



BORGERINDDRAGELSE I SKRIFTLIG KOMMUNIKATION

Et casestudie af borgerinddragelse i skriftlig
kommunikation i beskæftigelsesindsatsen i Herning
Kommune.

AALBORG UNIVERSITET

Claudia Simoni Huse Pedersen, Emilie Kjær & Mads
Emil Underbjerg Rasmussen

Speciale – Politik og
Administration

Aalborg Universitet

Uddannelse: Kandidat i Politik & Administration

Projekt: Speciale i Politik & Administration, specialisering: Ledelse og Forvaltning

Gruppemedlemmer:

Claudia Simoni Huse Pedersen (20175713)

Emilie Kjær (20164066)

Mads Emil Underbjerg Rasmussen (20164762)

Vejleder:

Niklas Andreas Andersen

Institut for Politik og Samfund

Aalborg Universitet

Tegnangivelse:

Antal tegn med mellemrum: 232.979

Antal normalsider: 97,07

Antal ord: 34.506

Abstract

This thesis examines how written communication, particularly the "Min Plan" documents, in the Danish employment initiatives and its potential to enhance citizen involvement. The research question guiding this single-case research study is: "How and to what extent can written communication about and to citizens support citizen engagement within employment initiatives?"

Using a unique case research design, a comprehensive analysis was conducted on a selected case consisting of 258 "Min Plan" documents from Herning Municipality's Department of Employment. The methodology involved data collection from the case and an analytical approach to investigate the research question.

The significance of this study is to be found in the dearth of scientific research on how written communication, particularly the "Min Plan" documents, can support citizen inclusion in employment initiatives, perhaps even more so, within a Danish context. This thesis aims to provide initial steps toward establishing a scientific foundation for further exploration of this topic. By shedding light on the relationship between the content and language used in "Min Plan" documents and citizen engagement in employment initiatives, this thesis aims to contribute to the existing gap in scientific knowledge.

The findings offer valuable insights for policymakers, professionals, and stakeholders involved in employment initiatives. By understanding how the "Min Plan" documents can effectively foster democratic and co-creative citizen involvement, practitioners can enhance their practices and improve outcomes in the employment sector. These findings also serve as a catalyst for further research in this important area.

It is important to note the limitations of this study, including the use of a single-case research design and the inherent challenges associated with generalizing the findings. However, this research provides valuable insights for future research and encourages continued exploration into the role of written communication in supporting citizen engagement in employment initiatives.

Tak til Herning Kommunes Beskæftigelsesforvaltning, for samarbejde såvel som muligheden for at indsamle data, samt løbende råd og sparring i udarbejdelsen af dette speciale.

Tak til Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsatser (CUBB) for indgået samarbejde, såvel som forudgående forskning på beskæftigelsesområdet.

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|----|
| Abstract | 2 |
| Problemfelt | 6 |
| Metode | 9 |
| Forskningsdesign | 10 |
| Tabel 1: Kommuner der har indgået i LISES og/eller CUBB | 12 |
| Empiri | 13 |
| Udvælgelse af Min Plan'er | 14 |
| Tabel 2: Ydelseskategorier | 15 |
| Tabel 3: Samlet antal planer fordelt på ydelseskategori | 18 |
| Anonymisering og pseudonymisering af datamateriale | 19 |
| Figur 1: Eksempel på anonymisering | 20 |
| Figur 2: Pseudonymisering | 20 |
| Analysestrategi | 21 |
| Kodningsstrategi | 23 |
| Begrebsforståelse af ydelseskategorier i jobcenteret | 24 |
| Tidligere forskning | 28 |
| Teori | 33 |
| Borgerinddragelse i skriftlig kommunikation | 34 |
| Fire former for borgerinddragelse | 36 |
| Tabel 4: Former for Borgerinddragelse | 36 |
| Demokratisk borgerinddragelse | 38 |
| Samskabende Borgerinddragelse | 39 |
| Afrunding | 41 |
| Analyse | 42 |
| Indledning | 42 |
| Tabel 5: Eksempel på tabel | 43 |
| Delanalyse 1 | 45 |
| Svag borgerinddragelse | 45 |
| Tabel 6: Fordeling af svag borgerinddragelse angivet i tal og derefter procent, fordelt på ydelseskategori | 46 |
| Distancerende sprogbrug | 52 |
| Tabel 7: Fordeling af distancerende sprogbrug angivet i tal og derefter procent, fordelt på ydelseskategorier | 54 |
| Tabel 8: Distancerende sprogbrug, fordelt ud fra ja/nej, samt Borgers navn/Undertegnede/UT | 57 |

| | |
|--|-----|
| Demokratisk borgerinddragelse | 61 |
| __ Tabel 9: Fordeling af demokratisk borgerinddragelse angivet i tal og derefter procent, fordelt på ydelseskategorier..... | 62 |
| Modarbejdende tendenser | 70 |
| __ Tabel 10: Fordeling af modarbejdende tendenser - angivet i tal og derefter procent, fordelt på ydelseskategorier, med procentpoint forskel..... | 71 |
| Samskabende borgerinddragelse | 76 |
| __ Tabel 11: Fordeling af samskabende borgerinddragelse angivet i tal og derefter procent, fordelt på ydelseskategorier..... | 78 |
| Samspillet mellem demokratisk- og samskabende borgerinddragelse | 83 |
| Delanalyse 2..... | 86 |
| Indledning..... | 86 |
| Stor andel af svag borgerinddragelse i bestemte ydelseskategorier | 87 |
| Diskussion af svag borgerinddragelse i forbindelse med de udvalgte ydelseskategorier | 91 |
| Demokratisk- og samskabende borgerinddragelse i ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtager .. | 93 |
| Distancerende sprogbrug i ydelseskategorier med fokus på kontanthjælp | 95 |
| Jobkonsulenter | 98 |
| Komplekse forkortelser | 100 |
| __ Tabel 12: Hyppighed af forkortelser, vist i procent | 101 |
| __ Tabel 13: Observerede forkortelser | 102 |
| __ Tabel 14: Komplekse forkortelser, fordelt efter borgere med integration, vist i procent | 103 |
| Sammenfatning | 105 |
| Refleksion til fremtidig forskning | 109 |
| Litteraturliste | 111 |

Problemfelt

Borgerinddragelse er populært blandt både ledere og praktikere i frontlinjen i velfærdsstaten, politisk og i organisationer, der repræsenterer borgernes stemme (Larsen, 2022, s. 19-20). Men i hvilket omfang kan den skriftlige kommunikation i beskæftigelsesindsatsen understøtte borgerinddragelse? Dette spørgsmål vil dette speciale undersøge.

Beskæftigelsesområdet er i disse år under tiltagende kritik, hvilket har udmøntet sig i at SVM Regeringen har intentioner om at lukke jobcentrene. Det betyder dog ikke en ende på beskæftigelsesindsatsen, da regeringen lægger op til at kommunerne skal have frihed til selv at organisere beskæftigelsesindsatsen (Statsministeriet, 2022, s. 13). En central del af kritikken af beskæftigelsesindsatsen går på en manglende inddragelse af borgerne. Dette kan tilskrives et alt for bureaukratisk og rigidt system. Med New Public Management (NPM) blev borgerne i højere grad opfattet som kunder, hvilket kan hævdes at have ført til en pacificering af borgerne (Torfing & Triantafillou, 2017, s. 22 & 27). Kritikken af NPM, var blandt andet at styringsparadigmet var for standardiseret og ikke tager hensyn til den enkelte borgers behov (Larsen, 2022, s. 17).

I de senere år er New Public Governance (NPG) styringsparadigmet vundet frem som svar på kritikken, der har været af NPM. I NPG er medarbejdersynet, til forskel fra NPM, at de først og fremmest skal være serviceminded, og borger opfattelsen reduceret til at borgeren er en række individuelle krav, ønsker og behov som det offentlige skal dække og imødekomme. I stedet skal borgerne i NPG opfattes som bærere af kompetencer, viden og ressourcer hvor medarbejderens opgave er at bringe dette i spil, både i samproduktioner af serviceydelser og i samskabelse af nye innovative servicesystemer og løsninger på samfundsproblemer der er komplekse (Sørensen & Torfing, 2017, s. 130). Kritikken indskriver sig altså i en tendens, der er bredere på tværs af den offentlige sektor, hvor der i høj grad bliver talt om behovet for en bevægelse væk fra NPM mod NPG. Borgerinddragende beskæftigelsesindsats indebærer et skifte i systemet fra at producere indsatser, som flytter borgerne mod beskæftigelse, til at basere flere af indsatserne på borgernes egne forudsætninger, aktiviteter og drømme (Larsen & Herup Nielsen, 2022, s. 75).

Der er altså i de senere år kommet en erkendelse af, at det er nødvendigt at overgive reel indflydelse til borgerne, som i stigende grad forventes at deltage og blive inddraget som aktive

medskabere af deres egne services. Der er dog nogle grundlæggende udfordringer i forhold til borgerinddragelse på beskæftigelsesområdet, hvilket blandt andet er rammerne og lovgivningen, der findes på beskæftigelsesområdet.

Det er paradoksalt at forsøge at inddrage og mægtiggøre borgerne i et system, der bygger på en vis portion tvang. Borgernes deltagelse i beskæftigelsesindsatsen er ikke *frivillig*, for hvis borgeren ikke deltager, så kan det få en konsekvens for den offentlige ydelse. Borgerne er begrænset i at kunne sætte dagsorden for indsatsen, da der i forvejen er en forståelse fra systemet, for hvad der skal arbejdes med - arbejdsløshed, og hvad det endelige mål er - beskæftigelse. Borgerne har derudover formelt set ikke nogen beslutningsmagt. Inddragelsen af borgerne er afhængig af samtalen, på baggrund af, at der sker forhandlinger med sagsbehandleren om mål og indsatser (Larsen, 2022, s. 21). Der er altså to modstridende synspunkter fra beskæftigelsesindsatsen, den ene side er systemets krav og lovgivning og den anden side er implementeringen af borgerinddragelse. Man ønsker at inddrage og mægtiggøre borgerne, men samtidig har systemet adskillige love og krav der kan spænde ben - dette er et interessant paradoks.

Borgerinddragelsen er altså i beskæftigelsesindsatsen afhængig af samtalen, og i dag gennemføres der hvert år tusindvis af samtaler i landets jobcentre. Samtalerne kan være en ensidig magtudøvelse på vegne af systemet men også en gensidig udforskning af muligheder. Både magtudøvelsen og den gensidige udforskning af muligheder finder i praksis sted i samtalerne i landets jobcentre ifølge Dorte Caswell og Tanja Dall (Caswell & Dall, 2022, s. 153-154). Samtalen og mødet er selve den proces, hvorigennem borgerinddragelsen i beskæftigelsen kan opleves, i så fald den finder sted (Caswell & Dall, 2022, s. 153-154). Hvorefter der på baggrund af hver samtale bliver udarbejdet en Min Plan af jobkonsulenten, som borgeren modtager elektronisk.

Min Plan er de senere års version af de handlingsplaner, som blev introduceret med Nyrup-regeringens store arbejdsmarkedsreform i 1994. Handlingsplanerne skulle skabes på baggrund af at det offentlige, i samtale med den ledige, skulle lægge en plan for, hvordan borgerens arbejdsmuligheder udvikles og forbedres, hvori der skulle være fokus på at kombinere borgerens forudsætninger og ønsker med arbejdsmarkedets behov (Bøggild Christensen, 2019, s. 64). Der er dog i litteraturen kritik af denne proces, da kritikerne opfattede det som en klientgørelse, når menneskelige problemer bliver oversat til "systemsprog", hvor det enkelte

individets forhold afklares ud fra institutionens fastlagte forståelsesramme og diagnoser, der korrelerer med de handlingsmodeller og foranstaltninger velfærdsinstitutionerne råder over (Järvinen & Mik-Meyer, 2003, s. 10). Derfor kan de individuelle handlingsplaner blive opfattet som grobunden for kontraktliggørelsen mellem borger og systemet. Denne kontraktliggørelse af borgerne er i tråd med NPM som styringsideal. Men i stigende grad har bevægelsen været imod, som tidligere beskrevet, at basere indsatsene på borgernes egne forudsætninger, aktiviteter og drømme, altså borgerinddragelse.

Beskæftigelsesområdet er altså et område, hvor borgerinddragelse i stigende grad bliver set som løsningen, samtidig med at rammerne er vanskeligere end på de fleste andre områder i den offentlige sektor. At borgerinddragelse skal findes i samtalen - medfører at betydningen af, at de kommunikative aspekter af borgerinddragelse, således forventes at være særligt vigtige på beskæftigelsesområdet. Det rejser dog det interessante spørgsmål om i hvilket omfang borgerinddragelse kan understøttes kommunikativt og i så fald hvordan?

Min Plan er en del af den skriftlige kommunikation i beskæftigelsesindsatsen, hvorfor det er interessant at undersøge i hvilken grad der kan findes tegn på, om der er borgerinddragelse i Min Plan. På baggrund af dette findes det interessant at undersøge hvordan denne skriftlige kommunikation til og om borgeren kan understøtte borgernes inddragelse i beskæftigelsesindsatsen og dermed være med til at håndtere det overordnede paradoks, der omhandler relationen mellem inddragelse og mægtiggørelsen af borgerne. Dette er med fokus på at borgerinddragelsen skal finde sted i et system der har adskillige love og krav der netop kan spænde ben for mægtiggørelsen af borgerne. Derfor findes det relevant at undersøge følgende problemformulering:

Hvordan og i hvilket omfang kan skriftlig kommunikation om og til borgeren understøtte borgerinddragelse på beskæftigelsesområdet?

Med udgangspunkt i denne problemformulering undersøges det via et casestudie af Herning Kommunes beskæftigelsesindsats, hvordan skriftlig kommunikation kan understøtte borgerinddragelse i beskæftigelsesområdet. Baggrunden for at vælge Herning Kommunes beskæftigelsesafdeling vil blive redegjort for, i næste afsnit, som er projektets metodeafsnit.

Grunden til at der er valgt et casestudie er på baggrund af, at det er projektets hensigt at undersøge problemformuleringen i dybden, i stedet for bredden. Derfor er Herning Kommune beskæftigelsesindsats udvalgt, hvor Min Plan'erne er indsamlet i, der vil være projektets datamateriale. Dette vil blive analyseret ved brug af udvalgte teoretiske perspektiver på borgerinddragelse: Svag borgerinddragelse, demokratisk borgerinddragelse og samskabende borgerinddragelse. De metodiske overvejelser vil blive beskrevet i metodeafsnittet, dette vil være det næste afsnit i projektet Efter dette vil afsnittet 'Tidligere forskning' blive redegjort for, hvor der derefter at de udvalgte teoretiske perspektiver vil findes i teoriafsnittet, der er projektets teoriapparat. I analysen vil projektets datamateriale blive analyseret ud fra teoriapparatet, hvor der afslutningsvis vil være en sammenfatning af analysens resultater. Ydermere vil der være en refleksion af fremtidig forskning.

Metode

I de følgende afsnit tydeliggøres projektets metodiske overvejelser. Hertil vil der indgå afsnit, som omhandler projektets forskningsdesign, empiriske overvejelser, en beskrivelse af projektgruppens udvælgelse af datamateriale, projektgruppens tilgang til anonymisering og pseudonymisering af data, samt projektets analysestrategi som vil beskrive en kvantitativ, såvel som kvalitativ indholdsanalyse. Hertil vil de metodiske overvejelser og valg i forhold til bearbejdningen af projektets datamateriale, blive beskrevet med henblik på at foretage en analyse af datamaterialet. Dette vil udmøntes i en kodningsstrategi, som vil bruges til at afsøge indledende indikatorer for, hvornår der i teksten kan ses umiddelbare indikatorer på, at der er en tilstedeværelse af indholdsmæssige forhold, som der kan drages teoretisk funderede slutninger ud fra. Dertil vil projektets valg af Herning Kommune som case også blive beskrevet i dette metodeafsnit. Det skal italesættes, at det ikke er muligt for projektgruppen at fortolke ud fra, hvad der er foregået i den reelle samtale mellem jobkonsulent og borger, hvilket er en begrænsning som projektets datamateriale har. Der vil dog blive fortolket og dannet slutninger ud fra, hvad der kan forstås ud fra det skriftlige sprog, i et forsøg på en tilnærmelse af forståelse for, hvordan borgerinddragelse kan understøttes skriftligt, gennem eventuelle variationer og tendenser, som kan observeres i datamaterialet.

Forskningsdesign

Dette projekt tager udgangspunkt i problemformuleringen, hvor formålet er at undersøge den skriftlige kommunikation i en beskæftigelsesindsats ift. hvordan og i hvilket omfang, borgerinddragelse kan understøttes gennem dette. Dette vil blive undersøgt ud fra et single-case design. I dette projekt er casen Herning Kommunes beskæftigelsesindsats, som vil blive undersøgt gennem 258 Min Plan'er, der er indsamlet medio april, hvilket gør at der i dette findes en rumlig samt tidsmæssig begrænsning. Projektgruppen har valgt et tværsnitsdesign, da der ønskes et øjebliksbillede af, hvordan genstandsfeltet ser ud her og nu, hvorfor der heller ikke er inkluderet et tidsperspektiv i projektet. Dertil indeholder projektet et valg af en case, som kan belyse dette tværnit, da projektets genstandsfelt indebærer en intensiv og detaljeret analyse af en case. Da det blev fundet ideelt til at undersøge en så bred og omfangsrig problemformulering. Med case designet er det muligt at få et indblik i, samt undersøge en social kontekst (Bryman, 2012. s. 70), da en central del af problemformuleringen er at belyse, hvordan og hvorvidt skriftlig kommunikation bidrager til borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen. Valget af case er valgt med henblik på at finde en *unik case* for at undersøge skriftlig kommunikativ borgerinddragelse i en beskæftigelsesindsats i en kommune, hvor borgerinddragelse har været et fokus, samt har været arbejdet med i en længere periode.

Herning Kommune var i perioden 2016 til 2020 med i samarbejdet LISES (Local Innovation in Social and Employment Services) (CUBB, 2019). Samarbejdet var mellem praksis og forskning, hvor formålet var at lave en innovation på de eksisterende beskæftigelsesindsatser ved, at potentialer for mere borgerinddragende indsatser blev benyttet (Caswell & Larsen, 2022, s. 11). Da LISES sluttede i 2020, begyndte et nyt partnerskab, og Herning Kommune blev en del af Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsatser (CUBB). Ifølge Dorte Caswell og Flemming Larsen, betød etableringen af CUBB at samarbejdet blev mere integreret, samt at der blev arbejdet mere systematisk med at udvikle indsatser og organisationer i en retning der er mere borgerinddragende (Caswell & Larsen, 2022, s. 11). Det betyder at Herning Kommune har arbejdet med, og har haft fokus på borgerinddragelse, som minimum, siden 2016 hvilket gør at Herning Kommune ses som en unik case, da den bør være passende til at opnå dyb og indsigtssrig viden, grundet at Herning Kommune allerede befinder sig inden for en verden af borgerinddragelses-fremmende indsatser. Hvortil det ikke betyder, at andre kommuner ikke arbejder på at fremme borgerinddragelse, så er Herning Kommunes partnerskab med CUBB alligevel argumentet for, at Herning Kommune adskiller sig fra det

sædvanlige, hvilket derfor giver mulighed for at opnå en dybere forståelse for borgerinddragelse i den skriftlige kommunikation.

Det at forskningsdesignet er et casestudie, kan bevirke at analysens generaliserbarhed og overførbarehed er begrænset (Bryman, 2012, 69-70). Projektets case betragtes, som nævnt, som en unik case, som er strategisk udvalgt, ud fra argumentet om, at Herning Kommune adskiller sig fra det sædvanlige i en kontekst af borgerinddragelse. Casen er valgt med det formål at besvare projektets problemformulering, hvortil projektets unikke case giver mulighed for at undersøge *hvordan* den skriftlige kommunikation kan understøtte borgerinddragelse, samt *i hvilket omfang* skriftlig kommunikation kan understøtte borgerinddragelse.

Valget af en unik case, kan opstille visse begrænsninger for generaliserbarheden såvel som overførslen af analysens resultater til andre kontekster (Bryman, 2012, s. 69-70), grundet at casen, af natur, er usædvanlig, hvorfor en eventuel generaliserbarhed skal udføres med forsigtighed, hvor der tages højde for casens særpræg og kontekstuelle faktorer. Hvortil casens særpræg og kontekstuelle faktorer, udspringer af samarbejdet med CUBB, hvilket kan give implikationer for, hvis analysens resultater skulle overføres til eksempelvis en anden kommune, som ikke er en del af CUBB. Dermed afspejler projektets case ikke nødvendigvis den gennemsnitlige eller typiske beskæftigelsesindsats, hvorfor det heller ikke er sikkert, at denne case kan være repræsentativ for en større beskæftigelsesindsats-kontekst, da analysens resultater vil være afhængige af de, fra CUBB-samarbejdet, kontekstuelle faktorer. Dertil kan der være mulighed for, at visse *dele* af analysens fund ville kunne generaliseres til en bredere kontekst, men dette er afhængigt af forskellige kontekstuelle faktorer såvel som analysens resultater. På baggrund af disse argumenter så vil analysens reproducerbarhed også være berørt af visse begrænsninger, hvortil der kan opstå implikationer, hvis analysen skulle repliceres i en anden kontekst. Selvom projektets case opstiller visse begrænsninger for generaliserbarheden såvel som overførbareheden, så vil projektgruppen alligevel argumentere for, at en analyse af Herning Kommunes beskæftigelsesindsats som en unik case, kan tilføre ny viden indenfor borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen, såvel som inspirere til yderligere forskning af samspillet mellem skriftlig kommunikation og borgerinddragelse.

Baggrund for udvælgelse af Herning Kommune som case

Herning Kommune, er valgt som case, men for at opretholde gennemsigtighed er her en gennemgang af baggrunden for udvælgelsen. Udgangspunktet for at vælge en case har været

at finde en kommune, hvor der aktivt har været arbejdet med borgerinddragelse i deres beskæftigelsesområde. Der er flere kommuner der i en længere årrække haft fokus på at forbedre deres borgerinddragelse i beskæftigelsesområdet.

Holstebro Kommune og Herning Kommune har siden 2016 været en del af først Local Innovation in Social and Employment services (LISES) og derefter Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsatser (CUBB), der har fokus på borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen, hvor de fire resterende kommuner, Vesthimmerland Kommune, Silkeborg Kommune, Århus Kommune og Gladsaxe Kommune var med fra år 2017. Århus- og Gladsaxe Kommune, fortsatte ikke samarbejdet over i CUBB, hvorfor de bliver fravalgt som mulige cases i dette projekt. Mariagerfjord Kommune og Varde Kommune, er de sidst tilkomne kommuner i CUBB, og derfor er de også fravalgt. Kommunerne der har indgået i LISES og CUBB kan ses på nedenstående tabel:

Tabel 1: Kommuner der har indgået i LISES og/eller CUBB

| Kommune | Del af LISES | Del af CUBB |
|------------------------|--------------|-------------|
| Holstebro Kommune | 2016 | ✓ |
| Herning Kommune | 2016 | ✓ |
| Vesthimmerland Kommune | 2017 | ✓ |
| Silkeborg Kommune | 2017 | ✓ |
| Århus Kommune | 2017 | X |
| Gladsaxe Kommune | 2017 | X |
| Mariagerfjord Kommune | X | ✓ (2020) |
| Varde Kommune | X | ✓ (2022) |

(Caswell & Larsen, 2022, s. 11) (CUBB, 2022) (CUBB, 2021)

Herning Kommune og Holstebro Kommune, er derfor de to kommuner, der begge har arbejdet med borgerinddragelse siden år 2016, og dermed har været med i LISES længst. Det vil sige at begge kommuner ville være relevante at anvende som case i dette projekt, for at besvare problemformuleringen. Der er dog etableret et speciale samarbejde med Herning Kommune på baggrund af, at der i forvejen var skabt en kontakt mellem specialgruppen og Herning Kommune. Denne kontakt er blevet etableret, da et medlem af specialgruppen, på et tidligere semester, har været i praktik i Social- og Beskæftigelsesforvaltningen i Herning Kommune og på specialeafleveringstidspunktet var ansat som studiemedhjælper. Gennem denne kontakt er der skabt et samarbejde mellem specialgruppen og Herning Kommune, som har betydet mulighed for indsamling af empiri og uvurderlig sparring med afdelingen gennem udarbejdelsen af specialet. Dette har været en medvirkende og afgørende faktor til at udvælge Herning Kommune, som case til dette projekt. Dette betyder et fravalg af Holstebro Kommune, hvilket dog ikke er et udtryk for at Herning Kommune er mere optimal i forhold til at være case i en besvarelse af problemformulering, blot at der er omstændigheder, som er udslagsgivende for at vælge Herning Kommune.

Empiri

I dette projekt er Min Plan'er, blevet gjort mulige at indsamle på baggrund af Herning Kommune og adgang til interne programmer i kommunen, det vil sige at empirien i denne undersøgelse er ikke offentligt tilgængelige dokumenter, men personlige dokumenter, udarbejdet til borgere der er tilknyttet til beskæftigelsesindsatsen i Herning Kommune, i forbindelse med deres forløb i jobcenteret. Eftersom der ønskes at undersøge den skriftlige kommunikation om og til borgeren i beskæftigelsesområdet i forhold til borgerinddragelse, så er det centralt at undersøge skriftlige dokumenter der er lavet personligt til borgeren, omhandlende deres forløb og ikke for eksempel et introduktionsbrev der kunne udleveres i forbindelse med første kontakt til beskæftigelsesindsatsen. Derfor er det valgt at benytte Min Plan, da det er dokumenter, der er personliggjort til borgeren, og i mindre grad er påvirket af regler og krav til udførelse. At anvende Min Plan kan dermed styrke projektets validitet på baggrund af, at dette netop er skriftlig kommunikation der kan personliggøres og dermed har mulighed for at indeholde borgerinddragelse Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering (STAR) beskriver "Min Plan" som værende:

” (...) Min Plan skal føre til, at borgere og medarbejdere i jobcentre og a-kasser har en fælles forståelse af og retning for borgerens vej mod job eller uddannelse. Min Plan er personlig og dynamisk, og skal derfor tage udgangspunkt i borgerens aktuelle situation. Planen følger borgeren i overgangen mellem ydelser, mål- eller visitationsgrupper m.v. Planen er fleksibel i den forstand, at den dels består af elementer, der altid vil indgå i en plan (fx mål), og dels af elementer og felter, der kan variere i forhold til borgerens situation og jobcenterets/a-kassens vurdering. Hver gang, der er afholdt en samtale, bliver afgivet et nyt tilbud eller lavet en ny aftale om, hvad der skal ske fremadrettet, bliver Min Plan opdateret (...)” (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2019, s. 4).

At Min Plan'er skal være personlige og dynamiske og tage udgangspunkt i borgerens personlige situation, gør at det vurderes at de er relevante og hensigtsmæssige som empiri i dette projekt. Der beskrives at der er krav, der skal overholdes, men det vil i højere grad være den personliggjorte del af Min Plan hvor dette projekts fokus vil ligge. På trods af at Min Plan'er generelt er dynamiske, vil de i dette projekt blive anvendt statiske, da de som udgangspunkt er "færdige", der vil ydermere blive undersøgt den version af Min Plan som var nyest, da de blev indhentet. Derfor vil de blive anvendt som færdige dokumenter, der ikke forandres, imens de bliver undersøgt (Ingemann et al., 2018, s. 67 & 68). Min Plan er derudover skriftligt materiale, som er produceret af andre end projektgruppen og uden viden om vores behov for at benytte dem. Det betyder at projektgruppen ikke har påvirket hvad der står i Min Plan eller hvordan de er udformet (Ingemann et al., 2018, s. 71). Der kan i Bilag 1 ses et eksempel på, hvordan en Min Plan kan se ud og hvad en Min Plan kan indeholde, dette kan evt. betragtes, for at få yderligere forståelse for empirigrundlaget.

Udvælgelse af Min Plan'er

Der har været et mål at udarbejde en repræsentativ analyse af borgernes "Min Plan" i Herning Kommunes beskæftigelsesindsats. Derfor er de indsamlet internt fra Herning Kommune i beskæftigelsesafdelingen i forhold til de aktive borgere tilknyttet jobcenteret, hvor borgerne er inddelt i ydelseskategorier. Kategorierne hvori borgerne er fordelt i ydelseskategorier af Herning Kommunes beskæftigelsesindsats kan ses på nedenstående tabel:

Tabel 2: Ydelseskategorier

| Ydelseskategorier |
|---|
| 6.1 - Dagpengemodtager |
| 6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager |
| 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager |
| 6.4 - Uddannelsesparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager |
| 6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager |
| 6.6 - Sygedagpengemodtager |
| 6.7 - Jobafklaringsforløb |
| 6.8 - Rehabilient |
| 6.9 - Visiteret til eller ansat i fleksjob |
| 6.10 - Revalidend |
| 6.11 - Før tidspensionist |
| 6.12 - Selvforsørgende ledig |
| NT-SHP - Selvforsørgelses og hjemrejseydelsesmodtager |
| INT-SP - selvforsørgende i program |
| INT-OMP - Overgangsydelsesmodtager |
| IY - Ingen ydelse |

Ud fra hver ydelseskategori listet i ovenstående tabel, er der undersøgt hvor mange borgere, hver ydelseskategori har, samt hvordan aldersfordelingen blandt borgerne i disse kategorier er, for at kunne lave tilfældige udtræk på 5 pct. af de givne borgeres seneste "Min Plan". Der har dog været ydelseskategorier, der er blevet fravalgt i projektet.

Ydelseskategorierne "IY – ingen ydelse" og 6.11 Førtidspensionist er blevet fravalgt i dette projekt, da borgere der er bevilliget førtidspension, ikke modtager en aktiv indsats fra jobcenteret og er derfor ikke aktiv i jobcenteret med fokus på at komme i arbejde som eksempelvis borgere på dagpenge. IY – ingen ydelse består af borgere der enten modtager en mentorstøtte (uden ydelse) eller har fået bevilliget fysiske redskaber (kontorstol, specielt høreværn mm.) af jobcenteret for at kunne bibeholde sit arbejde. Dette er borgere der ikke har en aktiv beskæftigelsesindsats i jobcenteret, hvilket gør at denne målgruppe ikke er relevant at inddrage i projektets analyse.

INT-OMP - Overgangsydelsesmodtager i program er ligeledes fravalgt på baggrund af, at denne målgruppe består af tre borgere i hver deres aldersgruppe. Derfor kan der være muligheder for at disse borgere samt deres Min Plan kan blive identificeret, hvorfor projektet i denne målgruppe ikke kan opretholde ønsket om anonymisering af data.

I ydelseskategori '6.9 - Visiteret til eller ansat i fleksjob', har projektgruppen valgt at opdele denne ydelseskategori, hvortil de borgere, som allerede er ansat i et fleksjob, er blevet fravalgt, da gruppen vil argumentere for, at disse borgere ikke længere kan opfattes som 'aktive' ved jobcenteret og dermed i beskæftigelsesindsatsen, da disse borgere har et job, derfor vil kategorien 6.9 fremover hedde '6.9 - Visiteret til fleksjob', for at undgå forvirring.

For at læse den samlede beskrivelse af ydelseskategorierne der er inkluderet i dette datamateriale og projekt henvises der til afsnittet 'Begrebsforståelse af ydelseskategorier i jobcenteret'.

Der er blevet udtrukket 5 pct. af den samlede population for hver af de valgte ydelseskategorier da de blev udtrukket, det vil sige at projektets analyse vil omhandle 5 pct. af de senest udarbejdede Min Plan'er for hver ydelseskategori, dog vil der foretages en afrunding, da det ikke er muligt at inkludere en 'halv' plan. Dette giver os et repræsentativt datamateriale, som skal repræsentere den totale population af borgere for hver af de valgte ydelseskategorier. Dette resulterer i, at der i alt er udtrukket 258 Min Plan'er, hvilket svarer til 5 pct. af det totale antal af borgere i de valgte ydelsesgrupper, som var aktive i Herning Kommunes jobcenter da

udtrækningen blev udført. Der er også taget højde for køn og alder, således at disse faktorer også indgår i repræsentativiteten. Dertil kan det dog forekomme, at der visse steder i datamaterialet, er en Min Plan mere eller mindre, for at det også er muligt at opretholde repræsentativiteten på tværs af aldersgrupperne. Derudover har projektgruppen taget et valg om, at der som minimum skal indgå 3 Min Plan'er i en målgruppe, hvilket kan betyde at der i visse ydelseskategorier er udtrukket en ekstra plan, formålet med dette er at sikre at ydelseskategorien er repræsenteret i et omfang der kan benyttes i analysen.

Der er i Herning Kommune vidensmæglere i deres hold af ansatte jobkonsulenter, der betyder at dette er medarbejdere der har haft et nærmere tilhørsforhold til CUBB og borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen gennem samarbejdet. Der er dog ikke blevet udtrukket data med fokus på at vidensmæglere også skulle være repræsentative, da denne analyse ikke har til formål at belyse i hvilket omfang CUBB og hertil vidensmæglere har påvirket den borgerinddragende beskæftigelsesindsats i en positiv retning. I nedenstående tabel er en oversigt over samlet antal planer, udtrukket fra ydelseskategorierne og det samlede antal borgere i ydelseskategorien, der er datagrundlaget for at besvare dette projekts problemformulering.

