen før har været brandslukker, beder borgeren nu i stedet om hjælp. Støttepersonen er blevet brugt mere som samarbejds- og sparringspartner. Borgeren har været god til at sige 'vil du hjælpe mig, så jeg selv kan?'"* Medarbejder i projektet

*"Det er helt anderledes, for det er borgerne, der kommer med ønskerne, og det er deres drøm. Ift. førtidspension er der jo så mange krav og udredninger, så lige pludseligt er det her noget positivt. De kan tage styringen selv."* Medarbejder i projektet

### Ring i vandet

Udover at indsatsen har ændret samarbejdet mellem borgere og støttepersoner, peger medarbejderne og borgerrepræsentanterne på, at indsatsen har skabt ændringer i alliancen mellem borgerne og andre myndigheder i kommunen. Det gælder både hos medarbejderne i andre myndigheder, som har fået øget fokus på borgernes selvbestemmelse, men også for borgerne som ser kommunen på en ny måde.

*"Borgerne har tidligere haft negative oplevelser med jobcenter og myndigheder. Når nogen ville give råd og vejledning, har de følt det som en belastning. Projektet har ændret deltagernes syn på kommunen og har betydet, at borgerne nu også møder for eksempel jobcentret på en anden måde. På den måde skaber projektet ringe i vandet til andre myndigheder."* Borgerrepræsentant i projektet

### Borgerne oplever øget livskvalitet

Som belyst i spørgeskemaundersøgelsen oplever cirka en fjerdedel af borgerne, at de har opnået deres langsigtede mål i løbet af projektet. Yderligere vurderer lidt over halvdelen af borgerne, at de er kommet tættere på det langsigtede mål end ved indsatsens start.

I interviews med borgerne sættes ord på, hvilken betydning det har haft for deres livskvalitet, at de har opnået eller er kommet tættere på deres drøm og mål.

Flere af borgerne i projektet har foretaget radikale livsændringer, og vejen mod det fastsatte mål har haft positiv betydning for deres liv på andre områder, herunder at håndtere psykiske udfordringer, få mere selvværd, etablere nye netværk og overkomme misbrug.

*"Jeg har lært at elske mig selv [...] [Før projektet] følte jeg ikke, at jeg var mere værd, så jeg har levet som om, at jeg ikke betød noget for nogen. Men da jeg kom ud af døren, og jeg fik nogen gode oplevelser og nogen at snakke med, begyndte jeg at vokse rigtigt meget, og så begyndte jeg at tænke mere over, hvem jeg bruger min tid på, og hvordan jeg behandler mig selv." Borger i projektet*

Indsatsens fokus på borgernes egne drømme har også givet anledning til, at borgerne i højere grad tænker på deres ønsker og håb for fremtiden.

*"[Før projektet] sad jeg bare og sumpede indenfor, og jeg gad ikke ud eller noget. Nu har jeg et ordentligt hjem, hvor jeg vasker tøj, ordner køkkenet og støvsuger. [...] I stedet for at bruge penge på alkohol, så bruger jeg penge på et nyt stuebord, et nyt billede eller noget til mit barn. Jeg er også begyndt at tænke på, at jeg gerne vil åbne min egen butik, så jeg kan tjene nogle flere penge, så jeg kan få et nyt sted at bo. Så jeg har alle mulige drømme nu." Borger i projektet*

For andre borgere har indsatsen givet øget livskvalitet, omend den store, livsforandrende ændring ikke er indtruffet. I det tilfælde har indsatsen betydet, at borgerne er kommet tættere på eller har nået deres mål, men uden at dette har haft markant positiv indflydelse på borgernes situation på andre livsområder.

*"Jeg har fået totalt ro på, for jeg anede ikke, hvordan jeg skulle få pengene til en flytning. Pengene kom som sendt fra himlen. Jeg er ikke blevet mere glad. Men jeg er blevet mere glad for mit hjem." Borger i projektet*

Et succeskriterie for projektet er, at borgerne oplever øget livskvalitet på baggrund af de individuelle og forskellige mål, som borgerne har sat. Spørgeskemaundersøgelsen viser, at langt de fleste borgere oplever, at de har opnået eller er kommet tættere på deres langsigtede mål i løbet af projektet. De kvalitative interviews med borgerne viser, at indsatsen har øget de interviewede borgeres generelle livskvalitet i forskelligt omfang.

## 6.5 Implementeringserfaringer

Projekt Personlig Borgerstyrede Budgetter har i de fire projektkommuner været forankret i forskellige forvaltninger.

I kommunerne har indsatsen bestået af en støtteperson, som har haft den direkte kontakt til borgeren, samt i nogle tilfælde en koordinator i en mere tværgående funktion. I kommunerne har der været ansat én eller flere støttepersoner.

