



Eksamensopgave Bachelor

Semester:	7. Semester
Modul:	Modul 13
Gruppenr.:	Gruppe 61
Antal anslag:	135.113
Titel:	Den koordinerende sagsbehandler – En kvalitativ undersøgelse af den koordinerende sagsbehandlers oplevelse af funktionen i
Engelsk titel:	The coordinating caseworker – A qualitative study of the coordinating case worker's experience of the function in practice
Dato:	04.01.2024
Vejleder:	Mathias Herup Nielsen

Navn:	Melissa Mølgaard
Studentmail:	Mmalga20@student.aau.dk
Navn:	Katrine Gundsø Sørensen
Studentmail:	Kgsa19@student.aau.dk

Den Koordinerende sagsbehandler

- En kvalitativ undersøgelse af den koordinerende sagsbehandlers oplevelse af funktionen i praksis



Aalborg Universitet

Socialrådgiveruddannelsen

7. Semester, modul 13

Januar 2024

Projektgruppe 61

**Vejleder: Mathias Herup
Nielsen**

Melissa Mølgaard

Mmalga20@student.aau.sk

Katrine Gundsø Sørensen

Kgsa19@student.aau.dk



Titelblad

Dette projekt er udarbejdet af studerende på socialrådgiveruddannelsen ved Aalborg Universitet, som afslutning på uddannelsesforløbet. Projektet foreligger uden rettelser og kommentarer fra socialrådgiveruddannelsens side og er dermed et udtryk for de studerendes egne synspunkter og tolkninger.

Ved færdiggørelsen af dette projekt ønsker vi at rette en tak til de personer, som har bidraget til projektets udformning. Vi ønsker først og fremmest at takke vores vejleder, for at stille sig kritisk og skabe yderligere refleksioner. Vejledningen har bidraget til at skabe mere struktur og målrette vores projekt. Vi vil endvidere rette en tak til Mariagerfjord Kommune som har ageret samarbejdspartner i dette projekt samt en tak til de informanter, som brugte tid på at deltage i interviewet til trods for travlhed.

TITEL:

DEN KOORDINERENDE SAGSBEHANDLER – EN KVALITATIV UNDERSØGELSE AF DEN KOORDINERENDE SAGSBEHANDLERS
OPLEVELSE AF FUNKTIONEN I PRAKSIS

ENGELSK TITEL:

THE COORDINATING CASEWORKER – A QUALITATIVE STUDY OF THE COORDINATING CASE WORKER'S EXPERIENCE OF THE
FUNCTION IN PRACTICE

ANTAL ANSLAG:

135.113 ANSLAG

DATO:

DEN 4. JANUAR 2024

STED:

AALBORG UNIVERSITET

Engelsk Abstract

The Purpose of the study behind this project is to examine how the social workers experience the role of the coordinating caseworker, in Mariagerfjord Kommune, as well as what limitations, demands and dilemmas are experienced in the function of the coordinating caseworker, when this has to be handled.

Furthermore, the aim is to investigate which factors limit the social worker from acting as the coordinating caseworker. The study is also based on two interviews, with three people who work in the field, who participate in elucidating and creating an understanding of our problem formulation.

The subjects were respectively a manager and two social workers within the welfare department in Mariagerfjord Kommune. The study was carried out based on a hermeneutic approach, where our personal opinions, interpretations and assumptions are central elements in the project's analysis.

Our purpose has not been to find a definitive truth, but rather an attempt to gain an understanding of the thoughts we have formed on the basis of our individual preconceptions before the start of the project.

The study consists of an abductive approach, where there has been an interaction between the theoretical and the empirical subject field. This approach has given us the opportunity to look at different perspectives in relation to gaining an understanding of the study's problems and thus supporting the outcome of our analysis. In our analysis, we have used Michael Lipsky and Jody Hoffer Gittel as tools to analyze the selected empirical evidence. The purpose of involving Michael Lipsky is to come to an understanding of why some social workers can act inappropriately, and what factors that can cause these problems in practice. The purpose of including Gittel, more specifically Gittel's theory regarding relational coordination, is to try to shed light on which tool and elements can be included in the work of social workers in order to achieve appropriate cooperation, which is a large part of coordinating case management. We conclude on the background of our research, that there are certain limitations, demands and dilemmas in the coordinating work of the profession, which can hinder the execution of the coordinating case work's positive outcome. We believe that these problems can be helped if there are clear guidelines within the organization and investing in the case handling part of the job.



Indholdsfortegnelse

Kapitel 1. Indledning.....	7
Kapitel 2. Egne forforståelser	9
Kapitel 3. Eksisterende viden	10
Kapitel 4. Problemstillinger.....	12
4.1. Problemformulering	13
Kapitel 5. Problemfelt.....	13
5.1. Socialrådgiver som profession.....	14
5.2. Udvikling på beskæftigelsesområdet	15
5.3. Påvirkninger fra handlingsrationaler og styringsprincipper	18
3.4. Modsætningsfyldte krav og dilemmaer	21
Kapitel 5. Metode	22
5.1. Videnskabsteoretisk tilgang	22
5.2. Kvalitativ metode - Interview.....	26
5.3. Informanter	28
5.4. Den abduktive tilgang	29
Kapitel 6. Databearbejdning.....	30
6.1. Interviewguide	30
6.2. Transskribering	32
6.3. Analysestrategi	33
6.4. Ethiske overvejelser	34
Kapitel 7. Teori	35
7.1. Lipsky	35
7.2. Gittell	37
Kapitel 8. Analyse.....	38
8.1. Den koordinerende sagsbehandler.....	38



8.2. Socialrådgiverens som den egentlige policymager.....	40
8.3. Socialrådgiveren i et krydspres mellem forskellige rammefaktorer	41
koordinerende arbejde.....	47
8.4. Mariagerfjord Kommunes implementering af den koordinerende sagsbehandler med inddragelse af Jody Hoffer Gittels begreb om relationel koordinering	50
Kapitel 9. Konklusion.....	55
Kapitel 10. Kvalitet	57
Kapitel 11. Kildekritik	58
11.1. Dokumenter	58
11.2. Pensum.....	59
11.3. Egen empiri indsamling.....	60
11.4. Kritik af Lipsky.....	60
Kapitel 11. Forandrings- og handlingsforslag	61
Kapitel 12. Litteraturliste.....	63
12.1. Juridisk litteraturliste	64
Kapitel 13. Bilagsoversigt.....	65

Kapitel 1. Indledning

I Danmark er der gennem tiden sket ændringer på beskæftigelsesområdet, som blandt andet har haft til formål at hjælpe borgere tilbage eller tættere på arbejdsmarkedet. Dette med henblik på at sikre den enkelte borger, deres familie og samfundet. Med kontanthjælpsreformen i 2014 blev der på baggrund af de mange modtagere af kontanthjælp og den lange varighed af kontanthjælpsforløbet, besluttet at indføre den koordinerende sagsbehandler (Beskæftigelsesministeriet, 2013).

Kontanthjælpsreformen havde til formål, at flere skulle have mulighed for at blive en del af arbejdsmarkedet. Dette på baggrund af, at der i sin tid var mange borgere, som modtog kontanthjælp og at nogle af disse borgere var visiteret som "midlertidigt passive" af kommunen og dermed var disse borgere heller ikke i nogle aktive indsatser, som skulle bringe dem tættere på arbejdsmarkedet. I aftaleteksten ses det også, at kontanthjælpssystemet på daværende tidspunkt ikke havde taget hånd om de forskellige problemstillinger og behov, som nogle borgere på kontanthjælp oplevede. Der peges også på, at der ofte ikke har været tydelige krav eller rette indsats til disse borgere og at kontanthjælp ikke skulle være et livsvilkår, men derimod en midlertidig hjælp. Der skete flere ændringer af kontanthjælpssystemet med denne reform, herunder at borgere ikke skulle skæres over én kam, men i stedet for skulle mødes med krav om at tage en uddannelse eller at komme i arbejde (Beskæftigelsesministeriet, 2013).

Det blev desuden også besluttet, hvilke målgrupper, der skulle have ret til den koordinerende sagsbehandler, og herunder den helhedsorienterede indsats. De aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere var en af de målgrupper, som med denne reform fik ret til den koordinerende sagsbehandler. Dette grundet, at denne gruppe borgere med komplekse problemer ikke skulle opleve, at deres indsats ikke var sammenhængende. Dette medførte, at der i den helhedsorienterede indsats skulle indgå en koordinerende sagsbehandler og at borgeren fik ret til denne, hvis opgave skulle være at sikre, at borgerens indsatser var tværfaglig og koordineret på tværs af kommunale forvaltninger og andre myndigheder. Kommunen fik derudover også pligt til at tilbyde den koordinerende sagsbehandler, når borgeren blev visiteret som aktivitetsparat (Beskæftigelsesministeriet, 2013). Den koordinerende sagsbehandler er jf. vejledning om en aktiv beskæftigelsesindsats, endvidere ansvarlig for at borgeren inddrages i det koordinerende samarbejde, herunder at sikre og følge op på de igangsatte indsatser samt de delmål der skal medvirke til at gøre borgeren



selvforsørgende. Den koordinerende sagsbehandler har endvidere til opgave at sikre en kontinuitet og sammenhæng i borgerens indsats. Vores interesse for området er opstået på baggrund af praktik indenfor beskæftigelsesområdet, hvor der her blev stiftet bekendtskab med borgere, hvis problemstillinger ofte var komplekse og hvor behovene hos borgerne kunne ses på tværs af forskellige grænseflader. Vi begyndte herefter at researche indenfor beskæftigelsesområdet, hvor vores nysgerrighed lå på, hvilke årsager der kunne være til, at borgere med komplekse problemstillinger havde lange forsørgelseshistorikker og hvor det ikke lykkedes at komme i mål med at koordinere på tværs af grænseflader. Under research fasen blev vi bekendt med rapporten "En fælles plan og koordinerende sagsbehandler til borgere med indsatser efter både SEL og LAB" (*Dansk Socialrådgiverforening, 2017*), som pegede på at der til trods for lovgivningens formål med den koordinerende sagsbehandler, opleves problematikker med at udføre den koordinerende sagsbehandling i praksis. Der ses desuden flere problematikker i forhold til arbejdet som den koordinerende sagsbehandler, herunder; manglende krav til vilkårene for de koordinerende sagsbehandlere, urealistiske sagstal, manglende tid samt manglende kompetencer. Derudover er kravene, til vilkårene for kompetencerne, til de koordinerende sagsbehandlere ikke stadfæstet med hjemmel i lovgivningen. I rapporten peger de dog på, at den koordinerende sagsbehandler er vigtig, da den kan være med til at sikre, at borgeren får en helhedsorienteret indsats, der går på tværs af forskellige sektorer. Dette til trods for ovennævnte problematikker (*Dansk Socialrådgiverforening, 2017*).



Kapitel 2. Egne forforståelser

Vi vil i dette kapitel kort redegøre for nogle af de forforståelser vi havde forinden opstart af dette projekt. Vi blev bekendt med, at der var mange aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere som var lang tid på ydelsen. På baggrund af vores forforståelser gjorde vi os tanker om, hvorvidt disse borgere var placeret på den rette ydelse, når vi nu ved, at kontanthjælp er en midlertidig ydelse. Ydermere reflekterede vi over, hvilke årsager der kunne være til, at så mange aktivitetsparate borgere ofte er på ydelsen i en lang årrække, hvor kommunen ikke formår at afhjælpe borgerens problematikker og dermed hjælpe dem mod selvforsørgelse. Dette gav os interesse for at dykke nærmere ned i målgruppen i et forsøg på at opnå en forståelse for, hvad der kunne ligge til grund for denne problematik. Vi blev i den forbindelse bekendt med den koordinerende sagsbehandler, som funktion, og denne havde vi ikke ret meget kendskab til, udover det, som vi i undervisningen er blevet introduceret til. Med hver vores forforståelser, reflekterede vi derfor over, hvorfor den koordinerende sagsbehandler ikke havde været medvirkende til at hjælpe denne målgruppe tættere på beskæftigelse. Her udsprang vores tanker med forforståelser om, at den koordinerende sagsbehandler måske er presset i sit arbejde grundet økonomi i organisationen, manglende ressourcer i form af ansatte på arbejdspladsen med denne målgruppe og et pres fra politisk side af. Derfor fandt vi det relevant at undersøge, om vi kunne finde frem til problematikker vedrørende den koordinerende sagsbehandler som funktion, og her blev vi blandt andet bekendt med artiklen "Udenfor nummer 36" (*Ehrenreich & Westersø, 2018*), som tydeliggør, at der opleves problematikker med at implementere og udføre rollen, som den koordinerende sagsbehandler. Vi blev derfor nysgerrige på yderligere at undersøge nærmere omkring denne problematik, herunder hvilke oplevelser socialrådgiveren har i forhold til at skulle varetage denne rolle. På baggrund af den nye viden fra artiklen opstod der ny undren samt nye forforståelser, herunder blandt andet om den koordinerende sagsbehandler overhovedet anvendes og tilbydes til borgeren som den skal jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (herefter LAB) § 36. Endvidere opstod der en forforståelse om, hvorvidt man i de forskellige forvaltninger og myndigheder er villige til at investere i borgerne, for at få dem hurtigere afklaret eller i beskæftigelse, så de dermed kan komme væk fra offentlig forsørgelse, hvilket er omkostningsrigt for samfundet på den lange bane. Derudover skabte vores drøftelser omkring den koordinerende sagsbehandler nogle bekymringer om, hvorvidt det overhovedet kan lade



sig gøre at lykkedes med det koordinerende sagsarbejde, når dagens samfund er så siloopdelt, med egne målsætninger, rammer og regler der skal indfries.

Kapitel 3. Eksisterende viden

I følgende kapitel belyses den eksisterende viden, vi har vedrørende det helhedsorienterede begreb som indgår i LAB §36 omhandlende den koordinerende sagsbehandler. Vi vil desuden kort redegøre for, hvad det helhedsorienterede begreb indebærer. Vi har i dette kapitel gjort brug af viden fra Social- og boligstyrelsen, hvor der her er foretaget en analyse af kommunernes oplevelse af, hvorledes omstillingen mod de helhedsorienterede indsatser vurderes.

Vi er bevidste om, at der ikke findes mange undersøgelser vedrørende den koordinerende sagsbehandlers oplevelse af funktionen i praksis og hvilke begrænsninger der eventuelt ses, men et begreb som går igen i flere dele af lovgivningen, og som tidligere nævnt herunder også LAB § 36, er det helhedsorienterede begreb. Dette begreb definerer Nissen, Harder & Andersen som værende et begreb, der indebærer særlige kompetencer. Dette på baggrund af, at der skal tages hensyn til elementer på flere niveauer, herunder det økonomiske, det politiske, det organisatoriske, det familiære, det institutionelle og det individuelle. Disse elementer ses som en forudsætning for, at der kan foretages socialfaglige, nyttige handlinger. Begrebet ses dog også som værende et begreb, der er under pres på baggrund af specialisering og den opdeling, som er i det kommunale sociale arbejde, og dette er særligt blevet tydeligt efter kommunalreformen i 2007. På baggrund af en undersøgelse om socialrådgiveres fremtidige kvalifikations- og kompetencebehov, ses der at være et udækket behov i praksis for et nærmere fokus på dette begreb både i forskning og undervisning. Undersøgelsen bekræftede både den helhedsorienterede tænkning, som en nødvendighed og betingelserne fandtes problematiserende i forhold til at udforske begrebet konkret i praksis (Harder & Nissen, 2018).

I en analyse foretaget af social- og boligstyrelsen (*Social- og boligstyrelsen, 2023*) er vi blevet bekendt med, at der opleves udfordringer med at arbejde helhedsorienteret. Analysen indeholder, de drivkræfter og barrierer, som de kommuner, der indgår i analysen, oplever i forhold til at omstille organisationen til en mere helhedsorienteret tilgang på voksenområdet til borgere med komplekse problemer. De borgere, som er i målgruppen for helhedsorienterede



indsatser, er borgere, som har forskellige kombinationer af udfordringer. Disse udfordringer kan kræve forskellige typer af indsatser, der går på tværs af de enkelte kommuners velfærdsområder. Analysen viser, at kommunernes erfaring med at omstille til en helhedsorienteret tilgang har nogle centrale udfordringer. Analysen er udarbejdet på baggrund af syv kommuner, som er forskellige steder mod omstillingen til en helhedsorienteret indsats. Kommunerne peger på tre centrale udfordringer, som kan være en hindring for at arbejde helhedsorienteret:

- Der peges på, at der er forskellige tilgange og perspektiver på de formål, indsatser og mål, som der er for borgeren, hvilket indsnævrer mulighedsrummet på tværs af lovgivninger af de forskellige faglige professioner på tværs af lov- og fagområder og forvaltninger. Et manglende kendskab til de forskellige områder på tværs, forhindrer sammenhængende indsatser, hvor mulighedsrummet på tværs af lovgivninger ikke udnyttes og udforskes fuldt ud.
- Der peges endvidere på, at der på baggrund af sektoropdelte lovområder, som i de forskellige forvaltninger er forankret med hver deres styringskæde, og budget, er manglende tværgående økonomiske incitamentsstrukturer. Muligheden for og lysten til at samarbejde økonomisk og fagligt er udfordret på baggrund af dette, når finansieringen af, hvordan forløbenes sammenhæng på tværs af områder er uklar.
- Der peges yderligere på, at fundamentet for tværgående ledelse er manglende. Fagområdernes specialisering i praksis betyder, at kommunernes enkelte fagforvaltninger ofte agerer, som selvstændige organisationer med isolerede ledelsesstreng. Det tværgående samarbejde på medarbejder- og borgerniveau hæmmes af, at der er en manglende opbakning fra øverste ledelse til at handle i det tværfaglige rum (Social- og boligstyrelsen, 2023).

Ovenstående udfordringer ser kommunerne som en naturlig motivation for iværksættelsen af omstillingsprocessen. Derudover ses udfordringerne som en væsentlig del at have med fra start af i tilrettelæggelsen af den helhedsorienterede indsats (Social- og boligstyrelsen, 2023).

Vi kan på baggrund af dette tænke, om det at være uvidende om det helhedsorienterede begreb eller manglende kompetencer og ressourcer hertil, er det, som i virkeligheden gør det problematisk at hjælpe borgere med komplekse problemer tættere på arbejdsmarkedet.