Tabel 3: Samlet antal planer fordelt på ydelseskategori

| Samlet antal planer fordelt på ydelseskategori | | |
|---|------------------------------|--|
| Ydelseskategori | Antal indsamlede Min Plan'er | Total antal af borgere i ydelseskategorien |
| 6.1 - Dagpengemodtager | 53 | 1060 |
| 6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 15 | 300 |
| 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 20 | 400 |
| 6.4 - Uddannelsesparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 11 | 221 |
| 6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 20 | 392 |
| 6.6 - Sygedagpengemodtager | 64 | 1280 |
| 6.7 - Jobafklaringsforløb | 30 | 598 |
| 6.8 Rehabiliteret | 10 | 199 |
| 6.9 - Visiteret til fleksjob | 12 | 241 |
| 6.10 revalidering | 3 | 49 |
| 6.12 - Selvforsørgende ledig | 3 | 65 |
| INT-SHP - Selvforsørgelses og hjemrejseydelsesmodtager | 11 | 231 |
| INT-SP - selvforsørgende i program | 6 | 163 |
| I alt: | 258 Min Plan'er | 5199 |

Som det kan ses på ovenstående tabel, så er der stor variation af populationen i de forskellige ydelsesgrupper der er blevet inddraget i analysen, hvilket også skaber implikationer for analysen, som er vigtige at være opmærksomme på, når der skal drages slutninger i datamaterialet. Særligt i de ydelseskategorier med et lavt antal af borgere, kan der forekomme en skævvridning i den kvantitative indholdsanalyse, hvilket gør at det vil være nødvendigt at betragte disse ydelseskategorier ud fra et helhedsorienteret perspektiv for at overkomme denne potentielle skævvridning.

Anonymisering og pseudonymisering af datamateriale

Det er nødvendigt at anonymisere projektets datamateriale, før det kan benyttes i projektet. Da Min Plan'er er personlige og indeholder personfølsomme oplysninger, så har projektgruppen et etisk ansvar, hvor datamaterialet også er blevet behandlet fortroligt. Dermed tages der hensyn til de personer, som berøres af projektgruppens forskningsarbejde (Brinkmann, 2015, s. 466-467). Dette gøres for at beskytte eventuelle personfølsomme og identificerbare oplysninger, som der måtte optræde i datamaterialet, således at de involverede borgere ikke kan identificeres. Derudover anonymiseres dataet også i henhold til forudgående aftale indgået med Herning Kommune, såvel som i henhold til databehandlingsregler, som er fremstillet af Aalborg Universitet.

Oplysninger som enten vurderes som følsomme, eller som kan føre til identificeringen af enkeltpersoner, vil blive anonymiseret hvor der i stedet indsættes et prædefineret pladsholder-ord, som efter konteksten bliver anvendt i henhold til projektets anonymiserings-guide (Bilag 2), som projektgruppen har udformet. Der kan dog opstå enkelte tilfælde i datamaterialet, hvortil der kræves et pladsholder-ord som ikke indgår i guiden, hvilket skal vurderes ud fra konteksten af det skrevne sprog, i den pågældende Min Plan. Anonymiseringen søger at bevare den oprindelige betydning og skriftlige fremstilling så vidt som muligt. I nedenstående boks er der visualiseret et eksempel, på hvordan det originalt kunne stå, samt hvordan det efterfølgende er anonymiseret.

Figur 1: Eksempel på anonymisering

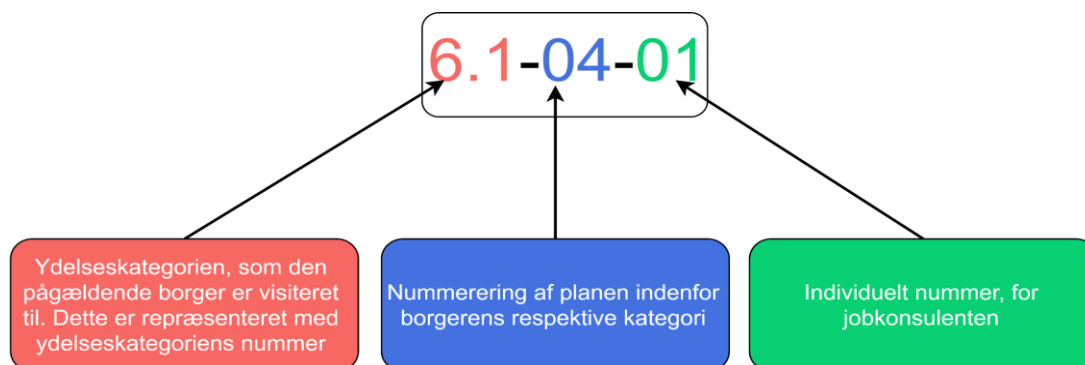
“Jens har søgt job på Hansens Bondegård, men forventer ikke at kunne varetage 37 timer om ugen, grundet stress.”

Dette anonymiseres til:

“[BORGER] har søgt job på [FIRMANAVN], men forventer ikke at kunne varetage 37 timer om ugen, grundet [DIAGNOSE].”

Derudover vil der også blive foretaget en mindre pseudonymisering, hvortil at kategoriseringen såvel som organiseringen af datamaterialet til intern bearbejdning, vil blive organiseret ud fra en struktur, hvortil vi tildeler en given jobkonsulent et tal, hvortil det er muligt for at gruppen at se, hvilke jobkonsulenter der har skrevet hvilke Min Plan'er. Gruppen har en pseudonymiseringsnøgle, som bliver behandlet og opbevaret efter aftale med Herning Kommune, som giver adgang til information, som tillader at datamaterialet kan betragtes eller gendannes til den oprindelige tilstand, hvis dette findes nødvendigt. I nedenstående boks er der visualiseret et eksempel på, hvordan strukturen for navngivningen såvel som kategoriseringen af Min Plan'erne er foretaget, til brug under databehandling.

Figur 2: Pseudonymisering



Den ovenstående pseudonymisering vil også blive anvendt som identifikation af borgere igennem projektet til at identificere og adskille borgere fra hinanden, når de bliver anvendt i projektet.

Analysestrategi

Formålet med dette afsnit er at gennemgå projektets analysestrategi. Formålet med dette er at opretholde en høj grad af transparens for hvordan undersøgelsen er udarbejdet. Dette vil muliggøre en eventuel gentagelse af undersøgelsen, på et senere tidspunkt og er derfor med til at styrke projektets bekræftelighed. Der vil i analysen være et primært fokus på det latente indhold af projektets datamateriale, gennem en kvalitativ indholdsanalyse, men analysen vil også inkludere en kvantitativ indholdsanalyse, som, udover det latente, benytter det manifeste indhold af projektets datamateriale, som skal bidrage til at forstå de kvantitativt analytiske elementer. Dernæst vil der indgå en kvalitativ indholdsanalyse, som primært vil drage slutninger ud fra de latente indholdsmæssige forhold, som derved fokuserer på de bagvedliggende forståelser, meninger og budskaber - altså det latente indhold fortolket i forhold til det problemformuleringen søger svar på (Ingemann et al., 2018, s. 107). Til dette vil analysen have en tilgang, som er inspireret af positivismen, hvor der vil blive foretaget en kvantitativ indholdsanalyse af de faktorer, som kan 'måles og vejes', altså de kvantitative elementer som har en karakter der tillader statistisk analytiske metoder. Disse 'målbare' faktorer udspringer dog stadig af, at den kodning som projektgruppen foretager af datamaterialet, hvorfor disse faktorer ikke er, i ordets betydning, objektive, men kodningen er blevet foretaget ud fra en tilgang, som er forsøgt gjort så objektiv som muligt (Se evt. videre information i kodningsstrategi). Dette vil eksempelvis være fordelingen af koderne på tværs af ydelseskategorier, men også hvordan de teoretiske perspektiver manifesterer sig i indholdet af datamaterialet, samt yderligere fund der ikke kan forklares på baggrund af teoriapparatet. Det vil altså være en dokumentation af tilstedeværelsen af indholdselementer, og dertil drage slutninger af indholdsmæssige forhold og mønstre (Fugl Eskjær & Helles, 2015, s. 20). Dette kan bl.a. give et indblik i hvilken grad de forskellige teoretiske forståelser har en indholdsmæssig tilstedeværelse. Dernæst vil der indgå en kvalitativ indholdsanalyse, som vil være inspireret af socialkonstruktivismen grundet datamaterialets sociale kontekst, denne indholdsanalyse vil fokusere på, hvordan betydningstilblivelsen i projektets datamateriale opstår, altså hvordan sproget kan betyde at der er en tilstedeværelse af de teoretiske forståelser (Fugl Eskjær & Helles, 2015, s. 22). Et eksempel på dette er, at der gennem fortolkning skal

afklares, hvordan sproget i datamaterialet kan betyde, at der er en tilstedeværelse af eksempelvis demokratisk borgerinddragelse. Hvortil datamaterialets sociale kontekst, som er beskæftigelsesindsatsen, er det som fortolkningerne af betydningstilblivelsen skal foretages ud fra (Ingemann et. al., 2018, s. 107).

I dette projekt er det empiriske grundlag for analysen dokumenter. Det vil sige dokumenter er genstandsfeltet for analysen og analysens empiriske grundlag. Analysen vil derfor være en dokumentanalyse, hvor dokumenter vil blive anvendt til at generere ny empirisk viden om borgerinddragelse i den skriftlige kommunikation på beskæftigelsesområdet, med Herning Kommunes beskæftigelse område som case (Ingemann et al., 2018, s. 67-69).

I projektet vil der blive anvendt en teoristyret kodning, som skal bruges til at kategorisere projektets empiri, ud fra projektets kodningsstrategi. Dette vil benyttes til at identificere de umiddelbare indholdsmæssige indikatorer på de steder i empirien, hvor projektets teoriapparat er synligt. Disse umiddelbare indikatorer vil dernæst blive benyttet i analysen på to måder. Den første måde er en indledende kvantitativ indholdsanalyse, hvor disse indikatorer vil blive betraget ud fra hvor mange planer teorierne kan/ikke kan identificeres, for at opdage de kvantitative mønstre, som der måtte være i empirien. Et eksempel på dette er, at det giver mulighed for at betragte hvilke forskellige målgrupper der indeholder mest/mindst demokratisk borgerinddragelse, for dermed at se, om der er et umiddelbart identificerbart mønster i dette.

Disse kvantitativt fortolkede mønstre, vil derfor give mulighed for at analysere empirien ud fra en relativt objektiv tilgang. Tilgangen er kun relativt objektiv, da den stadigvæk vil blive foretaget ud fra projektgruppens kodningsstrategi, hvorfor det også er projektgruppens tolkninger, som vil danne fundament for den kvantitative tilgang til projektets empiri. Denne tilgang er dog ikke stærk nok til at udgøre analysen alene, både fordi det er svært at drage dybdegående konklusioner ud fra dette, men især grad fordi disse kvantitative mønstre ikke giver et helhedsorienteret indblik i den virkelighed, som projektets empiri befinder sig i.

Anden delanalyse har til formål at undersøge elementer af de deskriptive fund fra analysen samt arbejdet med datamaterialet og fortolke disse ud fra en kvalitativ indholdsanalyse, med det formål at undersøge, hvordan borgerinddragelse potentielt kan understøttes i den skriftlige kommunikation. I denne sammenhæng vil den kontekstuelle viden om datamaterialet også blive inddraget som en forklaring på, hvorfor fundene i den første delanalyse ser ud, som de gør, samt i hvilket omfang de kan bidrage til borgerinddragelse i den skriftlige kommunikation.

Derudover vil den anden delanalyse også undersøge eventuelle tendenser og mønstre, der med fokus på den kontekstuelle viden omkring Herning Kommunes beskæftigelsesindsats, kan belyse om der er mulige korrelationer eller sammenhænge mellem teorierne og deres tilstedeværelse i det skriftlige sprog.

Dertil vil der i hele analysen blive anvendt både kvantitative såvel som kvalitative indholdsanalytiske elementer, med det formål at kunne drage helhedsorienterede og meningsfulde slutninger, ud fra projektets datamateriale. Dette vil foregå ved at kombinere kvantitative såvel som kvalitative fund, med fundament i projektets teoriapparat. Dette vil bidrage til at besvare projektets problemformulering. Som igen skal italesættes, vil ske ud fra en fortolkning af det skriftlige sprog, med et formål om, at skabe viden, der tilnærmer sig en forståelse for, hvordan borgerinddragelse kan understøttes skriftligt.

Kodningsstrategi

Formålet med at kode er at skabe et overblik over empirien. Kodning bliver anvendt, for at minimere risikoen for at miste overblikket, eller at læsningen af teksterne bliver vilkårlig, da undersøgelsen består af en større mængde data (Ingemann et al., 2018, s. 115). Kodningen anvendes også som et hjælpemiddel til at tænke analytisk, når det empiriske materiale bliver læst (Ingemann et al., 2018, s. 203). Formålet med at beskrive kodningsprocessen er at forsøge at opretholde en høj grad af transparens, hvilket vil være med til at projektets eksterne reliabilitet bliver styrket, da det vil gøre det muligt at genskabe projektets fremgangsmåde i et andet eventuelt projekt.

Validiteten i projektet er afhængig af kodningsstrategien, hvor koderne fungerer som operationalisering af de udvalgte teorier, da kodningsstrategien er teoristyret, det betyder at projektgruppen ikke kan stille sig uden for genstandsfeltet. Dette kan få indflydelse på validiteten, da de samme koder måske ikke var blevet udarbejdet eller haft samme betydning, hvis andre undersøgere skulle have udarbejdet dem. Projektgruppen har dog tilstræbt at udvælgelsen af koderne, samt den efterfølgende kodning af empirien, har foregået med en objektiv og saglig tilgang, og dette har været som tilstræbelse for at holde validiteten af undersøgelsen så høj som muligt. Koderne er derudover blevet udvalgt i fællesskab blandt projektgruppens medlemmer, dette har været med en diskuterende, undrende og kritisk tilgang, i forsøg på at fremkomsten af bias blev mindsket mest muligt.

Kodningen er foregået i NVivo (Version 13), der er først blevet foretaget en testkodning, hvor 15 Min Plan'er er blevet kodet, for derefter at koderne er blevet rettet til for forståelsen. Derefter er hele projektets empiri blevet kodet. Der er blevet dobbeltkodet, hvis samme tekststykker har relateret sig til flere af koderne, dette er sket da de godt kan relatere til forskellige koder. Alt kodning er sket med mindst to medlemmer af gruppen til stede, formålet med dette har været at sikre konsistens og fælles forståelse i kodning og dermed styrke interrater reliabiliteten (Aarhus Universitet, uå).

Sideløbende med at kodningen er fundet sted, er der foretaget kvantitativ indholdsanalyse. Ofte vil en kvantitativ indholdsanalyse fokusere på det manifeste indhold i empirien, så er fokus i denne analyse på det latente. Igennem den kvantitative indholdsanalyse vil der blive forsøgt målt på hvor ofte forskellige teoretiske perspektiver om borgerinddragelse kan findes i datamaterialet og hvorvidt der er et mønster i hvilken borgerinddragelse der findes sted og hvor. De teoretiske perspektiver er udgangspunkt for kodelisten (Bilag 3) (Ingemann et al., 2018, s. 115).

Begrebsforståelse af ydelseskategorier i jobcenteret

Dette afsnit har til formål at informere om, hvad de inkluderede ydelseskategorier i dette projekt omfatter, hvor der særligt vil være fokus på den kontekst borgerne er i, når der visiteres til de enkelte ydelseskategorier. Afsnittet har til formål at informere om konteksten af ydelseskategorierne, for at skabe et indblik i, det datamateriale der er blevet indsamlet og anvendt. Afsnittet her indeholder derfor også kun de ydelseskategorier, der er blevet indsamlet data fra, fravalgte ydelseskategorier og begrundelsen for dette findes i metodeafsnittet.

6.1 - Dagpengemodtager

Denne ydelseskategori omfatter borgere der modtager dagpenge, hvor borgerne har været medlem af en A-kasse i minimum et år før ledighed, eller at de som dimittend er medlem af en A-kasse senest to uger efter endt uddannelse. For at borgerne er berettiget til dagpenge, kræver det at borgeren står til rådighed på arbejdsmarkedet, hvor der skal være en aktiv jobsøgning, deltage i kurser der kan fremme beskæftigelse, opholde sig og have bopæl i Danmark mm. Det er muligt at modtage dagpenge i to år (Borger.dk, uåa).

6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager

Når en borger er modtager af kontanthjælp, betyder dette at borgeren ikke har været medlem af en A-kasse, eller at borgeren har været ledig i mere end to år, og ikke er berettiget til at modtage dagpenge mere. At borgeren betegnes som jobparat, betyder at det forventes at borgeren vurderes at kunne blive selvforsørgende inden for tre måneder, på baggrund af et ordinært arbejde (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2022c).

6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager

Borgere i denne ydelseskategori, er ligeledes modtager af kontanthjælp, hvor den henvises til ovenstående forklaring i 6.2 - jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, for en uddybning af dette. At borgerne i denne kategori betegnes som værende aktivitetsparate, betyder at borgerne ikke vurderes at være i stand til at kunne varetage et ordinært arbejde, der betyder at borgeren kan blive selvforsørgende inden for tre måneder. Det betyder derfor ydermere at borgerne modtager en indsats der fokuserer på at hjælpe borgerne tættere på arbejdsmarkedet i samarbejde med borgeren (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2022b).

6.4 - Uddannelsesparat uddannelseshjælp- og overgangsydelsesmodtager

Når en borger er under 30 år, og ikke har færdiggjort en erhvervsgivende uddannelse, og ikke er omfattet af andre offentlige ydelse, er en borger visiteret til denne kategori. Borgerne heri, bliver vurderet egnet til at kunne påbegynde og gennemføre en uddannelse, hvor indsatsen består i at få borgeren i gang med dette hurtigst muligt (Borger.dk, uåb).

6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager

Borgeren i denne kategori modtager, ligesom ovenstående, også uddannelseshjælp. Forskellen er dog at borgere der er visiteret til denne kategori, vurderes til ikke at kunne påbegynde uddannelse indenfor et år, dog vil indsatsen som borgeren modtager af kommunen være rettet mod at borgeren vil starte og som udgangspunkt gennemføre en ordinær uddannelse på sigt (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2022a).

6.6 - Sygedagpengemodtager

Borgere der findes i denne kategori, er borgere der har en tilknytning til arbejdsmarkedet, og er vurderet ikke at være egnet til at arbejde på baggrund af sygdom. Tilknytningen til arbejdsmarkedet kan både være på baggrund af beskæftigelse, at borgeren modtager dagpenge (ydelseskategorien 6.1 - Dagpengemodtager) eller at borgeren er selvstændig. Denne ydelseskategori omfatter både fysiske, såvel som psykiske sygdomme, og borgeren kan også være omfattet af en skade der fører til sygemelding. Sygedagpenge kan sammenlagt blive forlænget i 69 uger (Sundhed.dk, 2021a) (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2023d).

6.7 - Jobafklaringsforløb

Jobafklaringsforløb er borgere, der ikke er berettiget til at modtage sygedagpenge på baggrund af, at disse ikke kan forlænges med udgangspunkt i lovgivningen. Dog er borgeren derfor visiteret til denne kategori, på baggrund af, at borgeren ikke er vurderet raskmeldt endnu. Denne kategori har derfor et fokus på, at borgerne bliver omfattet af et helhedsorienteret forløb, der har fokus på at få borgeren i størst mulige omfang tilbage på arbejdsmarkedet. Et jobafklaringsforløb kan maksimalt vare i 2 år, hvor det dog er muligt at få tilkendt yderligere et forløb, dette skal blot være under særlige omstændigheder (Sundhed.dk, 2021b).

6.8 - Rehabilient

Borgere der er visiteret til denne ydelseskategori er, ligesom de to ovenstående ydelseskategorier, omfattet af sygdom. Når borgeren er rehabilient, betyder det at borgeren er omfattet af en tværfaglig indsats, hvor en gruppe af fagpersoner (rehabiliteringsteam) i fællesskab med borgeren udarbejder en plan for, hvordan borgeren kan komme mest muligt tilbage på arbejdsmarkedet. Rehabiliteringsteamet, har ikke nogen beslutningsmagt i kommunen, dog kan de på baggrund af faglige vurderinger indstille borgeren til førtidspension eller fleksjob hvis dette findes aktuelt på baggrund af den enkelte borger (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2023c).

6.9 - Visiteret til eller ansat i fleksjob

Fleksjob er et en mulighed for borgere, hvor det er vurderet at borgeren ikke kan opnå en ordinær beskæftigelse på baggrund af varige men eller sygdomme. Derfor er det muligt at borgeren kan få tilkendt et fleksjob, hvor borgerne, i det omfang det er muligt, kan opnå bedst mulig tilkobling til arbejdsmarkedet. Denne kategori indeholder både borgere der er i

beskæftigelse på baggrund af et fleksjob, og borgere der er visiteret til kategorien, men ikke har opnået beskæftigelse endnu. Det er sidstnævnte - visiteret til fleksjob, som dette projekt medtager på baggrund af, at dette er borgere der modtager en aktiv beskæftigelsesindsats (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2023a).

6.10 - Revalidend

Borgere der er visiteret til denne kategori, modtager ydelse for at kunne opkvalificere sig. Dette er på baggrund af at borgeren er omfattet af sygdom eller skader der bevirker at de nuværende kvalifikationer borgeren har, ikke skaber et grundlag for at borgeren kan komme tilbage i beskæftigelse. Dog findes det muligt, efter at borgeren har gennemført ny uddannelse eller anden opkvalificering (Borger.dk, uåa).

6.12 – Selvforsørgende ledig

Personer der ikke er berettiget til en offentlig ydelse, kan være visiteret til denne kategori. Dette kan være på baggrund af, at borgerne som udgangspunkt er berettiget til kontanthjælp, dog har borgeren for stor en formue, eller er gift med en partner, der samlet set påvirker at borgeren ikke opfylder de fastlagte krav for at kunne modtage offentlig forsørgelse. Borgeren har dog stadig ret til at modtage samme indsats, som en borger der modtager en ydelse fra jobcentret (Cabi, uåa).

INT-SP – Selvforsørgende i program

Her er det borgere der er omfattet integrationsloven, der dog ikke kan modtage en ydelse. Dette kan være på baggrund af at borgeren kan være i gang med et familiesammenføringsforløb, hvor et af kravene kan være at borgeren eller familien skal være selvforsørgende. Når en borger er underlagt et integrationsprogram, omfatter dette at borgeren skal deltage i danskundervisning samt modtage beskæftigelsesrettede tilbud (Cabi, uåb).

INT-SHP – Selvforsørgelses- og hjemrejseydelsesmodtager i program

Borgere i denne kategori er ligeledes omfattet integrationsloven, og har til formål at borgeren hurtigst muligt i beskæftigelse eller uddannelse. Ydermere har forløbet et fokus på at borgeren skal integreres bedst muligt i det danske samfund, hvor der både skal være fokus på kultur, sprog og faglige forudsætninger der fremmer vejen til beskæftigelse (Cabi, uåb).

Tidligere forskning

Der er i problemfeltet blevet italesat at der er et paradoks - at der er i beskæftigelsesindsatsen er to modstridende synspunkter, den ene side systemets krav om lovgivning og den anden side implementeringen af borgerinddragelse. Der ønskes at inddrage og mægtiggøre borgerne, samtidig med at systemet har en masse love og krav der spænder ben. Dette paradoks taler ind i en welfare-conditionality forståelse. En forståelse inden for forskning, som omhandler at modtagelsen af velfærdsydelse afhænger af en 'modydelse' fra borgeren, ofte set ved, at borgeren skal deltage i aktiveringsindsatser. Det må forventes at denne forventning om en 'modydelse', kan skabe implikationer for mulighederne for borgerinddragelse (Department of Social Policy & Social Work, uå). Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer opfatter denne slags møder som en proces, hvor menneskelige problemer bliver oversat til "systemsprog", individets situation bliver afklaret ud fra institutionelt fastlagte diagnoser og rammer. Borgerne bliver til klienter der skal tilpasses kategorier, der korrelerer med de handlingsmodeller og foranstaltninger, velfærdsinstitutionerne råder over (Järvinen & Mik-Meyer, 2003, s. 10).

I denne kontekst er det relevant at inddrage Vando Borghi & Rik van Berkels diskussion, vedrørende individualiseret service-provision inden for beskæftigelsesindsatsen, i denne diskussion bemærker Borghi og van Berkel, at kontraktualisme kan føre til autoritarisme fra det offentlige (Borghi & van Berkel, 2007, s. 419). Kontraktliggørelses perspektivet omhandler det at borgeren ved at blive en del af jobcenteret og får udbetalt penge fra det offentlige, essentielt underskriver en 'kontrakt', hvis de ikke gør som de skal, så får de ingen penge, hvilket kan føre til autoritarisme. Sat på spidsen er det, at det offentlige overtager kontrollen over borgerens selvbestemmelse. Altså kan welfare-conditionality og kontraktualisme argumenteres, at være en faktor, som kan modarbejde borgerinddragelse, hvilket er en relevant kontekstuel faktor at være opmærksom på, under udarbejdelse af projektet.

Dette speciale vil i slipstrømmen på det arbejde som Lises og CUBB har foretaget, i over mere end syv år, søge at bidrage til en del af forståelsen af borgerinddragelse på beskæftigelsesområdet og projektet vil derfor primært blive indskrevet i dette forskningsfelt. Udgangspunktet for CUBB's virke er:

"(..)at omstillingen mod at inddrage borgerne på en ny måde kun kan ske ved at igangsætte en langsigtet innovations- og udviklingsproces i de kommunale beskæftigelsessystemer. Det kræver både en udvikling af en række forskellige delelementer i implementeringen af beskæftigelsesindsatsen, men også at de forskellige dele bringes til at spille bedre sammen.

Hvis tilgangen til borgerne skal ændres radikalt, så er man nødt til i langt højere grad at have en forståelse for borgernes perspektiv og oplevelse, hvor dette tænkes ind i mødet med borgeren.” (CUBB, 2019, s. 4).

Udgangspunktet for CUBB's virke blev skabt på baggrund af LISES projekterne, der gav forskerne en indsigt i, at det er problematisk kun at ændre ét led ad gangen i beskæftigelsessystemet. Hvis markante ændringer i beskæftigelsessystemets måde at interagere med borgere og andre interessenter på, blev det nødvendigt at arbejde med hele systemet og alle delelementerne på én gang (CUBB, 2019, s. 6). Det er altså med disse indsigter og denne forståelsesramme, at arbejdet med dette speciale blev påbegyndt, med formål om at bidrage til den forståelse, først LISES og senere CUBB har skabt.

CUBB-forskerne Flemming Larsen & Dorte Caswell har i et casestudie undersøgt samskabelse i en kontekst af welfare-conditionality, hvor de argumenterer for, at samskabelse og borgerinddragelse kan være med til at mildne de negative konsekvenser af welfare-conditionality, hvis altså borgerinddragelse og samskabelse bliver gjort til en del af designet og implementeringen af offentlige services. De finder derudover at brugen af samskabelse og borgerinddragelse på denne måde kan være med til at forbedre resultaterne af velfærdspolitikker i beskæftigelsesindsatsen (Larsen & Caswell, 2022, s. 16-17). Borgerinddragelse, hvis det er en del af designet og implementeringen af den offentlige service, kan bidrage til at mildne de negative konsekvenser af welfare-conditionality, er interessant idet at Larsen beskriver at mødet og samtalen mellem sagsbehandler og borgere, er et centralt omdrejningspunkt for borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen (Larsen, 2022, s. 31). Men studier viser, at bare fordi der er en samtale mellem den ledige borgere og en jobkonsulent, så betyder det ikke nødvendigvis, at borgeren er inddraget i deres egen sag (Caswell & Dall, 2022, s. 155).

Det er fundet i kvalitative studier om borgere der tidligere har været langtidsledige, men som er kommet i arbejde, der pegede borgerne gennemgående på, at mødet med en frontmedarbejder, som tog udgangspunkt i borgerens ønsker og behov, var afgørende for deres vej ind på arbejdsmarkedet (Caswell & Dall, 2022, s. 155). Det er ifølge Caswell og Tanja Dall gennem samtalen, at borgere har mulighed for at italesætte deres behov for støtte, dette er dog samtidig med at samtalen, også er der hvor borgeren møder de krav, der fra institutionelt og fra politisk side bliver stillet af krav om blandt andet rådighed og deltagelse (Caswell & Dall, 2022, s. 149). Caswell og Dalls datagrundlag er blandt andet observationer af 120 samtaler, mellem

borgere og frontmedarbejdere i seks danske jobcentre (Caswell & Dall, 2022, s. 157-158). Caswell og Dall finder det bemærkelsesværdigt, at på trods af, at der er et stigende fokus på at samtaler, både fra centralt hold og i praksis, så findes der ifølge dem begrænset viden om, hvad der faktisk sker, når frontlinjemedarbejderen og borgere mødes om en beskæftigelses dagsorden (Caswell & Dall, 2022, s. 150). Projektgruppen argumenterer at dette støtter op om vigtigheden af problemformuleringen og særligt det forskningsområde, som projektet undersøger. Selvom studiet ikke omhandler mødet mellem frontlinjemedarbejderen og borgeren, når de mødes om en beskæftigelses-dagsorden. Så er Min Plan et resultat af dette møde og Min Plan er en del af den service som borgerne modtager, og hvis denne er borgerinddragende eller kan understøtte borgerinddragelse, så vil det give mulighed for at forbedre kvaliteten af servicen generelt, hvorfor også oplevelsen hos borgerne kan blive forbedret, Caswell og Dalls forskning er derfor også relevant for at bidrage til forståelsen af borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen som helhed.

Teoriene som er udvalgt som projektets forståelse af borgerinddragelse og som gør det muligt at undersøge hvordan og hvorvidt skriftlig kommunikation i beskæftigelsesindsatsen kan bidrage til borgerinddragelse, kommer fra forskerne Vando Borghi og Rik van Berkel, men hoveddelen er dog primært fra en syntetisering af borgerinddragelses begreberne som CUBB-forskerne Merete Monrad og Sophie Danneris har skabt i bogen Borgerinddragelse i Socialt Arbejde. At syntetiseringen er valgt som den primære del af projektet teoriapparat, er der to forklaringer på. Den ene forklaring af valget, skal findes i at borgerinddragelse er et meget bredt fænomen og bliver anvendt i mange sammenhænge, og forståelsen af borgerinddragelse i forskellige dele af samfundet, er bundet op på forskellige kontekster. Borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen befinder sig inden for en kontekst af welfare-conditionality, og denne forståelse er vigtigt at have in mente i arbejdet med at undersøge borgerinddragelse i en beskæftigelsesindsats. Monrad og Danneris har i deres syntetisering af borgerinddragelses begrebet i en beskæftigelsesindsats kontekst, gjort det muligt at få et teoretisk overblik over, hvordan borgerinddragelse kan se ud i en beskæftigelses kontekst. Et andet argument ved at vælge dette teoretiske udgangspunkt er, at projektet undersøger en 'CUBB-kommune', Herning Kommune, som case, med teoretiske perspektiver, som i forvejen bliver anvendt i CUBB kontekster. Der har været en stor overvejelse i valget af teorien, da kritikere af vores teoretiske ståsted vil kunne påstå at projektet kunne blive snæversynet, dog argumenterer projektgruppen for at idet at beskæftigelsesindsatsen er anderledes sammenlignet med andre områder i et borgerinddragelses perspektiv, så er det relevant, at der benyttes en teoretisk

forståelse, som i forvejen er vidt accepteret inden for forskningsfeltet, som dette projekt indskrives i.

Da projektet undersøger hvordan og i hvilket omfang, skriftlig kommunikation kan understøtte borgerinddragelse, så findes det også relevant at undersøge perspektiver på skriftlig kommunikation i faglitteraturen.

Dall & Sabine Jørgensen diskuterer hvordan borgere kan inkluderes og høres når de møder socialarbejdere, hvortil forskerne fremhæver vigtigheden af at anerkende de samtalemæssige udfordringer, som der opstår når der skal skabes en ligeværdig dialog mellem borgerne og socialarbejderne. Borgerinddragelse i samtaler med borgerne handler ifølge Dall og Jørgensen ikke alene om at acceptere og implementere borgernes ideer og anmodninger, men også om at støtte borgerne til at udvikle deres egne tanker, hvilket støtter dem i at opnå deres langsigtede mål (Dall & Jørgensen, 2022, s. 2316 & 2324-2325). Dette er relevant, eftersom dette projekts genstandsfelt befinder sig indenfor det paradoks, som omhandler welfare-conditionality, hvortil det offentlige system har et ønske om og stræber mod at inddrage borgeren, så modarbejder de systemmæssige krav og lovgivninger dette, dette paradoks opstiller en problematik omkring forsøget på at handle borgerinddragende, men samtidig i en kontekst, hvor både borgerne såvel som systemet er underlagt lovgivning, krav og retningslinjer, som alle parterne skal agere indenfor. Men som det er fremstillet i litteraturen, så er det muligt at 'mildne' eller 'modarbejde' konsekvenserne af denne welfare-conditionality kontekst, som borgerne bliver mødt med, ved brugen af borgerinddragelse. Dette er dog noget som skal gøres med øje for en individualiseret servicelevering, for at borgeren kan modtage den optimale hjælp/service som det offentlige har mulighed for at tilbyde (Borghi & Berkel, 2007, s. 422). Dall og Jørgensen fremhæver yderligere, at mikro-diskursive analyser kan bidrage til den professionelle praksis, ved at gøre de minutiøse arbejdsrutiner synlige. Hvilket kan facilitere en højere diskursiv bevidsthed blandt fagfolk, som kan føre til konkrete input til den professionelle praksis. Altså argumenterer forskerne for, at der er et behov for studier som undersøger interaktionen mellem fagfolk og borgerne i den daglige praksis ud fra et diskursivt perspektiv (Dall & Jørgensen, 2022, s. 2326), hvilket kan argumenteres at relatere sig til projektets forskningsområde, da dette projekt vil undersøge specifikt sprogbrug indenfor skriftlig kommunikation.