Opsamlende peger kommunerne på følgende opmærksomhedspunkter for at sikre en succesfuld implementering af indsatsen:

- Visitering af borgere
- Inddragelse af borgerrepræsentanter
- Medarbejderkompetencer
- Udmøntning af budgettet

### **Visitering af borgere**

På netværksmødet fremhæver kommunerne, at visitering af borgere er et væsentligt opmærksomhedspunkt for at sikre, at indsatsen lykkes.

Kommunerne har haft succes med at screene borgerne inden tildeling af indsatsen, hvor en medarbejder har haft en samtale med borgeren om indsatsen. Yderligere har kommunerne rekrutteret ved hjælp af indstillinger fra andre myndigheder, der kender borgeren.

I de tilfælde, hvor indsatsen ikke er lykket, peger en kommune på, at det har skyldtes dårligt kendskab til borgerens ressourcer og situation, herunder sprogbarrierer og kognitivt funktionsniveau. Én kommune oplever, at to borgere har misbrugt pengene. I begge tilfælde er der tale om, at der har været et ringe kendskab til borgerens baggrund og forudsætninger, som har gjort det vanskeligt at formidle indsatsens aspekter og at tage de nødvendige hensyn ved visitering. Yderligere fremhæves det som nævnt af en borgerrepræsentant, at man bør være opmærksom på ved visitering, "om borgeren vil være stærk nok at håndtere den angst", der kan opstå ved at skulle deltage i indsatsen.

I Projekt Langtidsledige tager teten, hvor målgruppen for de personlige borgerstyrede budgetter, er langtidsledige kontanthjælpsmodtagere, anbefales det også, at indsatsen gives til særligt udvalgte og screenede borgere, der vurderes at kunne have gavn af indsatsen, fremfor at indsatsen tildeles til tilfældigt udvalgte borgere. En erfaring fra Langtidsledige tager teten er, at indsatsen tyder på at være særlig effektiv, når borgeren bliver udpeget af jobkonsulenten. Det skyldes medarbejderens evne til at få øje på borgere, der kan få særligt gavn af tilbuddet, samt borgerens egen motivation. Her peges der på, at det kan have påvirket nogle borgeres motivation og tilgang positivt at få at vide, at de er blevet udpeget af en medarbejder, der tror på dem. Dog understreger jobkonsulenterne også, at der blandt de tilfældigt udvalgte borgere, er borgere, som overrasker og kan mere end forventet. Jobkonsulenterne får hos den gruppe øje på nogle hidtil usete potentialer, som borgeren har fået mulighed for at udfolde i projektet (Mamsen & Lohmann 2018).

### **Inddragelse af borgerrepræsentanter i projektgruppen**

I én af projektkommunerne har man inddraget to borgerrepræsentanter, der repræsenterer målgruppen, i projektgruppen. Borgerrepræsentanterne har været med til at tilrettelægge indsatsen og har deltaget i alle projektaktiviteter med undtagelse af udvælgelse og drøftelse af konkrete borgere. Ifølge kommunen har inddragelsen af borgerrepræsentanter givet unikke perspektiver, som medarbejdere ikke nødvendigvis er opmærksomme på. Blandt andet har borgerrepræsentanterne understreget, at det kan tage lang tid for borgerne at drømme og definere langsigtede mål.

Yderligere understreger de to borgerrepræsentanter, at de har oplevet det som en hjælp i deres egen recovery at deltage i projektet:

*"Jeg føler, at jeg har fået meget mere end 50.000 kr. ved at være med som borgerrepræsentant. Det har haft en helende effekt".* Borgerrepræsentant i projektet

### **Medarbejderkompetencer**

På netværksmødet fremhæver medarbejderne, at den vigtigste kompetence i indsatsen er "at lytte til borgerens drømme og ønsker og tro på dem".

En medarbejder udtrykker:

*"Det er vigtigt at have en investeringstankegang. Det er ikke raketvidenskab, men der er bare ofte en anden virkelighed derude, som sætter en anden ramme. Men tænker man det som en investering og sætter sig for at nå målene, så kan det lade sig gøre."* Medarbejder i projektet

Yderligere nævnes alliancen mellem borgeren og støttepersonen, som det "der har rykket borgeren mest", og derfor bør der i indsatsen være mulighed for at skifte støtteperson undervejs, hvis borgeren ønsker det.

Derudover fremhæves det, at medarbejderne skal formå at skabe gode samarbejdsrelationer til andre aktører, som er vigtige for, at borgeren kan komme tættere på eller nå sit mål. Det kan eksempelvis være jobcentret, hvor det kan være nødvendigt at sætte andre aktiviteter på pause, mens borgeren arbejder med de fastsatte delmål og det langsigtede mål.