Kapitel 4. Problemstillinger

I følgende kapitel vil vi belyse nogle af de problemstillinger som vi har fundet frem til via vores research og empiriindsamling i forbindelse med den koordinerende sagsbehandling, samt hvorledes interessen for at samarbejde med Mariagerfjord Kommune opstod.

Vi har i forbindelse med dette projekt været i kontakt med Mariagerfjord Kommune, som vi har indledt et samarbejde med. Vi har i projektet lavet et enkelt casestudie, hvor vores informanter består af henholdsvis lederen for arbejdsmarkedsafdelingen og to socialrådgivere, der er ansat under denne leder. Interessen for samarbejdet opstod blandt andet på baggrund af, at vi blev bekendt med, at de i Mariagerfjord Kommunen med budgetaftalen for 2020-2023 har iværksat en indsats med det formål, at styrke den tværfaglige koordination og samarbejde i de sager, hvor der er borgere, som har behov for indsatser på tværs af fagenheder og afdelinger i kommunen. Projektet hedder "Bedre koordineret sagsbehandling", og indeholder blandt andet en koordinations- og samarbejdsmodel på tværs af fagenheder og afdelinger i kommunen. Indsatserne i projektet indeholder blandt andet principper for mødet med borgeren samt principper for tværfaglig koordination og samarbejde mellem fagpersoner, herunder at medarbejderne forpligtes til samarbejde på tværs af fagpersoner, når der ses behov for dette hos en borger (Mariagerfjord Kommune, 2023).

Indsatsen "Bedre koordineret sagsbehandling" er blandt andet udarbejdet på baggrund af årsberetningen fra 2019 af borgerrådgiveren i Mariagerfjord Kommune. I denne tydeliggøres det, at kommunen har udfordringer med at implementere den koordinerende sagsbehandler. Dette på baggrund af en manglende fælles forståelse for, hvad helhedsorienteret koordinerende sagsbehandling indebærer. Denne manglende fælles forståelse indenfor forvaltningen eller på tværs af forvaltningerne og andre myndigheder kan give anledning til at borgeren oplever en uens sagsbehandling (Mariagerfjord Kommune, 2019).

Vi er desuden blevet bekendt med yderligere viden om problematikker vedrørende den koordinerende sagsbehandler, herunder i en artikel i "Udenfor nummer 36" (*Ehrenreich & Westersø, 2018*). Her peges der på, at der trods et politisk ønske om at få styrket koordineringen af forskellige indsatser i borgerens forløb, er manglende specificering af funktionen som den koordinerende sagsbehandler. Det er derfor uklart for socialrådgiverne at definere helt konkret, hvad deres funktion som den koordinerende sagsbehandler egentlig indebærer. Artiklen peger endvidere på, at borgere med komplekse problemstillinger ikke



passer ind i den traditionelle silotænkning og at der dermed er et behov for at bryde med opdelingen af de specialiserede enheder. Der udtales i artiklen, at der er udfordringer med at varetage borgerens behov indenfor den enkelte enhed, og at der dermed er behov for at gøre brug af hinandens værktøjskasser på tværs af enheder og forvaltninger (Ehrenreich & Westersø, 2018).

På baggrund af den hidtil opnåede viden, som vi på nuværende tidspunkt har tilegnet os i projektet, er vi blevet nysgerrige på, hvilke mulige faktorer der kan påvirke socialrådgiveren i det koordinerende sagsarbejde og dermed udførelsen af rollen. Ovenstående problemstillinger danner grundlaget for den nedenstående problemformulering, som er rammen for den efterfølgende analyse.

4.1. Problemformulering

Hvordan oplever socialrådgiveren rollen som den koordinerende sagsbehandler i Mariagerfjord Kommune og hvilke begrænsninger, krav og dilemmaer oplever socialrådgiveren i funktionen som den koordinerende sagsbehandler?

Kapitel 5. Problemfelt

Vi vil i følgende kapitel belyse de faktorer, som vi via research har fundet frem til og som vi tænker kan være mulige faktorer der påvirker funktionen som den koordinerende sagsbehandler. Vi vil derfor beskrive de faktorer som vi ser, kan danne grundlag for eventuelle begrænsninger, krav og dilemmaer. Disse tre begreber vil i de efterfølgende afsnit indgå i en større eller mindre grad, men det tydeliggøres, hvorfor netop disse tre begreber er relevante at undersøge nærmere i forbindelse med den koordinerende sagsbehandler.

Vi har i vores researchfase undersøgt, hvornår den koordinerende sagsbehandler blev politisk besluttet. Den koordinerende sagsbehandler kom til kontanthjælpsområdet, da kontanthjælpsreformen trådte i kraft i 2014. Vi var inde og læse om kontanthjælpsreformen og blev i den forbindelse nysgerrige på, hvordan udviklingen på beskæftigelsesområdet har været gennem tiden. Vi fandt frem til, at der gennem tiden har været forskellige handlingsrationaler, som vi tænker kan have en indvirkning på det koordinerende sagsarbejde. Vi undersøgte de forskellige handlingsrationaler, med et blik for, hvilken betydning disse kunne have for



indførelsen af den koordinerende sagsbehandler. Derudover hvilken betydning de kunne have for implementering af den koordinerende sagsbehandler i praksis. Her fandt vi frem til flere begrænsninger og udfordringer, som vi kan tænke der kan have en betydning for den koordinerende sagsbehandler. De efterfølgende afsnit i dette kapitel vil beskrive de mulige faktorer, som vi tænker kan begrænse den koordinerende funktion i praksis.

5.1. Socialrådgiver som profession

I dette afsnit vil vi kort redegøre for, hvad der indgår i uddannelsen til socialrådgiver, herunder hvad socialrådgiveren skal opnå af færdigheder og kompetencer ifølge studiebekendtgørelsen. Vi finder det relevant at inddrage dette afsnit, da der med socialrådgiverprofessionen indgår flere elementer, som er relevante i forhold til den koordinerende rolle. Dette på baggrund af, at der igennem uddannelsens forløb er flere punkter i uddannelsens indhold, som indeholder færdigheder og kompetencer vedrørende den tværprofessionelle og koordinerende funktion.

Når vi ser på Bekendtgørelsen om uddannelse til professionsbachelor som socialrådgiver fremgår det af;

§ 1 Formålet med uddannelsen til professionsbachelor som socialrådgiver er at kvalificere den uddannede til at varetage opgaver inden for socialrådgivning og socialt arbejde. Den uddannede skal selvstændigt og på tværs af professioner og sektorer kunne bidrage til forebyggelse og løsning af sociale problemer samt planlægge, koordinere, gennemføre, evaluere og udvikle socialfaglige indsatser på individ-, gruppe, organisations- og samfundsniveau inden for den offentlige forvaltning, herunder på beskæftigelsesområdet, foranstaltningsområdet og i privat regi.

Som det fremgår af bekendtgørelsens §1 kan der heraf udledes at socialrådgiveren skal have kompetencer til at kunne koordinere på tværs af forskellige professioner og sektorer til forebyggelse og løsning af sociale problemer. Derudover fremgår det af bilag 1 til bekendtgørelsen, som indeholder mål for læringsudbyttet for uddannelsen til socialrådgiver, herunder den viden, færdigheder og kompetencer som en professionsbachelor til socialrådgiver får viden om, at den uddannede blandt andet opnår færdigheder såsom; "...3) Den uddannede kan mestre funktioner som myndighedsudøver, tværprofessionel koordinator, projektleder og forhandler samt tilrettelægge socialfaglige indsatser på



foranstaltningsområdet...” Endvidere indgår der i bilag 1, at en del af den uddannedes kompetencer blandt andet indeholder følgende: “...5) *den uddannede kan selvstændigt indgå i, koordinere og lede tværprofessionelt eller projektorganiseret samarbejde...*” Vi tænker at forståelsen for socialrådgiverens profession er relevant for dette projekt, idet denne bidrager til at belyse de kompetencer som socialrådgiveren tillæres via uddannelsen og dermed opnår redskaber og viden, som den uddannede kan anvende i praksis. Der kan hermed også stilles krav til socialrådgiveren, hvad angår det koordinerende sagsarbejde idet vi tænker, at der er en form for slægtskab mellem socialrådgiverprofessionens værdigrundlag og den koordinerende sagsbehandler, som funktion. Dette på baggrund af, at vi må antage, at den uddannede socialrådgiver via sin uddannelse, har opnået et vist kendskab og viden om det at kunne koordinere på tværs af forvaltninger og myndigheder, men vi tænker fortsat at kompetencerne til at kunne varetage den koordinerende rolle er noget, som skal tillæres.

5.2. Udvikling på beskæftigelsesområdet

Frontlinjearbejdet indenfor beskæftigelsesindsatsen i kommunerne har i takt med forskellige former for velfærdsreformer ændret sig op igennem tiden. Hvor frontlinjearbejdet før i tiden indeholdt et mere traditionelt socialt arbejde, hvor fokus var på at forbedre udsatte borgeres livskvalitet, er dette op igennem tiden blevet påvirket af forskellige skift i politikken. Forskellige reformer har medført, at kommunerne blandt andet har fået flere arbejdsopgaver og grundet de institutionelle ændringer er den kommunale autonomi og dermed beslutnings- og handlingsrummet mindsket i kommunerne (Caswell & Larsen, 2015).

I 2002 trådte en ny reform i kraft, denne reform havde fokus på ‘flere i arbejde’. Reformen havde et stærkt fokus på aktivering, hvor formålet var at få borgere hurtigst muligt i arbejde. Denne reform blev desuden kaldt work-first, hvor tilgangen var på social disciplinering. Workfirst og kommunaliseringen af hele beskæftigelsesindsatsen i kombination med new public management, tænker vi har resulteret i et øget fokus på ‘people processing’ eller ‘people changing’ hvor der har været afsæt i borgerens arbejdsevne frem for de sociale behov og dermed et manglende blik for det hele menneske (Caswell & Larsen, 2015). En anden politisk beslutning, som spillede en central rolle i forhold til kommunernes beslutningsrum var, da regeringen i 2007 introducerede en kommunalreform, som afskaffede amterne og overførte opgaver og myndighed til de nye større kommuner eller til staten. Man introducerede samtidig en ny organisatorisk konstruktion, som kom til at hedde ‘Jobcenter’ og i



2008 blev det besluttet, at hele beskæftigelsesindsatsen pr. 1. august 2009 skulle kommunaliseres. Dette medvirkede også, at jobcentret blev organisatorisk adskilt fra de sociale tilbud med det formål at sikre, at jobcentrets fokus lå på beskæftigelse (Caswell & Larsen, 2015).

Vi finder det relevant at inddrage dele af udviklingen på beskæftigelsesområdet i projektet, da dette har relevans i forhold til at se på, hvilke rammer og betingelser socialrådgiveren skal navigere i og dermed, hvad der kan påvirke deres arbejde i det koordinerende sagsarbejde. På baggrund af ændringerne på området tænker vi, at dette kan have betydning for socialrådgiverens socialfaglige del af arbejdet og det at skulle kunne se på en sag med et helhedsorienteret perspektiv. Denne organisatoriske adskillelse af jobcenter og de sociale tilbud, kan have betydning for socialrådgiverens perspektiv på det hele menneske. Dette med tanke om, at hovedfokus ligger på beskæftigelse, trods borgere med komplekse problemer ofte har problemstillinger, der rækker ud over beskæftigelsesområdet, og dermed har brug for den koordinerende sagsbehandler, for at få en helhedsorienteret indsats, som er koordineret på tværs af forskellige forvaltninger alt efter borgerens behov. Ændringer kan endvidere skabe udfordringer og begrænsninger i det, at der kan opstå modsætningsfyldte krav og dilemmaer i arbejdet indenfor de forskellige rammekrav. Modsætningsfyldte krav og dilemmaer tænkes at kunne opstå, fordi socialrådgiveren med sin faglighed qua sin uddannelse, skal have blik for det hele menneske, men der ligger et pres fra politisk side om, at borgeren skal hurtigst muligt i beskæftigelse. Dermed kan blikket for det hele menneske træde mere i periferien og socialrådgiveren kan havne i et etisk dilemma, fordi borgeren måske ikke er klar til at komme ud på arbejdsmarkedet endnu.

5.2.1 Organisationsstruktur

Udviklingen på beskæftigelsesområdet som er beskrevet ovenfor, har gennem tiden haft en indvirkning på organisationsstrukturen. Alle organisationer er kendetegnet ved en organisationsstruktur, som definerer hvordan arbejdsopgaver skal fordeles og koordineres i organisationen samt hvordan beslutningskompetencen skal fordeles blandt ledere såvel som medarbejdere (Jacobsen & Thorsvik, 2014).

Den formelle organisationsstruktur refererer til formalistisk vedtaget arbejdsfordeling, hvor formålet er at fremme specialisering i selve organisationen. Dette gøres ved gruppering af opgaver i forskellige organisationsenheder, hvor der her specificeres, hvem der har autoritet til



at træffe beslutninger. Når der sker en specialisering af flere forskellige fagområder, opstår der et behov for koordinering af delopgaverne. Den formelle organisationsstruktur fastsætter ikke blot arbejdsdelingen samt inddelingen i selve organisationen, men indeholder endvidere elementer som skal sikre, at den nødvendige koordinering kan finde sted. Opstår der manglende overblik, informationer samt forskellige interesser, kan dette resultere i at frontlinjemedarbejderne udelukkende koncentrerer sig om deres delopgave, hvilket ofte er på bekostning af helheden. I organisationsteoretiske termer vurderes det at behovet for koordinering øges ved voksende horisontal differentiering, hvilket vil sige at jo flere specialiserede afdelinger der er i en organisation, jo større er behovet for koordinering. Koordinering kan derfor betragtes som en omkostning, der er nødvendig for at organisationen opnår de specialiseringsgevinster, der er, ved den voksende horisontale differentiering (Jacobsen & Thorsvik, 2014).

Viden om organisationsstrukturen, mere specifikt den formelle organisationsstruktur, er relevant for dette projekt, idet denne form for organisationsstruktur forklarer vigtigheden i at koordinere på tværs af de specialiserede enheder. I den formelle organisationsstruktur indgår elementer, som skal sikre den nødvendige koordinering, dette tænker ikke altid opnås efter hensigten. Her med tanke om, at vi ved, at de specialiserede enheder kan medføre, at socialrådgiveren får et manglende blik for det hele menneske og dermed også manglende viden om de andre enheder i organisationen, når de sidder med hver deres fokus, herunder eksempelvis beskæftigelse.

Idéen med at fremme specialisering af faggrupper, tænker vi er relevant for netop at opnå en større viden om eksempelvis et specifikt område. Vi tænker derimod, at problematikken med at praktisere det koordinerende sagsarbejde med inddragelse af den helhedsorienterede sagsbehandling, kan opstå på baggrund af netop denne specialisering indenfor et givent område og at opdelingen i organisationen, kan have betydning for koordineringen på tværs af forskellige professioner og fagområder. Specialiseringen indenfor et bestemt område og opdelinger i en organisation tænkes endvidere at kunne have den konsekvens, at viden om andre fagpersoner, som kan være relevante at inddrage i borgerens sagsforløb, kan blive overset, netop fordi man er specifik på sit eget område eller den afdeling man er placeret i, i selve organisationen. Når hovedfokus ligger på at få borgeren i beskæftigelse og dermed selvforsørgende, kan bagvedliggende årsager til borgerens manglende beskæftigelse risikere at blive overset.

5.3. Påvirkninger fra handlingsrationaler og styringsprincipper

Handlingsrationaler rummer forskellige menneske- og samfundssyn. Et handlingsrationale peger på en bestemt forståelsesmåde, hvor der handles ud fra (Bundesen, 2019). I følgende afsnit vil vi kort beskrive, hvordan vi tænker henholdsvis det bureaukratiske handlingsrationale kan påvirke udførelsen af funktionen som den koordinerende sagsbehandler. Endvidere vil vi beskrive hvorledes New Public Management (NPM) samt New Public Governance (NPG) handlingsrationaler kan have en indvirkning på, at den koordinerende sagsbehandler funktion i praksis. Slutligt vil vi beskrive benchmarkings indflydelse på organisationer og dens mulige indvirkning på den koordinerende sagsbehandler.

3.3.1. Det bureaukratiske handlingsrationale - Max Weber

Det bureaukratiske handlingsrationale udspringer af den idealtypiske organisationsform, som Max Weber beskrev som bureaukrati i starten af det tyvende århundrede. Webers beskrivelse af bureaukrati har sidenhen været anset som rygraden i den offentlige sektor. Det bureaukratiske handlingsrationale tager udgangspunkt i en forestilling om, at det moderne samfund er påvirket af målrationalitet, hvor man før i tiden var knyttet mere til tradition og slægt. Menneskesynet i det bureaukratiske handlingsrationale er, at mennesker er regelfølgende. Dette handlingsrationale bygger på lighed for loven, hvilket vil sige at der skal være en ensartethed via standardiserede tildelinger samt ydelser. Pligten til at overholde love samt regler, vægtes højt i dette handlingsrationale, idet det bureaukratiske styringsprincip er regelstyring indenfor et hierarki med klar arbejdsdeling. Frontlinjemedarbejderne skal være styret af pligtetikken og dermed ikke inddrage egne normer og værdier i deres opgaveløsning (Bundesen, 2019).

Weber hævdede endvidere at brugen af regler var et vigtigt kendetegn ved det bureaukratiske handlingsrationale, idet han mente at bureaukratiet ville blive mere effektivt, hvis man formåede at regulere tænkning samt adfærden, således at mulighederne for at benytte det personlige skøn blev minimeret og dermed gjorde personlige følelser, holdninger og andre faktorer mindre influerende på beslutningerne (Jacobsen & Thorsvik, 2014).

Vi er blevet bevidste om, at der er nogle udfordringer ved Webers bureaukratiske tænkning, idet der er et manglende fokus på borgerens individuelle behov og der dermed kan være et manglende helhedssyn. Vi kan desuden se mulige begrænsninger i frontlinjemedarbejderes mulighed for at foretage socialfaglige skøn, hvilket kan sætte frontlinjemedarbejdere i en



situation hvor der skal håndteres modsætningsfyldte krav og dilemmaer. Vi tænker, at det socialfaglige skøn kan påvirkes af elementer i dette handlingsrationale, da regelstyring kan have betydning for den koordinerende sagsbehandlers arbejde med at kigge på årsager bag et menneskes handlinger, da bestemte regler kan være med til at overskygge disse. Dermed kan dele af det koordinerende sagsarbejde blive påvirket af, at socialrådgiveren er regelstyret og dermed ikke har sit socialfaglige skøn med i vurderingerne af borgernes behov, hvilket kan resultere i at socialrådgiveren ikke foretager en individuel vurdering af borgerens sag. Dette med tanke om, at socialrådgiveren i det koordinerende sagsarbejde, kan være påvirket af bestemte regler og retningslinjer, som er fastsat i organisationen. Dermed kan socialrådgiveren havne i en situation, hvor der opleves modsætningsfyldte krav fra organisatorisk og politisk side, samtidig med at der ud fra borgerens perspektiv også er udfordringer, som socialrådgiveren bør medtage i sin vurdering. Hermed kan socialrådgiveren opleve at havne i et etisk dilemma.