Anne Kjærgaard og Torben Juel Jensen har undersøgt to versioner af et brev fra SKAT. I denne undersøgelse fokuserer de på, om det er muligt at forbedre forståeligheden af brevet for almindelige borgere, hvortil de ud fra en kvantitativ eksperimentel tilgang, har testet brevet på respondenter med forskellige demografiske baggrunde. Fundene af undersøgelsen er imidlertid at det gennemsnitligt er nemmere at forstå en omskrevet version af brevet, end den originale version. Hvortil den omskrevne version er blevet fokuseret på at gøres mere letlæselig, hvor der eksempelvis er mindre fagudtryk og færre komplicerede ord. Hertil finder forskerne yderligere, at respondenternes uddannelse, læsefærdigheder, modersmål og alder har betydning for forståelsen af brevene. Dog finder forskerne også, at for de 'bedste' læsere er forskellen minimal. Forskerne argumenterer yderligere for at relevansen af deres undersøgelse udspringer fra, at de mener der er en generel mangel på empirisk belæg for, om det offentlige sprogpolitiske indsatser faktisk har bidraget til bedre skriftlig kommunikation (Kjærgaard & Jensen, 2016, s. 58-59). Hvilket også er det fagområde som dette projekt befinder sig indenfor, fordi det netop er den skriftlige kommunikation som er projektets forskningsområde. Dette studie kan fungere som et argument for, at det er muligt at forbedre den skriftlige kommunikation, samtidig med at der er elementer, som skal overvejes med et borgerinddragende 'mindset', når der skal kommunikeret skriftligt.

Dette argument støttes yderligere af Natasha Jones, Justin McDavid, Katie Derthick, Randy Dowell & Jan Spyridakis. De diskuterer i et studie effekten af Plain Language retningslinjer for læserne. I dette studie har forskerne undersøgt nogle dokumenter som omhandler miljøpolitik, hvortil de mere tekniske aspekter af dette er blevet testet. Studiet finder at personlige stedord gør dokumenterne mere tilgængelige og læserne opfatter det som mere 'venligt', samt at læsere foretrak dokumenter, som begrænsede brugen af fagsprog, om end forskerne slutteligt konkluderer at Plain Language retningslinjer kræver mere forskning. Dette antyder dermed at tilgængeligheden og den generelle læseoplevelse kan forbedres med brugen af personlige stedord (Jones et. al., 2012, s. 364-365).

Videre forskning indenfor specifikt sprogbrug viser også, at særlige pronominer kan have en effekt på følelsen af inddragelse hos borgerne. Tanja Dall og Dorte Caswell har foretaget et studie hvor de undersøger effekten af, samt måden hvorpå, at fagfolk benytter ordet "vi" når de har samtaler med borgere. Dall og Caswell, finder gennem analysen en adskillelse i brugen af "vi" og fremhæver begreberne det *inklusive* vi og det *eksklusive* vi (Dall & Caswell, 2020, s. 7). Studiet viser at anvendelsen af ordet "vi", både det inklusive og eksklusive, fører til

forstærkningen af, at det er fagfolkene som er den primære magtmyndighed, hvilket skaber implikationer for den borgerinddragende indsats. Forskerne mener at brugen af dette ord i samtaler med borgeren giver et indtryk af, at borgerne ikke kan tage beslutninger selv, hvilket kan have negative implikationer for borgernes autonomitet (Dall & Caswell, 2020, s. 16 & 18-19). Når brugen af "vi" kan have en effekt på borgernes autonomi, skaber det også en undren over, hvorvidt andre pronominer og detaljeret sprogbrug kan have en effekt på borgernes oplevelse af beskæftigelsesindsatsen. Leif Tøfting Kongsgaard har i en del af sin Ph.d.-afhandling fundet frem til, at brugen af pronominer både bygger på, såvel som signalerer, bestemte forståelser af forholdet mellem den fagprofessionelle og borgeren, og kan både benyttes til at skabe afstand, såvel som nærhed til borgeren (Kongsgaard, 2022, s. 243-244).

Dette projekt vil altså bidrage til borgerinddragelses forståelsen af den skriftlige kommunikation fra fagfolk til borgere på beskæftigelsesområdet, dette er et felt der ikke i forvejen er undersøgt og derfor er det en relevant tilføjelse til dette forskningsfelt. Analysen af problemformuleringen vil som beskrevet blive gjort på baggrund af teoretiske forståelser fra Monrad og Danneris samt Borghi og van Berkel samt forståelse af tidligere forskning af skriftlig kommunikation, som er redegjort for i denne gennemgang af tidligere forskning. Projektets teoriapparat, der er skabt på baggrund af denne gennemgang af dette, vil i næste afsnit blive redegjort for.

Teori

I det følgende afsnit vil projektets teoriapparat blive udfoldet, det vil sige det teoretiske grundlag, der vil blive benyttet til at undersøge projektets empiri for at besvare problemformuleringen. Forståelsen af, hvad borgerinddragelse er teoretisk, er relevant for at besvare projektets problemformulering. Der er dog ikke en entydig definition på borgerinddragelse inden for faglitteraturen, hvorfor det derfor er relevant at redegøre for projektets forståelse og anvendelse af de forskellige definitioner på borgerinddragelse (Monrad & Danneris, 2022, s. 39). Da projektet undersøger borgerinddragelse i et skriftligt perspektiv i beskæftigelsesindsatsen, så er det vigtigt at de teorier der vælges ville kunne undersøge borgerinddragelse i netop dette perspektiv. Det vil sige at ud fra de mange forskellige forståelser af borgerinddragelse, så er der i dette projekt blevet udvalgt teorier, der kan belyse borgerinddragelse i skriftsprog, det vil sige at det er elementer fra teorier der er blevet udvalgt ud fra deres relevans i forhold til at bidrage til projektets undersøgelse.

Da projektets case er beskæftigelsesindsatsen i Herning Kommune, med fokus på at undersøge hvordan og i hvilket omfang den skriftlige kommunikation til og om borgerne kan understøtte borgerinddragelse, vil borgerinddragelse med fokus på beskæftigelsesperspektivet blive udfoldet. Ifølge Flemming Larsen så er borgerinddragelse i de beskæftigelsespolitiske indsatser i praksis en inddragelse, hvor borgerne får en reel indflydelse på, hvilke indsatser og processer som skal hjælpe dem tilbage i arbejde (Larsen, 2022, s. 18). Der vil i dette projekt være et fokus på det skriftlige perspektiv på borgerinddragelse i beskæftigelsespolitikken. Det vil sige at de teorier, hvis perspektiver der forventes kunne afspejles i den skriftlige kommunikation, vil blive udvalgt, hvorimod de teorier, vi ikke forventer, vil være afspejlet i den skriftlige kommunikation, vil blive fravalgt. Det betyder dog også, at det ikke er sikkert at hele teorier er medtaget, men dele er udvalgt, hvor der er relevante perspektiver for en undersøgelse af skriftlig kommunikation.

Borgerinddragelse i skriftlig kommunikation

Borgerinddragelse er som beskrevet i problemfeltet populært blandt både ledere og praktikere i frontlinjen i velfærdsstaten, politisk og i organisationer, der repræsenterer borgernes stemme. Empirien i projektet er Min Plan, hvilket er en individuel handlingsplan, der er fra det offentlige side blevet ændret fra at være systemets administrative papir, til at være en reel plan, som skal understøtte borgernes oplevelse i, selv at bidrage til og have ejerskab over Min Plan og derfor også eget forløb (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2019 s. 4). Min Plan kan opfattes som et referat skrevet af jobkonsulenten til borgeren, hvor det væsentlige der er blevet talt om under mødet, er blevet beskrevet. Hvis man ser på konceptet Min Plan og beskæftigelsesindsatsen generelt inden for et borgerinddragelses perspektiv, så er Vardo Borghi og Rik van Berkels perspektiv på borgerinddragelse interessant.

Borghi og van Berkel sonder inden for borgerinddragelse mellem svag og stærk borgerinddragelse, alt efter hvilken grad borgeren får indflydelse på beslutninger (Monrad & Danneris, 2022, s. 39). Stærk borgerinddragelse vil blive gennemgået i demokratisk borgerinddragelse. Svag borgerinddragelse beskrives som blandt andet at være passiv deltagelse fra borgerne hvor de har kun adgang til beslutningsfora, blive hørt, få information, men beslutningerne bliver truffet uden at borgerne får direkte indflydelse (Monrad & Danneris, 2022, s. 39). Borgernes involvering er, hvis de i højeste grad, er involveret i svag borgerinddragelse, er det som informanter, hvor tolkning er noget fagfolk foretager. De offentlige forvaltninger sender meddelelser ud til borgere, derudover er borgerens behov

klassificeret i henhold til foruddefinerede mål og kategorier (Borghi & van Berkel, 2007, s. 415). Hvis man sætter Herning Kommunes- og generelt den danske beskæftigelsesindsats på spidsen, så bliver borgernes behov klassificeret i henhold til foruddefinerede mål og kategorier igennem kategoriseringen af borgere i ydelsesgrupper, Min Plan'er er den offentlige forvaltning der sender meddelelser ud til borgere. Altså kan det at borgerne bliver kategoriseret i ydelsesgrupper i beskæftigelsesindsatsen og modtager Min Plan'er fra deres jobkonsulent opfattes i udgangspunktet som svag borgerinddragelse. Det betyder dog ikke at Min Plan'er ikke kan indeholde andre former for borgerinddragelse, hvor at hvis dette er tilfældet betyder det at Min Plan'erne bliver mere end blot svag borgerinddragelse på baggrund af en tilstedeværelse af andre borgerinddragende aspekter.

Altså er udgangspunktet for den fremtidig analyse at alle Min Plan'er i dette projekt er svagt borgerinddragende, dog hvis der findes elementer fra de øvrige former for borgerinddragelse inddraget i dette teoriapparat, vil dette have det primære fokus frem for at planen 'kun' er svagt borgerinddragende. Derfor vil der i analysen, når planer der kun indeholder svag borgerinddragelse, være de planer, hvor der ikke er andre former for borgerinddragelse til stede. Modsat vil det ikke være et fokuspunkt, at en plan der indeholder demokratisk borgerinddragelse ligeledes, er svagt borgerinddragende.

Hertil er det relevant at inkludere Nina Kanstrup Kjær's forskning fra "tidligere forskning". Kjær argumenterer for, at brugen af personlige stedord som "*vi, jeg, vores, du, dig, dine, Deres, jeres*" (Kjær, 2018, s. 11), kan bidrage til, om skriftlig kommunikation er personlig eller ej. Hvor gruppen vil opfatte personlige stedord som værende borgerinddragende for borgeren, og omvendt vil ikke personlige stedord have den modsatte effekt. Kjær argumenterer yderligere, at personlige stedord kan bidrage til at opbygge en personlig relation og dermed et tillidsforhold mellem afsender og modtager, som i projektets kontekst er borger og jobkonsulent (Kjær, 2018, s. 11). Hertil betragter projektgruppen personlige stedord som værende et delelement i forhold til borgerinddragende skriftlig kommunikation, men hvor det igen må understreges, at det er vigtigt at betragte sproget og brugen af specifikke stedord, ud fra konteksten som de optræder i. Brugen af personlige stedord i projektets data, vil derfor blive betragtet som en umiddelbar indikator for borgerinddragende skriftlig kommunikation, men det vil, som nævnt, blive fortolket, såvel som bestemt, ud fra den kontekst som det optræder i. Det vil blive uddybet i afsnittene omkring demokratisk borgerinddragelse og samskabende borgerinddragelse præcist hvordan personlige stedord vil komme til udtryk i projektets analyse.

Fire former for borgerinddragelse

Merete Monrad og Sophie Danneris bidrager ligesom Borghi og van Berkel med perspektiver på borgerinddragelse. Monrad og Danneris argumenterer for, at man overordnet kan dele borgerinddragelse op i fire forskellige former, hvor borgerne bliver inddraget på forskellige vis og hvor formålet er forskelligt. Monrad og Danneris har opstillet nedenstående tabel over de fire former for borgerinddragelse.

Tabel 4: Former for Borgerinddragelse

| Former for borgerinddragelse | | | | |
|---|--|--|--|---|
| | Demokrati | Forbrug | Selvrefleksion | Samskabelse |
| Borgerrolle | Medborger | Forbruger | Selventreprenør | Partner |
| Deltagelse gennem | Problem-definition Beslutningsmagt Stemme(voice) | Valg Fravalg(exit) | Fremtidsorienteret refleksion | Produktion af service Viden kompetencer |
| Eksempler på formål for borger | Indflydelse Kontrol Rettigheder | Selvbestemmelse gennem valg | Personlig udvikling | Mere relevante services Kontrol over processen |
| Eksempler på formål for institutioner | Legitimitet Sikre opbakning fra borger | Omkostningsstyring Bruger-tilfredshed | At gøre borger selvregulerende | Forbedret ressourceudnyttelse |
| Antaget relation mellem institution og borger | Modsætningsfyldt, modsatrettede interesser | Modsætninger kan håndteres gennem markedet | Modsætninger kan opløses gennem dialog | Konsensus om mål og midler, samarbejde |

Former for borgerinddragelse-Merete Monrad og Sophie Danneris, Borgerinddragelse i socialt arbejde (Monrad & Danneris, 2021, s. 56)

I ovenstående Tabel 4 er de fire former for borgerinddragelse som Monrad og Danneris har opstillet ud fra en syntetisering af borgerinddragelses teorier i en beskæftigelses kontekst. Et element i demokratisk borgerinddragelse er, at borgeren får mulighed for at tilkendegive deres opfattelse af problemer, utilfredshed, behov og ønsker til indsatserne (Monrad & Danneris, 2021, s. 38-39). Forbrugerens borgerinddragelse opfatter det at borgeren giver mulighed for at vælge indsatser til og fra, og dermed kunne forlade indsatser som styrkelse af borgerinddragelsen. Selvrefleksiv borgerinddragelse findes i refleksionen over eget liv mellem borgere og praktikere og den samskabende inddragelse kan kort beskrives som at understøtte borgerens muligheder for at anvende deres kompetencer til at handle i eget liv gennem borgernes viden, engagement, ressourcer, mobilisere ressourcer omkring borgeren (eksempelvis civilsamfund og netværk) (Monrad & Danneris, 2021, s. 38-39).

Monrad og Danneris fire former for borgerinddragelse er alle baseret på antagelser om relationen mellem borger og institution/myndighed, som har forskellige udgangspunkter. Typisk vil demokratisk borgerinddragelse ifølge Monrad og Danneris være baseret på antagelser om at relationen kan være præget af interesser der er modsatrettede, konfliktfyldte og være en magtkamp hvor den svage part i udgangspunkt er borgeren (Monrad & Danneris, 2021, s. 55-56). At sikre borgerens interesser og behov bliver tilgodeset er pointen ved demokratisk borgerinddragelse. Selvrefleksiv borgerinddragelse er baseret på en antagelse om, at konsensus mellem institution og borger kan nås gennem dialog. Afsættet i samskabende borgerinddragelse forståelse er at relationen mellem borger og institution er domineret af konsensus, samarbejde og mulighed for at vidensformer komplementere og aktiviteter supplere hinanden succesfuldt. Konsensus er ikke bagvedliggende ved forbrugerinddragelse, konflikter vil her kunne løses ved at anvende markedslogik (fravalg og valg), dette vil sikre at borgernes valg justerer serviceudbuddet (Monrad & Danneris, 2021, s. 55-57).

Det er ikke alle fire borgerinddragelsesformer, der forventes at kunne bidrage til undersøgelsen. Forbrugerinddragelse blevet fravalgt. Fravalget er sket, da denne form for borgerinddragelse kan opfattes som en form for informeret valg, blandt forskellige udbydere og indsatser. Borgerne skal have mulighed for at tilvælge og fravælge indsatser (Monrad & Danneris, 2021, s. 46). Hvis man ser på beskæftigelsesområdet, er det dog begrænset i hvor stort omfang der er mulighed for valg og fravalg for borgeren, da det kan betyde tab af ret til ydelser. Dette er altså en tilstand præget af welfare-conditionality, hvilket betyder at modtagelsen af velfærdsydelser afhænger af en "modydelse" fra borgeren - dette ofte i form af, at borgeren skal deltage i

aktiveringsindsatser. Dette betyder at deltagelsen dermed ikke er frivillig fra borgerens side, hvilket kan påvirke muligheden for borgerinddragelse.

Det været et mål, at udvælge borgerinddragelses teorier til teoriapparatet, hvis forståelse kan være med til at afdække borgerinddragelse i den skriftlige envejskommunikation til borgeren fra jobkonsulenten. Dette er valgt, da der findes andre opfattelser af borgerinddragelse, der i mindre grad kan afdækkes gennem den skriftlige kommunikation, og i højere grad kan afdækkes ved for eksempel observationsstudier. Vi finder det ikke muligt at aflæse for eksempel borgernes selvrefleksion i Min Plan, dette vil have været mere ideelt at overvære møderne mellem borger og jobkonsulent og dermed opleve den mundtlige kommunikation. Denne overvejelse har betydet, at selvrefleksiv borgerinddragelse er blevet fravalgt i teoriapparatet.

Demokratisk borgerinddragelse

En grundforståelse ved demokratisk borgerinddragelse er, at indsatsen skal være på baggrund af borgerens problemforståelse (Monrad & Danneris, 2021, s. 44 & 45). Et element er også at borgeren får mulighed for at tilkendegive deres opfattelse af problemer, utilfredshed, behov og ønsker for indsatserne. Disse skal så påvirke problemforståelsen og indsatser, der bliver valgt. Dette skal inden for demokratisk borgerinddragelse ske, selv hvis jobkonsulentens opfattelse er en anden end borgerens (Monrad & Danneris, 2021, s. 41). Dette hænger sammen med grundantagelsen fra demokratisk borgerinddragelse om at borgerens interesser og behov skal tilgodeses (Monrad & Danneris, 2021, s. 55-56). Denne forståelse for borgerinddragelse mener projektgruppen kan sidesættes og sammenlignes med førnævnte Borghi og van Berkel stærk borgerinddragelse, hvor borgere skal deltage, definere problemer og borgerne skal ikke bare være med til at løse problemer, de skal også have ret til at være med til at vælge hvorvidt der skal gøres noget ved det og i så fald hvad (Borghi & van Berkel, 2007 s. 415) (Monrad & Danneris, 2022, s. 39). Derfor vil der i projektet være et fokus på demokratisk borgerinddragelse, hvor projektgruppen vil argumentere for, at betydningen af stærk borgerinddragelse er omfattet af det teoretiske udgangspunkt, som demokratisk borgerinddragelse har fokus på. Dette valg er taget på baggrund af, at det vurderes ikke at være relevant, at inddrage to teorier der har samme teoretiske udgangspunkt, på baggrund af at teorierne skal bidrage med en forståelse for det udvalgte genstandsfelt - altså Herning Kommunes beskæftigelsesindsats. I projektet opfatter projektgruppen at elementer fra

demokratisk borgerinddragelse kan være muligt at opfange i skriftlig kommunikation. I Min Plan'er forventes der at det er muligt at det bliver italesat hvad borgerens opfattelse af problemer, behov, utilfredshed og ønsker for indsatsen, men det kan være svært at konkludere om jobkonsulenten accepterer dette, men hvis de bliver italesat i Min Plan, så kan dette være en indikation på demokratisk borgerinddragelse. Det kan dog også opfattes at situationer hvor meninger og holdninger ikke bliver beskrevet i Min Plan, at der findes indikator på at demokratisk borgerinddragelse ikke er til stede.

Ud fra det ovenstående som fundament, så er det nødvendigt at opstille visse teoretisk funderede indikatorer for, hvordan og i hvilket omfang demokratisk borgerinddragelse kan identificeres i projektets datamateriale. Disse indikatorer vil være baseret på, at det skriftlige sprog giver udtryk for, at borgeren på en eller anden måde har haft mulighed for medbestemmelse i deres eget forløb, enten gennem en inddragelse af borgerens rettigheder, eller en generel medbestemmelse. Et eksempel på generel medbestemmelse kan være, at borgeren selv vælger hvilke(t) tilbud, som borgeren gerne vil benytte sig af.

De specifikke sproglige indikatorer for dette vil derfor også være, når der i projektets datamateriale fremgår noget, som eksempelvis 'Du vælger at...' eller 'Du vil gerne', altså vil det være brug af personlige stedord, som specifikt omhandler borgeren, der er de umiddelbare indikatorer for dette, altså 'du/dig'. Dette er dog i høj grad kontekstbestemt og skal derfor ikke bare observeres, men det skal identificeres ud fra hvilken kontekst dette sprogbrug fremgår i.

Samskabende Borgerinddragelse

Den samskabende borgerinddragelse kan beskrives som at understøtte borgerens muligheder for at anvende deres kompetencer til at handle i eget liv gennem borgernes viden, engagement, ressourcer og mobilisere ressourcer omkring borgeren, eksempelvis kan dette være gennem civilsamfund og netværk (Monrad & Danneris, 2021, s. 38-39). Grundantagelsen af den samskabende inddragelse er, at indsatserne virker bedre, hvis de er baseret på borgerens viden og erfaring, at borgeren tager ejerskab og investerer sig selv i indsatserne. Jobkonsulenten og borgeren skal samarbejde og komme frem til en fælles problemforståelse, hvor de arbejder mod samme mål. Jobkonsulenten skal ikke levere indsatsen, men facilitere og understøtte borgerens indsats, hvor borgeren ikke behøver at have beslutningsmagt, men tvang kan vanskeliggøre samskabelse og mindske engagement. Hvis samskabende inddragelse skal virke, forudsætter det at der er tillid mellem jobkonsulenten og borgeren og at der er en høj grad af samarbejde

(Monrad & Danneris, 2021, s. 52-54). Elementer af samskabende inddragelse forventes at kunne opfanges i den skriftlige kommunikation, hvis den finder sted. I denne form for borgerinddragelse er der et skift fra at borgerne opfattes som serviceydelses modtagere fra det offentlige, til at de er medskabere af deres egen ydelse (Monrad & Danneris, 2021, s. 51). Elementerne der forventes at kunne afspejles i den skriftlige kommunikation, kan komme til udtryk gennem, at der Min Plan blive beskrevet at borgeren har givet udtryk for et behov for en konkret indsats, hvilket jobkonsulenten støtter op om, eller hjælper med at facilitere. Eksempler på dette kan være træningsforløb, kurser mm. Det særlige fokus under samskabende borgerinddragelse er, at det som udgangspunkt ikke skal være gennem tvang at indsatserne skal faciliteres, men gennem et gensidigt samarbejde. Det vil sige, at hvis der kan opfattes en form for tvang i Min Plan, så opfattes det som ikke borgerinddragende. Det kan diskuteres hvorvidt samarbejdet mellem borgeren og jobkonsulenten er et udtryk for, at der er tillid til stede, det er dog svært på baggrund af skriftligt materiale at konkludere, hvorvidt der er reel tillid mellem borger og jobkonsulent. Det forventes i det undersøgte datamateriale, at kunne finde tegn på, at borgere anvender deres kompetencer til at handle i eget liv, hvis for eksempel borgers viden, engagement, ressourcer og evne til at mobilisere netværk, bliver refereret til i datamaterialet. Altså når det kommer til udtryk at borgere ikke blot er modtager af en offentlig indsats, men at de er med til at definere deres egen indsats. En kritik der har været af samskabende borgerinddragelse, er at den kan forstærke ulighed, da det for sårbare borgergrupper og særlig udsatte kan være udfordrende at deltage aktivt. Derfor ville det i analysen have været interessant at undersøge ved tilfælde af tegn på samskabende borgerinddragelse hvorvidt der er tegn på at borgeren får den støtte borgeren har brug for at spille en aktiv rolle eller om de sociale problemer "bare" bliver skubbet over på borgeren. Dette er dog i praksis svært at undersøge i en skriftlig kontekst (Monrad & Danneris, 2021, s. 51).

Ud fra ovenstående, så opstilles der indikatorer for, hvornår samskabende borgerinddragelse kan observeres og identificeres i projektets datamateriale. Til forskel for demokratisk borgerinddragelse, så vil disse indikatorer være baseret på, at der i det skriftlige sprog kan identificeres indikatorer på, at borgeren og jobkonsulent på en eller anden måde, sammen har fundet en vej videre, ud fra hvad borgeren udtrykker, samt når jobkonsulenten og borgeren i teksten fremstår som ligeværdige parter. Dette vil være de umiddelbare indikatorer, hvor de specifikke tekstlige indikatorer vil være ordene "vi/vores", altså når sproget også understøtter, at borgerens ønsker bliver 'opfanget' af jobkonsulenten, i en sfære hvor begge parter fremstår som ligeværdige parter.

Ligeledes for disse indikatorer gælder det, at det vil være nødvendigt, når disse ord observeres, at konteksten de bliver brugt i, også bliver fortolket, således at det er muligt at identificere eller afvise, om et givent tekststykke understøtter samskabende borgerinddragelse. Et eksempel på, hvornår det kan identificeres er 'Vi aftaler at du bliver sat i standby, for at du får mulighed for fuldt fokus på dit forløb...', altså er der fundet en løsning ud fra hvad borgeren har givet udtryk for.

Afrunding

Altså vil dette projekts teoriapparat bestå af teoretiske perspektiver, som henholdsvis omhandler svag borgerinddragelse, der bliver opfattet som Min Plan's udgangspunkt, demokratisk borgerinddragelse samt samskabende borgerinddragelse, hvortil der i forståelserne af disse teorier generelt er et omkringliggende teoretisk perspektiv af personligt/distancerende sprogbrug. Dette udgør dermed projektets teoretiske forståelse. Dette vil, som nævnt tidligere, være fundamentet for, hvordan projektets datamateriale vil blive fortolket, i henhold til at foretage en analyse, som skal besvare projektets problemformulering. Teorierne er blevet udvalgt på baggrund af en grundantagelse om, at de er mulige at finde i skriftlig kommunikation, hvor teorierne bidrager med forskellige synspunkter, der alle er med til at skabe forståelser for, hvordan borgerinddragelse kan finde sted. Som der er blevet beskrevet i teoriapparatet, bliver svag borgerinddragelse i dette projekt opfattet som værende 'nulpunktet' i Min Plan'er, hvor en tilstedeværelse af demokratisk- og/eller samskabende borgerinddragelse gør, at Min Plan'en, i særlig grad vil indeholde den eller disse teorier, hvor svag borgerinddragelse ikke findes stående alene. Demokratisk borgerinddragelse bidrager derfor med en forståelse af, hvad det betyder når borgere gives mulighed for at få medbestemmelse og rettigheder, hvorimod samskabende borgerinddragelse har et større fokus på et ligeværdigt partnerskab mellem borger og jobkonsulent. Disse teorier ses som værende 'ligeværdige' i dette projekt, og bidrager begge med forskellige perspektiver på hvordan og i hvilket omfang borgerinddragelse kan understøtte den skriftlige kommunikation i beskæftigelsesindsatsen. Disse teoretiske perspektiver vil indgå i analysen som enkeltstående, men også kombineret i projektets analyse, hvortil analysen også vil blive udarbejdet ud fra et teoretisk fundament, som afspejler projektets teoriapparat.

Analyse

Indledning

I det følgende afsnit udfoldes analysen på baggrund af projektets problemformulering:

“Hvordan og hvorvidt kan skriftlig kommunikationen om og til borgeren understøtte borgerinddragelse på beskæftigelsesområdet?”.

Ud fra problemformuleringen, har analysens første del til formål at afdække borgerinddragelse i den skriftlige kommunikation og hvordan samt hvorvidt dette kan understøttes. Hertil er det nødvendigt, først at afdække hvordan dette kommer til udtryk i det skriftlige sprog, for at det er muligt at fortolke hvordan den skriftlige kommunikation kan understøtte borgerinddragelse, hvortil analysen, vil fokusere på de valgte teoretiske borgerinddragelsestyper. Dertil skal det italesættes, at projektgruppen gennem datamaterialet, ikke reelt kan fortælle, hvad der er sket i virkeligheden i forløbet/samtalen mellem jobkonsulent og borger, dette er en begrænsning som datamaterialet har. Datamaterialet kan dog alligevel benyttes til at danne en tilnærmelse til en forståelse af, hvordan borgerinddragelse kan understøttes skriftligt, dette gøres ved at forsøge at betragte de eventuelle variationer og tendenser, som kan observeres i datamaterialet, hvilket kan bidrage til at forstå konsekvenserne ved borgerinddragelse i den skriftlige kommunikation.

Sproget i datamaterialet giver mulighed for at fortolke, hvorvidt og i hvilket omfang der er indikatorer på demokratisk- og samskabende borgerinddragelse, her sætter gruppen et skel mellem disse to teorier, som er baseret på projektets teoriapparat. Når der i sproget italesættes borgerens autonome valg, ønsker, rettigheder mv. så vil dette som udgangspunkt blive fortolket som sprog, som kan indeholde en betydningstilblivelse, som indikerer demokratisk borgerinddragelse. Når det dertil omhandler identificeringen af samskabende borgerinddragelse i sproget, så vil det forekomme når der gennem sproget kan fremhæves en italesættelse af kollektiv enighed, konsensus, ligeværdigt partnerskab mv. mellem jobkonsulenten og borgeren.

For at analysen kan besvare problemformuleringen, vil der blive udarbejdet følgende afsnit i delanalyse 1. omhandlende: svag borgerinddragelse, distancerende sprogbrug, demokratisk borgerinddragelse, samskabende borgerinddragelse samt et afsnit hvor samspillet mellem demokratisk- og samskabende borgerinddragelse behandles. I afsnittene er de ovenstående teorier i det enkelte afsnit det primære fokus, for at udarbejde en dybdegående analyse af

datamaterialet ud fra teoriapparatet. Der vil i de enkelte afsnit ligeledes afdækkes både kvalitative og kvantitative elementer, der findes relevante for at denne analyse kan udarbejdes. Der vil i hver tabel over teorierne, blive vist hyppigheden for forekomsten af denne, opdelt i ydelseskategorier.

Det vil sige der er en kolonne der viser hyppigheden af hvor mange planer der indeholder det undersøgte for den enkelte ydelseskategori, angivet i antal Min Plan'er og procent (pct.). ud fra ydelseskategoriens samlede antal indsamlede Min Plan'er. Der vil yderligere være en kolonne, som viser andelen, som det undersøgte udgør af subpopulationen, hvor subpopulationen er udgjort af, hvor mange Min Plan'er, som teorien har tilstedeværelse i. Dernæst vil der være en kolonne, som viser andelen af den totale population (258), angivet i pct. Denne vil være konstant i alle analysens tabeller, da den såvel som andelen af subpopulationen, benyttes til at udregne procentpoint-forskellen på disse to, hvortil procentpoint-forskellen benyttes til at observere tendenser/udsving/afvigelse i datamaterialet. Et illustrativt eksempel på dette er i Tabel 5.

Tabel 5: Eksempel på tabel

| Fordeling af EKSEMPEL, angivet i tal og derefter procent, sorteret efter ydelseskategori, med procentpoint-forskel | | | | |
|--|-----------------------------|--|---|--|
| Ydelseskategorier | Hyppighed i ydelseskategori | Andel af subpopulation (123 Min Plan'er) | Andel af population fordelt efter ydelseskategori | Forskel på subpopulation og population, i procentpoint |
| X.X - Ydelseskategori | 42 ud af 100 (42 pct.) | 34,2 pct. | 20,5 pct. | 13,7 |

Svag borgerinddragelse er jf. projektets teoriapparat, inddraget i analysen, på det grundlag af, at svag borgerinddragelse er 'udgangspunktet' for en Min Plan, altså bliver en Min Plan betragtet som værende fundamentalt svag borgerinddragende, hvis ikke der i indholdet er tilstedeværelse af de andre typer af borgerinddragelse fra teoriapparatet. Svag borgerinddragelse er, for at være klar i mælet, *nulpunktet* for projektets datamateriale, hvortil demokratisk og samskabende borgerinddragelse kan være med til at ophøje det skriftlige borgerinddragelses-niveau. Distancerende sprogbrug er inkluderet i analysen med det formål at analysere, om tilstedeværelsen af distancerende sprogbrug kan påvirke sprogets betydning,

og dermed også tilstedeværelsen af henholdsvis demokratisk eller samskabende borgerinddragelse, og i så fald, i hvilken grad dette påvirker de respektive borgerinddragelsestyper, hvilket også er jf. projektets teoriapparat. Dette vil der blive uddybet mere i de respektive afsnit. Afsnittene har til formål at afdække i hvilket omfang samt hvordan teorierne gør sig gældende i det indsamlede data, hvor der efterfølgende vil sættes et fokus, på den kontekst som beskæftigelsesområdet ydelseskategorier befinder sig i, hvor teoriernes samspil såvel som elementer der kan modarbejde tilstedeværelsen af demokratisk- og/eller samskabende borgerinddragelse vil blive behandlet.