*"Der blev brugt lidt tid på at overbevise sagsbehandleren fra myndighed om, at borgeren havde styr på det, og at vi [støtteperson og koordinator] nok skulle tage os af det, så de [myndighed] ikke behøvede at være urolige. Men de [myndighed] havde ikke forstået det, og de syntes, at det var mærkeligt, at borgeren ikke skulle følge de regler, de normalt har. Hvor jeg blev nødt til at sige, jamen, det sætter vi lidt i bero, for borgeren har faktisk en plan, og nu må vi altså tro på, at det kan lade sig gøre. Vi holdt nogle møder, og så kom der ro på."* Medarbejder i projektet

Dertil peger flere af kommunerne på, at de har savnet rum for erfaringsudveksling og sparring om konkrete borgerforløb, hvor der har været behov for at drøfte, hvordan man bedst kan vejlede borgeren.

### **Udmøntning af budgettet**

Efter anmodning fra den medarbejder, der er tilknyttet som støtte til den enkelte borger, er det kommunen, som på vegne af borgeren betaler for de aktiviteter og mindre udgifter mv., som er planlagt i det personlige borgerstyrede budget. Af hensyn til borgeren udbetales der således ikke kontante beløb direkte til borgeren. Kommunerne har dog valgt at håndtere udbetalingen og forvaltning af budgettet på forskellig vis.

I én kommune har man valgt, at borgeren kunne bruge hele beløbet. Argumentet for dette har været, at medarbejderen ikke skulle "stille sig til dommer" over borgerens forvaltning af sit budget.

I en anden kommune har man modsat valgt, at borgeren ikke kunne bruge det fulde beløb på 50.000 kr., i tilfælde hvor borgeren har indfriet sine delmål uden at bruge hele budgettet. Budgettet er her alene anvendt på de definerede delmål og aktiviteter, også selv om nogle borgere ikke har brugt hele beløbet på 50.000 kroner. Dette er blevet modtaget forskelligt af borgerne. Nogle borgere er tilfredse, fordi de har oplevet, at de har brugt budgettet på det, de gerne ville. Andre er ærgerlige over, at de ikke kunne bruge hele beløbet. Det kan eksempelvis

være tilfældet, hvis borgeren ikke er tilfreds med sit køb, og dertil har en opfattelse af at "have været sparsommelig".

Her peger kommunen på, at det er vigtigt, at støttepersonen tydeligt formidler fra indsatsens start, om borgeren kan bruge hele beløbet, eller om der er en tilbagebetaling, når delmålene er indfriet. Dertil kan det give mening at pointere, hvis budgettet for eksempel er en del af en pulje, hvor en anden borger kan få glæde af de penge, borgeren ikke bruger.

Generelt er en erfaring fra kommunerne dog, at beløbet i de borgerstyrede budgetter skal kunne varieres, da mange borgeres mål ville kunne realiseres for mindre beløb. Yderligere understreger kommunerne dog også, at pengene er en motiverende faktor, men at den styrkede alliance mellem borger og støtteperson, som kommer af de borgerstyrede mål, også er central for indsatsens virkning.

På netværksmødet forklarer kommunerne, at det kan opleves formynderisk, at alle udbetalinger skal gå gennem støttepersonen. De peger på, at det kunne være en fordel, hvis man kunne overføre små beløb til borgeren. Det er imidlertid med til at sikre en løbende støtte til borgerne, at støttepersonen inddrages i alle borgernes køb og derved kan følge med i borgerens mål.

Samtidigt er der tilfælde, hvor borgeren har kunnet modstå pres udefra eller fra personer i sit netværk ved at henvise til, at købene skal gå igennem medarbejderen, som tjekker, at budgettet bruges på borgerens delmål.

Generelt oplever kommunerne, at borgerne går til budgettet med stor ydmyghed og sparsommelighed.

*"Borgerne har vist stor omtanke, når de har skullet fastlægge, hvad budgettet skulle bruges på. De fleste var nøjsomme, ydmyge og velovervejede og sagde fx: nej, det dér er for dyrt, det vil jeg ikke bruge pengene på." Medarbejder i projektet*

## 7 Referencer

Beskæftigelsesministeriet (2014). Forlig om reform af beskæftigelsesindsatsen.

Hough, J., & Rice, B. (2010). Providing personalised support to rough sleepers. *York: Joseph Rowntree Foundation, accessed, 1(2), 15.*

Kohl, K. S., Kessing, M. L., Fynbo, L., Schmidt, A., Jensen, M. N., & Munkholm, M. C. (2016). Stofmisbrugsområdet i et brugerperspektiv. SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

Mamsen, E., & Lohmann, M.B., (2018). Langtidsledige tager teten: Personlige, borgerstyrede budgetter i beskæftigelsesindsatsen over for langtidsledige kontanthjælpsmodtagere. Erfaringer og foreløbige resultater. Socialt Udviklingscenter SUS.

Socialstyrelsens Vidensportal (2017). Recovery. Tilgået d.26.03.20

Væksthusets Forskningscenter (2017). Sagsbehandlerens betydning for udsatte borgeres jobchancer, Hovedpointer 1. udgave, 1. oplag





**Socialstyrelsen**

Socialstyrelsen

Edisonsvej 1

5000 Odense C

Tlf.: 72 42 37 00

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