3.3.2. New Public Management og New Public Governance

NPM handlingsrationale slog igennem i 1980'erne og byggede på en markedsøkonomisk forestilling. Synet på mennesker var, at de forfulgte deres egennyttige interesser, med det formål at konkurrere med andre og optimere sit eget udbytte. I dette handlingsrationale var der en form for silotænkning, hvor man opdelte enheder og udarbejdede nogle mål som der kunne laves resultatopfølgninger på, for på den måde at kunne kontrollere og kvalificere sig. En modpol til NPM er NPG som er et humanistisk handlingsrationale. Hvor man i NPM har fokus på blandt andet mere upersonlige mekanismer såsom markedsføring, økonomiske incitamenter og resultatopfølgninger, har man i NPG fokus på mennesker samt grupperelationer. I dette handlingsrationale ses mennesket som socialt ansvarlige væsner. I handlingsrationalet NPG tilstræbes der mod, at de relevante aktører i forvaltningerne producerer samt leverer ydelser til borgerne baseret på samarbejde og tværgående dialog. Dette handlingsrationale har spillet en rolle på den offentlige sektor de sidste 30-40 år (Bundesen, 2019).

Set i lyset af NPM handlingsrationalet, hvor organisationer blev opdelt med det formål at blive specialister indenfor et bestemt felt, var formålet med indførelsen af den koordinerende sagsbehandler, at se det hele menneske og i fællesskab udarbejde en fælles koordineret plan, til fordel for borgeren. Det vil sige, at hver enkelt specialist, som har relevans for borgerens



sag, skal samarbejde på tværs af grænseflader, for at komme i mål med det koordinerende arbejde. Indførelsen af den koordinerende sagsbehandler, tænker vi, kan ses som et skridt mod en mere NPG- tænkning. Dette på baggrund af, at der er et politisk ønske om, at der til trods for specialiseringer, skal koordineres på tværs og dermed sikre det helhedsorienterede arbejde. Til trods for, at det koordinerende sagsarbejde og dermed den koordinerende sagsbehandler kan ses, som et opbrud mod NPM-tænkningen, er der stadig meget som tyder på, at selvom vi bevæger os mod tænkningen i NPG handlingsrationalet, så er tiltaget med den koordinerende sagsbehandler svær at udføre i praksis. På baggrund af ovenstående afsnit vedrørende det bureaukratiske handlingsrationale, NPM- og NPG handlingsrationale tyder det på, at handlingsrationalerne alle forsat har en indflydelse på det nuværende samfund og måden at drive en organisation på. Dette vurderer vi på baggrund af, at vi fortsat har bureaukrati, hvor samfundet er opdelt i hierarkier og hvor vi skal være regelfølgende. Vi ser dog også at der er kommet fokus på det økonomiske aspekt, hvor der måles og vejes på, hvor effektive organisationerne og de forskellige enheder er, men også at man ønsker at se det hele menneske og samarbejde om at nå i mål. Dermed tænker vi, at der i nutidens samfund er elementer fra de forskellige handlingsrationaler, der spiller ind og kan have indflydelse på det koordinerende arbejde.

3.3.3. Benchmarking

Benchmarking er en rangliste for landets kommuner, hvor de kommuner, som har færre personer på offentlig forsørgelse, ligger øverst på ranglisten og dermed er de kommuner, som gør det godt. Derimod er de kommuner, som ligger i bunden af ranglisten dem, som har flere personer på offentlig forsørgelse og dermed klarer sig dårligere. Beskæftigelsesministeren benchmarker kommunerne ved at kigge på de enkelte kommuners antal af borgere, som er på offentlig forsørgelse og sammenholder det med det antal, det kan forventes at kommunerne vil have, set ud fra kommunens rammevilkår. Benchmarking har altså til formål at sammenligne kommunernes resultater i forhold til hvor gode de er til at få borgere væk fra offentlig forsørgelse. Som nævnt ovenfor sammenlignes kommunernes resultater med øje for deres forskellige rammevilkår, hvilket der tages hensyn til, når resultaterne af den enkelte kommunes tal skal vurderes og dermed også i forhold til sammenligningen med resultaterne for andre kommuner. Dette skal være med til at skabe et bedre overblik over, hvilke kommuner der gør det godt, og dermed kan de kommuner som gør det mindre godt, lære af de kommuner, som ligger højere på benchmarkinglisten (Beskæftigelsesministeriet, 2023).



Benchmarking er inddraget i projektet, da vi med vores forforståelser kan have tanker om, hvorvidt denne rangliste kan påvirke den koordinerende sagsbehandler i sit arbejde med udsatte borgere. Dels fordi, denne gruppe af borgere, ofte er lang tid på offentlig forsørgelse på baggrund af forskellige komplekse problemer, hvilket kan lægge et pres på socialrådgiveren i forhold til at hjælpe borgerne ud systemet hurtigst muligt. Dette med tanke om, at kommunerne kan opnå en plads øverst på ranglisten, også selvom borgeren måske ikke er klar til at håndtere forskellige udfordringer i livet uden kommunens hjælp. Dermed tænker vi, at det sociale arbejde kan komme under pres, og at socialrådgiveren kan havne i et etisk dilemma.

Vi tænker endvidere at benchmarking er relevant at inddrage, idet man via benchmarking måler og vejer, hvilket læner sig op ad tankegangen i NPM handlingsrationalet. Vi kan dermed have nogle tanker om, at dette kan sætte socialrådgiveren i et pres, som socialrådgiveren skal formå at håndtere på bedst mulig vis, hvor både rammefaktorer, politiske mål og borgerens behov skal opfyldes.

3.4. Modsætningsfyldte krav og dilemmaer

Som professionel medarbejder ansat i en organisation, kan man nemt komme til at føle et pres fra forventninger om, at man på den ene side skal have en høj faglighed, agere professionelt og have en individuel tilgang til den enkelte borger. Til at man på den anden side skal medtænke besparelser, optimeringer og overholde bestemte procedurer og standarder. I arbejdet vil der altid indgå forskellige rammefaktorer, herunder eksempelvis juridiske og økonomiske. Rammerne skal medtænkes i det daglige arbejde og at disse er en del af mulighedsbetingelserne og begrænsningerne for den professionelles arbejde. Den enkelte professionelle kan ikke alene ud fra vilkårene i sit arbejde være med til at definere, hvad god og faglig praksis er. Derimod må organisationen, herunder ledelsen, være medansvarlige for at tydeliggøre dette. Derudover er det i organisationen også væsentligt løbende at forholde sig til de modsatte krav, dilemmafyldte situationer og prioriteringer, som kan opstå i et organisatorisk virke (Kongsgaard, 2018).

Modsætningsfyldte krav og dilemmaer finder vi relevante for dette projekt, idet der i arbejdet med det koordinerende sagsarbejde kan opstå begrænsninger samt rammefaktorer, herunder de politiske-, organisatoriske-, juridiske- og økonomiske rammefaktorer, der alle påvirker socialrådgiverens handlemæssige råderum og derigennem kan sætte socialrådgiveren i en



position, hvor der skal håndteres modsætningsfyldte krav og dilemmaer. Dilemmaer ser vi som værende det, som socialrådgiveren kan komme til at stå i, når de både skal hjælpe borgeren og opfylde politiske mål og krav.

Med den opnåede viden vi har gjort os i projektet, er vi blevet bevidste om, at de ovennævnte problematikker kan sætte socialrådgiveren i en position mellem modsætningsfyldte krav, da de skal opfylde den politiske beslutning om at anvende funktionen, som den koordinerende sagsbehandler, men at den uklare definition af rollen, manglende tilførsel af ressourcer og kompetencer blandt andet er nogle af de problematikker, som kan resultere i, at socialrådgiveren kan havne i et etisk dilemma.

Kapitel 5. Metode

I følgende kapitel vil vi indledningsvis gøre rede for det videnskabsteoretiske udgangspunkt, herefter beskrives de metodiske valg samt overvejelser, der har lagt til grunde for undersøgelsens ramme indenfor dette bachelorprojekt. Endvidere beskrives hvorledes vi har bearbejdet vores data.

5.1. Videnskabsteoretisk tilgang

I dette afsnit beskrives hermeneutikken, som har været det videnskabsteoretiske udgangspunkt i dette bachelorprojekt. Den videnskabsteoretiske tilgang har været medvirkende til at skabe sammenhæng i projektet. Der vil i dette afsnit endvidere redegøres for kritikpunkter ved valget af den hermeneutiske tilgang.

Hans-Georg Gadamer betragtes som en af de mest centrale hermeneutikere.

Gadamer forklarer “... *hvordan enhver forståelse er en fortolkning ud fra en persons situation og vedkommendes forståelseshorisont*” (Guldager, 2018). Den hermeneutiske tilgang viser dermed ikke kun ens egen horisont betingede forståelse, den viser også, at det område eller den problematik, man prøver at forstå, selv er horisont betinget (Guldager, 2018). Vi har i vores projekt gjort brug af Gadamers beskrivelse og forståelse af hermeneutikken, idet vi er bevidste om at enhver forståelse bygger på vedkommendes egen forståelseshorisont, som bringes i spil på baggrund af den individuelle bagage i form af blandt andet normer, værdier og holdninger.



Den hermeneutiske tilgang indeholder bestemte opfattelser, meninger og værdier, som beror på bestemte fortolkninger af verden. Hermeneutikken ser individet i personens historiske kontekst, hvor bestemte traditioner og fordomme er formet af det liv, som personen har levet. Når man i hermeneutikken studerer menneskers handlinger, opfattelser og værdier og man tolker samt analyserer på oplysningerne ud fra egen viden, teoretiske indsigt og forforståelse, samtidig med at handlingerne, meningene eller opfattelserne som der er fundet frem til, bygger på informanternes fortolkninger af verden, har vi via dette forsøgt at danne os et billede af helheden, ud fra delelementer. Dermed er der tale om forskerens fortolkninger af informanternes fortolkninger. Dette kaldes indenfor hermeneutikken for dobbelthermeneutik (Guldager, 2018).

Vi har i vores projekt indsamlet empiri via kvalitative interviews. Vi har i undersøgelsen af vores belyste problemstillinger fortolket på vores informanternes fortolkninger vedrørende den koordinerende sagsbehandler og har dermed benyttet os af dobbelthermeneutikken.

Gennem kvalitative interviews har vi forsøgt at skabe en forståelse for, hvordan socialrådgiveren oplever funktionen, som den koordinerende sagsbehandler og hvilke begrænsninger, krav og dilemmaer der eventuelt ses. Vores mål har ikke været at finde en endegyldig sandhed for de belyste problematikker, men har i stedet været på processen, hvor vores tolkning er blevet mere dækkende for området. Vi har til dette benyttet vores informanter samt eksisterende dokumenter med viden indenfor området, for derigennem at kunne skabe en horisontsammensmeltning, som har bragt os tættere på nogle svar. Vekselvirkende tolkningsprocesser er en del af den hermeneutiske tilgang. Her forstås delen ved at anskue den i helheden og hvor helheden opnår mening gennem delen. Dette kaldes også den hermeneutiske spiral (Jørgensen, 2008). Den hermeneutiske spiral er i vores projekt anvendt med det formål at forsøge at forstå effekten af en koordinerende sagsbehandler set ud fra et professionsperspektiv. Dette er gjort ved at fortolke på dele såsom samarbejde, relation og kompetencer ud fra vores forforståelser, for derefter gennem nye erkendelser og ny forståelse at fortolke på ny. På den måde er vi kommet tættere på et svar på vores problemformulering. Vi har fortolket på eksisterende dokumenter samt vores informanternes udsagn. Dette har vi gjort gennem vores forforståelser, viden og erfaringer, hvilket skabt en bredere helhedsforståelse via nye delforståelser (Jørgensen, 2008).

Vi har i dette projekt været bevidste om, at vi ved at lave et enkelt casestudie, ikke har kunne belyse begrænsninger, krav og dilemmaer i et mere generelt perspektiv, idet vi udelukkende



har haft fokus på en enkelt kommune i vores undersøgelse. Vi finder dog elementer i vores undersøgelse, som vi tænker kan anvendes og bringes i spil på et mere generelt plan.

5.1.1. Kritik af hermeneutikken

Vi har i vores projekt anvendt den hermeneutiske tilgang. Denne tilgang har nogle kritikpunkter, som vi har været opmærksomme på i vores anvendelse af denne tilgang. Vi har derudover været opmærksomme på, hvad vi havde fået øje på, hvis vi havde valgt en anden videnskabsteoretisk tilgang.

Ved den hermeneutiske tilgang er det ifølge Gadamer i horisontsammensmeltningen, at meninger og forståelser kommer til udtryk og opstår. Gadamer er filosof og har foretaget analyser af forskellige tekster og værker med videre. Han har ikke udarbejdet empiriske undersøgelser indenfor psykologien eller sociologien, og dette kan være årsagsforklaring på nogle af de svagheder, der ses vedrørende horisontsammensmeltningen.

Horisontsammensmeltningen er som nævnt processen, hvor forståelsen kan opnås. Der peges endvidere på to spørgsmål, der er vigtige at stille sig selv, når man arbejder ud fra den hermeneutiske tilgang. Vi har i vores projekt været opmærksomme på disse spørgsmål; "Er alle meninger eller forståelser lige gode, lige kvalificerede eller lige sande?" Og "Er alle tolkninger lige gode?" Disse spørgsmål er ikke tydelige hos Gadamer og dette er et alvorligt svaghedstegn, idet videnskabens målsætning er at få frembragt mere kvalificeret viden (Guldager, 2018). Vores opmærksomhed på ovennævnte spørgsmål har givet os bevidsthed om, hvorvidt vores informanter har været kvalificeret til at udtale sig om emnet, samt hvilke forståelser de har af funktionen som den koordinerende sagsbehandler. Vi har endvidere været opmærksomme på det faktum at de var udvalgt af organisationen til at skulle besvare vores spørgsmål. Vi har desuden haft tanker om, hvorvidt de havde forberedt sig på at fremlægge deres arbejde i kommunen med den koordinerende sagsbehandler positivt. Dette på baggrund af, at de var bevidste om, at vi var ved at foretage en problembaseret undersøgelse, som blandt andet netop handler om, at det er svært at implementere den koordinerende sagsbehandler hensigtsmæssigt i praksis og at de på baggrund af problematikkerne herom, er i gang med at iværksætte tiltag, som skal styrke denne implementering.

Der findes på nuværende tidspunkt ingen måling på, hvorvidt kommunens igangsatte indsatser vedrørende "Bedre koordineret sagsbehandling" har effekt i praksis og vi har derfor kun kommunens vision for denne indsats, hvilket af vores informanter belyses og omtales som

værende givende og effektivt indenfor forvaltningerne. Vi er på baggrund af dette opmærksomme på, hvorvidt vi kan tage deres tolkninger som lige gode og lige sande.

Vi har som tidligere nævnt anvendt hermeneutikken som den videnskabsteoretiske tilgang for dette projekt, men vi kunne også have valgt at tage udgangspunkt i en anden tilgang. Hvis vi havde gjort dette, havde vores projekt haft en anden vinkel, og vi havde dermed endt med et andet resultat af vores undersøgelse. Havde vi valgt at anvende den fænomenologiske videnskabsteoretiske tilgang, havde undersøgelsen taget udgangspunkt i menneskers erfaringer af oplevelser med virkeligheden. Fænomenologien er af den opfattelse, at der ikke nødvendigvis skal fortolkes, men at fænomenerne kan beskrives og forstås ud fra, hvordan informanterne oplever disse. Derudover er man ved denne tilgang af den opfattelse, at informantens oplevelser af et givent fænomen eller en bestemt problemstilling er sande, idet disse oplevelser danner baggrund for, hvordan vedkommende handler i givne situationer (Jørgensen, 2008). Havde vi i vores projekt arbejdet ud fra den fænomenologiske videnskabsteoretiske tilgang, havde vi dermed ikke kunne bringe vores egne fortolkninger og forforståelser i spil. Dette ville resultere i et projekt, hvor informanternes udsagn ville stå som sandheden. Hvis vi havde valgt denne tilgang i vores projekt til at belyse vores problemformulering, havde vi nærmere kigget på erfaringerne af rådgivernes oplevelse med den koordinerende sagsbehandling og anvendt disse oplevelser, som sandheder uden fortolkninger i vores projekt.

Havde vi i bachelorprojektet derimod taget udgangspunkt i den interaktionistiske videnskabsteoretiske tilgang, havde undersøgelsen taget udgangspunkt i, at interaktionens placering havde været på et mesoniveau, hvor der herunder ville være en vekselvirkning mellem mikro- og makroniveauet. Havde vores tilgang dermed været interaktionistisk, ville vores tilgang til opgaven være, at det sociale liv opstår i mødet mellem mennesker og institutioner. Dette ville resultere i bestemte handlinger på baggrund af dette møde, hvilket vil sige at mennesker handler på baggrund af forskellige situationer, afhængigt af, hvilket møde samt hvilke mennesker der er involveret i mødet (Jørgensen, 2008).

Hvis vi havde valgt denne tilgang i vores projekt til at belyse vores problemformulering, havde vi nærmere kigget på de forhandlinger, som opstår mellem socialrådgiverne ude i feltet. Derudover ville vi også have undersøgt spillet mellem de politiske beslutninger der bliver truffet og indflydelsen af disse på mesoniveauet.

5.2. Kvalitativ metode - Interview

I dette afsnit gennemgår vi, hvordan vi har anvendt interview, som metode til indsamling af vores empiri samt hvilke overvejelser vi har gjort os ved at anvende interview som metode.