Anden delanalyse, vil bestå af en analyse, af elementer som er blevet fundet interessant i første delanalyse, samt i gennemgangen af det empiriske materiale. Dette vil være med til at få en forståelse for, hvordan borgerinddragelse kan opfanges i empirien og hvilke sammenhæng der kan findes. Hertil vil anden delanalyse forsøge at binde analysens relativt deskriptive fund sammen, i en diskussion af, i hvilket omfang borgerinddragelse kan understøttes i den skriftlige kommunikation, hvortil den kontekstuelle viden om datamaterialet også vil blive inddraget som et forklaringsgrundlag for, hvorfor at fundene i første delanalyse fremtræder som de gør. Derudover vil anden delanalyse også belyse eventuelle tendenser og mønstre som, med et blikfang på den kontekstuelle viden, kan belyse hvorvidt der er, eller ikke er, mulige korrelationer og sammenhæng mellem teoriernes tilstedeværelse i det skriftlige sprog. Et eksempel på dette kan være, hvorvidt Min Plan'er i visse ydelseskategorier, også har en tendens til at udvise mere samskabende borgerinddragelse. Dertil vil delanalyse 2 indeholde afsnit omkring at der ses en stor andel af svag borgerinddragelse i bestemte ydelseskategorier, et afsnit der behandler ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtagere mere i dybden, et afsnit omkring distancerende sprogbrug, med fokus på ydelseskategorier omhandlende kontanthjælp, såvel som et afsnit omkring jobkonsulenterne i datamaterialet, og slutteligt et omkring komplekse forkortelser.

Bemærk at for gennemsigtighedens skyld i analysen, har projektgruppen, der hvor der er relevant, valgt at farvelægge de specifikke dele af teksten, som der også bliver fortolket ud fra, i uddragene fra Min Plan'erne. Således at det er nemmere at se, hvad der bliver skrevet om i de pågældende omkringliggende afsnit.

Delanalyse 1

Denne delanalyse vil indeholde afsnit, som omhandler svag borgerinddragelse, distancerende sprogbrug, demokratisk borgerinddragelse og samskabende borgerinddragelse, såvel som et afsnit, der omhandler samspillet mellem demokratisk- og samskabende borgerinddragelse. Delanalysen vil indeholde kvantitative indholdsanalyse, såvel som elementer af kvalitative indholdsanalyser, hvortil der gennem uddrag af Min Plan'er, vil blive fortolket på det anvendte sprog i disse planer, for at tilnærme en forståelse for sprogets betydning og teoriernes tilstedeværelse i dette projekts datamateriale.

Svag borgerinddragelse

I projektets teoriforståelse er Min Plan i udgangspunktet svag borgerinddragende, fordi det er en meddelelse, der er udsendt fra den offentlige forvaltning til borgeren. Derfor vil den videre forståelse og analyse af Min Plan'er, i henhold til teorien være med den forståelse at Min Plan'er i udgangspunkt er svag borgerinddragelse, men hvis der findes tegn på andre typer af borgerinddragelse fra teoriapparatet, så vil forståelsen af dette være at Min Plan'en bliver 'trukket op' på et stærkere borgerinddragende niveau, end hvis de forblev blot svag borgerinddragende. På dette grundlag vil analysen af svag borgerinddragelse være baseret på de Min Plan'er hvor der ikke er andre former for borgerinddragelse fundet i datamaterialet. Derudover er det relevant at nævne at udover at borgerne modtager disse Min Plan'er, så er det, at de er en del af beskæftigelsesindsatsen, hvor de bliver kategoriseret også et tegn på svag borgerinddragelse. Det faktum at borgerne er delt ind i kategorier i beskæftigelsesindsatsen, er ikke noget der yderligere vil blive analyseret på, men det er vigtigt at italesætte, at det generelt er et tegn på svag borgerinddragelse, på baggrund af borgernes behov bliver klassificeret i henhold til foruddefinerede mål og kategorier, når de bliver kategoriseret i ydelsesgrupper.

Der vil i følgende afsnit blive uddybet og analyseret hvordan Min Plan'er der er blevet fundet som fortsat 'kun' svag borgerinddragelse kan ses i datamaterialet. Der er på baggrund af projektets kodning af Min Plan fundet, at 116 planer ud af 258 planer, forbliver svag borgerinddragende, hvor de resterende af de 258, indeholder elementer der gør at de ikke blot forbliver svagt borgerinddragende. Fordelingen af svag borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsens ydelseskategorier er oplyst i nedenstående tabel.

Tabel 6: Fordeling af svag borgerinddragelse angivet i tal og derefter procent, fordelt på ydelseskategori

| Fordeling af svag borgerinddragelse, angivet i tal og derefter procent, sorteret efter ydelseskategori, med procentpoint-forskel | | | | |
|--|-----------------------------|--|---|--|
| Ydelseskategorier | Hyppighed i ydelseskategori | Andel af subpopulation (116 Min Plan'er) | Andel af population fordelt efter ydelseskategori | Forskel på subpopulation og population, i procentpoint |
| 6.1 - Dagpengemodtager | 10 af 53 (18,9 pct.) | 8,6 pct. | 20,5 pct. | -11,9 |
| 6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 3 af 15 (20 pct.) | 2,6 pct. | 5,8 pct. | -3,2 |
| 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 6 af 20 (30 pct.) | 5,2 pct. | 7,8 pct. | -2,6 |
| 6.4 - Uddannelsesparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 3 af 11 (27,3 pct.) | 2,6 pct. | 4,3 pct. | -1,7 |
| 6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 4 af 20 (20,0 pct.) | 3,4 pct. | 7,8 pct. | -4,4 |
| 6.6 - Sygedagpengemodtager | 45 af 64 (70,3 pct.) | 38,8 pct. | 24,8 pct. | 14 |

| | | | | |
|---|-------------------------|-----------|-----------------|------|
| 6.7 - Jobafklaringsforløb | 26 af 30 (86,7 pct.) | 22,4 pct. | 11,6 pct. | 10,8 |
| 6.8 - Rehabilient | 6 af 10 (60 pct.) | 5,2 pct. | 3,9 pct. | 1,3 |
| 6.9 - Visiteret til fleksjob | 5 af 12 (41,7 pct.) | 4,3 pct. | 4,7 pct. | -0,4 |
| 6.10 - Revalidend | 0 af 3 (0 pct.) | 0,0 pct. | 1,2 pct. | 0 |
| 6.12 - Selvforsørgende ledig | 1 af 3 (33,3 pct.) | 0,9 pct. | 1,2 pct. | -0,3 |
| INT- SHP - Selvforsørgelses- og hjemrejseydelsesm odtager | 1 af 6 (16,7 pct.) | 0,9 pct. | 2,3 pct. | -1,4 |
| INT-SP - Selvforsørgende i program | 6 af 11 (54,5 pct.) | 5,2 pct. | 4,3 pct. | 0,9 |
| i alt | 116 af 258 (45 pct.) | 100 pct. | 100 pct. af 258 | - |

Som det kan ses, er der den største overvægt af Min Plan'er der er forblevet svag borgerinddragelse i ydelseskategorierne 6.6 - Sygedagpengemodtager, 6.7 - Jobafklaringsforløb, hvor 6.8 - Rehabilient og INT-SP - Selvforsørgende i program har en mindre overvægt, når vi betragter forskellen på procentpoint, hvilket betyder, at hvis svag borgerinddragelse var fordelt ligeligt på tværs af ydelseskategorierne, så burde procentpoint-forskellen være betydeligt mindre, altså indikerer dette, at der er en overvægt af svag

borgerinddragelse i datamaterialet i disse ydelseskategorier. Altså er svag borgerinddragelse er betydelig i flere ydelseskategorier. I forhold til de andre procentpoint-forskelle i Tabel 6, så er ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtager underrepræsenteret, altså er der *mindre* tilstedeværelse af 'kun' svag borgerinddragelse, end hvad ydelseskategorien fylder i datamaterialet. Procentpoint-forskellen hænger i høj grad sammen med, hvorledes der i planerne er identificeret enten demokratisk eller samskabende borgerinddragelse, hvorfor procentpoint-forskellen også kan være et udtryk for dette. 6.10 Revalidend, er den eneste kategori hvor der ikke findes planer, der i dette projekt er blevet betegnet som "kun" svagt borgerinddragende. Derudover findes der mellem 18,9 pct. og 86,7 pct. i de resterende ydelseskategorier, hvor Min Planer er forblevet kun svag borgerinddragende.

Der er ikke blevet kodet aktivt efter tilstedeværelsen af svag borgerinddragelse, da projektets udgangspunkt er, at en Min Plan er svag borgerinddragende medmindre andet er fundet, og derfor er det interessant at se på hvad Min Plan'erne indeholder som "kun" svag borgerinddragende. En del af teorien er, at borgere blot får information fra det offentlige, hvilket er en generel karakteristik i denne subpopulation. Nedenstående kan der ses et eksempel på dette:

Borger: 6.2-01-88

*Du er tilmeldt Jobnet.dk Du skal oprette et søgbart cv på Jobnet.dk, jf. LAB § 22. Dit cv skal indeholde oplysninger om kompetencer, erfaringer og øvrige relevante forhold. Du skal løbende sørge for, at dit cv altid er opdateret, jf. LAB § 23 Du skal selv booke en personlig jobsamtale digitalt via Jobnet.dk, jf. LAB § 34. Du har adgang til at booke din samtale fra den [DATO].-[DATO]. *LAB: Lov om en Aktiv Beskæftigelsesindsats
LAS: Lov om Aktiv Socialpolitik

(6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, kvinde, 25-29 år)

Denne plan er udvalgt på baggrund af, at den har lignende elementer i forhold til en måde flere Min Plan'er er blevet udarbejdet. Denne Min Plan indeholder ikke informationer der personliggøres og i princippet kunne denne Min Plan have haft flere borgere som modtagere, så længe at lovgivningen også var gældende for dem. I dette uddrag bliver der eksempelvis givet information til borgeren både i forhold til elementer som CV'et skal indeholde samt hvor ofte det skal opdateres, et fokus på at borger selv skal booke samtaler samt en information om

hvilke lovgivninger der angiver at borgeren skal gøre ovenstående. På baggrund af dette eksempel og planer der har samme elementer i sig, findes der ikke et grundlag for at hverken demokratisk- eller samskabende borgerinddragelse kan være til stede. Dette er på baggrund af, at denne Min Plan uforbeholdent giver borgeren en information på skrift, uden personliggørelse af nogen form samt uden indikatorer på andre elementer fra dette projekts resterende teoriapparat.

Næste Min Plan har i stor grad samme elementer som det tidligere eksempel, dog med den forskel, at informationen som der bliver givet til borgeren i denne plan, er uddybet i en højere grad.

Borger: 6.2-03-19

*Du er tilmeldt Jobnet.dk Du skal være aktiv jobsøgende, jf. LAB § 20. Vi har aftalt, at du skal søge minimum 2 job om ugen. Du skal løbende opdatere din joblog på Jobnet.dk, jf. LAB § 20, stk. 2, minimum i hver hele kalendermåned, jf. LAS § 13 a, stk. 4 Du skal oprette et søgbart cv på Jobnet.dk, jf. LAB § 22. Dit cv skal indeholde oplysninger om kompetencer, erfaringer og øvrige relevante forhold. Du skal løbende sørge for, at dit cv altid er opdateret, jf. LAB § 23 Du skal selv booke en personlig jobsamtale digitalt via Jobnet.dk, jf. LAB § 34. Du har adgang til at booke din samtale fra den [DATO]-[DATO]. *LAB: Lov om en Aktiv Beskæftigelsesindsats *LAS: Lov om Aktiv Socialpolitik*

(6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, Mand, 30-39 år)

Denne Min Plan har, ligesom den ovenstående (Borger: 6.2-01-88), elementer der er fundet i flere Min Plan'er gennem kodningen af datamaterialet. Forskellen på denne plan og den ovenstående er således, at borgeren her modtager samme informationer, dog indeholder denne oplysninger om, hvor mange jobs borgeren skal søge om ugen og hvilke elementer som borgerens CV skal indeholde. Det er stadig angivet, hvilke lovgivningsmæssige krav der gør, at borgeren netop skal gøre ovenstående, men det findes her i en mere uddybende karakter. Det er dog særligt er interessant i denne Min Plan, som der ligeledes findes i mange andre, er at der bliver skrevet "vi aftaler". Som der er blevet uddybet i teorien, er 'vi' en indikator for at samskabende borgerinddragelse kan finde sted, dog er dette ikke en endegyldig faktor, hvor konteksten i denne plan ikke vurderes at være samskabende borgerinddragelse. Dette er på baggrund af, at 'vi aftaler' bliver benyttet i forbindelse med at borgeren skal søge to jobs om ugen, hvilket er jævnfør LAB § 22, ifølge den ovenstående plan. Derfor kan det antages at

borgeren ikke haft en mulighed for, at den 'aftale' som jobkonsulenten beskriver, har været indgået på baggrund af, at borgeren har taget ejerskab over situationen, og selv har valgt eller taget initiativ til selv at ville søge to jobs om ugen. Det kan ikke vides hvordan samtalen har været mellem jobkonsulent og borger, men på baggrund af at dette er et lovgivningsmæssigt krav, kan dette være en plausibel antagelse, samtidig med at borgeren løbende bliver orienteret om mulige konsekvenser, hvis ikke lovgivning og krav overholdes.

Udover de to ovenstående eksempler på, hvordan svag borgerinddragelse er til stede i Min Plan, findes der også Min Plan'er, hvor borgeren kan opleves som en informant. I teorien bliver det italesat, at den 'højeste' form for borgerinvolvering i svag borgerinddragelse, er borgerne som informanter, hvor jobkonsulenter foretager tolkninger af denne information.

Et eksempel ses i nedenstående Min Plan:

Borger: 6.6-23-12

*"Mål: Tilbagevenden til hidtidigt arbejde som butikschef på 37 timer om ugen.
Arbejde/helbred: Du fortæller at du har fået foretaget scanning i Gødstrup og at scanningen efterfølgende blev sendt til Aarhus. De har så i Aarhus haft din sag på konference og oplyst dig om, at de på scanningen har fundet noget på en af dine blodåre. De skal nu endnu engang konfererer omkring din sag og du vil få en tilbagemelding indenfor 2-4 uger. Du oplyser at du skal til første møde hos center for kommunikation den [DATO] og forventer efterfølgende at starte i et 12 ugers kursus forløb. Du udføre forsat hjemmetræning af hjernen dagligt og er på 45 minutter.
Revurdering: Der er revurdering den [DATO]. § 7 vurdering: herunder bred vurdering samt evt. fortsat berettigelse til forlængelse På baggrund af de foreliggende oplysninger vurderes funktionsniveau grundet følger efter [DIAGNOSE], at være nedsat i en sådan grad, at du fortsat er fuld uarbejdsdygtig i samtlige jobfunktioner, som du vil kunne varetage på grundlag af din uddannelses- og beskæftigelsesmæssige kompetencer/erfaringer, og således fuld uarbejdsdygtig i forhold til et hvert erhverv, jf. Lov om sygedagpenge § 7 stk. 3 og dermed fortsat berettiget til sygedagpenge jf. Plan:
- Du følger genoptræning hos ergoterapeut - Du følger genoptræning hos talepædagog
- Du er til løbende kontrol hos din egen læge - Du afventer tilbagemelding fra Aarhus sygehus - Du starter i forløb hos CFK den [DATO] - Du kontakter mig når du har hørt fra Aarhus Sygehus Booking: Se ovenstående"*

(6.6 - Sygedagpengemodtager, Mand, 40-49 år)

Der hvor det kan tolkes i denne Min Plan, at jobkonsulenten foretager tolkninger af informationen, som der kommer fra borgeren, er hvor der i indholdet står “(...) På baggrund af de foreliggende oplysninger vurderes funktionsevne (...) og dermed fortsat berettiget til sygedagpenge jf.(...)”, hvilket også er markeret i uddraget. Her er der i det skriftlige sprog klart udtrykt, at jobkonsulenten, ud fra en tolkning af information fra borgeren, foretager en vurdering i borgerens forløb. Dette er et eksempel på, hvordan dette ofte forekommer i projektets datamateriale, særligt i ydelseskategori 6.6, hvorfor det også giver et indblik i, hvordan svag borgerinddragelse med ‘højeste’ form for borgerinvolvering, oftest kommer til udtryk i datamaterialet.

Delkonklusion

Dermed er der givet et overblik over hyppigheden af- samt fordelingen af Min Plan’er der “kun” er svag borgerinddragelse i datamaterialet, samt hvordan dette typisk kommer til udtryk. Svag borgerinddragelse er, som nævnt, jf. teoriapparatet ‘nulpunktet’ for en Min Plan, hvorfor en Min Plan er blevet identificeret som svag borgerinddragelse, hvis ikke de andre borgerinddragelsesteorier er blevet observeret. Tilstedeværelsen af “kun” svag borgerinddragelse i datamaterialet er derfor også varierende i høj grad, men der er alligevel blevet observeret særlige mønstre og kendetegn, som også er forsøgt fremstillet i de inkluderede Min Plan eksempler i denne delanalyse. Angående fordelingen af svag borgerinddragelse, så er det fundet, at tilstedeværelsen er mere udbredt i 6.6 - Sygedagpengemodtager, 6.7 - Jobafklaringsforløb og 6.8 - Rehabilitering. Disse ydelseskategorier, vil blive analyseret mere dybdegående i anden delanalyse. hvor det mest markante resultat er, at i ydelseskategori 6.6 - Sygedagpengemodtagere, er 70,3 pct. af Min Plan’erne, i kategorien, blevet identificeret som ‘kun’ svagt borgerinddragende. Denne høje hyppighed opstiller ud fra empirien, en undren over, hvorfor der kan observeres en forskel af denne kaliber i hyppigheden, hvilket også vil blive behandlet i anden delanalyse på baggrund af de tre ovenstående ydelseskategorier og de eventuelle kontekstuelle faktorer, der kan være aktuelle.

Distancerende sprogbrug

Hvis man betragter Min Plan'erne ud fra et todelt synspunkt, altså om planerne enten indeholder distancerende sprogbrug eller ej som helhed, så er det muligt at observere betydelige forskelle mellem målgrupperne. Dette giver dog ikke et dybdegående indblik i, hvor *meget* af sproget i Min Plan'erne i ydelseskategorierne der reelt er distancerende, men blot hvor mange af planerne der har elementer der indeholder eller ikke indeholder distancerende sprogbrug som helhed. Der vil i delanalyse to være et uddybende afsnit med fokus på distancerende sprogbrug, i forhold til udvalgte ydelseskategorier med henblik på at undersøge mulige forklaringer, i forhold til, hvorfor distancerende sprogbrug varierer mellem ydelseskategorierne, samt betydningen heraf.

Dette afsnit vil indeholde en kvantitativ indholdsanalyse, som primært omhandler hyppighed af distancerende sprogbrug, hvortil der vil inddrages eksempler fra udvalgte Min Plan'er, som kan demonstrere hvordan distancerende sprogbrug oftest kommer til udtryk, såvel som hvordan distancerende kan komme til udtryk i en Min Plan, hvor der ellers som udgangspunkt er personligt sprogbrug.

Når det handler om borgerinddragelse, så er det at opbygge en relation og et tillidsforhold mellem det offentlige og borgeren et vigtigt aspekt. Hvis den offentlige aktør kommunikerer med borgerne på en måde, som er distancerende, kan dette skabe komplikationer for at opbygge dette tillidsforhold. Dette rationaliseres ud fra, at der i teoriapparatet argumenteres for, at personligt sprogbrug kan bidrage til at der bliver opbygget et tillidsforhold samt skabe en relation mellem afsender og modtager, i dette tilfælde jobkonsulent og borger, hvor der ud fra dette må argumenteres, at det omvendte gør sig gældende. Distancerende sprogbrug skal dermed betragtes som et element, der kan påvirke dette tillidsforhold, såvel som det kan påvirke borgerinddragelse generelt, men uden at det nødvendigvis er den afgørende eller bestemmende faktor for dette. Generelt gælder det for distancerende sprogbrug, at dette kan finde sted i flere 'grader', altså kan der være Min Plan'er, hvor 100 pct. af sproget kan betragtes som værende distancerende, men der kan også være planer, hvor det måske er en lille del af sproget, der kan betragtes som værende distancerende.

Distancerende sprogbrug placeres i krydsfeltet mellem at opbygge tillidsforhold og relationer, hvor projektets teoretiske borgerinddragelses-former kan være med til at fremme dette uafhængigt af det skriftlige sprog, så kan distancerende sprogbrug alligevel have en påvirkning

på, hvordan en borger opfatter den skriftlige kommunikation. Det er derfor relevant at observere hyppigheden såvel som fordelingen af distancerende sprogbrug, selvom at sproglig borgerinddragelse antages at kunne fremmes uagtet om distancerende sprogbrug er til stede i de indholdsmæssige forhold, så har det alligevel en betydning, når vi betragter det i forhold til disse tillidsforhold og relationer. Der er i alt blevet observeret distancerende sprogbrug i cirka halvdelen (50,8 pct.) af Min Plan'erne i projektets datamateriale. Distancerende sprogbrug udelukker ikke nogen af de andre teoriens tilstedeværelse, men skal i stedet opfattes som en omkringliggende faktor.

Nedenstående tabel giver et indblik over identifikationen af distancerende sprogbrug, fordelt efter hvilken ydelseskategorier de givne Min Plan'er er adresseret til. Her skal det nævnes, at der er udregnet den procentmæssige fordeling, men disse procenter kan være skævvridende, da flere af kategorierne indeholder få planer, hvorfor også procentdelen kan virke høj eller lav. Som det kan ses på den største målgruppe 6.6 - Sygedagpengemodtager, så indeholder cirka halvdelen (53,1 pct.) distancerende sprogbrug, hvilket passer relativt godt med den totale fordeling på 50,8 pct. men ellers så rækker fordelingen mellem 25 pct. og 100 pct. Hvis der dog betragtes den gennemsnitlige fordeling af distancerende sprogbrug på tværs af ydelseskategorierne, så er der en fordeling, hvor 67,3 pct. af datamaterialet, som indeholder distancerende sprogbrug.

Tabel 7: Fordeling af distancerende sprogbrug angivet i tal og derefter procent, fordelt på ydelseskategorier

| Fordeling af distancerende sprogbrug, angivet i tal og derefter procent, sorteret efter ydelseskategori, med procentpoint-forskel | | | | |
|---|----------------------------|--|---|--|
| Ydelseskategorier | Hypighed i ydelseskategori | Andel af subpopulation (131 Min Plan'er) | Andel af population fordelt efter ydelseskategori | Forskel på subpopulation og population, i procentpoint |
| 6.1 - Dagpengemodtager | 19 af 53 (35,9 pct.) | 14,5 pct. | 20,5 pct. | -6 |
| 6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 5 af 15 (33,3 pct.) | 3,8 pct. | 5,8 pct. | -2 |
| 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 5 af 20 (25 pct.) | 3,8 pct. | 7,8 pct. | -4 |
| 6.4 - Uddannelsesparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 7 af 11 (63,6 pct.) | 5,3 pct. | 4,3 pct. | 1 |
| 6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 12 af 20 (60 pct.) | 9,2 pct. | 7,8 pct. | 1,4 |
| 6.6 - Sygedagpengemodtager | 34 af 64 (53,1 pct.) | 26 pct. | 24,8 pct. | 1,2 |
| 6.7 - | 23 af 30 | 17,6 pct. | 11,6 pct. | 6 |

| | | | | |
|--|---------------------------|-----------------|-----------------|------|
| Jobafklaringsforløb | (76,7 pct.) | | | |
| 6.8 - Rehabilient | 7 af 10 (70 pct.) | 5,3 pct. | 3,9 pct. | 1,4 |
| 6.9 - Visiteret til fleksjob | 3 af 12 (25 pct.) | 2,3 pct. | 4,7 pct. | -2,4 |
| 6.10 - Revalidend | 3 af 3 (100 pct.) | 2,3 pct. | 1,2 pct. | 1,1 |
| 6.12 - Selvforsørgende ledig | 2 af 3 (66,7 pct.) | 1,5 pct. | 1,2 pct. | 0,3 |
| INT- SHP - Selvforsørgelses- og hjemrejseydelsesmodtager | 4 af 6 (66,7 pct.) | 3,1 pct. | 2,3 pct. | 0,8 |
| INT-SP - Selvforsørgende i program | 7 af 11 (63,6 pct.) | 5,3 pct. | 4,3 pct. | 1 |
| i alt | 131 af 258 (50,1 pct.) | 100 pct. af 131 | 100 pct. af 258 | - |

Som det kan ses på ovenstående tabel, så er der stor variation i, hvilket omfang distancerende sprogbrug har tilstedeværelse i datamaterialet, hvortil der er den største overvægt af distancerende sprogbrug i ydelseskategori 6.7 - Jobafklaringsforløb. Denne overvægt er udledt af, at procentpoint-forskellen er markant større end den er ved de andre ydelseskategorier, hvortil forskellen i procentpoint i de andre ydelseskategorier, ikke varierer lige så markant, med undtagelse af ydelseskategorierne 6.1, 6.2 og 6.3. Disse tre ydelseskategorier udviser en markant undervægt af distancerende sprogbrug, hvilket umiddelbart betyder, at sprogbruget er

markant mere personligt i disse ydelseskategorier. Disse ydelseskategorier er derfor interessante at behandle i delanalyse 2.

Som beskrevet i teoriafsnittet, indgår personlige stedord såsom 'du, dig, dine & vi, vores' som indikatorer på demokratisk- og samskabende borgerinddragelse. Hertil har distancerende sprogbrug været en kode som er blevet benyttet til at identificere umiddelbare indikatorer på det modsatte af personligt sprogbrug. Dette er blevet kodet, når der i teksten i en given Min Plan er blevet brugt visse stedord, som gruppen har vurderet til at være distancerende sprogbrug. Dette er specifikt når der bliver talt *om* borgeren og ikke *til* borgeren, men også når en given jobkonsulent refererer til sig selv med brugen af undertegnede, i stedet for eksempelvis 'jeg/mig'. Når der bliver talt om borgeren, så fremgår dette i en Min Plan ved at der specifikt bliver brugt borgerens navn, som efter en anonymisering kan ses i projektets datamateriale som [BORGER]. Derudover er det blevet identificeret i projektets data, at en mindre andel af Min Plan'er indeholder forkortelsen "pgl.", som gruppen har fortolket betyder 'pågående', hvilket ligeså er blevet kodet som distancerende sprogbrug. Altså er de specifikke indikatorer på dette, borgers navn eller pgl. (om borgeren), eller Undertegnede/Ut. (om jobkonsulenten).

Hertil indgår også forkortelsen for 'undertegnede' som er 'ut.', der er blevet defineret som et fund i datamaterialet på baggrund af en betydelig andel af forkortelser der kan betegnes som 'hjemmelavede', herunder 'ut'. En uddybning af dette fund om forkortelser vil blive uddybet nærmere i delanalyse 2.

I Tabel 8 og Tabel 9 kan hyppigheden af borgers navn såvel som undertegnede/UT ses, fordelt efter tilstedeværelse af distancerende sprogbrug, hvor den nederste viser dette i procent.

Tabel 8: Distancerende sprogbrug, fordelt ud fra ja/nej, samt Borgers navn/Undertegnede/UT

| Hyppighed | | Distancerende sprogbrug | | |
|--------------|-----------------|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Borgers navn | Undertegnede/UT | Ja | Nej | Totalt |
| Ja | Ja | 29 (11,2 pct.) | | 29 (11 pct.) |
| | Nej | 63 (24,4 pct.) | | 63 (24,4 pct.) |
| Ja Total | | 92 (35,7 pct.) | | 92 (35,7 pct.) |
| Nej | Ja | 37 (14,3 pct) | 0 (0 pct.) | 37 (14,3 pct.) |
| | Nej | 2 (0,8 pct.)* | 127 (49,2 pct.) | 127 (49,2 pct.) |
| Nej Total | | 39 (15,1 pct.) | 127 (49,2 pct.) | 166 (64 pct.) |
| Totalt | | 131 (50,8 pct.) | 127 (49,2 pct.) | 258 (100 pct.) |

Bemærk, at * er to Min Plan'er, hvor jobkonsulenten refererer til sig selv som JK (Jobkonsulent), hvilket derfor giver udslag ved 'nej' til Borgers navn samt Undertegnede/UT. Disse to planer indeholder distancerende sprogbrug på baggrund af, at i den ene der har jobkonsulenten refereret til borger som 'borger', og i den anden der henviser jobkonsulenten til sig selv som JK (Hvilket projektgruppen har fortolket til at betyde jobkonsulent), hvilket udgør 0,8 pct., som samlet set betyder, at der er observeret distancerende sprogbrug i 50,8 pct. af datamaterialet ifølge denne tabel.

Som det kan ses på Tabel 8, så er der, blevet observeret distancerende sprogbrug i 131 Min Plan'er, hvoraf i disse observationer, er både Borgers navn og Undertegnede/UT tilstedeværende i 11,2 pct. af det samlede datamateriale, hvoraf det er 24,4 pct. af planerne, som er identificeret med distancerende sprogbrug, kun på grund af borgers navn. Hertil er der 14,3 pct. af planerne, som indeholder Undertegnede/UT, men uden borgers navn. Dermed er der skabt et overblik over fordelingen af distancerende sprogbrug, som projektgruppen har argumenteret for, kan påvirke opbygningen af relationer samt tillidsforhold mellem borger og det offentlige, men dertil er det vigtigt ikke bare at betragte i hvilket omfang distancerende

sprogbrug er at finde i indholdet, men også hvordan sprogets betydning bliver til distancerende sprogbrug. For at vise dette inddrages der en Min Plan, som indeholder distancerende sprogbrug. Et eksempel på dette, hvor borgeren bliver refereret til ved navn, samt indeholder undertegnede (ut.), ses i nedenstående Min Plan:

Borger: 6.6-11-75

“(...)D. [DATO] havde [BORGER] 1. opfølgende undersøgelse i [HOSPITAL], hvor lægerne var meget positive. [BORGER]s [DIAGNOSE] heler som det skal. Efter uge 18 ved [BORGER] mere ift. sin helbredstilstand og dermed en mulig raskmelding. Det er aftalt at ut. kontakter [BORGER] d. [DATO] i forhold til en status på helbredstilstanden.

Adspurgt til medicin fortæller [BORGER], at han ikke længere tager morfin. Stoppede med dette d. [DATO] og kan derfor køre bil igen.(...)”

(6.6 - Sygedagpengemodtager, Mand, 30-39 år.)

Denne plan er valgt for at vise en Min Plan, hvor de indholdsmæssige forhold involverer distancerende sprogbrug. I denne plan indgår der personlig information, som jobkonsulenten har fået fra borgeren. Men som det ses er der her skrevet ‘om’ borgerne, og ikke ‘til’ borgeren, ved brug af bl.a. borgerens navn såvel som der er skrevet ‘han’ i stedet for dig/du. Derudover har jobkonsulenten også brugt ‘undertegnede’, i dette tilfælde forkortet til ‘ut.’, som dermed kan bidrage til, at jobkonsulenten sprogligt distancerer sig selv fra borgeren. Her bliver der modtaget information fra borgeren, hvilket indikerer at der er blevet lyttet til borgeren, men informationen er blevet gengivet i Min Plan på en måde, som ikke er særlig personliggjort, og der derfor bliver skrevet ‘om’ borgeren. Denne plan giver et godt indblik i, hvordan det distancerende sprogbrug ofte kommer til udtryk i indholdet, men dette er blot én af de måder, som distancerende sprogbrug ofte kommer til udtryk på. Derfor vil der betragtes en anden Min Plan, hvor distancerende sprogbrug kommer til udtryk med en anderledes facon. Nedenstående Min Plan viser et eksempel på distancerende sprogbrug, hvor det optræder i en anderledes facon, dette eksempel indeholder også ‘pgl.’ forkortelsen, som gruppen har tolket til at betyde ‘pågående’.

Borger:6.6-48-80

(...)§ 7 vurdering – herunder bred vurdering samt evt. fortsat berettigelse til forlængelse: Det vurderes på baggrund af de foreliggende oplysninger, at pgl. fortsat

opfylder betingelserne for berettigelse af sygedagpenge jf. Lov om sygedagpenge § 7 grundet [DIAGNOSE]/[DIAGNOSE]. Dette nedsætter pgl.'s funktionsevne i et sådant omfang, at pgl. på nuværende tidspunkt ikke er i stand til at varetage arbejdet på fuld tid og vurderes derfor delvist uarbejdsdygtig ud fra samtlige jobfunktioner, som pgl. vil kunne varetage på grundlag af pgl.'s uddannelses- og beskæftigelsesområde jf. lov om sygedagpenge § 7 stk. 2.(...)