Vi har i vores undersøgelse anvendt kvalitative interviews. Når man laver kvalitative interviews, engagerer man sig i det interview, som man foretager med en eller flere personer indenfor et bestemt emne. I den kvalitative metode beskæftiger man sig med at registrere ytringer i form af flere forskellige typer af sprog, herunder blandt andet skriftligt, mundtligt og kropsligt. Sproget anvendes altså som kilde til at opnå en viden om mennesker og deres samfundsmæssige relationer (Ingemann, m.fl., 2019, A). Organisationen, nærmere bestemt arbejdsmarkedsafdelingen, er udvalgt, idet det er vurderet, at denne afdeling kan bidrage med relevant viden til vores undersøgelsesfelt.

Vi valgte at anvende kvalitative interview som metode, idet denne metode bidrager til en mere dybdegående undersøgelse, hvor sprog og meninger er centrale for at det bliver muligt at opnå en forståelse og herefter at fortolke på forståelserne. Havde vi derimod valgt at anvende en kvantitativ undersøgelsesmetode såsom spørgeskema, havde vi formentligt valgt at udsende spørgeskema til kommunen, som havde indeholdt nogle forskellige kategorier vedrørende vores problemformulering. Formålet havde her været at måle og veje på baggrund af disse kategoriseringer for at kunne udarbejde nogle statistiske data oplysninger (Ingemann m.fl., 2019, C). Vi havde med denne metode ikke interageret med vores informanter, og vores undersøgelse havde været mere bred og ikke nær så dybdegående. Vi ville heller ikke have haft mulighed for at kunne bringe vores forforståelser i spil i dialogen med informanterne, og dermed heller ikke få uddybet svar fra flere dele af samme helhed (Ingemann, m.fl., 2019, D).

Vi afholdte to interviews med tre personer, alle ansat i jobcentret i Mariagerfjord Kommune. De to af personerne ansat som myndighedssagsbehandlere, hvor de sad med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og begge sagsbehandlere påtog sig endvidere rollen som den koordinerende sagsbehandler. Vi vurderede derfor at disse to personer kunne bidrage med noget relevant viden til vores enkelt case undersøgelse, idet vores undersøgelsesemne omhandler den koordinerende sagsbehandler. Vi interviewede derudover lederen for den afdeling som de interviewede sagsbehandlere var ansat i, for at få et lidt andet perspektiv på emnet. Lederen havde forinden sin stilling som leder været borgerrådgiver i selv samme

kommune og havde i en årsberetning peget på udfordringer vedrørende den koordinerende sagsbehandler. Vi vurderede derfor at hun havde noget relevant viden, som kunne bidrage til vores forståelse af rollen, som den koordinerende sagsbehandler samt implementeringen heraf og dermed give os nogle svar, som vi kunne danne nye tolkninger af og som kunne bidrage til den valgte teori for analysen.

Forinden interviewene gjorde vi os overvejelser om hvorvidt vores interviews skulle være enkeltinterview, gruppeinterview eller fokusgruppeinterview. Idet vi ikke havde mulighed for at interviewe flere personer, grundet tidspres i kommunen, udelukkede vi fokusgruppeinterview, da denne interviewform er rettet mod flere interviewpersoner. Fokusgruppeinterview har endvidere mere fokus på dialog, diskurser og interaktioner mellem interviewpersonerne og den indsamlede viden ville i højere grad være på gruppeniveau end individniveau. Vi anvendte i stedet enkeltinterview med lederen, som gav lederen mulighed for at fortælle om hendes holdninger og vurderinger på emnet. Vi anvendte derudover gruppeinterview til at interviewe de to sagsbehandlere. Dette medførte at de to sagsbehandlere supplerede hinanden og vi dermed kunne afdække deres fælles og individuelle oplevelser af rollen som den koordinerende sagsbehandler, herunder hvilke begrænsninger, krav og dilemmaer der kan være i forbindelse med funktionen (Ingemann, m.fl., 2019, D).

Kvalitative interviews er en af de mest udbredte kvalitative metoder. Metoden havde i dette projekt til fordel, at vi som interviewer fik mulighed for at gå i dialog med de relevante parter, om de emner vi havde interesse indenfor. Metoden gjorde det endvidere muligt at komme i dybden via særlige og specifikke spørgsmål, som der var designet med udgangspunkt i vores problemformulering. Fordelene var derudover at der var mulighed for at få uddybet nogle svar eller omformuleret, så vi ikke ved afslutningen af vores interview, gik derfra med manglende svar eller ubesvarede spørgsmål. Metoden var dermed fleksibel og tilpasningsdygtig (Ingemann, m.fl., 2019, E).

Vi har i vores valg af interviewmetode været opmærksomme på de begrænsninger der kan være ved brug af interview. Én af disse kan blandt andet være udfordringer med at indfange visse aspekter af virkeligheden. Det kan endvidere være svært at indfange, hvordan noget foregår i praksis, når man anvender interview. Er formålet at indfange praksis havde observation som metode været bedre. Det var dog ikke muligt for os at supplere vores interviews med



observationer, idet kommunen ikke kunne facilitere at dette kunne lade sig gøre indenfor den tidsramme, vi havde afsat til vores indsamling af empiri (Ingemann, m.fl., 2019, E). Vi havde forinden udvælgelse af kommunen og dermed også informanterne, drøftet muligheden for at observere den koordinerende sagsbehandler i praksis, herunder observere det koordinerende møde med relevante samarbejdspartnere.

5.3. Informanter

I følgende afsnit beskrives, hvorledes vores informanter blev udvalgt samt hvor mødet blev afholdt og hvordan faciliteringen af mødet blev udmøntet.

Udvælgelsen af informanterne er som tidligere beskrevet sket på baggrund af deres kompetencer indenfor emnefeltet og med en overbevisning om, at de kunne bidrage med relevante informationer til projektet. Valget af Mariagerfjord Kommune blev dels truffet på baggrund af at kommunen, som tidligere nævnt, selv havde meldt sig som samarbejdspartner på universitetet, med et ønske om at blive kontaktet af nogle studerende, der skulle skrive bachelor. De havde her lavet et lille skriv om, hvad de kunne tilbyde til de studerende og var åbne overfor relevante emner. Der var derudover kontaktoplysninger på fagkonsulenten, så man kunne henvende sig. Vi besluttede os for at tage kontakt og forklarede vores tanker omkring problemstillingen. Vi var i telefonisk dialog med fagkonsulenten, der oplyste os om, at vi skulle være skarpe på, hvad det var vi ville undersøge, idet de i arbejdsmarkedsafdelingen i Mariagerfjord Kommune var i gang med at opkvalificere og implementere nye indsatser og metoder blandt andet indenfor netop vores undersøgelses emne. Fagkonsulenten blev dermed brugt som dørvogter og hun var den der etablerede kontakten videre til dem som vi ønskede at interviewe (Ingemann, m.fl., 2019, A). Vi aftalte at vi ville vende tilbage med en mere specifik problemstilling og at hun i en mail ville sende noget information på de projekter de havde igangsat. Vi modtog dokumenterne og rettede efterfølgende henvendelse igen, denne gang over mail. Mailen blev ikke besvaret, men i stedet blev vi ringet op af Mariagerfjord Kommune. Det var en af de sagsbehandlere, vi senere interviewede. Dermed blev kontakten skabt og vi aftalte en dato for, hvornår interviewene skulle finde sted. Interviewene blev afholdt på kommunen i arbejdsmarkedsafdelingen, i henholdsvis den ene informants kontor og derefter på lederens kontor.

Vi var i vores kontakt med informanterne bevidste om at det var fagkonsulenten der havde skabt kontakten og at det dermed ikke var informanterne selv, der havde meldt sig til



interviewene. Vores informanter består af leder for arbejdsmarkedsafdelingen, hende ønskede vi specifikt at tale med, idet vi som tidligere nævnt var blevet bekendt med at hun tidligere var ansat som borgerrådgiver i 2014, hvor hun pegede på nogle problematikker med implementeringen af den koordinerende sagsbehandler. Hun er nu som leder foregangsmand for arbejdet med tværfaglig koordination og samarbejde. Vores informanter er endvidere myndighedssagsbehandler/socialrådgiver T som er supervisor for tværfaglig koordination og samarbejde, hvilket er noget af det de i Mariagerfjord Kommune forsøger at implementere bedre i forvaltningerne på tværs, samt myndighedssagsbehandler/socialrådgiver C som er studievejleder for socialrådgiverstuderende.

5.4. Den abduktive tilgang

I dette afsnit beskrives, hvorledes den abduktive tilgang er anvendt i projektet til at opnå et nærmere svar på det, som vi i vores problemformulering har ønsket at undersøge.

Ved brug af kvalitative undersøgelser anvendes oftest en induktiv tilgang, hvor teorien forsøges at blive udviklet gennem analysen af den indsamlede empiri, men den kvalitative tilgang kan også være deduktiv, hvor der tages udgangspunkt i allerede eksisterende teorier i analysen af empirien (Thagaard, 2010).

En tredje tilgang, som kan anvendes i projektets undersøgelse, er den abduktive tilgang. Her præges undersøgelsen af et sammenspil mellem den induktive og den deduktive tilgang. Den etablerede teori udgør undersøgelsens udgangspunkt og nye teoretiske perspektiver vil komme i spil på baggrund af analysen af den indsamlede empiri (Thagaard, 2010). Dette projekt tager udgangspunkt i den abduktive tilgang, men med en hovedvægt på den deduktive tilgang, da vi i vores researchfase til dette projekt, blev bekendt med viden, vedrørende den koordinerende sagsbehandler, herunder visionen med denne samt nogle problematikker omkring blandt andet manglende specificering og implementering af den koordinerende sagsbehandler i praksis. Denne viden blev vi bekendt med fra artiklen "Uden for nummer 36", som gav os interesse for netop dette område, som omhandler den koordinerende sagsbehandler. I det efterfølgende arbejde til projektet, blev vi på baggrund af yderligere indhold i ovennævnte artikel, dokumenter vedrørende tiltag i Mariagerfjord Kommune omhandlende den koordinerende sagsbehandler, lovgivningen for dette område, bekendt med viden, som lagde sig op ad forskellige teorier og interesser for at styrke den koordinerende sagsbehandling.



Teorierne som vi finder relevante opstod på baggrund af indhold i ovennævnte tekstmateriale. Det nævnes flere gange, at den koordinerende funktion fra politisk side blev placeret ved socialrådgiverne uden ekstra tilføjelse af ressourcer og uden en specificering af denne funktion. På baggrund af dette kom vi via vores forståelse og tolkning til at tænke på Michael Lipskys begreber vedrørende policymager samt krydspres. Det nævnes endvidere, at der er udfordringer med at samarbejde på tværs af grænseflader, her kom vi til at tænke på Jody Gittells teori vedrørende relationel koordinering. Disse teorier fandt vi interessante og blev nysgerrige på at undersøge, i hvilket omfang disse kunne være relevante for vores analyse af den indsamlede empiri. Vi havde altså forinden udarbejdelsen af interviewguiden drøftet forskellige teorier, som vi fandt relevante at inddrage i vores interviewguide og som dermed kunne være mulige teorier til analysen. På denne måde har vi igennem opgaven penduleret mellem det empiriske genstandsfelt og den teoretiske viden.

Kapitel 6. Databearbejdning

I følgende kapitel gennemgår vi hvilke overvejelser vi har gjort os i forhold til at bearbejde vores data, herunder vores interviewguide, transskriberingen af vores interview samt analysestrategi for vores analyse afsnit.

6.1. Interviewguide

I følgende afsnit vil vi gennemgå vores overvejelser for udarbejdelsen af interviewguiden samt hvorledes vores interviewguide blev udformet.

For at opnå de mest dybdegående svar fra vores informanter, valgte vi at udarbejde en interviewguide med konkrete spørgsmål. Interviewguiden blev udarbejdet som et hjælpemiddel til at opnå svar på relevante temaer. Der findes forskellige måder at udarbejde en interviewguide på, med forskellige grader af struktur (Ingemann, m.fl., 2019, A). Vi valgte at anvende den semistrukturerede interviewguide, da vi med denne havde mulighed for at stille nogle opfølgende spørgsmål, helt nye spørgsmål eller omformulere de spørgsmål, som vi havde skrevet i vores interviewguide. Da vi skulle udforme spørgsmålene til vores interviewguide, var bevidstheden om vores formulering af spørgsmålene vigtig, da forskellige spørgsmål kan ligge op til bestemte svar. Det var derfor vigtigt, at vi kendte til forskellige spørgeteknikker, så vi var bevidste om, hvordan vi formulerede os og dermed kunne få udvidet

vores videnshorisont på området. Vi har anvendt forskellige spørgsmålstyper både i interviewguiden, men også under selve interviewet, med det formål at opnå de bedst mulige svar til brug for den videre proces i projektet. Nogle af spørgsmålene var af den mere beskrivende karakter, hvor vi efterspurgte deres beskrivelser af blandt andet den koordinerende rolle. Hertil gjorde vi brug af uddybende spørgsmål, hvor vores formål var at få en bredere og mere detaljeret viden. Vi gjorde endvidere brug af oplevelsesbaserede spørgsmål i forhold til blandt andet udfordringer og succesoplevelser i det koordinerende samarbejde. Vi gjorde yderligere brug af fortolkende spørgsmål med det formål at sikre at, vi forstod og fortolkede informanternes udsagn korrekt (Ingemann, m.fl., 2019, A). Den semistrukturerede interviewguide valgte vi også at anvende, fordi vi på baggrund af indholdet i vores problemformulering, som også ligger op til svar fra informanternes egne perspektiver, gerne ville have mulighed for at afvige fra interviewguiden og stille nye spørgsmål til de svar, som informanterne gav os ud fra de stillede spørgsmål. Dette for både at opnå svar på det, som vi i forvejen var nysgerrige på i forhold til vores projekt, men også for at opnå en så nuanceret empiriindsamling, som muligt. Vores interviewguide blev udarbejdet ud fra viden om allerede eksisterende empiri og med overvejelser om mulige teorier til analysen af den indsamlede data, samtidig med, at vi havde en åbenhed over for nye teorier, som kunne hjælpe os med at besvare vores problemformulering. (Ingemann, m.fl., 2019, D). Til udarbejdelsen af vores interviewguide, lod vi os inspirere af en guide til denne form for struktur. Opbygningen af vores interviewguide blev derfor således, at denne kom til at indeholde en indledende del med en kort introduktion af os selv, vores projekt og en introduktion af informanterne. Dette gjorde vi med henblik på, at vi gerne ville skabe en god kontakt mellem informanterne og os. Det videre indhold i interviewguiden delte vi op i forskellige temaer, henholdsvis den koordinerende sagsbehandler, relationel koordinering og Lipsky, som hver især indeholdt fem-syv spørgsmål, som vi fandt relevante i forhold til vores projekt og de valgte temaer. Dette for at skabe en struktur og en sammenhæng af spørgsmålene og efterfølgende af svarene. Med denne form for opbygning af vores interviewguide, opnåede vi en vis form for struktur med plads til opfølgende spørgsmål og uddybende svar. De indeholdende spørgsmål til informanterne opstod på baggrund af refleksioner, som vi hver især gjorde os, over mulige spørgsmål og temaer, hvor vi efterfølgende drøftede disse og herefter formulerede konkrete spørgsmål ud fra relevante temaer for vores undersøgelse (Ingemann, m.fl., 2019, A).



6.2. Transskribering

I dette afsnit vil vi forklare, hvorledes vi har anvendt transskribering for at gøre vores interviews mere brugbare i vores analyse.

Projektets to interviews med henholdsvis leder og to socialrådgivere blev transskriberet til tekstmæssig form for at gøre det mere håndterbart at anvende i analysen. Vi omdannede vores lydoptagelse til tekstmæssig form, for at vi nemmere kunne understrege vigtige passager i interviewet og lave dertilhørende noter til. Dette gjorde vi ved at udarbejde et skema delt op i tre; undersøgeren, informanten og observationer. Vi lyttede interviewene igennem flere gange, for at få den mest præcise transskribering. Vi drøftede løbende, om vi hørte det samme, idet det sommetider kunne være svært at høre præcis hvad der blev sagt, da der nogle gange blev talt ind over hinanden. Vores transskribering blev foretaget uden at fortolke det sagte. Forinden transskriberingen gjorde vi os nogle overvejelser om, hvorvidt transskriberingen skulle være i taleform eller en mere letlæselig tekst. Vi vurderede at vores transskribering var mest troværdig, hvis vi transskriberede i taleform. Vi har dog undladt at transskribere pauser og gentagende sagte "ja". Vi har transskriberet hele interviewet, idet vi ville være sikre på at vi ikke havde undladt noget som kunne vise sig at blive relevant i analysen. Vi har efter endt transskribering gjort brug af kodning, som et redskab til at systematisere vores empiriske materiale. Redskabet kodning har til formål at lave en opdeling af materialet, hvor man tildeler passager i interviewet nogle nøgleord eller temaer. Vi oplevede at vi under kodningen havde flere passager, hvor samme nøgleord passede på tekststykkerne. Da vi havde gennemgået begge interviews og fundet nøglebegreber, gjorde vi brug af memoskrivning, hvor vores analytiske refleksioner blev udfoldet, i form af vores forståelse af nøgleordenes betydning. Memoskrivningen kunne ses som de første skridt mod at påbegynde vores analyse i projektet (Ingemann, m.fl., 2019, B). Memoskrivningen gjorde os endvidere opmærksomme på et nyt begreb indenfor den allerede valgte teori omkring Lipsky. Denne opstod på baggrund af vores forståelse af det sagte, hvor begrebet afværgemekanismer, som er en del af lipskys teorier, stod som en central del af det transskriberede interview.

6.3. Analysestrategi

I dette afsnit beskrives analysestrategien for dette projekt. Dette gøres med udgangspunkt i de forrige afsnit, samt med overvejelser om en strategi for analysen.

Vi har tidligere beskrevet hermeneutikken, som den videnskabsteoretiske tilgang for dette projekt, samt at der i hermeneutikken er fokus på mening, forståelse og fortolkning. Beskrivelsen af analysestrategien har til formål at danne overblik over, hvordan vores analyse struktureres samt, hvordan vi i analysen vil anvende koblingen mellem teori og empiri.