(6.6 - Sygedagpengemodtager, Kvinde, 50-59 år)

Dette eksempel demonstrerer en anden facon, hvorpå distancerende sprogbrug ofte fremtræder i datamaterialet, i dette tilfælde bliver det brugt i forlængelse af inkluderet lovtekst, som omhandler borgerens helbredsmæssige vurdering, dette fremgår ofte i flere planer, særligt i ydelseskategorierne 6.6 - Sygedagpengemodtager og 6.7 - Jobafklaringsforløb. Denne § 7 findes i flere planer hvor den fremtræder stort set uændret, hvilket har givet gruppen et indtryk af, at dette ofte bliver kopieret ind af jobkonsulenter, hvilket også kan være en forklaring på, hvorfor der ofte optræder distancerende sprogbrug i forlængelse af denne § 7 vurdering.

Der findes dog også flere eksempler på, hvor der er kombineret distancerende sprogbrug med personligt sprogbrug, nedenstående Min Plan er et eksempel, hvor borgerens ønske først er beskrevet, med brug af borgerens navn, hvilket er distancerende, hvor Min Plan'en's tone dernæst skifter til at være mere personlig.

Borger:6.1-09-35

[BORGER] vil gerne have bevilget lastbilkørekort med hensigtserklæring fra [FIRMANAVN]. Du har formentlig kun 3 ugers ledighed og din a-kasse vil derfor have os til at bevilge det. Du fortæller, at din a-kasse ikke har behandlet din ret til dagpenge endnu og da du måske også har en 3 ugers karantæne hængende er du i tvivl om du kan få dagpenge.

Jeg har vejledt dig om at du skal have en afklaring om du er berettiget til dagpenge først inden vi kan tage stilling til en evt. bevilling. Hvis du er berettiget, vil du kunne tage kørekortet på 6 ugers jobrettet uddannelse med mindre din vurderer anderledes.

Vi har aftalt, at du skal afvente afgørelse fra din a-kasse og at jeg indkalder dig til møde den [DATO]. Vi håber at du her har en afgørelse, da kurset strater den [DATO]

(6.1 - Dagpengemodtager, Mand, 25-29 år)

Her bliver der, til at starte med, skrevet *om* borgeren, men det skifter allerede efter første sætning til at skrive *til* borgeren, derudover så refererer jobkonsulenten også til sig selv som 'jeg', frem for undertegnede eller 'ut.'. Dette er et fænomen som tilsyneladende er vilkårligt spredt over hele datamaterialet, nemlig at sproget i Min Plan'erne skifter mellem distancerende og personligt sprogbrug på tilsyneladende vilkårlige tidspunkter. Fordi at der vurderes, at skiftet mellem personligt og distancerende sprogbrug er vilkårligt, betyder det også at der ikke kan udledes umiddelbare årsager til dette. Dog er der bemærket at brugen af 'ppl' har været begrænset til at være udarbejdet af jobkonsulenter, hvorfor der kan være en umiddelbar antagelse om at den individuelle jobkonsulent *kan* have en medvirkende del i, hvordan distancerende sprogbrug bliver observeret i dette projekts datamateriale. Denne antagelse vil blive behandlet i delanalyse 2.

Delkonklusion

Dermed er der givet et overblik over hyppigheden af distancerende sprogbrug, såvel som hvordan dette kommer til udtryk. Distancerende sprogbrug kan som nævnt være med til, at der er mere afstand mellem jobkonsulent og borger, hvorfor det også kan modarbejde opbygningen af relationer og tillidsforhold mellem borger og jobkonsulent. Der er mange forskellige måder, fordelt sporadisk i datamaterialet, som distancerende sprogbrug kommer til udtryk på. Det er fundet i analysen, at distancerende sprogbrug ikke har haft en afgørende indflydelse på, om sproget har betydet, om der har været demokratisk eller samskabende borgerinddragelse. Det mest markante fund, er at 50,8 pct. af datamaterialet indeholder distancerende sprogbrug, hvorfor det også argumenteres, at lige over halvdelen af datamaterialet indeholder elementer, som kan modarbejde opbygning af tillidsforhold og relationer. Hvoraf disse 50,8 pct. er det 35,7 pct. som bliver fortolket som distancerende på baggrund af, at borgerne er refereret til ved navn, hvilket dermed også gør borgerens navn til den mest frekvente indikator på distancerende sprogbrug. Hvortil brugen af undertegnede/UT udgør de sidste 15 pct. af indikatorerne på distancerende sprogbrug. Dette opstiller en undren over, hvorfor fordelingen varierer i den grad som den gør, hvor det er særligt interessant undersøge 6.2 - Uddannelsesparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager samt 6.3 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og

overgangsydelsesmodtager, på baggrund af kontekstuelle ligheder samt ligheder i forhold til omfanget af distancerende sprogbrug i ydelseskategorierne. Dette vil blive analyseret dybdegående i anden delanalyse.

Demokratisk borgerinddragelse

Dette afsnit fokuserer på demokratisk borgerinddragelse i datamaterialet, hvor det primære fokus er at analysere hvordan sproget, kan indikere, samt indeholde demokratisk borgerinddragelse og dermed gør Min Plan'en til mere end blot svag borgerinddragelse. Demokratisk borgerinddragelse vil blive analyseret primært med brug af uddrag fra Min Plan'er, som der vil blive fortolket i henhold til projektets teoriapparat. Formålet med dette er at afdække, som tidligere nævnt, hvordan sproget får en betydningstilblivelse, som indikerer demokratisk borgerinddragelse og dermed 'hæver' sig fra svag borgerinddragelse. Dette udgør det primære fokus for denne del af analysen, dertil vil der også indgå et sekundært fokus, som omhandler hvornår der i sproget kan fortolkes, at demokratisk borgerinddragelse bliver modarbejdet. Altså hvor jobkonsulenten i sproget underminerer borgerens medbestemmelse/rettigheder, eller placerer skyld eller ansvar hos borgeren, hvilket også vil blive gennemgået ligeledes med samme fremgangsmåde som demokratisk borgerinddragelse.

Der vil som indledning til analysen blive udført en kvantitativ indholdsanalyse, som skal belyse fordelingen af demokratisk borgerinddragelse i datamaterialet, som derved også skal bruges til at opstilling en undren samt en forståelsesramme, for videre analyse i delanalyse 2.

På Tabel 9 kan der ses en fordeling af de ydelseskategorier, som der indgår i datamaterialet, hvor fordelingen af observationer af demokratisk borgerinddragelse i indholdet også kan ses. Tabellen er fordelt ud fra hyppigheden af demokratisk borgerinddragelse, ud fra det totale antal af Min Plan'er, hvor det er observeret, såvel som hvor stor en andel demokratisk borgerinddragelse fylder ud fra denne subpopulation (124), såvel som hvor stor en andel, demokratisk borgerinddragelse fylder i selve ydelseskategorien.

Tabel 9: Fordeling af demokratisk borgerinddragelse angivet i tal og derefter procent, fordelt på ydelseskategorier

| Fordeling af demokratisk borgerinddragelse, angivet i tal og derefter procent, sorteret efter ydelseskategori, med procentpoint-forskel | | | | |
|---|-----------------------------|--|---|--|
| Ydelseskategorier | Hyppighed i ydelseskategori | Andel af subpopulation (124 Min Plan'er) | Andel af population fordelt efter ydelseskategori | Forskel på subpopulation og population, i procentpoint |
| 6.1 - Dagpengemodtager | 35 af 53 (66 pct.) | 28,2 pct. | 20,5 pct. | 7,7 |
| 6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 11 af 15 (73,3 pct.) | 8,9 pct. | 5,8 pct. | 3,1 |
| 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 13 af 20 (65 pct.) | 10,5 pct. | 7,8 pct. | 2,7 |
| 6.4 - Uddannelsesparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 7 af 11 (63,6 pct.) | 5,7 pct. | 4,3 pct. | 1,4 |
| 6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 12 af 20 (60 pct.) | 9,7 pct. | 7,8 pct. | 1,9 |
| 6.6 - Sygedagpengemodtager | 19 af 64 (29,7 pct.) | 15,3 pct. | 24,8 pct. | -9,5 |

| | | | | |
|--|---------------------------|-----------------|-----------------|------|
| 6.7 - Jobafklaringsforløb | 3 af 30 (10 pct.) | 2,4 pct. | 11,6 pct. | -9,2 |
| 6.8 - Rehabilient | 4 af 10 (40 pct.) | 3,2 pct. | 3,9 pct. | -0,7 |
| 6.9 - Visiteret til fleksjob | 7 af 12 (58,3 pct.) | 5,7 pct. | 4,7 pct. | 1 |
| 6.10 - Revalidend | 3 af 3 (100 pct.) | 2,4 pct. | 1,2 pct. | 1,2 |
| 6.12 - Selvforsørgende ledig | 2 af 3 (66,67 pct.) | 2,6 pct. | 1,2 pct. | 1,4 |
| INT- SHP - Selvforsørgelses- og hjemrejseydelsesmodtager | 3 af 6 (50 pct.) | 2,4 pct. | 2,3 pct. | 0,1 |
| INT-SP - Selvforsørgende i program | 5 af 11 (45,5 pct.) | 4 pct. | 4,3 pct. | -0,3 |
| i alt | 124 af 258 (48,1 pct.) | 100 pct. af 124 | 100 pct. af 258 | - |

Hvis forskellen betragtes i procentpoint, så kan det ses, at der er en markant overvægt af demokratisk borgerinddragelse i ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtager, såvel som en undervægt af demokratisk borgerinddragelse i 6.6 - Sygedagpengemodtager, 6.7 - Jobafklaringsforløb, 6.8 - Rehabilient og INT-SP - Selvforsørgende i program, hvortil de andre ydelseskategorier har en mindre forskel i procentpoint, som dog alligevel antyder en form for

overvægt af demokratisk borgerinddragelse. Det mest markante resultat er, at der er blevet observeret demokratisk borgerinddragelse i 48,3 pct. af datamaterialet.

På ovenstående tabel ses der, som nævnt, hyppigheden af observeret demokratisk borgerinddragelse i Min Plan'erne, såvel som procentvise fordelinger. Som det kan ses på ovenstående tabel, så er der stor variation i, hvilke ydelseskategorier, hvor demokratisk borgerinddragelse er til stede i høj eller lav grad. Særligt de mindre ydelseskategorier har, grundet deres størrelse, et højere niveau, hvis det betragtes i procent som i ovenstående tabel.

Der vil blive inddraget Min Plan'er fra forskellige målgrupper, for at give et indblik i, hvordan demokratisk borgerinddragelse, ud fra projektgruppens fortolkning, oftest kommer til syne, når det er til stede i datamaterialet. Hertil skal det påpeges at indikatorerne der er defineret i dette projekts teoriapparat (*du/dig føler/vil/ønsker*), er indikatorer der tager udgangspunkt i, personlige stedord. På baggrund af den tidligere analyse omhandlende distancerende sprogbrug, er det blevet redegjort for, at lidt over halvdelen af Min Plan'er i dette datamateriale indeholder distancerende sprogbrug. Med dette in mente, er der foretaget et valg i forhold til demokratisk borgerinddragelse, i forhold til at de nævnte umiddelbare indikatorer på at teorien finder sted, ikke blot tager udgangspunkt i *du* og *jeg* men også tager udgangspunkt i distancerende sprogbrug hvorfor indikatorerne dermed også har været *[BORGER] vil*, *[BORGER] tænker*, hvortil dette også ses som indikatorer på lige fod med indikatorer med personlige stedord. Dette er fundet muligt på baggrund af analysen om distancerende sprogbrug, der fokuserer på den samlede betydning af brugen af distancerende sprogbrug, og ikke ses som værende en faktor der kan påvirke tilstedeværelsen af demokratisk borgerinddragelse, men et element der kan påvirke tillid og relation, der indirekte kan påvirke borgerinddragelse i et helhedsperspektiv.

Til at starte med i denne analyse vil der inddrages et uddrag af en Min Plan fra ydelseskategorien 6.1 - Dagpengemodtagere:

Borger: 6.1-30-44

"(...)Du vil gerne arbejde indenfor rengøring eller i produktion. Det aftales at du uopfordret tager rundt til følgende hoteller med dit CV og snakker med dem om

muligheden for at få arbejde, evt som afløser: [FIRMANAVN], [FIRMANAVN], [FIRMANAVN], [FIRMANAVN] og [FIRMANAVN].(...)”

(6.1 - Dagpengemodtager, Kvinde, 30-39 år)

Ved denne plan, er sproget blevet fortolket til at være demokratisk borgerinddragende, grundet at der i starten beskrives hvad borgeren gerne vil, hvortil jobkonsulenten griber dette, hvorefter der i fællesskab kommes frem til, hvordan borgeren potentielt kan få opfyldt dette ønske, altså får borgeren en vis medbestemmelse, da borgeren får lov til at bestemme, hvor henne hun gerne vil søge, dette er markeret med gul. Det er i høj grad en af de mest tydelige indikatorer i datamaterialet, når der i sproget står ‘du/[BORGER] vil’, hvortil der ofte er demokratisk borgerinddragelse til stede, hvis sproget indeholder ‘du vil’ eller lignende. Det er dog ikke muligt at vide, hvorvidt borgeren ville arbejde indenfor rengøring eller ej i samtalen, men i Min Plan’en bliver det udlagt som at borgeren har villet det. I forlængelse af dette, vil der inddrages et uddrag af en anden Min Plan fra ydelseskategori 6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, som viser en anden måde, hvorpå sproget kan fortolkes som værende demokratisk borgerinddragende:

Borger: 6.2-02-23

“(...)Dine foreliggende helbredsoplysninger er gennemgået - du er opfordret til at drøfte fornyet henvisning til psykolog med egen læge til næste konsultation. Du er vejledt om, at du kan få hjælp til at søge enkeltydelse til psykolog samtaler. Du er tilbudt beskæftigelsesrettede coachende samtaler hos [FIRMANAVN] - du ønsker ikke sådanne aktuelt.(...)”

(6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, Kvinde, 30-39 år)

Her ses der en anden karakteristisk måde, hvorpå sproget tolkes til at betyde demokratisk borgerinddragelse, specifikt fordi der bliver opstillet forskellige tilbud og muligheder for borgeren, således at borgeren kan få hjælp i sit videre forløb, men dette fravælger borgeren, hvortil borgerens medbestemmelse fremgår i sproget, der giver udslaget for, at dette fortolkes som demokratisk borgerinddragelse. Dette er dermed en anderledes måde, hvorpå der kan fortolkes demokratisk borgerinddragelse i sproget.

Dertil indbringes der yderligere en plan, som på samme måde demonstrerer denne pointe, her får borgeren igen tilbudt en indsats, hvor borgerens medbestemmelse er tilstedeværende, da

borgeren fravælger dette, og dette bliver også accepteret:

Borger: 6.3-03-53

“(...)Du fortæller at du har brugt en del penge på at spille over nettet, hvilket har gjort at du ikke har ret mange penge til resten af måneden. Du fortæller at det giver dig glæde at spille, og du syntes at du kan styre det uden det tager overhånd. Vi talte om du skulle have hjælp til at få spille trangen italesat, det vurderede du ikke var nødvendigt.(...)”

(6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager, Mand, 30-39 år)

Det er endnu engang fravalget af et tilbud i slutningen af uddraget, hvor borgerens medbestemmelse bliver udtrykt i sproget i uddraget. Dette er en af de typiske måder der er blevet observeret, som der er blevet fortolket som skriftlig demokratisk borgerinddragelse hvor der bliver beskrevet valg/fravalg fra borgerens side af.

Dernæst vil der indbringes en Min Plan, hvor der er et skriftligt udtryk af demokratisk borgerinddragelse, på en anderledes måde, i denne situation er det næste skridt for borgeren at komme i uddannelse, men som det fremgår af planen, så er borgeren usikker på, om det er det rette tidspunkt at starte på uddannelsen:

Borger: 6.4-02-04

“Aftale med borgeren Du oplyser, at du har talt med en studievejleder om opstart på SOSU til maj. Du er ikke helt sikker på om dette tidspunkt er det rette ift. flytning af daginstitution og sommerferie for din datter. Alternativt kan du starte på uddannelsen til august. Det aftales at vi mødes om igen om nogle mdr.(...)”

(6.4 - Uddannelsesparat uddannelseshjælp- og overgangsydelsesmodtager, Kvinde, 16-24 år)

Det fortolkes at der i sprogets indhold er en betydning af demokratisk borgerinddragelse, da borgeren udtrykker usikkerhed i forhold til starttidspunktet på uddannelse, hvilket jobkonsulenten også accepterer og dernæst vejleder borgeren om andre muligheder. Altså får borgeren her en mulighed for medbestemmelse, omkring hvornår borgeren skal starte på uddannelse, dette er særligt spændende, da det i princippet er jobkonsulentens mål, at få borgeren startet på en uddannelse, at borgeren så ‘får lov’ til at udsætte denne start. Altså udtrykkes der i denne Min Plan, at borgeren ikke bare bliver ‘trukket gennem møllen’ hurtigst muligt, men at der faktisk bliver taget højde for borgerens ønske om muligvis at starte på uddannelse på et senere tidspunkt, hvilket kan argumenteres i høj grad er et udtryk for demokratisk borgerinddragelse. Borgeren får altså indflydelse på udformningen af eget forløb.

Næst vil der indbringes et uddrag af en plan, som ligesom de andre har en antydning af borgerens egen medbestemmelse.

Borger: 6.5-20-52

“(…)Din rådgiver [NAVN] vender efter drøftelse med ledelsen tilbage med det svar, at du kan blive bevilliget kurset, men du siger i denne omgang nej tak efter at have overvejet det, da du pt. er i en dårlig periode med at sove dårligt, din døgnrytme er vendt om, og du forsøger at få den tilbage på rette spor(…)

(6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager, Kvinde, 25-29 år)

Som det kan ses i uddraget, så er borgerens medbestemmelse antydet i sproget, specifikt hvor borgeren takker nej til et kursus, som borgeren tilsyneladende selv havde bedt eller søgt om, det vides selvfølgelig ikke ud fra dette uddrag præcis hvordan dette er foregået, fordi det ikke er inkluderet i planen, hvorfor det også kun kan antages at dette er noget som borgeren har ønsket tidligere i forløbet. Det er dog stadigvæk en markant indikator for, at der i sproget er demokratisk borgerinddragelse, da borgeren her udøver sin medbestemmelse såvel som sin rettighed til at takke nej til dette kursus, særligt hvis det fortolkes ud fra en antagelse om, at kurset er noget som borgeren selv har ønsket tidligere.

I de ovenstående ydelseskategorier som er blevet behandlet, der fremgår demokratisk borgerinddragelse i sproget, typisk ved at borgeren har foretaget et aktivt valg/fravalg, hvortil uddragene har til formål at demonstrere hvordan dette typisk ser ud i skriftsproget i Min Plan. Dette bringer os videre til de ydelseskategorier, som primært omhandler borgere med helbredsmæssige udfordringer (6.6 - Sygedagpengemodtager, 6.7 - Jobafklaringsforløb & 6.8 - Rehabilitering), har til fælles at de har alle tre har et lavere niveau af demokratisk borgerinddragelse. Derfor er det også interessant at betragte hvordan demokratisk borgerinddragelse kommer til udtryk i indholdet, i de planer hvor det er observeret:

Borger: 6.6-27-25

“(…)Du har været til møde på din arbejdsplads og der dig gerne tilbage snarest, du kunne fornemme at de ellers ville fyre dig. Ut hat tilbudt dig at holde et møde på arbejdspladsen, det takker du nej til. Du prøver at starte på 6 timer fordelt på 3 dage af 2 timers varighed.(…)

(6.6 - Sygedagpengemodtager, Mand, 40-49 år)

Hertil bliver det igen påtalt, hvordan borgeren får mulighed for at tage et aktivt valg, dog igen i dette tilfælde, er det et fravalg. Som ligesom de andre eksempler tolkes som et tegn på, at borgerens medbestemmelse og rettigheder, hvilket også er sådan, at demokratisk borgerinddragelse typisk kommer til syne i denne ydelseskategori, i de Min Plan'er, hvor det er blevet observeret.

Ydelseskategorien 6.7 - Jobafklaringsforløb, er den ydelseskategori hvor der er den absolutte mindste hyppighed af observeret demokratisk borgerinddragelse, relativt til ydelseskategoriens størrelse i datamaterialet. Demokratisk borgerinddragelse indgår dermed i 3 Min Plan'er, hvortil det er interessant at betragte, at borgerens medbestemmelse kommer til udtryk på en relativt passiv måde, men ikke nødvendigvis med mindre fokus på medbestemmelse fra borgerens side af, dertil vil der inddrages to uddrag fra i alt tre planer, hvor demokratisk borgerinddragelse er blevet identificeret.

Borger: 6.7-05-80

"(...)Ut. orienterer om statusattesten, hvoraf det fremgår at han ikke er set hos lægen siden den [DATO]. Hertil oplyser [BORGER], at han har haft et telefonisk samtale med lægen i starten af april måned. Han oplyser, at han ikke er startet i medicinsk behandling endnu, da han vil afvente og se om han får det bedre. Han orienteres om at det er vigtigt at han er i behandling - medicinsk eller gennem psykologsamtaler.(...)

(6.7 - Jobafklaringsforløb, Mand, 20-29 år)

Borger: 6.7-21-38

"(...)Når [BORGER] føler sig klar til virksomhedspraktik, tilrådes det at han tager kontakt til egen læge med henblik på vurdering af, om opstart i stille og roligt tempo er tilrådelig. I øvrigt også med henblik på, at få beskrevet skånehensynene. Formentligt behov for LÆ135. Formålet er at nå jobmålet om tilbagevenden til fuld arbejdsdygtighed.(...)

(6.7 - Jobafklaringsforløb, Mand, 50-59 år)

Her er det særligt få ord, som gør at dette kan fortolkes som en italesættelse af borgerens medbestemmelse, og dermed en tilstedeværelse af demokratisk borgerinddragelse, navnlig er det ordene *"(...)når [BORGER] føler sig klar(...)"* samt *"(..)da han vil afvente og se om han får det bedre(...)"*, hertil foregår der ikke i sproget noget aktiv valg eller fravalg, men jobkonsulenten påtaler i høj grad borgerens egen medbestemmelse, da der i princippet påtales, at borgerens forløb først avancerer, når borgeren i første uddrag føler sig klar til det, samt at

borgeren i andet uddrag selv bestemmer, om der skal arbejdes videre med en mulig løsning. Altså bliver borgerens medbestemmelse italesat på en mere passiv, men ikke mindre betydningsfuld, måde.

I målgruppe 6.9 - Visiteret til fleksjob, hvoraf der er observeret demokratisk borgerinddragelse i 7 ud 12 planer, her ses der igen en anderledes facon, hvorpå sproget antyder demokratisk borgerinddragelse, hertil er der knap så meget, der omhandler borgerens valg, men mere at der bliver fremstillet hvilke muligheder og rettigheder borgeren har, hertil vil der inddrages følgende uddrag fra datamaterialet:

Borger: 6.9-03-90

“(...)Du har ret til 6 ugers selvvalgt uddannelse inden for de første 9 måneders ledighed. Du skal selv undersøge mulighederne, hvis du anser det som relevant. Du har fået tilsendt brochure (vedhæftet brev af [DATO])(...)”

(6.9 - Visiteret til fleksjob, Mand, 30-39 år)

Borger: 6.9-07-78

“(...)Du er informeret om Åben Rådgivning som kan hjælpe dig med boligsøgningen, det er aftalt at du kontakter mig, hvis du får brug for det.(...)”

(6.9 - Visiteret til fleksjob, Mand, 50-59 år)

Her kan det i sproget ses, at borgeren bliver informeret om, hvilke rettigheder og muligheder borgeren har, hvilket er blevet fortolket som demokratisk borgerinddragelse, men dette fremgår på en anden måde, da borgerens holdning til dette såvel som et eventuelt aktivt valg/fravalg borgeren måtte have foretaget, ikke fremgår i teksten. Et eksempel, som også dækker over dette, kan ses i en anden ydelseskategori, 6.10 - Revalidend, som er en ydelseskategori, med en relativt ens kontekst som 6.9 - Visiteret til fleksjob, hvorfor eksemplet også er repræsentativt for begge ydelseskategorier:

Borger: 6.10-01-63

“(...)Vi taler om praktikken på 6. sem og om at den ikke bør foregå i hans families firma. Det ønsker [BORGERS] heller ikke, han håber at kunne få praktik ved [FIRMANAVN], som er tidligere [FIRMANAVN] og [FIRMANAVN] og dermed en meget stor spiller på markedet.(...)”

(6.10 - Rehabilient, Mand, 30-39 år)

Her fremgår der ikke om borgeren har taget et aktivt valg, men der fremgår dog at borgeren, ligesom jobkonsulenten foreslår, ikke ønsker at søge praktisk i familiens firma, hvilket igen er relativt mere passivt, end det ses i andre ydelseskategorier.

Den næste ydelseskategori som der vil indbringes et uddrag fra, er den kategori, som omhandler integrationsydelse, INT-SP - Selvforsørgende i program og INT-SHP - Selvforsørgelses- og hjemrejseydelsesmodtager.

Hertil vil der inddrages et eksempel, som kan illustrere hvordan demokratisk borgerinddragelse typisk, kommer til syne, i INT-SP

Borger: SP-11-95

“(...)Du vil meget gerne gå til danskundervisning. Du vil gerne være færdig med din prøveperiode på arbejdet, inden du starter til danskundervisning. Det er aftalt at du kontakter u.t. når du er færdig med din prøveperiode.

Du er blevet informeret om, at du altid kan kontakte u.t., hvis der er behov.(...)

(INT-SP - Selvforsørgende i program, Mand, 50-59 år)

Fremkomsten af demokratisk borgerinddragelse er i denne ydelseskategori præget af en form for passivitet, som ikke nødvendigvis gør udtalelsen af borgerens medbestemmelse mindre betydningsfuld, men det er interessant, da dette er en typisk måde, hvorpå demokratisk borgerinddragelse fremkommer i denne ydelseskategori.

Modarbejdende tendenser

Det er dog også nødvendigt at frembringe uddrag, som giver eksempler på, hvor den demokratiske borgerinddragelse bliver *modarbejdet*, der er jf. teoriapparatet, også identificeret flere steder i datamaterialet, hvor sproget fortolkes, som modarbejdende demokratisk borgerinddragelse. Altså hvor borgerens medbestemmelse eller rettigheder til en vis grad bliver undermineret, samt hvor der bliver placeret skyld eller ansvar hos borgeren. Dette kan eksempelvis være, hvis en borger ifølge jobkonsulenten ikke har overholdt forudgående aftale, og jobkonsulenten så placerer skyld/ansvar for dette hos borgeren. Følgende tabel indeholder fordelingen af modarbejdende tendenser:

Tabel 10: Fordeling af modarbejdende tendenser - angivet i tal og derefter procent, fordelt på ydelseskategorier, med procentpoint forskel

| Fordeling af modarbejdende tendenser, angivet i tal og derefter procent, sorteret efter ydelseskategori, med procentpoint-forskel | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|--|
| Ydelseskategorier | Hyppighed i ydelseskategori | Andel af subpopulation (39 Min Plan'er) | Andel af population fordelt efter ydelseskategori | Forskel på subpopulation og population, i procentpoint |
| 6.1 - Dagpengemodtager | 10 af 53 (18,9 pct.) | 25,6 pct. | 20,5 pct. | 5,1 |
| 6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 7 af 15 (46,7 pct.) | 17,9 pct. | 5,8 pct. | 12,1 |
| 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 1 af 20 (5 pct.) | 2,6 pct. | 7,8 pct. | -5,6 |
| 6.4 - Uddannelsesparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 0 af 11 (0 pct.) | 0 pct. | 4,3 pct. | -4,3 |
| 6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 5 af 20 (25 pct.) | 12,8 pct. | 7,8 pct. | 5 |
| 6.6 - Sygedagpengemodtager | 8 af 64 (12,5 pct.) | 20,5 pct. | 24,8 pct. | -4,3 |

| | | | | |
|---|--------------------------|----------------|-----------------|------|
| 6.7 - Jobafklaringsforløb | 1 af 30 (3,3 pct.) | 2,6 pct. | 11,6 pct. | -9 |
| 6.8 - Rehabilitering | 1 af 10 (10 pct.) | 2,6 pct. | 3,9 pct. | -1,3 |
| 6.9 - Visiteret til fleksjob | 1 af 12 (8,3 pct.) | 2,6 pct. | 4,7 pct. | -2,1 |
| 6.10 - Revalidering | 0 af 3 (0 pct.) | 0 pct. | 1,2 pct. | -1,2 |
| 6.12 - Selvforsørgende ledig | 0 af 3 (0 pct.) | 0 pct. | 1,2 pct. | -1,2 |
| INT- SHP - Selvforsørgelses- og hjemrejseydelses modtager | 3 af 6 (50 pct.) | 7,7 pct. | 2,3 pct. | 5,4 |
| INT-SP - Selvforsørgende i program | 2 af 11 (18,2 pct.) | 5,1 pct. | 4,3 pct. | 0,8 |
| i alt | 39 af 258 (15,1 pct.) | 100 pct. af 39 | 100 pct. af 258 | - |

Som der kan ses på ovenstående Tabel 10, så er der en overvægt af modarbejdende tendenser i ydelseskategorierne 6.1 - Dagpengemodtager, 6.2 - Jobparatkontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, 6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager og INT-SP - Selvforsørgende i program, omend i varierende grad. Hertil de andre ydelseskategorier har en undervægt, med ydelseskategori 6.7 - Jobafklaringsforløb som har den største undervægt af modarbejdende tendenser. Tabel 10 inkluderer alle Min Plan'er, hvor der er observeret sprog, som kan fortolkes som

modarbejdende demokratisk borgerinddragelse. Hertil er der også et antal planer, hvor der i samme plan er observeret demokratisk borgerinddragelse, såvel som modarbejdende sprogbrug, disse er også inkluderet i tabellen, således at den fulde hyppighed af disse modarbejdende tendenser kan observeres. Som det kan ses på ovenstående tabel, så er hyppighed for modarbejdende tendenser til demokratisk borgerinddragelse, på et markant lavere niveau end demokratisk borgerinddragelse. Hvoraf det er i ydelseskategori 6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, at der findes den højeste procentpoint-forskel (12,1). Hvilket, som er generelt for datamaterialet, kan være skævvredet grundet ydelseskategoriens størrelse. Hertil er det dog relevant at bemærke, at det er ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtager, som hvoraf der er observeret flest planer, som har disse modarbejdende tendenser i indholdet. Det mest markante resultat er, at der er blevet observeret modarbejdende tendenser i 15,1 pct. af datamaterialet. For at give et indblik i det ovenstående indbringes der et uddrag af en Min Plan:

Borger: 6.1-03-65

*“(…)**Vi aftaler jeg sygemelder dig d.d. og jeg gentager flere gange, at du skal komme til Jobcenteret når du igen er rask og få hjælp i receptionen til at Raskmelde dig i systemet igen.** Du siger, du forstår det.”*

(6.1 - Dagpengemodtager, Mand, 16-24 år)

Her ses der et eksempel på, hvor der er fortolket, at der bliver placeret ansvar hos borgeren, dette er et af de ‘mildere’ eksempler, men det er specifikt det, at der er indskrevet i teksten, at jobkonsulenten skriver *“(…) og jeg gentager flere gange, at du skal komme til Jobcenteret når du igen er rask og få hjælp i receptionen til at Raskmelde dig i systemet igen.(…)”*, hvilket giver sproget en negativ tone, hvortil der umiddelbart bliver påpeget noget, som borgeren har svært ved at forstå, med denne tone. Dette eksempel indeholder dog ikke en italesættelse af welfare-conditionality kontekst, såvel som en underminering af borgerens medbestemmelse/rettigheder. Dertil vil der indbringes et yderligere uddrag, som kan demonstrere hvordan borgerens medbestemmelse kan blive undermineret:

Borger: 6.1-16-65

“(…)Du har igen udelukkende søgt opslået stillinger og begrundet det, at du gerne ville til sparring i akassen inden. Din plan er, at gå i gang med uopfordret jobsøgning og vi drøfter igen vigtigheden af opfølgning efter en uges tid for optimalt udbytte.

Du har heller ikke været i gang med at søge praktik endnu. Du vil gerne i praktik og akassen har også opfordret dig til det, for at øge din erfaring, udvide dit netværk og åbne døre til fast job. Vi aftaler, at du effektivt søger praktik og drøfter bl.a [FIRMANAVN], [FIRMANAVN], [FIRMANAVN] og [FIRMANAVN].”

(6.1 - Dagpengemodtager, Kvinde, 25-29 år)

Hertil er der igen en relativt negativ tone, jobkonsulenten placerer skyld hos borgeren, ved at bruge formuleringer “(...)Du har igen (...) Du har heller ikke(...)”, altså lægger jobkonsulenten tilsyneladende vægt på, at borgeren har brudt en eventuel aftale eller plan, som har været lagt til et tidligere møde. Dette kan fortolkes som at det underminerer borgerens egen medbestemmelse, for det er ikke sikkert, at borgeren har lyst til andet en at søge opslåede stillinger, og dermed ikke ønsker at søge uopfordret, dette kan selvfølgelig ikke vides, da det ikke er muligt at opnå denne viden ud fra datamaterialet, men sproget giver et indtryk af, at borgeren har fået ‘skæld ud’, og dertil heller ikke må bestemme over sit eget forløb, i samme grad som det er set andre steder i datamaterialet. Borgeren overholder formodentligt i princippet ‘sin del af kontrakten’, hvis borgeren søger de antal jobs om ugen, som borgeren skal, hvortil det er borgerens eget valg om det skal være opslåede eller uopfordrede stillinger. Hertil er det jobkonsulenten der presser på, for at få borgeren til at søge på en anden måde. Et andet mindre eksempel på dette, kan ses i en plan fra ydelsesgruppe 6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager, hvor borgeren her bliver opfordret imod sit eget ønske:

Borger: 6.5-03-87

“(...)Du opfordres på den baggrund til at skrive dig op til billigere lejligheder, selvom du har et ønske om at finde en større og dyrere lejlighed.(...)”

(6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager, Mand, 16-24 år)

Her bliver borgeren rådet til, ikke at følge sit ønske, det må antages at jobkonsulenten vejleder borgeren så godt som muligt, med et ønske, som er stadfæstet i pligtopfyldelse, om at hjælpe borgeren på bedste vis, hvorfor der bliver rådgivet om, at borgeren bør finde en billigere lejlighed. Dog påtaler dette alligevel, at demokratisk borgerinddragelse bliver modarbejdet, ud fra en underminering af borgerens selvbestemmelse

Derudover så er der flere af Min Plan’erne, hvortil der er sprogbrug, som understreger at borgeren befinder sig i en welfare-conditionality kontekst, dette fremgår i flere planer, på

nærmest identiske måder, hvorfor det antagelsesvist er et krav, at Min Plan'erne skal indeholde dette. Der ses i eksemplet hvordan borgerens pligter og konsekvenser for mangel af pligtopfyldelse bliver påtalt, hvilket inddrages for at demonstrere, hvordan der, gennem sproget, placeres ansvar hos borgeren:

Borger: 6.6-37-80

“(...)Vejledt om rettigheder, pligter og konsekvens: [BORGER] er vejledt om pligt til at deltage i og følge anvist behandling, deltage i opfølgning ved rådgiver og deltage i delvis beskæftigelse. [BORGER] er orienteret om fortrydelsesretten (at man kun kan få udbetaling genoptaget én gang, såfremt der sker udeblivelse). Endvidere er [BORGER] informeret om vigtigheden af, at tjekke e-boks, idet alt post herfra sendes til e-boks.(...)”
(6.6 - Sygedagpengemodtager, Mand, 50-59 år)

Dette specifikke uddrag fremgår flere gange i datamaterialet, og udgør også størstedelen af den måde, hvorpå der er observeret at welfare-conditionality bliver synligt i sproget, i forbindelse med demokratisk borgerinddragelse. Dette fremgår i høj grad i ydelseskategori 6.6 - Sygedagpengemodtager, i de planer hvor der er observeret modarbejdende tendenser, men dette uddrag, eller tekst som i høj grad er similær, findes på tværs af de 39 planer, som der er blevet observeret modarbejdende tendenser i.

Delkonklusion

Dermed er der skabt et overblik over, hvordan hyppigheden af demokratisk borgerinddragelse er fordelt i datamaterialet. Der bliver som nævnt, fortolket at sproget i en Min Plan indeholder demokratisk borgerinddragelse, hvis der på en eller anden måde, bliver påtalt, at borgeren har medbestemmelse eller rettigheder. Samtidigt med dette, er der også blevet observeret særlige modarbejdende tendenser, hvilket der er blevet demonstreret hvordan disse kommer til syne i indholdet af datamaterialet. Det er fundet i analysen, at demokratisk borgerinddragelse typisk kommer til syne, ved at der i teksten og sprogbruget er beskrevet at borgeren foretager et aktivt valg eller fravalg, hvilket er den mest typiske måde, hvorpå demokratisk borgerinddragelse fremstår i datamaterialet. Dertil er der dog visse ydelseskategorier, navnlig 6.7 - Jobafklaringsforløb, 6.9 - Visiteret til fleksjob og INT-SP - Selvforsørgende i program, hvor demokratisk borgerinddragelse kommer til udtryk i sproget mere passivt, altså hvor der er beskrevet en mulighed for, at borgeren kan foretage et valg/fravalg, men der er typisk ikke beskrevet i teksten om dette sker eller ej. Det mest markante resultat er, at 48,3 pct. af det

samlede datamateriale, indeholder demokratisk borgerinddragelse, hvortil der i 15,1 pct. af datamaterialet, også er observeret modarbejdende tendenser.

De uddrag fra datamaterialet, som er inkluderet i denne delanalyse, har til formål at demonstrere hvordan demokratisk borgerinddragelse, såvel som modarbejdende tendenser oftest kommer til udtryk, når det er til stede i datamaterialet, men dertil skal det påtales, at der findes et væld af andre måder, hvorpå dette fremkommer, da sproget varierer i høj grad ud fra forskellige faktorer. Dette kan variere på baggrund af ydelseskategorien, såvel som den enkelte jobkonsulent kan udvise visse tendenser i deres måde at skrive en Min Plan på, såvel som det også kan påvirkes helt lavpraktisk, af den reelle sags natur.

Samskabende borgerinddragelse

Denne del af analysen fokuserer på samskabende borgerinddragelse, hvor det primære fokus er at analysere hvordan sproget i datamaterialet kommer til at betyde og indeholde samskabende borgerinddragelse, og dermed gør Min Plan'en til mere end blot svag borgerinddragelse. Samskabende borgerinddragelse vil blive analyseret med brug af uddrag fra Min Plan'er, som vil blive fortolket i henhold til projektets teoriapparat. Formålet med dette er, ligesom ved demokratisk borgerinddragelse, at forsøge at afdække hvordan sproget får en betydningstilblivelse, som indikerer samskabende borgerinddragelse, og dermed hæver sig fra svag borgerinddragelse. Dette udgør det primære fokus for analysen, dertil var intentionen, at der også skulle indgå et sekundært fokus, som ville behandle modarbejdende, samskabende borgerinddragelse tendenser, men det har ikke været muligt at identificere klare eksempler på disse, som kan fortolkes som direkte tendenser der modarbejder samskabende borgerinddragelse. De modarbejdende tendenser der er undersøgt efter i datamaterialet, er hvor jobkonsulenten tydeligt i teksten har taget en beslutning 'over hovedet' på borgeren, eller hvor jobkonsulentens magt over borgeren bliver påtalt, og derved underminerer det samskabende partnerskab.

Der skal yderligere også i samskabende borgerinddragelse påpeges at de umiddelbare indikatorer i teoriapparatet for at teorien er til stede, tager udgangspunkt i personlige stedord. Samme argument gør sig derfor gældende, som der fandtes i demokratisk borgerinddragelse, altså at indikatorer på baggrund af den høje tilstedeværelse af distancerende sprogbrug, derfor findes det, selvom at der bliver skrevet '[BORGER]' i stedet for 'du'. Konkret betyder dette,

at indikatorerne i samskabende borgerinddragelse, der især har fokus på brugen af 'vi', at dette også kan være til stede hvis '*vil* der aftales' eller '*det* er aftalt'.

Der vil som indledning til analysen blive udført en kvantitativ indholdsanalyse, med det formål at belyse fordelingen af samskabende borgerinddragelse i datamaterialet, som derved også skal bruges til at opstilling en undren samt en forståelsesramme, for videre analyse i analysedel 2.

På nedenstående Tabel 11 kan der ses en fordeling af de ydelseskategorier, som der indgår i datamaterialet, hvor fordelingen af observationer af samskabende borgerinddragelse i indholdet også kan ses. Dertil kan der også ses, at procentpoint-forskellen viser, at der er en markant overvægt af samskabende borgerinddragelse i ydelseskategori 6.1 dagpengemodtagere, såvel som en overvægt i ydelseskategori 6.7 - Jobafklaringsforløb, men der er ellers generelt en større variation mellem procentpoint-forskellen, end der eksempelvis er i demokratisk borgerinddragelse. Hvor også her udviser 6.6 - Sygedagpengemodtagere, 6.7 - Jobafklaringsforløb og 6.8 - Rehabilitering en undervægt af samskabende borgerinddragelse, men dette gælder også for flere ydelseskategorier end blot disse tre, der er lige så vel undervægt i 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, 6.9 - Visiteret til fleksjob, 6.10 - Revalidering og INT-SP - Selvforsørgende i program.

Tabel 11: Fordeling af samskabende borgerinddragelse angivet i tal og derefter procent, fordelt på ydelseskategorier

| Fordeling af samskabende borgerinddragelse angivet i tal og derefter procent, sorteret efter ydelseskategori, med procentpoint-forskel | | | | |
|--|-----------------------------|---|---|--|
| Ydelseskategorier | Hyppighed i ydelseskategori | Andel af subpopulation (39 Min Plan'er) | Andel af population fordelt efter ydelseskategori | Forskel på subpopulation og population, i procentpoint |
| 6.1 - Dagpengemodtager | 29 af 53 (54,7 pct.) | 43,2 pct. | 53 ud af 258 20,5 pct. | 22,7 |
| 6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 4 af 15 (26,7 pct.) | 6 pct. | 5,8 pct. | 0,2 |
| 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 5 af 20 (25 pct.) | 7,5 pct. | 7,8 pct. | -0,3 |
| 6.4 - Uddannelsesparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 3 af 11 (27,3 pct.) | 4,5 pct. | 4,3 pct. | 0,2 |
| 6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager | 12 af 20 (60 pct.) | 17,8 pct. | 7,8 pct. | 10 |
| 6.6 - Sygedagpengemodtager | 3 af 64 (4,7 pct.) | 4,5 pct. | 24,8 pct. | -5,5 |

| | | | | |
|---|--------------------------|----------------|-----------------|-------|
| 6.7 - Jobafklaringsforløb | 1 af 30 (3,3 pct.) | 1,5 pct. | 11,6 pct. | -10,1 |
| 6.8 - Rehabilient | 1 af 10 (10 pct.) | 1,5 pct. | 3,9 pct. | -2,4 |
| 6.9 - Visiteret til fleksjob | 2 af 12 (16,7 pct.) | 3 pct. | 4,7 pct. | -1,7 |
| 6.10 - Revalidend | 0 af 3 (0 pct) | 0 pct. | 1,2 pct. | -1,2 |
| 6.12 - Selvforsørgende ledig | 1 af 3 (33,3 pct.) | 1,5 pct. | 1,2 pct. | 0,3 |
| INT- SHP - Selvforsørgelses- og hjemrejseydelsesm odtager | 4 af 6 (66,7 pct.) | 6 pct. | 2,3 pct. | 3,7 |
| INT-SP - Selvforsørgende i program | 2 af 11 (18,2 pct.) | 3 pct. | 4,3 pct. | -1,3 |
| i alt | 67 af 258 (26,4 pct.) | 100 pct. af 67 | 100 pct. af 258 | - |

På ovenstående Tabel 11 kan hyppigheden af observeret samskabende borgerinddragelse, såvel som de procentvise fordelinger ses. Som det ses på ovenstående tabel, så er der en høj grad af variation i hyppigheden i de forskellige ydelseskategorier. Det er 26,4 pct. af datamaterialet der som helhed indeholder samskabende borgerinddragelse. Det er interessant, at ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtager indeholder en så stor del, af de samlede observationer af samskabende borgerinddragelse, kategorien indeholder 43,2 pct. af de totale observationer af samskabende borgerinddragelse. Hvortil det er ydelseskategori 6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og

overgangsydelsesmodtager der indeholder den andenstørste del på 17,8 pct. Denne store variation i opstiller naturligt en undren, som vil blive behandlet i anden delanalyse, men for dette afsnit, vil fokus som nævnt være, hvordan samskabende borgerinddragelse bliver observeret, gennem betydningstilblivelse i sproget. Dertil skal det påtales, at gennem bearbejdningen af datamaterialet, så er det fundet, at samskabende borgerinddragelse ofte er blevet observeret i forbindelse med, at der først er et indhold af demokratisk borgerinddragelse. Dette kan der være flere årsager til, samt konsekvenser af, hvilket vil blive behandlet dybdegående i næste afsnit af denne første delanalyse, men dette nævnes for at gøre det klart, at dette afsnit vil indeholde visse uddrag, hvortil der også er identificeret demokratisk borgerinddragelse. Herunder findes et uddrag der belyser samskabende i datamaterialet

Borger: 6.1-05-35

“(...)Du søger job indenfor lager, logistik og produktion og vi har derfor aftalt, at jeg formidler dit jobnet cv til 2 stillinger - en ved [FIRMANAVN] i produktionen og én ved [FIRMANAVN] i [BY] også i produktionen. Hvis du kommer i betragtning, vil arbejdsgiveren kontakte dig direkte.(...)”

(6.1 - Dagpengemodtager, Mand, 25-29 år)

Dette uddrag fremhæves, for at demonstrere et simpelt eksempel på samskabende borgerinddragelse, det interessante i teksten er, at borgeren på en eller anden måde har udtrykt et ønske/behov for noget, hvor jobkonsulenten griber dette, og arbejder videre ud fra at løse dette, hvilket dermed giver et indtryk af, at borgeren og jobkonsulenten i et ligeværdigt samarbejde, får ført en løsning ud i livet, hvortil jobkonsulenten forsøger facilitere borgerens videre jobsøgning, ved at formidle borgerens CV. Et andet eksempel på dette:

Borger: 6.1-16-65

“(...)Du er lidt udfordret af, at det kan være svært at finde virksomheder som gør brug af materialeingeniør. Vi aftaler, at jeg forsøger at drøfte det med Jobcentrets virksomhedskonsulenter og desuden får du udleveret kode til [FIRMANAVN].”

(6.1 - Dagpengemodtager, Kvinde, 25-29 år)

Her griber jobkonsulenten igen borgerens problem og samtidig opstiller en potentiel løsning, som tilsyneladende er fundet i fællesskab med borgeren, der fremgår ikke i teksten, hvorvidt jobkonsulent og borger er kommet frem til dette sammen, men ud fra at der står ‘vi aftaler’, må det antages at borgeren også, i hvert fald, har accepteret jobkonsulentens fremgangsmåde,

hvertil borger og jobkonsulent derfor fremstår som ligeværdige parter, hvor jobkonsulenten også her forsøger at facilitere borgerens videre forløb. I nedenstående uddrag kan der ses en lignende situation:

Borger: 6.1-06-65

“(…)Til mødet i dag fortæller ud, at du siden sidste har været til fem jobsamtaler. Du oplever, at du bliver valgt enten grundet erfaring eller personlighed. Du synes det er hårdt mentalt at blive valgt fra og ikke føle sig god nok. Du oplever pt. at være 'gået lidt kold' i din jobsøgningsproces og i tvivl om hvilken retning du skal søge. Vi drøfter din situation og aftaler, at bevilges coaching på jobcentret med henblik på, at komme tilbage på sporet, få sparring omkring dine kompetencer og evt. andre veje du kan gå. Du modtager mail med indkaldelse.(…)”

(6.1 - Dagpengemodtager, Kvinde, 16-24 år)

Her udtrykker borgeren et behov, hvor jobkonsulenten tilsyneladende støtter op om og finder en umiddelbar løsning på borgerens problemer. I stedet for eventuelt at placere skyld eller italesætte hvordan borgeren ‘bør’ eller ‘kan’ gøre det bedre til næste jobsamtale, så åbner jobkonsulenten for en indsats, som kan løse borgerens problemer i stedet for, altså faciliterer jobkonsulenten borgerens videre indsats mod beskæftigelse, ved at sørge for at borgeren får en coach. Jobkonsulenten tvinger ikke borgeren til at få coaching, men det er en indsats, de finder relevant gennem gensidigt samarbejde. Her kan det opleves, at jobkonsulentens tager borgerens behov seriøst, og reagerer på borgerens italesættelse af behovet. Dette kan altså opleves som at der er en tillid mellem borger og jobkonsulent. Denne tillid ville måske kunne få skår, hvis det så efterfølgende viste sig at borgeren ikke kunne få bevilget den foreslåede coaching.

Næste uddrag viser, at jobkonsulenten undersøger for borgeren, om der muligvis er et arbejde i kommunen, som kunne være relevant for borgeren, altså udtrykker dette, at jobkonsulenten såvel som borgeren fremstår som samskabende parter. I andre Min Plan'er hvor der ikke er observeret samskabende borgerinddragelse, bliver dette ansvar som oftest placeret alene hos borgeren, men dette er ofte et træk, som ses i indholdet i planer, hvor der er observeret samskabende borgerinddragelse:

Borger: 6.2-06-45

“(…)Næste skridt i forhold til din plan er, at der findes en praktik hvor du kan prøve at arbejde med psykisk sårbare mennesker, enten i en forening, offentlig institution eller

privat virksomhed. I den forbindelse, vil jeg undersøge om vi har nogle steder i kommunen der kan være relevante.(...)”

(6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, Kvinde, 30-39 år)

Her bliver det beskrevet, at borgeren har ‘et næste skridt’ i sin plan, hvortil jobkonsulenten forsøger at facilitere denne plan, ved at undersøge om der skulle være eventuelle jobs i kommunen, som kunne være relevante for borgeren. Dermed er det borgeren som har lagt planen, hvortil jobkonsulenten følger denne, og de i samarbejde med hinanden forsøger at føre borgerens plan for sin beskæftigelse ud i livet. Ved at borgeren selv er med til at vælge inden for hvilket felt, jobkonsulenten leder efter praktik til borgeren, kan det opfattes som at jobkonsulenten er med til at fremme borgerens ejerskab i indsatsen.

Det næste uddrag, viser et andet eksempel på samskabende borgerinddragelse:

Borger: 6.1-34-101

“(...)Du er indkaldt til samtalerunde 2 på torsdag, og har fået en case du skal forberede. Vi har drøftet casen. Du skal ydermere til samtale hos [UDDANNELSESINSTITUTION] til en vejlederstilling senere i dag.(...)”

(6.1 - Dagpengemodtager, Kvinde, 40-49 år)

Her omhandler det ikke så meget borgerens ønske, men mere det, at borgeren skal til jobsamtale, hvortil jobkonsulenten har hjulpet med at kigge på en case, som borgeren skal forberede inden jobsamtalen. Dette er et interessant eksempel på hvordan samskabende borgerinddragelse kan forekomme i datamaterialet, i det at jobkonsulenten støtter borgeren i at spille en aktiv rolle i deres egen beskæftigelsesindsats, ved at være med til at forberede borgeren på casen til jobsamtalen.

Delkonklusion

Dermed er der skabt et overblik over hyppigheden af samskabende borgerinddragelse i datamaterialet. Der bliver som nævnt, fortolket at sproget i en Min Plan indeholder samskabende borgerinddragelse, hvis sproget giver udtryk for, at borgeren og jobkonsulenten fremstår som samskabende partnere, hvortil de indgår i en mulig løsning sammen. Derudover hvor jobkonsulenten forsøger at facilitere, at borgerens ønske til beskæftigelsesindsatsen bliver opfyldt, oftest gennem et ligeværdigt samarbejde, eller ved at støtte borgeren til at tage ejerskab over eget forløb. Dertil er der visse ydelseskategorier, navnlig 6.1 - Dagpengemodtager og 6.5

- Aktivitetsparat uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtager, hvor hyppigheden af observeret samskabende borgerinddragelse er markant højere, end de andre ydelseskategorier, hvilket opstiller en undren over, hvorfor de er højere, hvilket vil blive behandlet i anden delanalyse. Det gælder også for samskabende borgerinddragelse, såvel som demokratisk, at visse målgrupper har en lavere grad af hyppighed end de andre ydelseskategorier, dette er navnlig 6.6 - Sygedagpengemodtagere og 6.7 - Jobafklaringsforløb, hvilket også vil blive behandlet i anden delanalyse. Det mest markante resultat er, at der er observeret samskabende borgerinddragelse i 26,6 pct. af datamaterialet. Som nævnt så skaber disse forskelligheder i ydelseskategorierne en undren, som vil blive behandlet i anden delanalyse.

Som nævnt er der ofte blevet observeret samskabende borgerinddragelse i forlængelse af, at demokratisk borgerinddragelse også er blevet observeret, hvilket er et interessant fund, som også opstiller en undren, som vil blive behandlet i næste afsnit af første delanalyse. Tilsyneladende så er samskabende borgerinddragelse påvirket i høj grad af, at borgeren først skal have en form for medbestemmelse, før der er 'plads' til, at der kan forekomme samskabende borgerinddragelse, men dette vil blive behandlet mere dybdegående i næste afsnit.

De uddrag fra datamaterialet, som er inkluderet i ovenstående delanalyse, har til formål at demonstrere hvordan samskabende borgerinddragelse oftest kommer til udtryk, hvilket til formål skal belyse hvordan samskabende borgerinddragelse typisk kommer til udtryk i datamaterialet. Dertil skal det italesættes, at der findes andre måder, hvorpå samskabende borgerinddragelse er til stede i datamaterialet, som ikke er fremhævet med uddrag, men disse måder er vurderet som værende enten udsving eller afvigelser, hvorfor de uddrag som er inkluderet, er fortolket og dermed karakteriseret som værende repræsentative og demonstrative for, hvordan samskabende borgerinddragelse kommer til udtryk i datamaterialet.

Samspillet mellem demokratisk- og samskabende borgerinddragelse

Det er gennem bearbejdningen af datamaterialet, såvel som gennem analysen af demokratisk- og samskabende borgerinddragelse, blevet gjort den erkendelse, af observationerne af samskabende borgerinddragelse, er at finde i samspillet mellem demokratisk og samskabende borgerinddragelse. Hvortil dette samspil også i sig selv er interessant at analysere. I bearbejdningen af datamaterialet, er det fundet, at samskabende borgerinddragelse kan udspringe af, at borgeren udtrykker et ønske om noget, hvortil jobkonsulenten forsøger at

facilitere, at dette ønske bliver opfyldt. Dette ønske som borgeren udtrykker, vil som oftest relatere sig til demokratisk borgerinddragelse, hvorfor samskabende borgerinddragelse derfor ofte bliver 'åbnet' af tilstedeværelsen af demokratisk borgerinddragelse. Der er en markant hyppighed af Min Plan'er, hvor dette kan fortolkes i sproget. Ved en optælling, har det vist sig at det særligt er ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtagere, som har den største hyppighed af dette, der er i alt 18 Min Plan'er, som indeholder begge typer af borgerinddragelse, hvortil den ydelseskategori, med den næsthøjeste, har 5 Min Plan'er hvor begge typer er observeret. I alt er der observeret begge typer af borgerinddragelse i 41 planer. Dette opstiller en undren over, hvorfor at ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtagere, har en markant højere hyppighed af dette, hvilket vil blive behandlet i delanalyse 2.

Men til at starte med, vil der inddrages der et uddrag, som viser samspillet mellem demokratisk- og samskabende borgerinddragelse:

Borger: 6.1-02-65

"(...)Du vil meget gerne have ekstra sparring på dit ansøgningsmateriale. Vi aftaler derfor, at du tilmeldes Personlig Vejledning og modtager indkaldelse pr. mail.(...)"

(6.1 - Dagpengemodtager, Kvinde, 16-24 år)

Det kan ses i uddraget, at borgeren gerne vil noget, hvortil sproget er fortolket til at betyde demokratisk borgerinddragelse, dernæst så griber jobkonsulenten borgerens ønske, og de aftaler sammen, hvad der skal ske for at opfylde det, hvor sproget giver et indtryk af, at jobkonsulent og borger her er samskabende partnere. Ikke nok med at borgeren får medbestemmelse, så følger jobkonsulenten med i borgerens valg, hvorfor det i sproget kan fortolkes, som om der her har været et reelt samarbejde mellem jobkonsulent og borger, hvor jobkonsulenten forsøger at facilitere, at borgerens ønske bliver opfyldt.

Et andet eksempel på samspillet mellem demokratisk- og samskabende borgerinddragelse, kan ses i dette uddrag:

Borger: 6.1-05-35

"(...) [BORGER] er nyledig - ufaglært men har god erfaring indenfor lager og produktion. Du går med overvejelser om at starte uddannelse som speditør. Vi har derfor talt om muligheden for voksenlære, samt arbejdsgangen. Vi har aftalt, at du kontakter [UDDANNELSESINSTITUTION] for at få lavet en RKV som speditør.(...)"

(6.1 - Dagpengemodtager, Mand, 25-29 år)

Her ses den samme tendens, hvor samskabende borgerinddragelse bliver 'åbnet' af, at der fremkommer demokratisk borgerinddragelse først, hvor borgeren får lov at vælge, og dermed blive hørt, hvilket kan være med til at betyde at borgeren får ejerskab over forløb, i dette tilfælde uddannelse, som derefter bliver grebet af jobkonsulenten, hvor jobkonsulenten sørger for, at borgeren, i samarbejde med jobcenteret, kan få opfyldt sit ønske, altså er jobkonsulenten med til at facilitere det videre forløb. At borgeren selv skal kontakte uddannelsesinstitution, kan være et tegn på at jobkonsulenten vurderer at borgeren har kompetencerne til at selv at tage så meget ejerskab over beskæftigelsessituationen at borgeren selv kan kontakte uddannelsesinstitutionen.

Hertil inddrages et andet eksempel:

Borger: SP-04-59

"(...)Du vil gerne have hjælp til at komme i gang på arbejdsmarkedet og tjene dine egne penge. Du vil gerne arbejde med rengøring eller på en restaurant, men du ønsker ikke at arbejde med kød. Vi aftaler, at jeg tager kontakt til jobkonsulenterne, hvorefter du kan aftale nærmere(...)"

(INT-SP - Selvforsørgende i program, Kvinde, 30-39 år)

Her kan det igen observeres, at borgeren har medbestemmelse, og vælger hvilken type arbejde, som vedkommende gerne vil søge efter, dette griber jobkonsulenten på en samskabende måde, hvortil der findes et videre forløb, således at borgerens ønske kan akkommoderes. i dette uddrag, ses det tydeligt at borgeren og jobkonsulenten sammen er kommet frem til en fælles problemforståelse, hvor de sammen arbejder mod samme mål.

Samspillet mellem demokratisk- og samskabende borgerinddragelse, betyder altså at i en betydelig del af observationerne af samskabende borgerinddragelse, der ville det ikke være muligt at se samskabende borgerinddragelse, uden at sproget også indeholder demokratisk borgerinddragelse. Ofte bliver samskabende borgerinddragelse 'åbnet' af demokratisk borgerinddragelse, hvilket opstiller en vis implikation for, at kunne fremme samskabende borgerinddragelse i den skriftlige kommunikation. Hvis der skulle opstilles en indsats, eller potentielt et ønske fra en jobkonsulent, om at understøtte samskabende borgerinddragelse i den skriftlige kommunikation, så ville det være nødvendigt også at fokusere på, hvordan den

demokratiske borgerinddragelse skal udtrykkes i sproget, ellers ville en del af mulighederne for at inkludere samskabende borgerinddragelse, gå tabt.

Delkonklusion

Der er dermed skabt et overblik over, hvordan samspillet mellem demokratisk og samskabende borgerinddragelse typisk kommer blevet fundet i datamaterialet. Som beskrevet er samspillet mellem demokratisk- og samskabende borgerinddragelse karakteriseret af, at det er demokratisk borgerinddragelse, som oftest 'åbner' op for, at der kan være tilstedeværelse af samskabende borgerinddragelse. Hvilket oftest kommer til syne ved at borgerens får medbestemmelse i forbindelse med et ønske, hvor jobkonsulenten så griber dette ønske, uden at der i sproget er en påtale af en form for magtbalance mellem jobkonsulent og borger, altså fremstår de som samskabende partnere, der gennem en form for samarbejde, kommer frem til og arbejder mod et fælles mål. De uddrag fra datamaterialet, som er inkluderet i dette afsnit, havde til formål at demonstrere, hvordan sproget ser ud, når der forekommer demokratisk og samskabende borgerinddragelse i samspil med hinanden, hvortil de skal betragtes som værende repræsentative for, hvordan det oftest kommer til syne i indholdet i datamaterialet.

Delanalyse 2

Indledning

Denne næste delanalyse vil tage udgangspunkt i de elementer der er blevet fremhævet gennem delanalyse 1. Dette er på baggrund af, at der gennem denne delanalyse er blevet fundet mulige tendenser til at der findes nogle bestemte mønstre der kan gøre sig gældende i blandt dette projekts teoriapparat samt ydelseskategorierne i Herning Kommunes beskæftigelsesafdeling. Ydermere vil der i denne delanalyse blive præsenteret for fund i datamaterialet, der findes ud over det teoretiske apparat, som gruppen vurderer, er relevant at belyse på baggrund af, at det antages at dette kan have en betydning for borgerinddragelsen i den skriftlige kommunikation. Formålet med dette afsnit er derfor at betragte analysens foreløbige konklusioner, der har skabt fokus på bestemte mønstre, samt at inddrage fund fra delanalyse 1. Følgende afsnit vil derfor blive inddraget i delanalyse 2: Stor andel af svag borgerinddragelse i bestemte ydelseskategorier, Demokratisk- og samskabende i ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtager, samt Distancerende sprogbrug i ydelseskategorier med fokus på kontanthjælp. Ydermere vil

der være afsnit omhandlende jobkonsulenter samt komplekse forkortelser der vil blive fremhævet som fund i datamaterialet.

Stor andel af svag borgerinddragelse i bestemte ydelseskategorier

Som der tidligere er blevet fremhævet i analysedel 1. i afsnittet omhandlende svag borgerinddragelse, så er det ydelseskategorierne 6.6 - Sygedagpengemodtager, 6,7 - Jobafklaringsforløb samt 6.8 - Rehabilitering, de tre ydelseskategorier der har den højeste andel af Min Plan'er der forbliver svag borgerinddragende. Dette kan ses på Tabel 6, hvor dette er afgjort ud fra, at der har været en større overvægt af svag borgerinddragelse i disse ydelseskategorier, som er udledt fra en udregnet forskel i procentpoint, som viste at disse målgrupper havde en overvægt af 'kun' svag borgerinddragelse, sammenlignet med de resterende ydelseskategorier.

At det netop er disse tre ydelseskategorier, der har den højeste andel af Min Plan'er der forbliver svag borgerinddragende, findes interessant, da borgeren i disse ydelseskategorier er sygemeldt eller påvirket af sygdom i forskellige grader. Med udgangspunkt i dette vil der først og fremmest være en kort opsummering af, hvad disse ydelseskategorier omfatter, for derefter at analysen vil fokusere på hvordan svag borgerinddragelse konkret finder sted i de tre udvalgte ydelseskategorier for at skabe en dybere forståelse af den konkrete kontekst, ydelseskategorierne befinder sig i. Ydermere vil disse resultater og fund diskuteres, hvor mulige bud på hvorfor dette finder sted, vil være fokus.

Som der tidligere er blevet nævnt, finder projektgruppen en sammenlignelig kontekst i blandt de tre ydelseskategorier, hvorfor dette ønskes at undersøges nærmere, på baggrund af kvantitative fund i delanalyse 1. Ydelseskategorierne bliver vurderet til at være i samme kontekst i et stort omfang, der er dog variationer, hvilket også er derfor at borgerne ikke er i samme ydelseskategori.

6.6 - Sygedagpengemodtager omfatter borgere der på baggrund af fysiske eller psykiske sygdomme/skader ikke kan varetage fuldtidsarbejde, og på baggrund af dette er delvis eller fuldt sygemeldt. Dette er altså denne kategori borgere i første omgang bliver visiteret til, når en sygemelding finder sted. Hvis borgeren ikke kan opfylde lovgivningen i forhold til at modtage forlængelse af sygedagpenge mere, men borgeren stadig vurderes fuldt uarbejdsdygtig, kan borgeren blive visiteret til 6.7 - Jobafklaringsforløb. Denne ydelseskategori omfatter derfor borgere der har været sygemeldt i en længerevarende periode hvor indsatsen

borgeren her modtager skal have et fokus på en tværfaglig indsats der skal have fokus på at borgeren kan tilbagevende til beskæftigelse, eller at borgeren kan starte på opkvalificering, eksempelvis gennem uddannelse. Et jobafklaringsforløb kan vare i op til to år. 6.8 - Rehabilitering, omfatter også de borgere hvor der vurderes at der skal være en tværfaglig indsats, gennem et rehabiliteringsteam. Dette team har til formål, med udgangspunkt i borgeren at vurdere hvorvidt denne borger kan komme tilbage til arbejdsmarkedet - og i så fald hvilke indsatser dette ville kræve, samt at foretage en vurdering af om denne borger skal indstilles til fleksjob eller førtidspension, hvis førstnævnte ikke vurderes muligt.

På baggrund af ovenstående vil der derfor argumenteres for, at borgere, der er visiteret til ovenstående tre ydelseskategorier, er omfattet af fysiske eller psykiske sygdomme/skader, hvor forskellen er borgerens muligheder for tilbagevenden til arbejdsmarkedet.

Det er fra delanalyse 1. konstateret at en høj andel af Min Plan'er i alle tre ydelseskategorier, som forbliver svag borgerinddragende, hvor der i delanalyse 1 er redegjort for, hvordan svag borgerinddragelse kan manifestere sig i Min Plan'er. Denne analyse vil tage udgangspunkt i, hvordan svag borgerinddragelse i de tre ydelseskategorier er manifesteret.

I ydelseskategorien 6.6 - Sygedagpengemodtager kommer svag borgerinddragelse i særlig grad til udtryk i form af, at borgeren er informant, hvorefter jobkonsulenten foretager en tolkning på baggrund af den information borgeren bidrager med. Nedenstående plan er et eksempel på dette, hvor denne Min Plan repræsenterer en tendens vedrørende svag borgerinddragelse i 6.6 - Sygedagpengemodtager.