Som tidligere nævnt har vi transskriberet vores interview, med det formål at gøre det let anvendeligt i vores analyse. Vi fandt endvidere nøgleord i interviewene, som dannede nogle temaer vi herefter beskrev via memoskrivning. Vi har desuden gjort brug af den hermeneutiske tilgang i vores analysestrategi, dette ved at vi ud fra vores temaer udfærdigede et skema, hvor vi satte citater ind under hvert tema og derefter fortolkede disse temaer og citater. Dette kaldes også for en meningsfortolkende analysestrategi (Kvale & Brinkmann, 2015). Vi benyttede os af den meningsfortolkende analysestrategi, idet vores videnskabsteoretiske tilgang for dette projekt er hermeneutisk, samt at vi er bevidste om, at vi som mennesker har svært ved at udelukke vores fordomme og forforståelser. Den meningsfortolkende analysestrategi udarbejdede vi i fællesskab for at sikre, at vi havde den samme forståelse af det sagte. Vi oplevede dog, at vi i enkelte passager forstod det sagte på to forskellige måder og blev her opmærksomme på at vi under interviewet skulle have spurgt mere ind til det sagte for at være sikre på at informantens udsagn var forstået korrekt. Vi blev under den meningsfortolkende analysestrategi endvidere opmærksomme på, at vi som undersøgere er to individuelle individer som forstår og fortolker individuelt på baggrund af vores individuelle fordomme og forforståelser.

Vores strategi for analysen har dermed været at lave et godt forarbejde via transskribering, kodning, memoskrivning samt den meningsfortolkende analysestrategi. Vi har desuden løbende drøftet og forholdt os kritisk til vores til- og fravalg af teori samt empiri.

6.4. Etiske overvejelser

I følgende afsnit vil vi beskrive, hvilke etiske overvejelser vi har gjort os både inden og under vores interview til indsamlingen af vores empiri.

Inden vi skulle ud i feltet og indsamle vores empiri, lå der forud for dette et arbejde med tanker og refleksioner om det udførte interview. Dette på baggrund af, at vi ved anvendelsen af de kvalitative interviews interagerede mere eller mindre intenst med de informanter, som vi indsamlede vores empiri hos. I vores overvejelser indgik også refleksioner om de stillede spørgsmål, som vi ønskede at opnå viden om. Refleksionerne opstod på baggrund af, at det er vigtigt at respektere privatlivets fred og at vi ikke, uden tilladelse, måtte stille spørgsmål, som kunne virke krænkende eller nærgående og dermed overtræde informanternes grænser. For at sikre, at informanterne blev bekendt med, hvad vores interview omhandlede, krævede dette, at vi indhentede informeret samtykke. Dette indebærer, at informanterne gav deres tilsagn til at medvirke, og at de blev informeret om, hvad vi gerne ville undersøge, samt hvad vi skulle bruge dataene til og hvordan den indsamlede data ville blive håndteret efterfølgende (Kristiansen, 2007). Forud for dette oplyste vi informanterne om, at de til enhver tid kunne trække deres samtykke tilbage. Et samtykke kan trækkes tilbage indtil deadline for aflevering. Efter aflevering af opgaven kan samtykket ikke længere trækkes tilbage, idet opgaven ikke længere er i vores hænder. Hvis vi ikke havde oplyst om dette, kan det registrerede samtykke anses for at være ugyldigt (Datatilsynet, 2021). Endvidere har vi også sikret vores informanter anonymitet således, at det ikke er muligt for andre, end de medvirkende, at blive identificeret. I vores overvejelser indgik også det juridiske aspekt, da der her ligger nogle helt klare regler, som vi skal overholde. Da vi ikke handler på universitets vegne, er vi ikke underlagt tavshedspligten, jf. § 27 i Forvaltningslov (herefter FVL), men vi skal derimod overholde reglerne i lov om supplerende bestemmelser til forordning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (herefter DBL) § 6, stk. 1, som omhandler behandling af personoplysninger. Behandling af data må finde sted, hvis betingelserne herfor, er at finde i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) (herefter databeskyttelsesforordningen) artikel 6, stk. 1, litra a-f og hvis mindst én af disse er opfyldt. Vi er jf. DBL § 23 opmærksomme på vores oplysningspligt. Oplysningspligten er specificeret i Databeskyttelsesforordningens artikel 13, stk. 1.

Forinden udførelsen af interviewet, drøftede vi i gruppen det vigtige i, at være bevidste om, at vi træder ind på informanternes territorium, og at vi derfor på en respektfuld måde måtte udvise taknemmelighed for, at de tillod os at foretage interviewet til brug for vores projekt.

Kapitel 7. Teori

I dette kapitel vil vi præsentere de teorier, der gøres brug af i dette projekts analyse. Teorierne er valgt med udgangspunkt i vores empiriindsamling og de dokumenter der gøres brug af. Teorierne er derudover valgt med udgangspunkt i den hermeneutiske tilgang, hvor vi som undersøger forsøger at forstå vores empiri og derefter bringer vores forståelser i spil og på den måde finder frem til de teorier som vi finder relevante for netop vores problemstillinger.

7.1. Lipsky

I dette projekt finder vi det relevant at inddrage Michael Lipsky. Vi vil i dette afsnit redegøre kort for Lipskys teori vedrørende frontlinjemedarbejderen, krydspres samt afværgemekanismer.

7.1.1. Frontlinjemedarbejderen

Meget af den lovgivning, man som socialrådgiver arbejder under, har ikke nogen egentlig social eksistens, før den hos borgeren sættes i værk af socialrådgiveren. På baggrund af dette, kan det altså siges, at socialrådgiveren er med til at implementere den lovgivning og de politiske beslutninger, som bliver vedtaget. Det betyder, at det er socialrådgiverne, der står i frontlinjen og skal forsøge at tilpasse både lovgivningen og de politiske mål, samtidig med, at forskellige borgeres sager skal behandles konkret og individuelt. Det medfører, at det ofte er socialrådgiverne, som bliver de egentlige policymagere. Dette kan blandt andet få den konsekvens at frontlinjemedarbejdernes daglige adfærd kan medføre negative politikforvridende effekter og frontlinjemedarbejdernes handlingsstrategier kan ende ud i såkaldte afværgemekanismer (Nielsen 2007).

Ifølge Lipskys definition af frontlinjemedarbejderne, er det dem, som interagerer direkte med borgeren, og at de i deres arbejde med borgeren har en relativ stor skønsmæssig frihed. Lipsky mener endvidere, at frontlinjemedarbejderen kan komme til at stå i et krydspres som håndteres via afværgemekanismer, herunder "coping"- og handlestrategier (Nielsen 2007).



7.1.2. Krydspres og afværgemekanismer

Et af de centrale led i Lipskys teori er desuden, at frontlinjemedarbejderen udvikler og gør brug af afværgemekanismer, fordi frontlinjemedarbejderen befinder sig i et krydspres forårsaget af forskellige proceskrav samt egne socialfaglige interesser. Lipsky opdeler sin teori om forskellige handlestrategier samt afværgemekanismer i kategorier; herunder adfærdsmekanismer, som har til formål at minimere efterspørgslen af frontlinjemedarbejderens arbejde, samt afværgemekanismer, som resulterer i rationering af service/aktivitet, hvor der herunder er forskellige “creaming” - strategier, som Lipsky beskriver i forbindelse med prioritering af arbejdsopgaver. Lipsky har tre former for “creaming” - strategier, hvor “succescreaming” omhandler at frontlinjemedarbejderen fremmer de sager som der hurtigst kan opnås succes med. En anden form for “creaming” er “kvantitets-creaming”, hvor frontlinjemedarbejderen nedprioriterer bestemte opgaver og sager. Den sidste form for “creaming” Lipsky beskriver er “efficiency-creaming”, i denne type af “creaming” tager frontlinjemedarbejderen ikke afsæt i borgerens problematikker, men følger i stedet nogle politiske målsætninger. Lipsky beskriver yderligere mekanismer, som kan resultere i automatisering af service/aktivitet samt mekanismen hvor frontlinjemedarbejderen opnår kontrol over borgeren (Nielsen, 2007).

Lipskys beskrivelse af frontlinjemedarbejderen, krydspres og afværgemekanismer finder vi relevante for dette projekt med udgangspunkt i de problemstillinger vi har fundet frem til der er vedrørende det koordinerende sagsarbejde og rollen som den koordinerende sagsbehandler.

7.2. Gittell

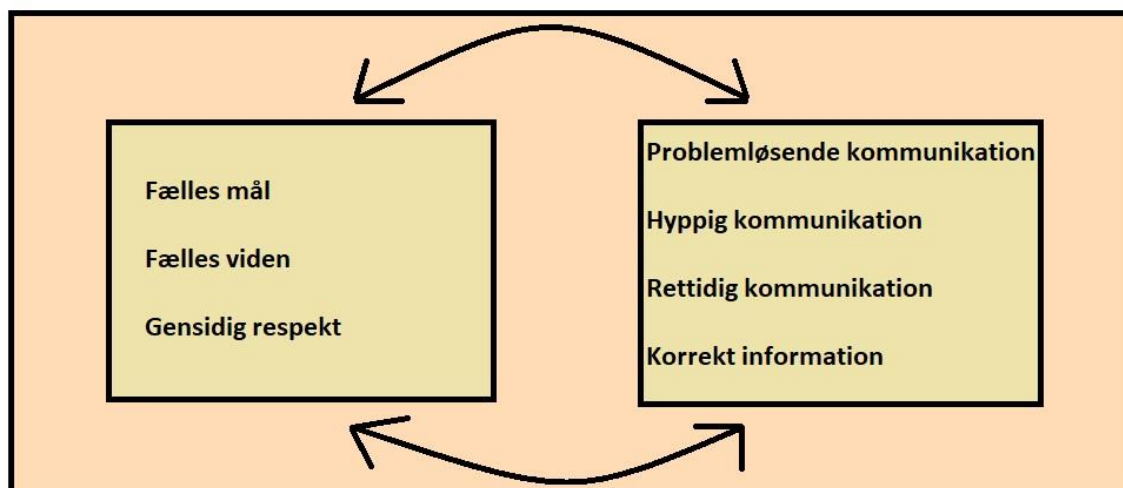
I dette projekt finder vi det relevant at inddrage Jody Hoffer Gittells definition af relationel koordinering. Vi vil i følgende afsnit kort redegøre for relationel koordinering med udgangspunkt i Gittells definition af dette begreb.

7.2.1. Relationel koordinering

Gittell definere relationel koordinering som;

“Relationel koordinering er (med afsæt i den faglige funktion) at kommunikere og handle med henblik på at integrere egen opgaveløsning ind i den store opgaveløsning.” (Gittell, 2012 i Vestergaard, 2014).

Gittell beskriver syv egenskaber vedrørende relationel koordinering, som er afgørende for kerneydelsens produktivitet, kvalitet samt medarbejdernes arbejdsglæde. Fælles mål, fælles viden, gensidig respekt, problemløsende kommunikation, hyppig kommunikation, rettidig kommunikation samt korrekt information. Figuren nedenfor illustrerer hvorledes de syv egenskaber kontinuerligt og gensidigt påvirker hinanden i det tværprofessionelle samarbejde. Gittell kalder dette for den positive spiral. (Vestergaard, 2014).



Disse syv egenskaber omhandlende relationel koordinering, finder vi relevante for problemstillingerne i dette projekt vedrørende den koordinerende sagsbehandler, da vi ser, at der er problematikker indenfor flere af disse egenskaber i det koordinerende samarbejde. Vi finder det dermed relevant at gøre brug af Gittells definition af relationel koordinering i den efterfølgende analyse.



Kapitel 8. Analyse

Vi vil i følgende kapitel kort beskrive, hvorledes vi vil udforme vores analyse. Vi har gennem dette projekt redegjort for den hermeneutiske videnskabsteoretiske tilgang, som også vil komme til udtryk i strategien for analysen samt hvilke teorier og den empiri vi har tilegnet os, både igennem vores interviews, men også empiri i form af dokumenter. Det vil i analysen tydeliggøres, hvornår der gøres brug af henholdsvis citater fra interviews samt, hvornår der gøres brug af andet empiri. Dette med baggrund i den abduktive tilgang, hvor vi bevæger os mellem den teoretiske og det empiriske genstandsfelt. Med baggrund i den hermeneutiske tilgang, vil vi fortolke på det sagte fra vores informanter samt andet opnået viden fra dokumenter, som er anvendt i projektet. Vi har givet vores informanter følgende fiktive navne: C, T og L.

Den meningsfortolkende analysestrategi vil være en central del af analysen, da vi vil fortolke på citater fra vores informanter. Citaterne der anvendes i analysen, vil være det sagte fra informanterne, men vi vil via det sagte analysere og dermed fortolke på dette. Vi vil i analysen tydeliggøre, når vores fortolkninger samt for forståelser bringes i spil. Vores analyse er opbygget på baggrund af temaer ud fra teori med dertilhørende undersøgelses temaer. Temaerne i analysen er til dels udarbejdet på baggrund af temaer fra vores interviewguide.

8.1. Den koordinerende sagsbehandler

Dette afsnit indeholder et af de temaer, som indgik i vores interviewguide, nemlig omhandlende den koordinerende sagsbehandler. Indenfor dette tema indgik blandt andet spørgsmålet: *“Når vi siger koordinerende sagsbehandler, hvad tænker I/du så?”* Vi valgte at starte med dette åbne spørgsmål for at få et så nuanceret svar, hvor der hverken var negative eller positive ladet ord, men at spørgsmålets formulering var neutral, på en sådan måde at informanterne ikke blev guidet mod et konkret svar, som var ønsket opnået. Informanten L, som er nuværende leder i arbejdsmarkedets afdelingen i Mariagerfjord Kommune og tidligere borgerrådgiver i samme kommune siger følgende, da vi spørger ind til den koordinerende sagsbehandler:

“...hvis sagsbehandler ikke er klar over, hvad der ligger i begrebet. Og faktisk var det sådan, at dengang jeg blev opmærksom på det, med borgerrådgiverperspektivet, så tog jeg og havde rigtig mange møder og jeg gik også, når jeg kom rundt omkring i



bygningen, ind og så spurgte jeg enkelte sagsbehandlere: hvad betyder det at være koordinerende sagsbehandler? Hvad betyder det ord for dig? Hvad kalder det på hos dig, når du bliver udpeget på som det? og der fik vi jo 27 forskellige svar.”

Informanten T, som er socialrådgiver i arbejdsmarkedets afdelingen i Mariagerfjord Kommune siger følgende, da vi spørger ind til hvad hun tænker, når vi siger koordinerende sagsbehandler:

“Jeg tænker sådan meget borgerens vejleder eller guide i nogle komplekse systemer. Når vi snakker koordineret, så er det jo ikke kun vores meget komplekse system, så er det jo også nogle andre meget komplekse systemer som er inddraget i sagen...”

C svarer følgende til dette spørgsmål:

“Jeg tænker, at det er en, der har overblikket på borgerens sag i forhold til hvem der skal være med inden over sagen...”

Ovenstående citater antager vi på baggrund af vores tolkninger, at dette giver et indblik i at rollen som den koordinerende sagsbehandler er svær at definere. Som L siger, har hun fået 27 forskellige svar, da hun spurgte socialrådgivere i organisationen vedrørende den koordinerende sagsbehandler. Dette giver os anledning til at tænke, at rollen som den koordinerende sagsbehandler ikke er specificeret og at der dermed ikke er en ensartethed i forståelsen af brugen af den koordinerende sagsbehandler og dennes rolle. Vi tænker, at forståelsen af den koordinerende sagsbehandler bliver personbåret, når informanternes svar er varierende og at der dermed ikke er en ensartet forståelse. Vi er tidligere blevet bekendte med artiklen “Uden For Nummer 36” (Ehrenreich & Westersø, 2018), hvor der i denne artikel desuden peges på at rollen er udefineret, at der mangler en fælles forståelse samt at der mangler en formalisering, idet rollen som den koordinerende sagsbehandler bliver personbåret i forhold til hvordan denne rolle fungerer (Ehrenreich & Westersø, 2018). Denne artikel understøtter vores fortolkning af vores informanternes udsagn vedrørende den koordinerende sagsbehandler, idet vi ud fra citaterne kan konkludere, at der ses forskellige definitioner af den koordinerende sagsbehandler.

8.2. Socialrådgiverens som den egentlige policymager

I følgende afsnit vil vi via en vekselvirkning mellem teori og empiri analysere, hvorledes socialrådgiverne agerer som de egentlige policymager. Til dette anvendes Lipskys definition af policymagere og der anvendes endvidere citater fra vores interviews.

Lipskys definition af policymagere er, som tidligere nævnt, beskrevet som de personer der står i frontlinjen og som både skal forsøge at tilpasse lovgivningen og de politiske mål, samtidigt med, at at borgerens sag skal behandles konkret og individuelt. Dette medfører ifølge Lipsky at det ofte er socialrådgiverne, som er de egentlige policymagere og ikke politikerne, som ellers vedtager lovene (Nielsen, 2007). Vi spurgte i vores interview ind til, hvordan organisationen håndterede funktionen, som den koordinerende sagsbehandler, da dette blev politisk bestemt. Til dette svarede C følgende:

“...jeg var ny i den dengang og der kan jeg huske at der hed vi bare alle sammen koordinerende sagsbehandlere, så hvis du sad med aktivitetsparate så var du bare automatisk koordinerende sagsbehandler.”

På baggrund af ovenstående citat antager vi, at der ikke har været en organisatorisk præcisering af, hvordan den koordinerende sagsbehandler skal praktiseres i praksis. Vi kan hermed tænke, at man valgte at tildele alle aktivitetsparate borgere en koordinerende sagsbehandler, fordi det fra organisatorisk side, stod uklart i hvilket omfang den koordinerende funktion skulle anvendes.

Yderligere udtaler T sig:

“Ja, og det kan man jo sige, at i dag er det jo en misforståelse som nogle af vores kollegaer også sidder med, f.eks. når en borger her i huset visiteres fra at være jobparat til at være aktivitetsparat så skriver de i sagen; Du tildeles en koordinerende sagsbehandler. Det gør de jo ikke.”

På baggrund af ovenstående citat fra T, kan vi udlede, at der fortsat er misforståelser vedrørende den koordinerende sagsbehandler, idet funktionen som den koordinerende sagsbehandler forstås forskelligt og der dermed kommunikeres ud til borgerne at de tildeles en



koordinerende sagsbehandler, hvilket ikke er det, der står i lovgivningen, da der i lovgivningen jf. LAB § 36 står at aktivitetsparate borgere har ret til en koordinerende sagsbehandler, hvis opgave er at sikre en helhedsorienteret sagsbehandling på tværs af forvaltninger og myndigheder. Der står endvidere at jobcenteret skal tilbyde en koordinerende sagsbehandler når borgeren visiteres aktivitetsparat. Det vil dermed sige, at den koordinerende sagsbehandler er noget borgeren har ret til og noget kommunen har pligt til at tilbyde borgeren. Borgeren kan dermed takke nej til en koordinerende sagsbehandler.

På baggrund af dette tænker vi, at der sker en politikforvridning, som kan medføre en uhensigtsmæssig sagsbehandling, der skaber mistro fra borgeren og samfundet. Dette på baggrund af, at den manglende specificering af lovgivningen og dermed de politiske ønsker og mål, herunder også den manglende specificering i organisationen, kan medføre, at det er socialrådgiverne, som bliver de egentlige policimagere og også dem, som udefra set ikke opfylder lovgivningen hensigtsmæssigt.

8.3. Socialrådgiveren i et krydspres mellem forskellige rammefaktorer

I følgende afsnit vil vi analysere de faktorer, som vi via dokumenter og vores indsamlede empiri tænker, at den koordinerende sagsbehandler kan blive udsat for og som kan sætte socialrådgiveren i et krydspres mellem modsætningsfyldte krav.

Som tidligere nævnt i vores teori afsnit, beskriver Lipsky krydspres, som værende forårsaget af forskellige proceskrav samt socialrådgiverens egne socialfaglige interesser der kulminerer og dermed sætter socialrådgiveren i en form for krydspres, som kan medfører brugen af afværgemekanismer. Afværgemekanismer kan både være bevidste handlingsstrategier og ubevidste handlingsstrategier, som socialrådgiveren gør brug af for at mestre sit arbejde (Nielsen, 2007).

Vi spurgte i vores interview ind til, hvordan vores informanter bedst muligt lever op til de forskellige rammefaktorer der er i arbejdet som den koordinerende sagsbehandler. Til dette svarede T følgende:

“Der er jo både nogle centrale proceskrav, men der er også nogle lokale proceskrav som er fastsat her i kommunen”

Yderligere udtaler L følgende:



“...rammerne kan fx være, at vi på beskæftigelsesområdet har et kæmpe stort flow af nye rådgivere. Og det er typisk der man lander først i sit arbejde, og at skulle lede og mødelede så store møder, og sammensætte og sikre, som koordinerende sagsbehandler, at borgeren også er inddraget i egen sag og at vi ikke ender med at skulle tale over hovedet på ham med faglige udtryk og alt muligt andet, gør, at det kræver ret mange ressourcer.”

Endvidere siger L følgende:

“...man kan sige, at tidsfaktoren er jo altid inde og det er lige meget, hvordan vi vender og drejer det, så vil man altid være påvirket af, at vi aldrig får nok i arbejde.”

På baggrund af de ovenstående citater tolker vi, at socialrådgiveren kan ende i et pres grundet forskellige processuelle krav, som kan kulminere med den egentlige socialfaglige vurdering. Dette stemmer desuden godt overens med Lipskys definition af, hvornår socialrådgiveren kan ende i et krydspres, som socialrådgiveren kan håndtere via forskellige handlingsstrategier. Vi udleder endvidere af ovenstående citater, at de politiske-, organisatoriske-, juridiske og økonomiske rammer kan være en faktor der spiller ind på socialrådgiverens handle-mæssige råderum og dermed kan være en faktor, der kan sætte socialrådgiveren i et krydspres, hvor socialrådgiveren bliver nødt til at prioritere og hvor der derved kan være en risiko for at socialrådgiveren gør brug af afværgemekanismer for at mestre sit arbejde.

Under interviewet udtaler L følgende:

“...førtidspensioner er pisse dyre. Og at vi faktisk er med til at skabe nogle af vores førtidspensionister selv, fordi at vi en periode på måske 15 langvarige kontanthjælpsforløb ikke har formået, at lave det rette match ude på en arbejdsplads.”

Til dette udleder vi, at den økonomiske rammefaktor har en stor betydning for samfundet såvel som borgeren. Idet socialrådgiveren skal leve op til de budgetter som er politisk bestemt, samt de øvrige rammefaktorer, som har en indvirkning på socialrådgiverens handle-mæssige råderum, hvilket vil kunne sætte socialrådgiveren i et krydspres mellem de økonomiske rammer og det socialfaglige arbejde. Vores



forforståelse ud fra dette citat er blandt andet at man har beholdt borgere på kontanthjælp af økonomiske årsager.

Informanterne fortæller desuden om den koordinerende sagsbehandler og presset der kan være når funktionen skal varetages. C udtaler følgende:

“Der er sådan et følelsesmæssigt pres i det her arbejde, men det er jo også derfor at vi nogle gange bliver spurgt til, hvorfor denne person ikke er ude i noget og nogle gange har man et godt svar og andre gange så må man sige at det er lige en af dem som er lidt forsømte.”

C udtaler endvidere:

“Det er jo også det når man hører i nyhederne og medierne, det er nemt for dem og sige at folk skal bare i gang, men hvis man ikke har været i det her arbejde, så har man ikke nogen ide om, hvad det er for nogle mennesker vi arbejder med.”

Vi tænker, at krydspreset her kan ses, som at socialrådgiveren både er presset følelsesmæssigt, fra organisationens side af samt fra samfundet og dermed også sit eget værdigrundlag som socialrådgiver, da medierne kan være medvirkende til at påvirke rådgiverens professionelle identitet. Vi tænker at mediernes påvirkning, kan bidrage til et negativt samfundssyn på jobcentre, idet det oftest er de negative billeder der vises frem, herunder at der er mange på kontanthjælp og at der er for mange, som ikke kommer i beskæftigelse, og dermed belyses hele virkelhedsbilledet ikke.

8.3.1. Socialrådgiverens anvendelse af afværgemekanismer

Under vores interviews blev vi bevidste om, at der var tegn på brug af afværgemekanismer. Da vi begyndte at behandle vores indsamlede data og vi dermed begyndte at fortolke det sagte fra informanterne, blev Lipskys forskellige kategorier indenfor afværgemekanismer tydelige. Disse bliver beskrevet i følgende afsnit.

I interviewet udtaler L følgende:



“jeg tror ikke engang, at man er blevet bedt om at være koordinerende sagsbehandler. Man har spurgt borgeren efter, om de har behov for en koordinerende sagsbehandler og så har man lavet et journalnotat på det og så har der ikke været mere ved det.”

Når vi ser på dette citat, kan vi med vores forståelse heraf udlede, at socialrådgiveren benytter sig bevidst eller ubevidst af afværgemekanismer. Vi udleder dette, idet socialrådgiveren tidligere blot lavede et journalnotat for at opfylde de juridiske krav, men at der ikke efterfølgende er sket en egentlig koordinering af borgerens sag. Når L siger: *“så har der ikke været mere ved det”*, tænker vi, at det kan have været en generel procedure som socialrådgiverne har fulgt i organisationen, fordi der måske ikke har været det store fokus på implementeringen af den koordinerende sagsbehandler. Vi tænker at ovenstående citat kan kategoriseres som en afværgemekanisme ud fra Lipskys kategorier. Vi tænker mere specifikt på afværgemekanismen automatisering af service. Denne afværgemekanisme medfører, at socialrådgiveren følger nogle bestemte standard løsninger, hvilket kan resultere i, at man ikke foretager en individuel vurdering af borgerens behov, hvilket resulterer i at borgeren ikke får koordineret sin sag, hvis der vurderes et behov for dette (Nielsen, 2007).

I interviewet med de to socialrådgivere, blev Lipskys afværgemekanismer endvidere tydelige for os. T siger følgende i interviewet:

“De rutinerede myndighedssagsbehandlere de kan om nogen sno sig uden om ledelsen, hvis man ikke er meget fast i kødet så skal vi nok selv finde ud af, hvordan vi gør tingene, eller ikke gør tingene. Man lærer jo ret hurtigt i det her job at man er nødt til at prioritere, for man kan ikke nå alle tingene og så nårh ja det der koordinerende giver det egentligt værdi for mig.”

Når vi ser på citatet, kan vi med vores forståelse heraf antage, at socialrådgiveren benytter sig af afværgemekanismer. Vores forståelse af det sagte, giver os associationer vedrørende Lipskys afværgemekanisme; rationering af service, herunder Lipskys “creaming” - strategier. På baggrund af dette citat, giver det os anledning til at tænke, at T har en idé om, at den individuelle sagsbehandler kan formå at sno sig omkring ledelsen, hvis de føler sig presset og dermed føler sig nødsaget til at prioritere opgaver, til trods for beslutninger om sagsbehandlingsprocesser i organisationen. Herunder eksempelvis det koordinerende sagsarbejde, som kan være et større arbejde på tværs af forvaltninger og dermed tænker vi, at



den rutinerede sagsbehandler i en presset situation vurderer, hvorvidt de ledelsesmæssige beslutninger og indsatser giver værdi. Vi tænker dermed at Lipskys “succes-creaming”, hvor sagsbehandleren fremmer de sager, som der hurtigst kan opnås succes med, herunder professionel succes, som også er et fokus i denne form for “creaming” samt “kvantitetscreaming” som ifølge Lipsky kan have en betydning i form af nedprioritering af de sager, som kræver at socialrådgiveren bruger meget tid (Nielsen, 2007). Dette giver endvidere anledning til at inddrage følgende citat af T fra vores interview:

“I den her målgruppe der handler det jo meget om det her med at banke på døren ved borgeren og sige; er du klar og hvis borgeren siger nej, så skal man måske banke på den næste dør og så lægge sin energi i det.”

Ovenstående citat ser vi endvidere på baggrund af vores forståelse af det sagte, at der gøres brug af afværgemekanismer, herunder “succes-creaming” som tidligere nævnt er en form for afværgemekanisme under rationering af service. Citatet forstår vi, som en afværgemekanisme, idet socialrådgiveren nedprioriterer de sager, hvor borgeren ikke ønsker at medvirke på pågældende tidspunkt. Dermed formår socialrådgiveren heller ikke at agere, som den ydre motivationsfaktor for at borgeren kan lykkedes med at nærme sig en afklaring eller komme tættere på beskæftigelse. Derimod prioriteres de sager, hvor borgerens egen motivation er til stede og socialrådgiveren dermed har en større sandsynlighed for at opnå succes og på den måde hurtigere får borgeren ud af systemet og dermed får afkast af sine indsatser.

Under vores interview udtaler C desuden følgende:

“...så har jeg måske én hvor det sådan efter lovgivningen ikke er helt god i forhold til om hun kan fritages men.”

C uddyber med følgende:

“...lige med hende, der vurderer jeg at her har vi faktisk brug for noget opbygning.”

Udtalelserne tolker vi via vores meningsfortolkende analyse, at C sætter sin socialfaglige vurdering over de juridiske rammekrav. Vi tænker endvidere, at C har truffet et dilemmafyldt valg, idet hun er bevidst om at hun med hjemmel i lov, ikke kan fritage denne borger for aktivering, men at hun også har en overbevisning om, at den bedste vej for at få denne borger ud i beskæftigelse på sigt er, at der arbejdes på relationen og tiltroen til systemet. Vi tænker



dermed at C i denne situation, har stået i et krydspres mellem de organisatoriske ramme faktorer, de juridiske-, de politiske og sin egen socialfaglige vurdering, hvilket ifølge Lipsky kan resultere i brug af afværgemekanismer. Vi tænker at C forsøger via sin socialfaglige vurdering, at gøre sagsbehandlingen mere fleksibel og tilpasse denne til den individuelle borger. Dette er dog på bekostning af at C foretager skøn under regel, hvilket ikke er lovligt, idet skønnet ikke må forårsage et lovbrud. C skal dermed kunne dokumentere sit valg af fritagelse fra aktivering af denne borger, og selvom fritagelsen ikke er "helt god" efter lovgivningen, så skal C med sin socialfaglige vurdering kunne argumentere for denne. Dermed tænker vi på baggrund af ovenstående at socialrådgiverne befinder sig i dilemmafyldte situationer, hvor der skal håndteres krav fra lovgivningen samtidig med, at det skal vurderes, hvorvidt borgeren er i stand til at kunne indgå i det, som der kræves, når man eksempelvis er på kontanthjælp.

Et citat, som vi yderligere tænker belyser at socialrådgiveren kan risikere at gøre brug af afværgemekanismer, er følgende citat fra socialrådgiver T:

"Jeg havde en jeg drøftelse med min leder og så siger hun; det kan simpelthen ikke passe, at hvis han kan løbe et maraton, så kan det simpelthen ikke passe at vi ikke kan få ham ud i arbejde og så måtte jeg sige til hende at han er simpelthen for træls. Han er så træls, at han ikke kan rummes socialt nogle steder."

Vi har gjort os flere tanker vedrørende dette citat. Når vi eksempelvis ser på Lipskys afværgemekanisme vedrørende "kvantitets-creaming", kan vi tænke at T muligvis har fravalgt arbejdet med denne borger og dermed fortæller sin leder, at det er fordi, at han ikke kan rummes socialt. Vi tænker måske, at det kunne handle om at hun er presset og dermed benytter denne form for afværgemekanisme, hvor der blandt andet fokuseres på "output" frem for "outcome", fordi denne borger kræver flere ressourcer og mere tid.

Vi har derudover gjort os tanker om, hvorvidt T kan føle sig presset i form af, at hun sidder med en borger, som måske slet ikke kan rumme alle de krav der er i systemet og måske i virkeligheden slet ikke passer ind i nogle af de indsatser, som der skal bringe ham tættere på arbejdsmarkedet samtidig med, at hendes leder stiller sig undrende overfor, at borgeren ikke er kommet i arbejde.

Vi tænker endvidere, at dette er en personlig holdning og at det kan handle om relationen til denne borger. Her tænker vi, at T kunne have drøftet med sin leder, hvorvidt hende, som



socialrådgiver, og denne borger var det rette "match". "Kvantitets-creaming" har også fokus på en høj produktivitet og dermed en pæn sagsbehandlingsstatistik, hvor vi hermed kan tænke, om T gerne har villet opnå det og dermed har undladt at tage yderligere hånd om problematikken med denne borger.

Vi tænker på baggrund af de ovenstående citater i følgende afsnit, at man som frontlinjemedarbejder kan risikere at anvende flere former for afværgemekanismer på samme tid. Afværgemekanismerne tænker vi kan ses som en form for mestringsstrategi til at håndtere de rammekrav samt de dilemmaer og krydspres, man bliver udsat for i det sociale arbejde. Afværgemekanismerne kan ikke blot ses som negative handlingsstrategier, hvor der blandt andet kan opstå forskelsbehandling, utilstrækkelig sagsbehandling, målforskydning samt utilfredshed og manglende tillid hos borgerne til systemet, men kan også ses som havende positive konsekvenser i form af blandt andet mere fleksibel opgaveløsning, at organisationen bliver mere responsiv samt bidrage til en efficient prioritering (Nielsen, 2007).

8.3. Begrænsninger, krav og dilemmaer som socialrådgiveren kan opleve i det koordinerende arbejde

I følgende afsnit vil vi belyse de krav fra forskellige faktorer, som vi tænker kan sætte socialrådgiveren i en dilemmafyldt situation og som samtidig kan begrænse socialrådgiveren i at udføre det koordinerende sagsarbejde tilstrækkeligt.

Når vi ser på udviklingen på beskæftigelsesområdet, herunder nærmere kommunalreformen, som trådte i kraft i 2007, den organisatoriske konstruktion i 2008, som blev navngivet 'Jobcenter' og den efterfølgende organisatoriske opdeling af jobcentret og de sociale tilbud, som skete på baggrund af kommunaliseringen af beskæftigelsesindsatsen i 2009 (Caswell & Larsen, 2015) kan vi knytte følgende citat til udtalt af vores informant L:

"Man har krav på en hurtig sagsbehandling. Jeg tror det er en lang diskussion om, da man skilte beskæftigelse og sagde, at det her er ikke socialfagligt arbejde. Nu handler det kun om, at nu er vi det nye arbejdsmarkedskontor. Det handler kun om job, job, job. Du skal derud. Vi skal slet ikke bekymre os om, hvad du fejler, vi skal slet ikke bekymre os om det levede liv. Vi fragmenterer dig fuldstændig og der er ikke noget socialfagligt arbejde i vores."



Vi tænker, at det skærpede fokus på job kan medføre en manglet helhedsvurdering. Som L udtaler: *“vi fragmenterer dig og der er ikke noget socialt fagligt arbejde.”* Vi kan heraf udlede, at der på baggrund af kommunalreformen er sket en udvikling i arbejdet med borgeren, idet der er sket denne opdeling og specialisering organisatorisk, hvor organisationer er blevet opdelt i en form for siloer, er der på baggrund af dette kommet nye rammekrav som socialrådgiveren skal leve op til. Dette tænker vi kan påvirke socialrådgiveren i at skulle se borgerens problematikker og dermed hvilke andre relevante fagpersoner, som skal ind over borgerens sag.

Med tanke om New Public Management handlingsrationalets indvirkning på beskæftigelsesområdet, har vi valgt at inddrage følgende citat fra T:

“Det er klart at jo mere du strammer skruen i forhold til førtidspension så får du også længere forløb på kontanthjælp og dokumentationskravene er så hårde i dag og arbejdsevnen skal jo være ubetydelig. Så før vi er der, og før vi kan dokumentere os tilstrækkeligt til at vi er der, så går der tid. Så de skal droppe det med at sige at det er en midlertidig ydelse.”

Vi har tidligere i analysen inddraget et citat fra L som siger at de ikke har formået at afklare borgerne og dermed er med til selv at skabe førtidspensionister. Vi tænker at dette kan skyldes de politiske og juridiske krav, der er på beskæftigelsesområdet. Ovenstående citat taler endvidere ind i, at der er “hårde” dokumentationskrav samt at arbejdsevnen skal være ubetydelig. T mener derfor, at det er klart, at kontanthjælpsforløbene bliver lange og at man ikke kan kalde kontanthjælp for en midlertidig ydelse. Vi gør os tanker om, hvorvidt disse “hårde” dokumentationskrav er skærpet, for at man netop kan foretage disse målbare resultater, og dermed se på, om eksempelvis de politiske beskæftigelsesmål er opfyldt. Vi tænker at upersonlige mekanismer i NPM-handlingsrationalet, udfordrer socialrådgiveren i at skulle se borgerens reelle problemer for at komme i beskæftigelse. Dette med tanke om, som T nævner, at arbejdsevnen skal være ubetydelig, før en borger kan tildeles en førtidspension. Vi tænker, om dette kan være en påvirkning fra dette handlingsrationale, idet vi tænker at kommunen på baggrund af politiske målsætninger har fokus på markedsføring, gode resultater til de kommende opfølgninger samt økonomiske incitamenter, idet førtidspensioner er dyre og



det dermed ville være bedst, at få borgeren afklaret til ordinært arbejde eller fleksjob. Vi tænker at dette handlingsrationale kan medføre, at blikket for det helhedsorienterede sagsarbejde og dermed blikket for det hele menneske bliver sat i baggrunden.