Borgeren: 6.6-49-06

“Arbejde/helbred: [BORGER] er opereret igen den [DATO], hvor han har fået [HJÆLPEMIDDEL] ud. Han er derfor fuldt syge-meldt i 6 uger. Adspurgt oplyser han, at det går rimelig. Han har været ved fys. i Silkeborg, hvor han fik oplyst, at han ikke måtte bruge armen de første 6 uger. Han skal til fys. igen til kontrol inden påske og har fået oplyst, at genoptræning derefter bliver i Herning Kommune.

[BORGER] oplyser, at han starter delvis igen den [DATO] og at han har aftalt med sin leder omkring det. Han forventer at kunne starte op ca. halv tid og forventer at komme på fuldtid rimelig hurtig. Der afventes derfor med indhentelse af lægelige oplysninger.(...)

(...) Plan: [BORGER] har fået fjernet [HJÆLPEMIDDEL] og er fuld sygemeldt. Han

starter delvis den [DATO] med ca. halv tid og forventer at komme på fuldtid rimelig hurtig. Der er aftalt, at ut. kontakter ham igen slut april, for at følge op på, om han er klar til raskmelding eller om der skal indhentes lægeligt.”

(6.6 - Sygedagpengemodtager, mand, 50-59 år).

På baggrund af denne Min Plan, og tendensen denne repræsenterer, kan der ses en tilgang til, at den information borgeren giver, bliver beskrevet på en måde, som mest af alt minder om et gængs referat. Det er tydeligt at adskille i denne type af Min Plan'er, hvilke informationer borgeren har givet, samt hvornår jobkonsulenten "forholder" sig til den givne information. Modsat ses der i forbindelse med svag borgerinddragelse i 6.7 - Jobafklaringsforløb at det nærmere er jobkonsulenten der oplyser i Min Plan om borgerens situation, modsat at det er borgeren selv der har givet denne. Et eksempel på dette ses herunder

Borgeren: 6.7-17-49

Dato for afholdelse af telefonisk samtale: [DATO]. Mål: Tilbagevenden til arbejdsmarkedet på ordinært vilkår. Aftaler: - [BORGER] fortsætter medicinsk behandling for [DIAGNOSE]. - [BORGER] er i virksomhedspraktik ved [FIRMANAVN]. - Der er møde med jobkonsulenten på praktikpladsen d. [DATO]. - [BORGER] er anbefalet at tage kontakt til egen læge. [BORGER] er sygemeldt d. [DATO] og overgået til jobafklaringsforløb d. [DATO]. Sagen er behandlet på rehabiliteringsmøde d. [DATO] i forbindelse med overgang til jobafklaringsforløb. Rehabiliteringsteamet anbefalede, at [BORGER] følger behandling ved psykiater herunder medicinsk behandling, og at der etableres virksomhedspraktik på sigt. [FIRMANAVN] kunne evt. være en mulighed. På baggrund af de foreliggende oplysninger vurderes [BORGER] funktionsniveau grundet [DIAGNOSE] og [DIAGNOSE] at være nedsat i sådan en grad at [BORGER] fortsat er fuldt uarbejdsdygtig i forhold til ethvert erhverv jf. § 7 stk. 1 og 4 i Lov om sygedagpenge. Således fortsat fuldt uarbejdsdygtig jf. § 107 i Lov om aktiv beskæftigelsesindsats, og er berettiget til jobafklaringsforløb med ressourceforløbsydelse jf. Kap. 18 i Lov om aktiv beskæftigelsesindsats.

(6.7 - Jobafklaringsforløb, Mand, 40-49)

Ovenstående Min Plan er fundet sigende for den tendens der ses i 6.7 - Jobafklaringsforløb i forbindelse med de Min Plan'er der forbliver 'kun' svag borgerinddragende. Der ses i denne,

at jobkonsulenten beskriver borgerens situation, uden at det direkte kan aflæses, at denne information er givet af borgeren. Dette bliver tydeliggjort i de markerede felter i ovenstående uddrag. Den sidste ydelseskategori som dette afsnit omhandler er 6.8 - rehabilitent hvor følgende Min Plan repræsenterer hvordan svag borgerinddragelse kommer til udtryk i denne ydelseskategori:

Borger: 6.8-03-102

“[BORGER] har været indskrevet i [FIRMANAVN] på en mentorordning i henhold til LAB-loven siden [DATO]. Der er bevilget 1,5 timer/uge. [BORGER] er diagnosticeret med [DIAGNOSE], [DIAGNOSE]/[DIAGNOSE], [DIAGNOSE], [DIAGNOSE]. Desuden lider [BORGER] af. Det er i marts 2022 ligeledes bevilget, at herværende mentor overtager bostøtteopgaverne hos [BORGER] på 1,5 timer/uge. Der er pt. fokus på behandling ved Gødstrup og bostøtte. Næste opfølgning om 2 mdr.”

(6.8 - Rehabilient, Mand, 30-39 år)

Svag borgerinddragelse er til stede på samme facon som der ses i ydelseskategori 6.7 - jobafklaringsforløb, hvor det er jobkonsulenten, der informerer om borgeren i Min Plan.

På baggrund af ovenstående inddragelse af Min Plan'er, kan det derfor udledes, at selvom disse tre ydelseskategorier alle indeholder en høj andel af svag borgerinddragelse, ses der alligevel en adskillelse af, hvordan teorien manifesterer sig. 6.6 - Sygedagpengemodtager er sammenlignet med 6.7 - Jobafklaringsforløb samt 6.8 Rehabilient anderledes på baggrund af at der i denne ydelseskategori ses et større fokus på at det bliver gengivet hvad borgeren har fortalt på mødet, og der ses en klar og tydelig adskillelse af, hvad borgeren har fortalt, samt hvornår det er jobkonsulenten der foretager tolkning. Modsat ses der i 6.7 - Jobafklaringsforløb samt 6.8 - Rehabilient, at der findes tegn på at det er jobkonsulenten der foretager en opsummering af borgeren og forløbet, og det kan ikke tydes hvorvidt dette er en information borgeren har bidraget med, eller om informationerne er hentet andet sted. Det kan antages at informationen er blevet fortalt af borgeren til samtalen, dog er dette ikke tydeliggjort på samme vis, som det er i 6.6 - Sygedagpengemodtager.

Diskussion af svag borgerinddragelse i forbindelse med de udvalgte ydelseskategorier

På baggrund af projektets teoriapparat samt udgangspunktet i, at svag borgerinddragelse er udgangspunktet for alle Min Plan'er, er det interessant at diskutere en mulig betydning samt forklaring af, hvordan svag borgerinddragelse i disse tre ydelseskategorier manifesterer sig. På baggrund af ovenstående viden om ydelseskategorierne samt de inddragede Min Plan'er, skal der først og fremmest drages nogle yderligere overvejelser frem. For at borgerne i disse ydelseskategorier kan blive raske - eller opnå størst mulighed for tilbagevenden til arbejdsmarkedet, er det ikke jobcenteret alene der kan gøre dette, men højst sandsynligt sundhedsvæsenet eller andre instanser.

Borgerne der konkret kan henvises tilbage til i ovenstående planer, varierer fra en umiddelbar skade i armen til fysiske og psykiske diagnoser, hvor det også må antages at kompleksiteten i borgernes situation varierer. Dette gør sig ligeledes gældende for de resterende borgerne i de resterende Min Plan'er, der repræsenterer ydelseskategorierne. Borgernes problematikker i disse tre ydelseskategorier er derfor ikke 'blot' ledighed for en stor andel af borgerne, som det er kendetegnende for andre ydelseskategorier. Dette gælder dog ikke i samme grad de borgere der er omfattet af en skade eller operation hvor der findes en umiddelbar kort tidshorisont før at borgerne kan vende tilbage til at være aktiv ledig eller til sit arbejde - altså en relativ lav kompleksitet. At borgere i disse ydelseskategorier omfatter en vis variation af kompleksitet, der strækker sig ud over jobcenterets umiddelbare kunnen, kan også være en valid begrundelse til at svag borgerinddragelse i særlig grad forbliver i disse tre ydelseskategorier. Dette skal ikke forstås som værende en direkte kritik af jobcenteret eller et forsøg på at underkende jobcentrenes generelle betydning for borgernes tilbagevenden til arbejdsmarkedet, men det findes relevant at påpege at der ses nogle tendenser på baggrund af disse tre ydelseskategorier, at jo mindre jobcenteret indflydelse på borgerens forløb, som jobcenteret har, jo mindre grad af demokratisk og samskabende borgerinddragelse findes der, og dermed forbliver Min Plan'erne svagt borgerinddragende. Dette er blot en antagelse der ikke kan og dermed hverken bekræfte eller afkræfte gennem dette projekt, dog understøtter dette en kritik af den danske beskæftigelsesindsats som helhed. Kritikken sætter netop et spot på, at der er borgere der af forskellige årsager er omfattet af komplekse udfordringer og dermed ikke kan 'passe ind' i de rammer som beskæftigelsespolitikken har fastsat, hvilket udfordrer de skærpede tiltag og udvidelse af målgrupper for den aktive indsats der netop er blevet indført siden starten af 2010'erne. Med udvidelsen af målgrupper samtidig med at det øgede mål-/resultatkrav, så har

det betyder at jobcentrene skal implementere indsatser, som især målgrupper, der har andre problemer end 'bare ledighed' ikke altid matcher med (Larsen & Andersen, 2019, s. 25). Når man tager dette afsnits fund, sammensat med dette, så kan det overvejes om der er en sammenhæng mellem at en målgruppe der har en høj grad af svag borgerinddragelse, også betyder at borgerne kan have andre problemer end 'blot ledighed'.

På baggrund af den tidligere gennemgang af, hvordan svag borgerinddragelse kommer til udtryk i disse tre ydelseskategorier, kan der findes to overordnede tendenser. 6.6 - Sygedagpengemodtager er som den eneste af de tre ydelseskategorier hvor det tydeligere fremkommer at den information der omhandler borgeren er givet af borgeren, under samtalen. Hvorimod der i 6.7 - Jobafklaringsforløb samt 6.8 - Rehabilitering ikke findes samme tydelige tendens. Planerne i disse to kategorier indeholder også informationer om borgeren, men det er her ikke direkte tilkendegivet, det er borgeren der har bidraget til denne viden. På baggrund af dette, kan der findes en antagelse om, at de borgere der modtager Min Plan'er, hvor det i højere grad tydeligere kan ses at borgerne har bidraget til informationen, at dette kan være en medvirkende faktor for at fremme borgerinddragelse yderligere, når eller hvis borgeren møder jobcenteret i en anden kontekst i fremtiden.

Der findes altså især i 6.6 - Sygedagpengemodtager en antagelse fra projektgruppens side om, at måden hvorpå svag borgerinddragelse manifesterer sig, kan være med til at opfordre borgeren til i fremtiden at fortsætte med at fortælle hvad det er borgeren oplever, og at følelsen af 'at blive hørt' kan være en motivationsfaktor for, at borgeren har mod på og lyst til at tage ejerskab over eget forløb og bidrage bedst muligt i fremtiden - og dermed få indflydelse i egen sag. Denne antagelse vil dog først særligt blive aktuel i andre ydelseskategorier end disse tre, men det vil være særligt relevant hvis borgeren efter raskmelding eller senere i livet oplever ledighed hvor dette er det primære fokus, og ikke et fokus på raskmelding som i disse tre ydelseskategorier. Samtidig kan der i ydelseskategorierne 6.7 - Jobafklaringsforløb samt 6.8 - Rehabilitering findes en formodning om, at måden hvorpå svag borgerinddragelse manifesterer sig, ikke fremmer en motivation i samme omfang som i 6.6 - Sygedagpengemodtager, på baggrund af, at den information som borgeren bidrager med, ikke bliver anvendt direkte i Min Plan, men i større grad bliver anvendt indirekte på den måde som jobkonsulenterne formulerer sig. Dette kan dog stadig fremme borgerens motivation og ejerskab over mulige forløb i fremtiden, dog ikke i lige så høj grad som i 6.6 - Sygedagpengemodtager. Det skal dog tilføjes til dette, at ovenstående antagelser ikke findes på baggrund af en forventning om, at dette alene fremmer borgerinddragelse, blot at det kan være ét element af

mange, der samlet bidrager til at fastholde og forbedre den borgerinddragende indsats i beskæftigelsen, med fokus på Herning Kommune.

Demokratisk- og samskabende borgerinddragelse i ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtager

Der er i delanalyse 1 fundet, at der er en større hyppighed af demokratisk såvel som samskabende borgerinddragelse i ydelseskategorien 6.1 - Dagpengemodtager, såvel som en stor hyppighed af Min Plan'er, som indeholder begge typer af borgerinddragelse. Dette er som nævnt i delanalyse 1, på baggrund af at ydelseskategorien havde en overvægt i tilstedeværelse af både demokratisk- og samskabende borgerinddragelse. Derudover som det også er nævnt i delanalyse 1, at der er i alt 18 planer indenfor denne ydelseskategori, som indeholder *begge* typer af borgerinddragelse.

Formålet med dette afsnit er at afdække forklaringer på hvorfor demokratisk- og samskabende borgerinddragelse forekommer oftere i denne ydelseskategori, såvel som hvorfor de denne ydelseskategori har den højeste hyppighed af planer, som indeholder *begge* borgerinddragelsestyper. Set i forhold til teoriernes fremkomst i de andre ydelsesgrupper i dette projekts resterende datamateriale. 6.1 - Dagpengemodtager er den ydelseskategori i Herning Kommune der har den største andel af borgere - og derfor også er størst repræsenteret i de indsamlede data. Borgerne i denne ydelseskategori omfatter borgere der er blevet ledige, eller er nyuddannet og ikke har fundet et arbejde endnu, eller borgere der ved ledighed ikke er medlem af en A-kasse. Borgerne er derfor, som udgangspunkt, ikke komplekse, på baggrund af at borgernes største 'problematik' i denne ydelseskategori er ledighed.

Nedenstående uddrag er fra 6.1 - Dagpengemodtagere og viser et eksempel, og er inkluderet, for at gengive hvordan borgerinddragelsestypernes tilstedeværelse i teksten kan se ud, derfor er der udvalgt et uddrag, som indeholder begge typer af borgerinddragelse.

Borger: 6.1-52-101

"(...) Du var glad for jobbet og håber der kan blive noget til dig igen på et tidspunkt. Det var en formidling via Småjobs+ og ut. har talt med virksomhedskonsulent, [NAVN], som vil kontakte dig såfremt der kommer andre jobmuligheder ind. Vi har aftalt dit Jobnet CV formidles til en stilling hos [FIRMANAVN] samt hos [FIRMANAVN]. Du er

fortsat tilmeldt [FIRMANAVN] og du fortæller du stadig har mulighed for vagter på [ARBEJDSPLADS]. Ut anbefaler dig også at tilmelde dig andre vikarbureauer, for at have flere "døre åbne". Du vil helst finde fast arbejde eller et længerevarende vikariat og vi har aftalt du følger op hos [FIRMANAVN] - og evt. hos andre vikarbureauer som f.eks. [FIRMANAVN]. [FIRMANAVN], [FIRMANAVN] m.fl. (...)"

(6.1 - Dagpengemodtager, Kvinde, 60-65 år)

I ovenstående uddrag findes der både demokratisk- og samskabende borgerinddragelse, demokratisk fortolkes i sproget, da borgeren giver udtryk for, at vedkommende helst vil finde et fast arbejde eller et længerevarende vikariat, hvilket der så bliver indgået en aftale om, mellem jobkonsulenten og borgeren. Hvortil samskabende i planen finder sted, fordi jobkonsulenten ud fra borgerens ytring om, at vedkommende var glad for et job, og gerne vil have en stilling der igen, formidler borgerens CV videre, hvilket gør at jobkonsulenten understøtter borgeren i borgerens eget forløb. I denne plan ses det altså til forskel, at det er samskabende borgerinddragelse som optræder først i teksten, hvortil det typisk er demokratisk borgerinddragelse, der, jf. delanalyse 1, oftest 'åbner' op for samskabende borgerinddragelse.

I delanalyse 1 blev der, som nævnt, redegjort for, hvordan demokratisk og samskabende borgerinddragelse, kunne observeres i Min Plan'erne, her blev det fundet at 6.1 - Dagpengemodtagere generelt har den største hyppighed i begge typer af borgerinddragelse og havde en lav hyppighed af "kun" svag borgerinddragelse, på baggrund af de fund der blev fundet i delanalyse 1 af hvordan borgerinddragelserne manifesterede sig i datamaterialet, så er det fundet relevant at have en diskussion af hvorfor netop 6.1 - Dagpengemodtagere har denne høje hyppighed.

Diskussion

På baggrund af ovenstående viden om hvilke borgere 6.1 - Dagpengemodtager omfatter, samt hvordan teoriernes tilstedeværelse udfoldes, findes det relevant at diskutere hvorfor denne ydelseskategori, har et større omfang af Min Plan'er der både er demokratisk- og samskabende borgerinddragende, og i mindre omfang i de resterende ydelseskategorier. Som det tidligere er blevet beskrevet, er dette en ydelseskategori, hvor borgerne som udgangspunkt ikke opfattes som værende komplekse. Ydermere må det antages at borgerne i denne ydelseskategori har

haft eller ønsker et arbejde, hvor tilstedeværelsen i 6.1 - Dagpengemodtager er på baggrund af at borgeren er nyuddannet eller at borgeren er blevet forholdsvis nylig arbejdsløs (som i ovenstående plan). Årsagen til at der er en større hyppighed af Min Plan'er i denne ydelseskategori, som indeholder begge typer af borgerinddragelse, adskilt såvel som kombineret, kan der kun fremstilles mulige forklaringer om, da projektet ikke giver mulighed for at undersøge dette i dybden. Umiddelbart kan en årsagsforklaring til dette være, at fordi borgerne i denne ydelseskategori er væsentligt mindre 'komplekse' end i visse andre kategorier, så er der bedre muligheder for, at Min Plan'erne kan indeholde demokratisk- og samskabende borgerinddragelse generelt. Hvilket kan være bidragende til, at der ses en større hyppighed af dette i denne ydelseskategori. Hyppigheden af dette kan dog også være et resultat af både forskelligheden af jobkonsulenter såvel som størrelsesforskellen på ydelseskategorierne i datamaterialet, men det umiddelbare indtryk, som projektgruppen har, er at ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtagere alligevel udviser en interessant tendens til højere hyppighed af borgerinddragelsestyperne. Denne tendens er ikke mulig at undersøge yderligere i dette projekt, men ville være relevant at undersøge i videre forskning, med et eventuelt større datamateriale, eller indbringelse af datamateriale fra en anden kilde. Det er altså derfor svært at fremstille en konkret forklaring på, hvorfor hyppigheden af borgerinddragelsestyperne er højere i ydelseskategori 6.1 - Dagpengemodtagere, hvorfor det også kun er muligt at gisne om dette, ud fra grundlag der er bundet i antagelser og skøn. Men dertil vil projektgruppen argumenterer, at dette udsving i datamaterialet, alligevel opstiller et undrings-grundlag ud fra et validt standpunkt.

Distancerende sprogbrug i ydelseskategorier med fokus på kontanthjælp

Den sidste tendens der vil blive gennemgået fra delanalyse 1, er på baggrund af distancerende sprogbrug. hvor der særligt vil blive fokuseret på to ud af de fire ydelseskategorier, der har en lav andel af distancerende sprogbrug. Det findes interessant at de to ydelseskategorier der omhandler kontanthjælp, også er iblandt de ydelseskategorier der har den laveste andel af distancerende sprog, hvorfor dette ønskes at undersøges nærmere. Dette er ydelseskategorierne 6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager og 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, der fremover i dette afsnit vil blive omtalt som 6.2 - Jobparat kontanthjælpsmodtager og 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager.

Ydelseskategorierne er udvalgt på baggrund af, at de har en undervægt af distancerende sprogbrug, som er blevet udledt af, at procentpoint forskellen i disse ydelseskategorier netop viser en sådan overvægt, se eventuelt Tabel 6.

Der findes en nysgerrighed om hvilke mulige forklaringer der kan være til grund for, at to ud af fire ydelseskategorier er med borgere der er modtagere af kontanthjælp, hvorfor der i dette afsnit ikke være et hovedfokus på 6.1 - Dagpengemodtager samt 6.9 - Visitereret til fleksjob, dog vil ydelseskategorierne blive inddraget i diskussionen, når det findes relevant.

6.2 - Jobparat kontanthjælpsmodtager og 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager er som tidligere beskrevet ydelseskategorier der omfatter borgere på kontanthjælp, hvor den primære forskel er at 6.2 - jobparat kontanthjælpsmodtager er borgere der vurderes at kunne være selvforsørgende og have et arbejde inden for tre måneder, hvorimod 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager er borgere der *ikke* vurderes at kunne blive selvforsørgende i nærmeste fremtid på baggrund af sociale, personlige og helbredsmæssige problemstillinger, og det kan derfor antages at denne gruppe af borgere som udgangspunkt er mere komplekse.

For at undersøge nærmere at der findes en undervægt af distancerende sprogbrug i 6.2 - Jobparat kontanthjælpsmodtager og 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager vil der i nedenstående afsnit være uddrag af Min Plan'er, hvor det tydeliggøres hvordan Min Planer uden distancerende sprogbrug ses i ydelseskategorierne.

Borger: 6.2-03-19

Du skal være aktiv jobsøgende, jf. LAB § 20. Vi har aftalt, at du skal søge minimum 2 job om ugen. Du skal løbende opdatere din joblog på Jobnet.dk, jf. LAB § 20, stk. 2, minimum i hver hele kalendermåned, jf. LAS § 13 a, stk. 4

Du skal oprette et søgbart cv på Jobnet.dk, jf. LAB § 22. Dit cv skal indeholde oplysninger om kompetencer, erfaringer og øvrige relevante forhold. Du skal løbende sørge for, at dit cv altid er opdateret, jf. LAB § 23

Du skal selv booke en personlig jobsamtale digitalt via Jobnet.dk, jf. LAB § 34. Du har adgang til at booke din samtale fra den [DATO]-[DATO].

**LAB: Lov om en Aktiv Beskæftigelsesindsats *LAS: Lov om Aktiv Socialpolitik*

(6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, Mand, 30-39 år)

Borger: 6.3-11-96

Du kommer til samtale på Jobcenter som aftalt. Jeg fortæller at jeg har fundet en praktikplads til dig på [FIRMANAVN]. Her skal du varetage opgaver med montage.

Du vil gerne starte med 2 x 2 timer. fx tirsdag og torsdag kl. 13-15. Jeg vil indkalde til et møde med [NAVN] fra [FIRMANAVN], hvor vi kan lave aftaler for praktikken.

Du giver udtryk for at du føler dig klar til praktik.

Du har fået gennemgået vejledningen. Som desuden sendes til din eboks. Du er orienteret om pligter i forhold til aktiv medvirken, deltagelse i samtaler og tilbud samt regler omkring afbud og konsekvenser ved manglende deltagelse/afbud. Desuden at der i vejledningen findes klagevejledning. Du er indforstået med indholdet i vejledningen.

Du har et CV på Jobnet, som skal opdateres.

Du vurderes Ikke at kunne leve op til kravet om 225 timers ustyttet arbejde pr. år og er dermed ikke omfattet af 225 timers reglen. Der er lagt vægt på din samlede helbredsmæssige og sociale forhold.

(6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager, Mand, 40-49 år)

På baggrund af ovenstående uddrag af Min Plan'er, ses der i begge ydelseskategorier at borgerne bliver skrevet *til* og ikke *om*, hvilket er gennemgående for begge ydelseskategorier. De ovenstående Min Plan'er er udvalgt på baggrund af, at disse repræsenterer hvordan der *ikke* findes distancerende sprogbrug, samtidig med at de ligeledes understøtter ydelseskategoriernes kontekst på baggrund af, at første uddrag, plan 6.2-03-19, ses at borgeren her er aktivt jobsøgende, hvorimod at der i sidste plan 6.3-11-96, opleves at borgeren skal i praktik. Det kan dog ikke udledes af denne plan, om borgeren har sociale, sundhedsmæssige eller personlige problematikker, dog ses der at borgeren fortæller at være klar til praktik, hvilket kan være på baggrund af at der i forløbet har været fokus på disse problematikker, hvilket gør at borgeren har fået et bedre 'udgangspunkt' til at kunne prøve en praktik.

Det teoretiske apparat i dette projekt omhandlende distancerede sprogbrug, italesætter at dette ikke har en direkte påvirkning på, hvordan borgerinddragelses teorierne fremkommer, men kan have en påvirkning på, hvordan borgerne forstår Min Plan, og på baggrund af dette også en mulig påvirkning i forhold til den relation, som blandt andet ligger til grund for at borgerinddragelse kan finde sted. Det kan antages at 6.2 - Jobparat kontanthjælpsmodtager

samt 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager, ud over ovenstående beskrivelse af ydelseskategorierne, omfatter borgere der ikke i samme grad har været en del af arbejdsmarkedet, eller har taget en uddannelse, når der sammenlignes med borgere der eksempelvis er visiteret til 6.1 - Dagpengemodtager. Det kan derfor antages at borgerne der er omfattet af ydelseskategorierne med kontanthjælp, at borgerne til en vis grad har en anderledes forståelsesramme, hvor der kan være behov for at den viden borgerne modtager formidles i et tydeligere og forståeligt sprog. Dette er på baggrund af, at borgeren skal have en forståelse for sit forløb, for også at kunne tage ejerskab og personliggøre det. Dette er dog ikke kun i ydelseskategorierne med kontanthjælp hvor dette, ud fra teoriapparatet, findes positivt, men det kan være medvirkende til at fremme borgerinddragelse i alle ydelseskategorierne. Borgernes konkrete kontekst i 6.2 - jobparat kontanthjælpsmodtager samt 6.3 - aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager kan derfor ses som en del forklaring for at netop disse ydelseskategorier har en lavere fremkomst af distancerende sprogbrug i forhold til andre ydelseskategorier, dog er dette ikke en forklaring der kan 'videreføres' til 6.1 Dagpengemodtager samt 6.9 - Visiteret til fleksjob, på baggrund af at dette er borgere der kan have en anderledes forståelsesramme. Komplexiteten af borgerne er altså ikke en mulig forklaring der kan benyttes i forhold til alle ydelseskategorierne i forhold til distancerende sprogbrug, hvilket også betyder at der må være andre faktorer der kan gøre sig gældende.

Jobkonsulenter

Da dette projekts data blev indsamlet, er der gennem samarbejdet med Herning Kommune en viden om, at en andel af jobkonsulenterne betegnes internt i kommunen som 'vidensmæglere'. Dette er ansatte i Herning Kommune der har haft et tættere arbejde med CUBB og dermed burde have et større indblik i borgerinddragelse, og derfor har der været en nysgerrighed på, om dette er reflekteret gennem udarbejdelsen af Min Plan. Dog har der under indsamlingen af Min Plan'er, ikke været prioriteret at undersøge på dette aspekt, hvorfor andelen af vidensmæglere også er tilfældigt. Dette betyder at der i indsamlingen af datamaterialet, der indgår er 18 Min Plan'er som er blevet udarbejdet af jobkonsulenter, som også er vidensmæglere, hvilket i alt er udarbejdet af 6 forskellige jobkonsulenter.

Der kan ud fra nedenstående tabel ses, at der er 3 Min Plan'er som er udarbejdet af vidensmæglere, som også er blevet observeret som værende 'kun' svagt borgerinddragende.

Derudover er der 4 planer, som indeholder elementer, der er identificeret som modarbejdende demokratisk borgerinddragelse, med en enkelt plan, hvor der er identificeret elementer, som modarbejder samskabende borgerinddragelse. Grundet at der er mange jobkonsulenter i datamaterialet, så sænker det også prøvestørrelsen for hver jobkonsulent, hvorfor det vurderes, at det ikke er muligt at drage konklusioner på, hvorvidt der er en betydelig forskel i sproget, ud fra om en jobkonsulent er en vidensmægler eller ej. Som nævnt i metodeafsnittet, så er disse vidensmæglere jobkonsulenter, som har haft et tættere samarbejde med CUBB, hvorfor der er opstået en undren over, om der kan observeres en tydelig forskel på i de dele af datamaterialet, som omhandler vidensmæglere, men ud fra gennemgangen af empirien, har det ikke været muligt at identificere markante 'udsving' i datamaterialet.

Der har gennem indsamlingen af datamaterialet været indsamlet Min Plan'er fra 102 jobkonsulenter, hvoraf 6 af disse er vidensmæglere. Det vil sige at der er 6,9 pct. af jobkonsulenterne der er vidensmæglere. Ydermere betyder ovenstående at der i gennemsnit er indsamlet 2,5 planer pr. jobkonsulent (inkluderende vidensmægler). Selvom at gennemsnittet er 2,5 varierer det antal planer den enkelte jobkonsulent har udarbejdet fra 1 plan til 13 planer. Der ville derfor være et grundlag for at der på enkelte jobkonsulenter kunne udarbejdes en analyse, da mængden af Min Plan'er er markant større, dog vil dette bidrage til en personliggjort analyse af få konsulenter, hvilket gruppen fravælger på baggrund af, at det er Herning Kommunes beskæftigelsesindsats med fokus på skriftlig kommunikation der ønskes at undersøge, og ikke hvordan den enkelte jobkonsulent udarbejder Min Plan. Derfor er der i dette projekt er taget et valg om at vidensmæglere, samt betydningen af den enkelte jobkonsulent som helhed, ikke kan tydes ud fra det antal planer som der i gennemsnit repræsenterer den enkelte jobkonsulent og vidensmægler. Der er dog gennem kodningen af dette projekts data, fundet en opmærksomhed på, at jobkonsulenter, der har udarbejdet flere planer i dette datamateriale, også har udvist nogle umiddelbare tendenser. Dette har været omhandlende bestemte måder at opsætte Min Plan'er på (punktform, overskrifter mm), måder at behandle lovkrav på, bestemte forkortelser der benyttes mm. Der ses altså en umiddelbar personliggørelse af Min Plan'er fra jobkonsulenterne, hvilket denne analyses resultater også skal ses i kontekst af.

Komplekse forkortelser

Dette afsnit udspringer af et fund i datamaterialet, hvorfor det heller ikke er baseret på projektets teoriapparat. Der er i datamaterialet fundet flere eksempler på, at sproget indeholder visse forkortelser, som projektgruppen ikke har kunne tyde og som ved videre undersøgelse ikke er indgår i Dansk Retskrivningsordbog, hvorfor projektgruppen klassificerer disse under begrebet 'komplekse forkortelser'. Der er set flere steder i projektets datamateriale, at der bruges et væld af forskellige forkortelser, som projektgruppen vil argumentere for, gør teksten mindre læsevenlig. Tilsyneladende ser det ud til, at forskellige jobkonsulenter 'finder på' deres egne forkortelser for vilkårlige ting, hvilket derfor heller ikke falder under normalsproget.

Dette bliver fremhævet af den grund, at der i datamaterialet er fundet flere steder, hvor disse gør sig gældende, dertil er 'ut.' også kodet som en kompleks forkortelse, hvilket er gjort fordi, at denne forkortelse ikke indgår i Dansk Retskrivningsordbog. Derudover så har projektgruppen testet om oversættelsessoftware kan oversætte, når der står 'ut.', hvilket, i skrivende stund Google Translate såvel som Bing Microsoft Translator ikke kan, hvor de er blevet testet fra dansk - engelsk, hvortil disse to har besvær ved at oversætte 'ut.'. Dette er særligt interessant, hvis man tænker på de borgere, som ikke forstår dansk. Det kan antages, at hvis disse borgere skal læse en Min Plan, som jo er et dokument skrevet til dem, at der er stor chance for, at borgerne vil benytte de almene oversættelsessoftware, og derved skaber disse komplekse forkortelser altså problemer med oversættelsen. Der er i alt fundet komplekse forkortelser, som kan komplicere oversættelsen af disse planer, i 87 Min Plan'er. Derved indeholder 33,7 pct. af datamaterialet i varierende grad komplekse forkortelser som kan besværliggøre en oversættelse, såvel som den lavpraktiske læselighed af teksten. På nedenstående tabel kan der ses, i hvilket omfang (vist i procent) Min Plan'erne i de respektive Ydelseskategorier indeholder komplekse forkortelser.

Tabel 12: Hyppighed af forkortelser, vist i procent

| Indhold af Komplekse forkortelser (Ja), fordelt efter målgruppe | I pct. |
|--|------------|
| 6.1 - Dagpengemodtager | 30,2 pct. |
| 6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 6,7 pct. |
| 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager | 20 pct. |
| 6.4 - Uddannelsesparat uddannelseshjælp- og overgangsydelsesmodtager | 45,5 pct. |
| 6.5 - Aktivitetsparat uddannelseshjælp- og overgangsydelsesmodtager | 50 pct. |
| 6.6 - Sygedagpengemodtager | 37,5 pct. |
| 6.7 - Jobafklaringsforløb | 23,3 pct. |
| 6.8 - Rehabilient | 20 pct. |
| 6.9 - Visiteret til eller ansat i fleksjob | 33,3 pct. |
| 6.10 - Revalidend | 50 pct. |
| 6.12 - Selvforsørgende ledig | 33,3 pct. |
| INT-SHP | 66,67 pct. |
| INT-SP | 64,6 pct. |

Dette kan altså betragtes som en indikator på, hvor stor en del af Min Plan'erne i datamaterialets sample, som indeholder komplekse forkortelser, som dermed kan give vanskeligheder, hvis teksten skal oversættes fra dansk til engelsk. De specifikke komplekse forkortelser, som er blevet observeret i datamaterialet, kan ses på nedenstående tabel.