I interviewet med de to socialrådgivere spurgte vi endvidere ind til NPM samt NPG, i forhold til at vi, som frontlinjemedarbejdere gerne skal kunne flytte os fra den markedsøkonomisk forestilling, som NPM indebærer og derimod se det hele menneske, som socialt ansvarlige og hvor relevante aktører i forvaltningerne producerer samt leverer ydelser til borgerne baseret på tværgående dialog samt samarbejde. Til dette svarede T følgende:

“...Vi flytter os ikke, vi måler og vejer. Vi er ude og finde ud af om borgeren kan arbejde et kvarter om ugen eller kan vi få dig op på 23 minutter. Vi ved jo godt at borgeren skal have en førtidspension uanset hvad men vi skal lige sikre.”

Vi har endvidere gjort os tanker om, at benchmarking kan have en påvirkning for socialrådgiverens arbejde, da fokus kan blive på at skulle have borgeren i beskæftigelse og væk fra offentlig forsørgelse med det formål, at lande et godt sted på benchmarking-ranglisten. Dette med udtalelsen fra vores informant T, som selv fortæller, at de stadig måler og vejer og at de skal finde ud af, om borgeren kan arbejde et kvarter eller de lige kan få borgeren op på 23 minutter også til trods for, at de godt ved, at borgeren egentlig bør få en førtidspension. Dette vil bare ikke sætte kommunen på den øverste del af benchmarking-ranglisten, hvor det er her, de kommuner, som gør det godt, er placeret. Vi tænker derfor, at der både kan være et politisk pres i at skulle have borgeren ud i beskæftigelse, men også et organisatorisk pres, da kommunen gerne vil ligge øverst på ranglisten. Dette tænker vi kan sætte socialrådgiveren i et etisk dilemma, hvor arbejdet med at få borgeren ud i beskæftigelse er det, som man føler sig presset til at skulle fokusere på, til trods for at ens socialfaglige vurdering af borgerens kompleksitet bevidner en om at borgerens udfordringer forhindrer dem i at kunne varetage beskæftigelse. På baggrund af dette ser vi en sammenligning med Max Webers bureaukratiske handlingsrationale, hvor elementer såsom at følge pligtetikken, minimerer det personlige skøn og en ensartethed via standardiserede tildelinger samt ydelser, ses at være fokus i organisationen.



8.4. Mariagerfjord Kommunes implementering af den koordinerende sagsbehandler med inddragelse af Jody Hoffer Gittels begreb om relationel koordinering

I følgende afsnit vil vi analysere, hvorledes den koordinerende sagsbehandler og implementeringen heraf opleves i Mariagerfjord Kommune.

Til trods for at den koordinerende sagsbehandler blev indført med kontanthjælpsreformen i 2014, tyder det på, at det stadig er en ny måde at arbejde på. Dette tænker vi kan belyses ud fra tidligere nævnte citater, vedrørende forståelsen af den koordinerende sagsbehandler, som funktion. Et citat som yderligere belyser, at forståelsen af denne funktion er en ny måde at arbejde på, og ikke er implementeret i alle kommuner, er følgende citat udtalt af C:

“Ja, men det er nyt det med det koordinerende her. Men jeg har erfaring indenfor beskæftigelse”.

C er uddannet i 2014 og har været ansat i Mariagerfjord Kommune i et år, men har forinden siddet i jobcenter i en anden kommune. Vi tolker ud fra dette, at til trods for at det er ni år siden, at den koordinerende sagsbehandler blev indført i lovgivningen, at dette kan være en langvarig proces, som kræver et ledelsesmæssigt- og organisatorisk fokus. Dette på baggrund af, vi igennem vores interview blev bekendt med, at det for vores informant C er *“nyt det med det koordinerende her”*, når vi nu ved, at hun et år forinden ansættelse i Mariagerfjord Kommune, har siddet i jobcenter i en anden kommune. Vi tænker på baggrund af dette, at “den anden kommune” ikke har implementeret den koordinerende sagsbehandling tilstrækkeligt.

I interviewet med L spørger vi ind til, hvordan man håndterede funktionen, som den koordinerende sagsbehandler i Mariagerfjord Kommune, da det blev politisk besluttet, hvortil hun svarer følgende:

“...jeg sad som borgerrådgiver i 2015 og der før i en familieafdeling, men det jeg synes jeg kan huske fra journalerne, det var, at det var bare journalnotat til revisionen. Det var noget man skrev for at kunne tjekke af, så når revisionen kom, så havde man gjort det man skulle.”

L udtaler endvidere:

“Så kendte den ene rådgiver lige en anden rådgiver ovre i familieafdelingen og så kunne de hurtigt lige koordinere i nogle sager. Det var meget udenom borgeren og telefonisk, vi fik ikke lavet journalnotaterne på det, og så interviewede man borgere også. Så borgerne havde en klar oplevelse af, at der ikke blev koordineret. Man kunne se i nogle få sager, at der var koordineret lidt og så stoppede det igen og så var det meget relationsbåret.”

Ovenstående citater udtalt af L, tænker vi er udtryk for den manglende specificering samt forståelse af, hvad funktionen indebærer. Vi tænker derfor, at man som frontlinjemedarbejder forsøgte at opfylde de politiske mål på en uhensigtsmæssig måde, idet man ikke formåede at få borgeren inddraget i tilstrækkelig grad og man risikerede dermed, at gøre borgeren til et objekt ved at handle uden om borgeren, hvilket resulterede i at borgeren ikke følte at der reelt blev koordineret. L udtaler desuden at det blev meget relationsbåret, hvilket vi tænker kan være uhensigtsmæssigt, idet vi tænker at det relationsbåret sagsarbejde ikke er tilstrækkeligt og at sagsbehandlingen dermed ikke vil være ensartet for borgerne. Når relationen ikke opstår mellem socialrådgiver og borger, men derimod mellem socialrådgiverne, bliver sagsbehandlingen ikke tilstrækkeligt udført og vi tænker dermed, at det kan være udfordrende for socialrådgiveren at blive bevidst om, hvilke problematikker der ses hos borgeren og dermed også hvilke andre forvaltninger, der skal koordineres med.

Vi tænker desuden at socialrådgiverne ikke følger loven vedrørende borgerinddragelse jf. Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 4, dette tænker vi på baggrund af L's udtalelse *“...Det var meget udenom borgeren...”*

Vi blev i forbindelse med vores kontakt til Mariagerfjord Kommune opmærksomme på, at de i 2023 iværksatte en indsats for at styrke den tværfaglige koordination og samarbejde om de borgere, som har sager på tværs af fagenheder og afdelinger i kommunen. T siger følgende vedrørende deres interesse for det koordinerende sagsarbejde:

“Det der er historien om vores interesse for det koordinerende arbejde, det er ... vores leder, som jo tidligere var borgerrådgiver, var meget kritisk overfor den her afdeling og



hun var meget kritisk over at man ikke koordinerede i sagerne og så satte man jo hendes røv på kogepladerne, for at sige det rent ud. I det hun blev leder af den her afdeling og så må man jo handle på det man selv har kritiseret, så derfra er det egentligt vokset hele det her forløb og projekt som vi har kørt i tre/fire år nu.”

Ovenstående citater belyser, at den koordinerende sagsbehandling som tidligere nævnt er anvendt på en uhensigtsmæssig måde. Når vi på baggrund af udtalelserne fra borgerrådgiveren ved, at man har forsøgt at koordinere på forskellig vis, uden egentlig at lykkes med det, tænker vi, at det kræver en investering fra ledelsens side af, at sætte rammerne for, hvordan den koordinerende funktion kan anvendes i praksis. Dette belyses af følgende citat fra T:

“Altså det er helt klart min oplevelse at der skal være en vilje fra ledelsens side til at definere, hvordan vi gør det og hvordan vi faciliterer at vi kan gøre det og det har vi i den grad haft...”

Vi tænker på baggrund af det ovenstående citat, at der er behov for en klar definition af rollen, samt nogle retningslinjer der er medvirkende til at skabe en ensartethed i sagsbehandlingen. Dette har de i Mariagerfjord Kommune skabt ved, at alle deres medarbejdere har været på kursus samt har modtaget nogle retningslinjer, der kan være rammefaktorer for det koordinerende sagsarbejde. Vi tænker dermed, at der i organisationer skal være opbakning omkring det koordinerende sagsarbejde for at det kan lykkedes. Det kræver endvidere, at organisationen er villig til at investere i det koordinerende sagsarbejde, da vi tænker, at det er afgørende for, om det lykkedes at implementere denne funktion i praksis.

Dette leder os videre til “Bedre koordineret sagsbehandling”, som er en indsats, de i Mariagerfjord Kommune er i gang med at iværksætte, med det formål at styrke den koordinerende sagsbehandling, så det i praksis gøres muligt for frontlinjemedarbejderne at koordinere samt så borgerne får udbytte af, at der bliver koordineret og derigennem opleves at indsatsen er meningsfuld. Under vores interview med de to socialrådgivere spørger vi ind til, om de i det koordinerende sagsarbejde, oplever fælles mål om den enkelte borger, til dette svarer T følgende:



“Det står jo i vores grundlag at der skal fastsættes et fælles mål og det synes jeg egentligt folk er gode til at få italesat. Tit hvis det er med specialrådgivningen, så har de jo en handleplan. Det er jo sådan et lækkert dokument og arbejde med, for hvor kan jeg så se mig selv og mine indsatser i jeres handleplan og hvor kan det samlet set give noget værdi for borgeren.”

På baggrund af T's svar vedrørende fælles mål, tænker vi, om relationel koordinering har haft indflydelse på implementeringen af Mariagerfjord Kommunes indsats “Bedre koordineret sagsbehandling”

Dette på baggrund af Gittels teori omhandlende relationel koordinering, idet denne teori blandt andet har fokus på fælles mål. Vi tænker, at det er vigtigt at de relevante fagpersoner og borgere i fællesskab finder frem til nogle fælles mål, for at borgeren ikke oplever, at der er modstridende indsatser i de forskellige forvaltninger.

Vi spurgte endvidere ind til, hvorvidt der opleves en gensidig respekt og tiltro til hinandens faglige kompetencer og færdigheder, når der skal koordineres på tværs af forvaltninger og fagprofessioner til dette svarede T følgende:

“I det monofaglige, altså socialrådgiver til socialrådgiver, synes jeg egentlig at der er en gensidig respekt. Men der er ingen tvivl om, at sådan overordnet set er vi nederst i fødekæden. Der er ikke så meget prestige i at arbejde i et jobcenter, men det er ikke noget vi mærker fra vores kollegaer, der er egentligt respekt. Men når det bliver tværfagligt, når en har uddannet sig til læge, så sker der noget med dem. De sætter sig for bordenden på en anden måde end andre faggrupper de gør.”

På baggrund af dette citat, udleder vi, at socialrådgiverne som udgangspunkt oplever gensidig respekt i selve organisationen, men at der i det tværprofessionelle samarbejde kan opleves udfordringer vedrørende den gensidige respekt. Vi tænker endvidere at T's udtalelse om, at de er nederst i fødekæden, samt at der ikke er prestige i at arbejde i et jobcenter, kan være præget af samfundets syn på jobcentre, hvilket vi tænker har en indflydelse på, hvorledes fagpersoner uden for organisationen agerer i situationer, hvor de skal samarbejde med jobcentrene.

C udtaler supplerende til T's udtalelse følgende vedrørende den gensidige respekt:



“Ja, det gør de, og så synes jeg nogle få gange at jeg også har oplevet, at bisiddere, både private eller nogle fra forskellige organisationer, godt kan tale lidt ned til en. De har et negativt billede af jobcenteret, så det kan man godt opleve at de på forhånd har en eller anden forhånd indtaget holdning eller mening.”

Citatet fra C, tænker vi endvidere bakker op omkring vores antagelse om, at fagpersoner uden for organisationen, kan have et ambivalent forhold til jobcentre og der på denne baggrund til tider kan opleves manglende gensidig respekt, når der skal tværfagligt koordineres. Vi tænker, Gittells teori vedrørende relationel koordinering har en vis sammenlignelighed, med Mariagerfjord Kommunes indsats “Bedre koordineret sagsbehandling” i det der i denne indsats blandt andet er fokus på fælles mål, gensidig respekt, forpligtelse i samarbejdet samt borgeren i fokus. Disse fokuspunkter tænker vi stemmer godt overens med Gittells positive spiral, hvor netop fælles mål, fælles viden og gensidig respekt, er vigtige faktorer for at kommunikationen i det tværprofessionelle samarbejde fremmer en positiv handlingsplan, hvor borgeren er i centrum. Vi kan dog på baggrund af de ovennævnte citater konkludere, at der fortsat kan være udfordringer med den gensidige respekt og at dette oftest kommer til udtryk via kommunikationen.

Vi tænker, at tankerne bag Gittells begreb relationel koordinering skal bredes ud til en større del af de samarbejdspartnere, som kan komme til at indgå i en borgers sag. Dette har vi gjort os tanker om på baggrund af, at vores informanter oplever, at eksempelvis lægen sætter sig for bordenden på en anden måde, end andre faggrupper gør, som en af vores informanter har udtalt. Ud fra dette tolker vi, at den relationelle koordinering er manglende, og vi tænker ikke, at det gavner det koordinerende sagsarbejde, hverken i forhold til samarbejdspartnere imellem eller borgerens følelse af, at samarbejdet mellem de forskellige fagpersoner er positivt. Derudover tænker vi, at begreberne fælles mål og fælles viden kan være manglende, når vi kigger på nedenstående citat fra vores informant T:

“Vi har en løbende dialog med lægerne. Det jeg synes der gør det svært, det er at det egentlig er vores fagkonsulent, som har den her løbende dialog, blandt andet om, at de skal lade være med at diagnosticere med førtidspension...”



Vi tolker ud fra dette, at når lægen mener, at borgeren skal have en førtidspension, så er det ud fra hans vurdering og på baggrund af en lægefaglig viden, men som nævnt i et tidligere citat, så skal socialrådgiveren forsøge at få borgeren i beskæftigelse, om det så "bare" er et kvarter om ugen og dette til trods for, at socialrådgiveren selv tænker, at borgeren egentlig skal have en førtidspension. Dette bevidner os om, at eksempelvis lægen har en manglende viden om den lovgivning, der følger på beskæftigelsesområdet, da de ikke "bare" kan tildele en borger førtidspension. Vi tænker derfor også, at det fælles mål for borgeren kan blive uklart, da de fagpersoner, som skal samarbejde om en borgers sag, ikke formår at have den samme forståelse eller hensigt med borgerens forløb og dermed også udfaldet heraf.

Kapitel 9. Konklusion

I følgende kapitel vil vi samle op på, hvad vi har fået ud af vores kvalitative undersøgelse. Dette kapitel skal endvidere medvirke til at besvare vores problemformulering; *Hvordan oplever socialrådgiveren rollen som den koordinerende sagsbehandler i Mariagerfjord Kommune og hvilke begrænsninger, krav og dilemmaer oplever socialrådgiveren i funktionen som den koordinerende sagsbehandler.*

Vi havde fra projektets start antagelser om, at udførelsen af den koordinerende sagsbehandling kunne være begrænset på baggrund af faktorer såsom økonomi, pres fra politisk side samt manglende ressourcer, hvilket blev bekræftet af vores informanter under vores interview i Mariagerfjord Kommune.

Når vi med vores opnåede viden igennem projektet, er blevet bekendt med, at den koordinerende sagsbehandler blandt andet blev indført med kontanthjælpsreformen i 2014 på baggrund af, at alt for mange borgere var på kontanthjælp og at disse blandt andet ikke fik stillet de rette krav eller de rette indsatser, kan vi på baggrund af undersøgelsens indhold herunder de problemstillinger, som vi er kommet frem til og vores informanters udsagn konkludere, at formålet med at indføre den koordinerende sagsbehandler ikke har opnået den effekt, som det var tiltænkt.

Det fremgår i projektet, at Mariagerfjord Kommune blandt andet på baggrund af en årsrapport fra borgerrådgiveren har fået et øget fokus på det koordinerende samarbejde. Kritikken mod



anvendelsen af den koordinerende sagsbehandler skete på baggrund af en undersøgelse, der belyste at, oplevelsen af den koordinerende sagsbehandler som funktion forstås og udføres meget individuelt. Vi finder, at den manglende specificering i visse tilfælde har ført til, at socialrådgiveren har udført det koordinerende sagsarbejde på en uhensigtsmæssig måde. Dette har blandt andet ført til, at socialrådgiveren har benyttet sig af forskellige former for afværgemekanismer på baggrund af forskellige faktorer, som har sat den enkelte socialrådgiver i et etiske dilemma forårsaget af et krydspres mellem forskellige ydre faktorer, som kan være med til at påvirke socialrådgiverens handle-mæssige råderum. Det fremgår af analysen, at socialrådgiveren selv tager beslutninger om anvendelsen af, hvordan den koordinerende sagsbehandling skal udføres. Dette blev bekræftet via vores empiriindsamling, da socialrådgiveren i visse tilfælde selv opvejer i hvilket omfang det koordinerende sagsarbejde har værdi for én selv, som socialrådgiver, i en given sag.

Vi kan konkludere på baggrund af vores kvalitative undersøgelse, at der er forskellige faktorer der kan forårsage begrænsninger, krav og dilemmaer, som kan hæmme udførelsen af den koordinerende sagsbehandling og dermed udfaldet af forløbet i en borgers sag. Vi finder, at disse kan afhjælpes, hvis organisationen investerer i at få den koordinerende sagsbehandling til at lykkes. Det kræves, at der sættes de nødvendige retningslinjer for udførelsen af denne funktion, således at disse begrænsninger, krav og dilemma kan håndteres og ikke begrænser socialrådgiveren i at udføre det koordinerende sagsarbejde på en hensigtsmæssig måde.