Tabel 13: Observerede forkortelser

| | | |
|-------------|--------|-----------|
| UT. | pgl. | JK |
| sgl. | UDD. | efterflg. |
| gn. snitlig | afv. | yde. |
| erhv.evne | RTG | s.s. |
| opl. | f.m. | RV |
| eg. | arb.m. | modt. |
| opf.* | akt. | t. ugt. |
| sem. | ry | |

*'opf' er teknisk set en normal forkortelse, men den blev brugt på en forkert måde, hvilket gav oversættelsesproblemer.

Altså kan det her ses, hvordan disse forkortelser kommer til udtryk, det er selvfølgelig vanskeligt at fortolke deres betydning, uden at have resten af konteksten, men tabellen medtages alligevel, for at demonstrere, hvad det er datamaterialet indeholder.

I forbindelse med disse oversættelsesproblemer, er det også relevant at inddrage de steder i datamaterialet, hvor gruppen, har kunne identificere borgere, som på en eller anden måde ikke er fuldt ud kompetente i det danske sprog, for at se, hvordan disse komplekse forkortelser fordeler sig i forhold til disse borgere. Disse borgere er bl.a. blevet identificeret på baggrund af, at der i planerne er blevet italesat en tilstedeværelse af tolk, eller at borgeren går på dansk sprogskole, hvorfor det vurderes at oversættelsessoftware kan være nødvendigt, for at borgerne opnår en forståelse af indholdet i Min Plan. Det kan på nedenstående tabel ses, hvordan komplekse forkortelser fremtræder, hvis vi opdeler datamaterialet efter borgere, med dansksproglige vanskeligheder, i tabellen fremgår borgerne ved navn 'integration' hvor 'ja' angiver at borgerne *er* omfattet af umiddelbare sproglige vanskeligheder og 'nej' er borgere hvor der umiddelbart *ikke* er sproglige vanskeligheder.

Tabel 14: Komplekse forkortelser, fordelt efter borgere med integration, vist i procent

| Komplekse forkortelser, fordelt efter borgere med integration | | |
|---|----------------------------------|---------------------------------------|
| Integration | Komplekse forkortelser til stede | Komplekse forkortelser ikke til stede |
| Ja | 48,1 pct. | 51,9 pct. |
| Nej | 32,5 pct. | 67,5 pct. |
| Total hyppighed: | 28 | 230 |

Altså ses det, at i cirka halvdelen af de planer, hvor borgeren er blevet identificeret som havende dansksproglige vanskeligheder, der er der komplekse forkortelser i indholdet, hvilket også gør, at i hvert fald den tekst, som står omkring forkortelsen, ikke kan oversættes korrekt ved brugen af gængse oversættelsessoftware. Dette opstiller dermed implikationer for den kommunikative del af borgerinddragelse, i hvert fald når det omhandler borgere, som har dansksproglige vanskeligheder. Det er dog i høj grad diskutabelt, hvorvidt disse komplekse forkortelser og oversættelserne af disse er forståelige eller ej, hvorfor projektgruppen heller ikke vil drage slutninger på baggrund af dette. Det ønskes blot at opstille, at der findes implikationer for dette kommunikative aspekt af borgerinddragelse.

Delkonklusion på delanalyse 2

På baggrund af denne delanalyse kan der udledes, at kompleksiteten af borgernes situation, kan have en betydning for i hvilket omfang der kan findes borgerinddragelse i deres Min Plan. Dette er på baggrund af, at der igennem delanalysen omhandlende svag borgerinddragelse er fundet tendenser til at Min Plan'er særligt er forblevet svag borgerinddragende i ydelseskategorierne 6.6 - Sygedagpengemodtager, 6.7 - Jobafklaringsforløb samt 6.8 - Rehabilitering, hvor borgerne er omfattet af sygdom eller skader. Dette fund forstærkes, på baggrund af fund i analysen der omhandler 6.1 - Dagpengemodtager hvor det vurderes at netop kompleksiteten af disse borgere er markant lavere end i de før nævnte ydelseskategorier. I 6.1 - Dagpengemodtagere findes der en særlig høj grad af både demokratisk- og samskabende borgerinddragelse, hvilket findes enestående for denne ydelseskategori. Der bliver i denne

analyse fokuseret på en antagelse om, at borgerne i høj grad i denne ydelseskategori har kompetencer og lyst til at tage ejerskab over eget forløb, hvilket kan være en begrundelse for den høje tilstedeværelse af demokratisk - og samskabende borgerinddragelse i denne ydelseskategori. Der findes ydermere forskellige måder hvorpå svag borgerinddragelse manifesterer sig, hvor der ses tendenser til at der tydeligt beskrives hvad borgeren informerer om i 6.6 - Sygedagpengemodtager, hvilket kan betyde at der skabes en motivation for borgeren til i fremtiden at tage ejerskab over forløbet, når mødet med jobcentret eventuelt vil ske i fremtiden. Modsat kan der ses i 6.7 Jobafklaringsforløb samt 6.8 - Rehabilitering, at der i højere grad bliver skrevet om borgeren, hvor der ikke i samme grad fortælles hvad borgeren har informeret. Det kan derfor siges at denne information borgeren giver, bliver skrevet indirekte, hvilket kan medføre en mindre grad af motivation og lyst til at tage ejerskab i forløbet.

Ydermere ses der tendenser til at der i ydelseskategorierne vedrørende kontanthjælp, i oftere grad bliver skrevet *til* og ikke *om* borgeren, hvilket kan være på baggrund af, en bevidsthed om den forståelsesramme borgere i disse ydelseskategorier har. Der findes dog samtidig ydelseskategorier, hvor der ligeledes er en lav grad af distancerende sprog, hvor samme antagelse ikke kan finde sted. Det kan derfor konkluderes at der i forhold til kompleksiteten af borgerne ikke findes samme betydning af distancerende sprogbrug som det umiddelbart kan findes i forhold til svag-, demokratisk- og samskabende borgerinddragelse.

Delanalyse 2, har ligeledes haft et fokus på fund, der er fundet i datamaterialet, der ikke kan forklares gennem dette projekts teoriapparat. Dette omhandler vidensmæglere samt komplekse forkortelser. Der kan konkluderes, at der ud fra afsnittet om vidensmæglere ikke findes et grundlag for at dette analyseres nærmere i dette projekt, dog er der hos jobkonsulenter, der har udarbejdet flere Min Plan'er i datamaterialet, fundet tendenser, der kan antages at være på baggrund af, at det er enkelte individer der udarbejder Min Plan, og dette gøres med forskellige tilgange. Ydermere er komplekse forkortelser fundet i datamaterialet, som er forkortelser der ikke findes i Dansk Retskrivningsordbog. Dette kan både skabe implikationer for borgerne, men i særlig grad findes det vanskeligt at oversætte forkortelserne gennem oversættelsessoftware, hvortil dette kan skabe en konflikt for borgere der ikke er af dansk oprindelse og er i gang med at tilegne sig danske sprogfærdigheder. Dog kan dette ydermere også være en problematik for borgere der er af dansk oprindelse på baggrund af, at 'hjemmelavede' forkortelser forhøjer kompleksiteten i teksten, og generelt kan være medvirkende til at skabe problematikker i forhold til forståelsen.

Sammenfatning

For at undersøge problemformuleringen, blev det valgt at undersøge Herning Kommunes beskæftigelsesområde, ud fra et single case design, som *unik* case. Borgerinddragelsen der er blevet undersøgt ud fra et udgangspunkt hvor Min Plan, i udgangspunktet er svag borgerinddragende, i det at borgerne modtager information fra det offentlige. Derudover er borgerne blevet kategoriseret i ydelseskategorier, da de blev en del af eller i løbet af deres proces i beskæftigelsesindsatsen, hvilket også bliver opfattet som svag borgerinddragende. På trods af at Min Plan i grundprincip kan opfattes svag borgerinddragende, så er projektets forståelse at hvis andre borgerinddragelses perspektiver, viser sig i en Min Plan, så kan det betyde at Min Plan'en ikke længere er blot svag borgerinddragende, men mere. Der er i dette projekt blevet ledt efter tegn på de teoretiske perspektiver på borgerinddragelse, demokratisk borgerinddragelse samt samskabende borgerinddragelse.

På baggrund af ovenstående analyse kan det ses at svag borgerinddragelse, der opfattes som nulpunktet i Min Plan'er, findes at stå 'alene' i varierende grad af dette datamateriale. Der er dog fundet særlige mønstre og tendenser, blandt andet måderne hvorpå svag borgerinddragelse kan manifestere sig, de steder hvor de står alene. Her kan der skildres mellem at borgeren opleves som informant og at borgeren modtager information, hvorpå jobkonsulenten efterfølgende foretager en tolkning. Ydelseskategorierne 6.6 Sygedagpengemodtager, 6.7 - Jobafklaringsforløb samt 6.8 - Rehabilitering, er særligt fremhævet i delanalyse 1, på baggrund af den høje tilstedeværelse af Min Plan'er der forbliver svag borgerinddragende. Dette er blevet analyseret i delanalyse to. Her kan der på baggrund af en dybere analyse af målgruppernes kontekst, og hvordan svag borgerinddragelse manifesterer sig, konkluderes at der i 6.6 - sygedagpengemodtager ses tegn på at der klart og tydeligt i Min Plan'erne er skildret mellem hvilken information borgeren har givet, samt hvornår jobkonsulenten foretager en tolkning. Modsat kan det ses i 6.7 - Jobafklaringsforløb samt 6.8 - Rehabilitering at skildringen omkring hvilken information borgeren har givet, er mere utydelig. Dette er på baggrund af, at det er jobkonsulenten, der i planerne informerer om borgerens forløb, og det er derfor ikke udtalt, hvad borgeren har informeret om, samt hvilken information der eksempelvis er indhentet andet sted.

Demokratisk- og samskabende borgerinddragelse er ligeledes fundet i varierende hyppighed i dette projekt, hvor der i delanalyse 1, er foretaget en dybdegående gennemgang af teoriernes tilstedeværelse og hvordan de manifesterer sig. Dog er det fundet særligt interessant at der ses

en tilstedeværelse af teoriene sammen, hvor det kan udledes at ofte når teoriene fremgår i samme Min Plan, er der også ofte tegn på, at samskabende borgerinddragelse sker på baggrund af demokratisk borgerinddragelse. Dette har i særlig grad været til stede i 6.1 - Dagpengemodtager, der er blevet undersøgt dybere i delanalyse 2. På baggrund af denne analyse og konteksten for ydelseskategorien er der fundet, at borgernes situation er langt mindre kompleks, end det antages at være i andre ydelseskategorier. Det kan ydermere antages at borgerne der findes i 6.1 - Dagpengemodtager i højere grad har et grundlag for at ville og kunne investere i sit forløb, på baggrund af at borgerne heri, er blevet opsagt eller er nyuddannet hvor der er blevet investeret i en A-kasse. En begrundelse for at teoriene derfor er til stede i langt højere grad i denne ydelseskategori, sammenlignet med de resterende, kan blandt andet være på baggrund af, at borgerne heri har lyst og mod til at tage ejerskab over forløbet og samtidig ser jobcenteret som en mulighed for at investere og eventuelt opkvalificere sig, for at stå stærkere i ansøgningen til det næste arbejde.

Der har gennem teoriapparat ydermere været et fokus på at distancerende sprogbrug kan være medvirkende til at der findes en større 'afstand' mellem borger og jobkonsulent i forhold til at opbygge en relation og tillid. Der er gennem delanalyse et fundet, at distancerende sprogbrug finder sted i over halvdelen af dette projekts datamateriale, hvor det kan antages at have en påvirkning for borgerinddragelsen generelt dog uden at det kan måles i dette projekt. Måden hvorpå distancerende sprogbrug finder sted oftest i datamaterialet er ved at jobkonsulenten skriver borgernes navn, altså en indikator på at der bliver skrevet *om* borgeren og ikke *til* borgeren, dette fremkommer i 36 pct. af planerne der indeholder distancerende sprogbrug. På baggrund af denne delanalyse er der blevet undersøgt i delanalyse to, hvorfor begge ydelseskategorier der omhandler borgere på kontanthjælp er blevet fundet blandt de ydelseskategorier der har den laveste tilstedeværelse af distancerende sprogbrug. Der er ud fra denne delanalyse opstillet en formodning om, at grunden til at disse ydelseskategorier, har en lavere hyppighed af distancerende sprogbrug, er fordi disse ydelseskategorier kan kræve et mere simpelt sprog, på baggrund af borgernes forståelsesramme. Hvorfor det kan være nødvendigt at der bliver skrevet *til* borgeren, og ikke *om* borgeren. Dette kan selvfølgelig også påvirkes af, at der helt lavpraktisk er forskel på jobkonsulenterne, hvilket muligvis gør sig gældende i disse kategorier. Men derved har gruppen opstillet en formodning om, hvorfor distancerende sprogbrug har den hyppighed som det har, i disse ydelseskategorier, dog kan dette som udgangspunkt ikke generaliseres ud til de resterende ydelseskategorier i dette projekt, der også har lavt distancerende sprogbrug. Der er på baggrund af dette projekt dermed fundet

en mulig sammenhæng af, at jo mere borgernes situation er komplekse af forskellige årsager, jo mere påvirker dette tilstedeværelsen af demokratisk- og samskabende borgerinddragelse. Denne antagelse kommer i særlig grad på baggrund af delanalyse to, hvor det netop ses at relativt ikke-komplekse borgere i 6.1 - Dagpengemodtager oplever en markant større andel af borgerinddragelse, hvor imod svag borgerinddragelse er dominerende i 6.6 - Sygedagpengemodtager, 6.7 Jobafklaringsforløb og 6.8 - Rehabiliteret. Samme tendens gør sig dog ikke gældende i forhold til distancerende sprogbrug, hvor der ses en lav andel af dette i 6.2 - Jobparat kontanthjælpsmodtager og 6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager, hvor mulige forklaringer på dette er fundet. Dog findes der også en lav tilstedeværelse i 6.1 - Dagpengemodtager samt 6.9 - Visiteret til fleksjob, hvorfor der må antages at være flere faktorer der påvirker, hvorvidt sprogbruget i Min Plan'er er distancerende eller ej. Gruppen har en antagelse om at en af årsagerne kan være jobkonsulenterne, hvor der i afsnittet om vidensmæglere kan konkluderes at der findes tendenser til stede hos de jobkonsulenter der har udarbejdet flere planer i dette projekt. Dette betyder at det også ses som en plausibel årsag, at jobkonsulenterne som udgangspunkt har en bestemt måde at skrive Min Plan'erne på, hvilket særligt kan variere i forhold til distancerende sprogbrug. I denne analyse er der taget et aktivt valg i projektet om ikke at foretage en videre undersøgelse af dette, på baggrund af at antallet af planer, som jobkonsulenterne har udarbejdet, varierer fra 1-13, hvor gruppen ikke er interesseret i at lave en analyse der sætter spot på enkelte medarbejdere i Herning Kommune. Dette afsnit er fundet i delanalyse 2, og er af gruppen defineret som et fund der er ud over projektets teoriapparat. Ydermere er komplekse forkortelser også et fund i dette projekts datamateriale. Hvor der er fundet komplekse forkortelser, der er defineret ved ikke at findes i den danske retskrivningsordbog. Dette er derfor forkortelser der er 'hjemmelavede' og kan være med til at påvirke borgerens forståelse af indholdet i Min Plan. Ydermere er det fundet i denne delanalyse at komplekse forkortelser påvirker oversættelsen i Google Translate samt Microsoft Bing Translator hvorved at forkortelserne, der er angivet i afsnittet omkring komplekse forkortelser, ikke kan oversættes. Dette er fundet relevant at undersøge på baggrund af, at der er en andel af planerne hvor det tydeliggøres at der findes sproglige vanskeligheder da der er tolk med til samtalen, eller at borgeren deltager eller gerne vil deltage på dansk sprogkursus. Når det tydeligt bliver italesat at der findes problematikker i forhold til de danske sprogfærdigheder, og Min Plan er udarbejdet på dansk, kan det antages at borgerne kan blive nødsaget til at oversætte indholdet, for at kunne forstå indholdet af Min Plan og borgernes forløb.

På baggrund af, at Min Plan ses som værende et referat af den fysiske samtale, må det også antages at i de ydelseskategorier hvor demokratisk- og samskabende borgerinddragelse finder sted, findes det også i den fysiske samtale. Dog findes der både i forhold til distancerende sprogbrug samt svag borgerinddragelse nogle indikatorer, gruppen vil argumentere for, kan være medvirkende til at fremme borgerinddragelse, når dette findes relevant for borgerne. Dette er på baggrund af, at borgerinddragelse ikke blot er afhængig af at den offentlige sektor, her konkret Herning Kommunes beskæftigelsesindsats, skal opstille rammerne for at borgerinddragelse kan finde sted, men det kræver ligeledes at borgeren har lyst og mod på at være en del af forløbet og bidrage til at komme i beskæftigelse igen. Borgernes kompleksitet er her særligt relevant, på baggrund af at det kan antages ud fra dette projekts analyse, at det netop er borgere hvor situationen som udgangspunkt ikke er kompleks, hvor borgerinddragelsen i største grad finder sted. Jo større kompleksitet der er i borgerens situation, kan derfor også gøre det uoverskueligt at forholde sig til jobcentret, og de muligheder og indsatser der findes som borgeren kan deltage i, og det kan måske være besværligt for borgeren at overholde de lovkrav der opstilles for at borgerne fortsat kan modtage en ydelse. Borgerinddragelse er netop en forståelse om at begge parter - den offentlige sektor og borgeren begge deltager hvor borgeren skal tage ejerskab og have lyst til at investere sig selv, og den offentlige sektor skal opstille rammerne for at dette er muligt. Hvis det kun er Herning Kommunes beskæftigelsesindsats der som udgangspunkt er 'klar' til at borgerinddragelsen skal finde sted, men borgeren ikke vil det, kan det være en af begrundelserne for, at borgerinddragelse i beskæftigelse kan være kompliceret at fremme, hvor dette projekt har fokus på den skriftlige kommunikation.

Den skriftlige kommunikation kan ikke alene fremme borgerinddragelsen, dog kan der være nogle konkrete elementer der kan være medvirkende til, at borgeren i større grad oplever at blive hørt og forstår det som jobcenteret kommunikerer. Dette er med fokus på at sætte rammerne for at borgerne, på de områder det kan lade sig gøre, er ligeværdige med jobkonsulenten og for at fremme tilliden blandt parterne. Ud fra projektets analyse, samt problemformuleringen, skal det dog fremhæves, at der ikke findes et endegyldigt svar på, hvordan og i hvilket omfang den skriftlige kommunikation kan understøtte borgerinddragelse. Analysens resultater peger dog umiddelbart på, hvordan dette kan gøres i en beskæftigelsesindsats, såvel som i hvilket omfang det har gjort sig gældende i datamaterialet, med et forsøg på at undersøge, hvorfor analysens resultater er, som de er.

Refleksion til fremtidig forskning

Projektgruppen vil argumentere at dette projekt kan åbne op for en forståelse af, hvordan skriftlig kommunikation kan bidrage til at understøtte borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen. Selvom projektet er udarbejdet til at besvare problemformuleringen, så er der alligevel andre perspektiver, som ikke direkte relaterer sig til problemformuleringen, som er spændende at undersøge. Dette projekt ligger i et genstandsfelt, som ifølge projektgruppens viden, er relativt uberørt i faglitteraturen, hvorfor der også er draget visse konklusioner og slutninger i dette projekt, som ikke kan stadfæstes på et tydeligt videnskabeligt grundlag. Dette projekt kan dertil være bidragende til at afhjælpe denne problematik, ved at være et forskningsgrundlag, som kan belyse hvordan skriftlig kommunikation kan understøtte borgerinddragelse og dermed lægge op til videre forskning i vidensfeltet.

Dertil skal det italesættes, at grundet problemformuleringen, såvel som projektets natur, så ville det kræve yderligere forskning, før at der kunne dannes et substantielt vidensgrundlag, hertil er der forskellige måder, hvorpå dette kunne udføres. Eksempelvis kunne man føre projektet videre, ved at foretage en komparativ analyse, hvori der kunne inddrages et lignende datamateriale fra en anden kommune, eventuelt en som ikke har været en del af CUBB/LISES. Dette kunne undersøge om borgerinddragelse har tilstedeværelse på samme facon i andre kommuners skriftlige kommunikation, men kunne potentielt også bidrage til at verificere/falsificere analysens resultater, som derved kunne bidrage til at skabe et vidensgrundlag, som ville stå stærkere, end det som dette projekt har skabt ved et single case design. Dette kunne også potentielt belyse, om partnerskabet med CUBB har haft en effekt på den skriftlige kommunikation, under en antagelse af, at CUBB-kommuner bør være bedre stillet til at understøtte borgerinddragelse på forskellige områder.

Derudover ville det være oplagt at inddrage borgerne selv, ved at teste Min Plan'erne på borgerne, hvilket ville give mulighed for at få et indblik i, hvordan skriftlig kommunikation kan understøtte borgerinddragelse med fokus på værdiskabelse for borgerne, og dermed højne potentialet for, at Min Plan bliver et værktøj, som faktisk gavner borgerne. Hertil kunne der formuleres interviews eller eventuelle fokusgruppeinterviews, hvor borgerne kunne kommentere på Min Plan'erne, således at der kunne skabes et indblik i, hvordan de reelt modtages af borgerne. Ydermere ville det også være interessant at undersøge i hvilket omfang der findes borgerinddragelse i samtalen mellem borger og jobkonsulent, hvor en efterfølgende undersøgelse af Min Plan, fra netop denne samtale ville bidrage med viden om, hvordan

borgerinddragelsen reelt afspejler sig i et helhedsorienteret perspektiv, frem for dette projekt der 'kun' har analyseret den skriftlige kommunikation. Derfor kan det heller ikke vides ud fra dette projekt hvorvidt der reelt findes borgerinddragelse i samtalen, dog skal det også pointeres at dette er en stærk grundantagelse som projektet er udarbejdet på baggrund af, hvorfor det heller ikke er fundet relevant i dette projekt at teste denne antagelse.

Der er ydermere udvalgt teorier i dette projekt, som har et grundlag i den forståelse for borgerinddragelse som CUBB ligeledes har. Dette er et valg der er taget på baggrund af, en forventning om, at det også er disse borgerinddragelser der i et omfang kan siges at være grundstenene i CUBB-tankegangen, hvor der har været en afgrænsning på baggrund af, hvilke teorier der forventes at kunne findes i den skriftlige kommunikation. Dog kunne der også have været inddraget andre teoretiske perspektiver på borgerinddragelse, hvor det ikke kan vides hvordan og i hvilket omfang dette havde påvirket resultaterne i analysen.

Slutteligt er der gennem dette projekt og det indhentede datamateriale fundet utallige muligheder for at undersøge elementer på kryds og tværs i den skriftlige kommunikation, hvor der i dette projekt, er udvalgt de mest relevante emner at belyse. Derfor er dette datamateriale vurderet til at være egnet til, i fremtiden, yderligere at belyse Min Plan, i forhold til bestemte emner, hvor dette projekt har haft fokus på hvordan og hvorvidt borgerinddragelse kan understøttes gennem indholdet af Min Plan.

Litteraturliste

- Aarhus Universitet. (2023). *Inter-rater reliabilitet*. www.metodeguiden.au.dk. Fundet d. 05/03-2023, fra <https://metodeguiden.au.dk/inter-rater-reliabilitet>
- Bøggild Christensen, A. (2019). *Beskæftigelsesindsatsen : En introduktion* (1 udg.). Hans Reitzel.
- Borger.dk. (uåa) *Arbejdsløshedsdagpenge*. www.borger.dk. Fundet d. 27/3-2023, fra <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/dagpenge-kontanthjaelp-og-sygedagpenge/arbejdsloeshedsdagpenge>
- Borger.dk. (uåa). *Revalidering*. www.borger.dk. Fundet d. 27/3-2023, fra <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Fleksjob-loentilskud-for-foertidspensionister-revalidering/Revalidering?NavigationTaxonomyId=d92df4ad-b8ed-4cf4-b86e-43521ad5680f>
- Borger.dk. (uåb). *Uddannelseshjælp - er du under 30 år og har du ikke en uddannelse?* www.borger.dk. Fundet d. 02/3-2023, fra <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Dagpenge-kontanthjaelp-og-sygedagpenge/Kontanthjaelp/Kontanthjaelp-under-30-uden-uddannelse>
- Borgh, V., & van Berkel, R. (2007). Individualised service provision in an era of activation and new governance. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 27(9/10), 413-424. <https://doi.org/10.1108/01443330710822101>
- Brinkmann, S. (2015). Etik i en kvalitativ verden. I S. Brinkmann, & L. Tanggaard, *Kvalitative metoder : En grundbog* (2 udg., s. 463-480). Hans Reitzel.
- Bryman, A. (2012). *Social research methods* (4 udg.). Oxford University Press.
- Cabi. (uåa). *Beskæftigelsestilbud*. www.cabiweb.dk. Fundet d. 27/3-2023, fra <https://www.cabiweb.dk/lovstof/beskaeftigelsestilbud/>

Cabi. (uåb). *Programmet for flygtninger og familiesammenførte*. www.cabiweb.dk.

Fundet d. 20/3-2023, fra <https://www.cabiweb.dk/lovstof/programmet-for-flygtninge-og-familiesammenfoerte/>

Caswell, D., & Dall, T. (2022). Kapitel 6. potentialet i det borgerinddragende møde og samtalen. I D. Caswell, & F. Larsen, (1 udg., s. 149-176). Djøf.

Caswell, D., & Larsen, F. (2022). Forord. I D. Caswell, & F. Larsen (Eds.), *Borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen* (1 udg., s. 11-14). Djøf.

CUBB. (2019). *Projektbeskrivelse 2019*. www.politik-samfund.aau.dk. Fundet d. 5/3-2013, fra https://www.politik-samfund.aau.dk/digitalAssets/704/704515_cubb-projektbeskrivelse-til-download.pdf

CUBB. (2021). *CUBB udvikler spændende vidensmæglerindsats*. www.politik-samfund.aau.dk. Fundet d. 8/2-2023, fra <https://www.politik-samfund.aau.dk/forskning/forskningsprojekter/cubb/nyheder/nyhed/cubb-udvikler-spaendende-vidensmaeglerindsats.cid509657>

CUBB. (2022). *CUBB starter nyt samarbejde med varde kommune*. www.politik-samfund.aau.dk. Fundet d. 7/3-2023, fra <https://www.politik-samfund.aau.dk/forskning/forskningsprojekter/cubb/nyheder/nyhed/cubb-starter-nyt-samarbejde-med-varde-kommune.cid539586>

Dall, T., & Caswell, D. (2020). Interprofessional collaboration and service user participation. (s. 1-21). Aalborg Universitet.

Dall, T., & Jørgensen, S. (2022). Cultivating client initiatives in social work: An interactional exploration. *The British Journal of Social Work*, 52(4), 2312-2328. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab186>

Department of Social Policy & Social Work. *What is welfare conditionality?* www.welfareconditionality.ac.uk. Fundet d. 8/4-2023, fra

<http://www.welfareconditionality.ac.uk/about-our-research/what-is-welfare-conditionality/>

Fugl Eskjær, M., & Helles, R. (2015). *Kvantitativ indholdsanalyse* (1 udg.).

Samfundslitteratur.

Ingemann, J. H., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen, S. (2018). *Kvalitative undersøgelser i praksis : Viden om mennesker og samfund*. Samfundslitteratur.

Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2003). Kapitel 1. indledning: At skabe en klient. I M.

Järvinen, & N. Mik-Meyer, *At skabe en klient: Institutionelle identiteter i socialt arbejde* (1 udg., s. 9). Hans Reitzels Forlag.

Jones, N., McDavid, J., Derthick, K., Dowell, R., & Spyridakis, J. (2012). Plain language in environmental policy documents: An assessment of reader comprehension and perceptions. *Journal of Technical Writing and Communication*, 42(4), 331-371.

<https://doi.org/10.2190/TW.42.4.b>

Kjær, N. K. (2018). *Udvidet skriftlig kommunikation i det offentlige* (2. Udg.). Forlaget '94.

Kjærgaard, A., & Jensen, T. J. (2016). Er 'klart sprog' lettere at forstå? en undersøgelse af forståelsen af to versioner af et brev fra SKAT. *NyS. Nydanske Studier & Almen Kommunikationsteori*, 1(51), 31. <https://doi.org/10.7146/nys.v1i51.24794>

Kongsgaard, L. T. (2022). *Faglig reflektiv praksis : En undersøgelse af organisatorisk dilemmahåndtering og refleksivitet i velfærdsarbejdets frontlinje*

Larsen, F. (2022). Kapitel 1. borgerinddragelse for udsatte borgere i beskæftigelsespolitikken - potentialer og dilemmaer. I D. Caswell, & F. Larsen, *Borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen* (1 udg., s. 15-32). Djøf.

Larsen, F., & Andersen, N. A. (2019). Fra socialpolitik til beskæftigelsespolitik - er beskæftigelse for alle? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 21(1), 11-28.

<https://doi.org/10.7146/tfa.v21i1.114439>

Larsen, F., & Caswell, D. (2022). Co-creation in an era of welfare conditionality – lessons from denmark. *Journal of Social Policy*, 51(1), 58-76.

<https://doi.org/10.1017/S0047279420000665>

Larsen, F., & Herup Nielsen, M. (2022). Kapitel 3. Politisk-organisatoriske udfordringer og strategier for borgerinddragelse. In D. Caswell, & F. Larsen, *Borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen* (1 udg., s. 67-90). Djøf.

Monrad, M., & Danneris, S. (2021). *Borgerinddragelse i socialt arbejde* (1 udg.). Samfundslitteratur.

Monrad, M., & Danneris, S. (2022). Kapitel 2. Borgerinddragelse som fænomen. I D. Caswell, & F. Larsen, *Borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen* (1 udg., s. 35-69). Djøf.

Statsministeriet. (2022). *Regeringsgrundlag 2022*. www.stm.dk. Fundet d. 16.04.2023, fra <https://www.stm.dk/statsministeriet/publikationer/regeringsgrundlag-2022/>

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2019). *Guide til min plan på jobnet*. www.star.dk. Fundet d. 15/3-2023, fra https://star.dk/media/12621/guide_til_min_plan.pdf

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2022a). *Pjece til aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere m.v.* www.star.dk. Fundet d. 3/3-2023, fra <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fstar.dk%2Fmedia%2F18363%2F5-pjece-aktivitetsparate-uddannelseshjaelp.docx&wdOrigin=BROWSELINK>

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2022b). *Pjece til aktivitetsparate modtagere af kontanthjælp m.v.* www.star.dk. Fundet d. 15/3-2023, fra <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fstar.dk%2Fmedia%2F18256%2F1-pjece-jobparate-kontanthjaelp.docx&wdOrigin=BROWSELINK>

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2022c). *Pjece til jobparate modtagere af kontanthjælp mv.* www.star.dk. Fundet d. 3/3-2023, fra

<https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fstar.dk%2Fmedia%2F18256%2F1-pjece-jobparate-kontanthjaelp.docx&wdOrigin=BROWSELINK>

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2023a). *Fleksjob.* www.star.dk. Fundet d. 7/3-2023, fra <https://star.dk/indsatser-og-ordninger/indsatser-ved-sygdom-nedslidning-mv/fleksjob/>

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2023b). *Min plan - digitalt overblik og beskæftigelsesindsatsen.* www.star.dk. <https://star.dk/it/borger-it/min-plan-digitalt-overblik-over-beskaeftigelsesindsatsen/>

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2023c). *Rehabiliteringsteam.* www.star.dk. Fundet d. 20/3-2023, fra <https://star.dk/indsatser-og-ordninger/indsatser-ved-sygdom-nedslidning-mv/rehabiliteringsteam/>

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2023d). *Ydelse ved sygdom.* www.star.dk. Fundet d. 15/3-2023, fra <https://star.dk/ydelser/sygdom-og-barsel/sygedagpenge/>

Sundhed.dk. (2021a). *Jobafklaringsforløb.* www.sundhed.dk. Fundet d. 02/3-2023, fra <https://www.sundhed.dk/borger/patienthaandbogen/sociale-ydelser/sociale-ydelser/ydelser/jobafklaringsforloeb/>

Sundhed.dk. (2021b). *Sygemelding og sygedagpenge, lønmodtagere og ledige.* www.sundhed.dk. Fundet d. 27/3-2023, fra

<https://www.sundhed.dk/borger/patienthaandbogen/sociale-ydelser/sociale-ydelser/sygedagpenge/sygemelding-og-sygedagpenge-loenmodtagere-og-ledige/>

Torfining, J., & Sørensen, E. (2017). Offentlige frontlinjemedarbejdere. In J. Torfining, & P. Triantafillou (Eds.), *New public governance på dansk* (1 udg., s. 121-138). Akademisk Forlag.

Torfin, J., & Triantafillou, P. (2017). Introduktion: New public governance på dansk. In J.

Tofing, & T. Triantafillou, (1 udg., s. 7-40). Akademisk Forlag.