Vi kan på baggrund af vores undersøgelse konkludere, at socialrådgiverne har et ønske om, at der fra politisk side bliver udarbejdet nogle retningslinjer, så funktionen implementeres ens på tværs af kommunerne. Vi kan endvidere konkludere, at Mariagerfjord Kommunes indsats vedrørende "Bedre Koordineret sagsbehandling" har haft en positiv indflydelse på socialrådgiverne i frontlinjen, idet denne indsats har været målbevidst og at der fra ledelsesmæssig side er taget højde for de ramme-faktorer, som kan begrænse muligheden for, at det koordinerende samarbejde vil kunne lykkes i praksis. Vi konkluderer, at en investering fra organisationens side af, er afgørende for, at den koordinerende sagsbehandling kan implementeres hensigtsmæssigt og med det formål at afhjælpe borgerens problematikker og dermed bringe borgeren tættere på arbejdsmarkedet. Vi kan derudover også konkludere, at implementeringsprocessen kan være langvarig og at det kræver vedholdenhed fra ledelsens og organisationens side af.



Kapitel 10. Kvalitet

I følgende kapitel omhandlende den kvalitative undersøgelse og designets kvalitet, reflekteres der over, hvorledes elementerne troværdighed, bekræftbarhed og overførbarhed har haft en indvirkning på undersøgelsens kvalitet. Dette gøres for at skabe en forståelse for, hvad denne undersøgelse kan anvendes til, samt hvilke faktorer, som kan have en betydning for vores undersøgelsesresultat.

Kvaliteten af undersøgelsen er vurderet på baggrund af begreberne troværdighed, bekræftbarhed og overførbarhed. Det har været essentielt for undersøgelsens troværdighed, at denne blev udført på en tillidsvækkende måde, herunder at læseren har fået oplevelsen af, at indsamlingen og bearbejdningen af empirien er blevet udfærdiget på en troværdig måde. Til at registrere vores interview anvendte vi en diktafon. Ved at anvende en diktafon under interviewene, har denne været med til at styrke troværdigheden, da optagelserne har givet os en mere præcis beskrivelse af dataene og hvor vores forforståelse ikke er blevet bragt i spil, med rekonstruerede udsagn og hændelser, som hvis vi havde nedskrevet det på papir. Troværdigheden har vi endvidere styrket ved at tydeliggøre, hvornår vi skelner mellem direkte information og vores forståelse af informationerne. På baggrund af den meningsfortolkende analyse med baggrund i den hermeneutiske videnskabsteori, hvor vi subjektivt tolker på udtalelser fra vores informanter, menes styrken af troværdigheden at være opnået, når vi tydeliggør, hvornår vi tolker på det sagte fra vores informanter. Det centrale for undersøgelsens bekræftbarhed er, at vi gennem hele processen, har forholdt os kritisk til egne fortolkninger og at vi har haft en bevidsthed om, at der ingen falske fortolkninger findes, men at kvaliteten af fortolkningerne dels hænger sammen med karakteren og omfanget af det empiriske materiale og hvor udførligt der er redegjort for forforståelser og deres betydning for den aktuelle fortolkning (Thagaard, 2010). Vi har været opmærksomme på, at de relationer vi opbyggede under vores empiriske indsamling, kunne få betydning for, hvordan vi positionerede os i forhold til vores informanter. Det var derfor vigtigt, at vi var bevidste om vores forforståelser, i en sådan grad, at det ikke afspejlede sig i projektet, men at vi med vores forforståelser var åbne overfor at opnå ny viden til vores undersøgelse. Vi var på samme tid åbne overfor forskelligheder, forstået på en sådan måde, at undersøgelsen ikke ville komme til at bære præg af, at vores meninger og holdninger kom til at overskygge det, vi i vores dataindsamling opnåede viden om (Thagaard, 2010).



Det er væsentligt i kvalitative undersøgelser, at vores fortolkning danner grundlaget for overførbareheden. Idet vi i vores projekt har inddraget tre informanter, henholdsvis to socialrådgivere og en leder fra samme organisation, har vores undersøgelse været et enkelt casestudie. Vi vurderer på baggrund, af at vi i dette projekt foretager en enkelt case undersøgelse, at der er for få subjekter til at give resultatet en almen og statistisk generaliserbarhed, hvilket gør at vi via vores undersøgelse ikke kan opnå en generel viden indenfor området. Hvis vi i vores undersøgelse ønskede at opnå en større overførbarehed, kunne vi med fordel have anvendt en anden dataindsamlingsmetode, eksempelvis i form af en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse, hvor denne metode kan bredes ud til flere mennesker og dataindsamlingen dermed vil bistå til at kunne belyse noget mere generelt. Når vi alligevel valgte at gøre brug af en kvalitativ undersøgelsesmetode, var det fordi, at vi på baggrund af vores problemformulering vurderede, at vi behøvede fyldige, nuancerede og detaljerede databeskrivelser frem for konkrete, målbare data som oftest er udfaldet i den kvantitative undersøgelses metode (Thagaard, 2010). Vi har været opmærksomme på, at vi via den hermeneutiske tilgang, undersøgte dele af helheden og dermed ikke har haft et mål om at finde frem til en endegyldig sandhed (Jørgensen, 2008).

Kapitel 11. Kildekritik

I dette kapitel vil vi forholde os kritisk til den empiri, vi har anvendt i projektet. Vi vil både forholde os kritisk til den eksisterende empiri, vi har anvendt og til den empiri, vi har været ude at indsamle i forbindelse med vores projekt. Vores kritik er rettet mod de dokumenter vi har anvendt, de bøger vi har anvendt, som også er opgivet som pensum på socialrådgiveruddannelsen samt vores indsamlede empiri under vores interview i Mariagerfjord Kommune. Vi vil slutteligt kort redegøre for nogle af de kritikpunkter, der rettes mod Lipsky og hans teorier.

11.1. Dokumenter

Vi er bevidste om, at den empiri, som er skrevet af Dansk Socialrådgiverforening, har et socialrådgiverperspektiv og at deres agenda er at fremhæve socialrådgiverne og styrke deres arbejdsmiljø. Vi er dermed bevidste om, at de er forkæmper for socialrådgivernes rettigheder og at dette skinner igennem, i deres udtalelser vedrørende den koordinerende sagsbehandler.



Vi har valgt at anvende denne kilde, idet vi mener, at den bidrager til at belyse nogle af de problemstillinger, der kan være vedrørende den koordinerende sagsbehandler.

Når vi forholder os kritisk i forhold til de forskellige forskningsrapporter, vil det samme gøre sig gældende her. Forskerne bag rapporterne søger at fremlægge de problemstillinger, som blandt andet hører sig til inden for den problemstilling, som er valgt i dette projekt. Vi kan på baggrund af dette derfor ikke forholde os til, hvad der eventuelt kunne være fremlagt i andre undersøgelser med samme problemstilling.

Vi har endvidere inddraget aftaletekster i dette projekt fra beskæftigelsesministeriet. Vi er bevidste om at disse tekster ikke er sandhedsvidne, idet de forsøger at sælge et bestemt produkt. Disse tekster belyser problematikker ud fra et specifikt perspektiv, med bestemte hensyn. Vi har alligevel valgt at inddrage disse, idet vi tænker, at de kan give os en viden om området.

Vi har derudover anvendt Mariagerfjord Kommunes årsberetning fra borgerrådgiveren. Her er vi bevidste om, at denne kun kan anvendes i forhold til vores enkelt casestudie og dermed ikke kan anvendes til at belyse et mere generelt billede af problemstillingerne vedrørende den koordinerende sagsbehandler. Vi er endvidere bevidste om, at borgerrådgiveren kun tager enkelte sager op til undersøgelse og dermed ikke nødvendigvis har det samlede overblik over problematikkerne. Vi har alligevel fundet årsberetningen relevant for dette projekt, idet vi foretager et enkelt casestudie og dermed belyses det i årsberetningen, at der ses en problematik indenfor den valgte problemstilling i dette projekt.

11.2. Pensum

Vi har i dette projekt anvendt flere forskellige pensumbøger fra uddannelsen. Vi er her bevidste om at der ofte henvises til andre bøger eller anden litteratur i de valgte kapitler som vi har taget udgangspunkt i, i dette projekt. Vi er derfor bevidste om, at vores teoretiske tilgange kunne have set anderledes ud, hvis vi havde valgt at anvende en anden litteratur. Vi er bevidste om, at den litteratur vi anvender, ofte fra forfatterens side af, er en fortolkning af en teori og at det dermed er forfatterens fortolkning af teorien, som vi danner os en forståelse for og derigennem anvender.



11.3. Egen empiri indsamling

I forhold til vores indsamlede empiri, som vi indhentede under vores interview med henholdsvis to socialrådgivere og lederen ved Mariagerfjord Kommune, er vi bevidste om, at de har deres eget arbejdsområde i fokus og at de tydeliggør de problematikker, som finder sted i deres egen kommune. Dermed forholder vi os kun til det, som de giver udtryk for, og kan på baggrund af dette ikke generalisere. Dette forstået på den måde, at vi ikke kan fremlægge en generel problemstilling, da vi netop via vores enkelt casestudie ikke har været ude at undersøge andre kommuner.

11.4. Kritik af Lipsky

I dette projekt, har vi valgt at anvende Lipsky til at belyse socialrådgiveren som frontlinjemedarbejderen, den egentlige policymager, krydspres, samt afværgemekanismer i det koordinerende sagsarbejde. Der findes flere kritikpunkter af Lipskys teori, herunder at Lipsky primært har blik for ligheder frem for forskelle mellem frontlinjemedarbejderne, hvilket vil sige at Lipsky "skære" alle over en kam og dermed ikke ser på den individuelle frontlinjemedarbejder (Nielsen, 2007).

Desuden er der et kritik punkt vedrørende at Lipsky har en forsimplet antagelse af at frontlinjemedarbejderen kun har en interesse for opnåelse af en overkommelig arbejdsbyrde, hvilket vi tænker ikke stemmer overens med vores undersøgelse, idet vi via dokumenter samt udsagn fra vores informanter lægger mærke til, at den koordinerende sagsbehandling ikke bliver tilstrækkeligt udført på baggrund af forskellige faktorer, som begrænser socialrådgiveren i at udføre det koordinerende sagsarbejde hensigtsmæssigt. Derimod kan vi drage sammenligning med denne kritik, når vi på baggrund af vores empiriindsamling ved, at det sommetider vurderes, at socialrådgiveren med sin egen personlige vurdering forholder sig til, om det koordinerende sagsarbejde har værdi for én selv, men vi tænker ikke at minimering af arbejdsbyrden er der, hvor hovedvægten ligger (Nielsen, 2007).



Kapitel 11. Forandrings- og handlingsforslag

I følgende kapitel vil vi belyse vores refleksioner over eventuelle forslag til handlingsmuligheder på området vedrørende den koordinerende sagsbehandler i relation til projektets problemformulering, analyse samt undersøgelsens resultater. Vi vil desuden generere forslag til, hvorledes de udfordringer, begrænsninger, krav og dilemmaer, som vi via analysen af vores empiri er blevet bekendt med, kan hæmme udførelsen af den koordinerende sagsbehandling.

Vi finder, at der på baggrund af intentionerne i beskæftigelsesindsatsen er manglende sammenhæng mellem det, som skal udføres i praksis. Dette med tanke om, at der ses problematikker med det, som fastsættes fra politisk side af, og det, som rent faktisk udføres i praksis. Vi tænker, at det er problematisk, når retningslinjerne er manglende og ramme faktorerne sætter begrænsninger for udførelsen af funktionen i praksis. På baggrund af dette tænker vi, at der er risiko for, at socialrådgiveren efterlades med nogle krav, som de ikke har tilsvarende metoder og forudsætninger til at håndtere. Vi tænker altså, at der mangler noget imellem det, der fastsættes fra politisk side og så til, at det skal udføres i praksis. På baggrund af dette, er det derfor også oftest, at socialrådgiverne bliver de egentlige policymagere. Vi tænker, at det er problematisk for socialrådgiverne i praksis, når man på baggrund af kommunalreformen i 2007, vælger at opdele beskæftigelse og de sociale tilbud, for derefter at indføre den koordinerende sagsbehandler, som skal være en sammenhæng mellem forskellige forvaltninger, hvor borgeren har behov for hjælp og støtte til at komme tættere på beskæftigelse.

Vi har via denne undersøgelse samt vores uddannelsesforløb fundet, at det helhedsorienterede sagsarbejde og dermed helhedssynet retter sig mod det socialfaglige felt. Vi er gennem vores projekt samt vores empiriindsamling blevet opmærksomme på at de fysiske, psykiske og sociale problematikker skal ses i et samspil. Man kan dermed ikke udelukke nogle faktorer og skal se mennesket bio-psyko-socialt. Vores informanter giver dog udtryk for, at det kan være udfordrende med det jobrettede fokus at have et blik for helheden, idet organisationen er opdelt med hver deres fokus og lovgivning. Vi finder det derfor problematisk, når den koordinerende sagsbehandler, som sidder i en forvaltning, hvor hovedfokus er job, at det helhedsorienterede syn på borgeren bliver begrænset af, at



socialrådgiveren skal forsøge at få borgeren ud i job, også selvom det kun er et kvarter om ugen.

Vi vil i det følgende præsentere nogle af de overvejelser, vi har gjort os i forhold til, hvilke løsningsforslag der kunne være til de ovennævnte problematikker i projektet.

Vi tænker, at der fra politisk side skal udarbejdes en mere dybdegående beskrivelse, med en specificering i lovgivningen, med klare rammer for, hvordan den koordinerende sagsbehandling skal udføres i praksis. Dette ville kunne danne et grundlag for, at man i praksis ville kunne håndtere denne funktion mere hensigtsmæssigt samt at den koordinerende sagsbehandler, som funktion, vil blive mere ensartet på tværs af organisationer. Dette vil endvidere styrke lighedsprincippet, da borgere i forskellige kommuner, vil få en ensartet sagsbehandling med lige muligheder.

Derudover tænker vi også, at en større viden om det helhedsorienterede begreb, herunder viden om forskellige forvaltninger og lovområder, vil kunne give socialrådgiveren en bedre indsigt i, hvordan en borgers problematikker kan afhjælpes bedst muligt.

Med tanke bag Mariagerfjord Kommunes investering i at styrke den koordinerende sagsbehandling, bør dette ses som en nødvendighed for at dette kan lykkes i praksis. Vi tænker derfor, at det er vigtigt, at en organisation investerer i, at opkvalificere og ruste medarbejderne til at kunne håndtere denne funktion.

Vi tænker dermed at vores løsningsforslag henvender sig til, at der fra politisk side skal en specificering til samt at organisationerne skal investere i den koordinerende sagsbehandling. Vi tænker, at processen skal ses som en nødvendighed, der kan være langvarig, og at effekten måske ikke kan måles nu og her, men på længere sigt vil effekten have positive konsekvenser set fra både et organisatorisk- og samfundsmæssigt perspektiv samt for borgeren.



Kapitel 12. Litteraturliste

Litteraturliste

- Beskæftigelsesministeriet. (18. April 2013). *Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet - flere i uddannelse og job*. Hentet fra bm.dk: https://bm.dk/media/6496/aftaletekst_kontanthjaelsreform-pdf.pdf
- Beskæftigelsesministeriet. (Oktober 2023). *Benchmarking: hvilke kommuner gør det godt*. Hentet fra bm.dk: <https://bm.dk/arbejdsmraader/aktuelle-fokusomraader/benchmarking/>
- Bundesen, P. (2019). Handlingsrationaler og styringsprincipper. I P. Bundesen, & C.-A. Hansen, *Kommunal økonomisk styring - på det sociale område* (s. 55-87). København: Forfatterne og Hans Reitzels Forlag.
- Caswell, D., & Larsen, F. (1. Marts 2015). Frontlinjearbejdet i leveringen af aktiv beskæftigelsespolitik - hvordan faglige, organisatoriske og styringsmæssige kontekster påvirker dette. *Tidsskrift for arbejdsliv*, årg. 17, nr. 1, s. 9-15.
- Dansk Socialrådgiverforening. (24. August 2017). *BEU Alm.del endeligt svar på spørgsmål 100 - En fælles plan og koordinerende sagsbehandling til borgere med indsatser efter både SEL og LAB*. Hentet fra ft.dk: <https://www.ft.dk/samling/20171/alm.del/beu/spm/100/svar/1452371/1833994.pdf>
- Datatilsynet. (Maj 2021). *Vejledning om samtykke*. Hentet fra Datatilsynet.dk: [https://www.datatilsynet.dk/Media/0/C/Samtykke%20\(3\).pdf](https://www.datatilsynet.dk/Media/0/C/Samtykke%20(3).pdf)
- Ehrenreich, R. L., & Westersø, P. (24. Maj 2018). Den koordinerende sagsbehandler som brobygger i det tværfaglige samarbejde. *Uden for nummer 36*, s. 26-33.
- Guldager, J. (2018). Hermeneutik. I J. Guldager, *Videnskabsteori - en indføring for praktiker* (s. 117-143). København: Akademisk Forlag.
- Harder, M., & Nissen, M. A. (2018). Forord. I M. Harder, & M. A. Nissen, *Helhedssyn i socialt arbejde* (s. 13). Akademisk Forlag.
- Ingemann, J. H., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen, S. (2019). Afrunding (Kilde E). I J. H. Ingemann, L. Kjeldsen, I. Nørup, & S. Rasmussen, *Kvalitative undersøgelser i praksis - viden om mennesker og samfund* (s. 215-219). Forfatterne og Samfundslitteratur.
- Ingemann, J. H., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen, S. (2019). Efterbehandling og analyse af kvalitative interviews (Kilde B). I J. H. Ingemann, L. Kjeldsen, I. Nørup, & S. Rasmussen, *Kvalitative undersøgelser i praksis - viden om mennesker og samfund* (s. 195-214). Forfatterne og Samfundslitteratur.
- Ingemann, J. H., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen, S. (2019). Forberedelse og udførelse af kvalitative interviews (Kilde A). I J. H. Ingemann, L. Kjeldsen, I. Nørup, & S. Rasmussen, *Kvalitative undersøgelser i praksis - viden om mennesker og samfund* (s. 165-194). Forfatterne og Samfundslitteratur.
- Ingemann, J. H., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen, S. (2019). Introduktion til interviewmetode (Kilde D). I J. H. Ingemann, L. Kjeldsen, I. Nørup, & S. Rasmussen, *Kvalitative undersøgelser i praksis - viden om mennesker og samfund* (s. 147-163). Forfatterne og Samfundslitteratur.
- Ingemann, J. H., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen, S. (2019). Kvalitative metoder - Hvad er meningen? (Kilde C). I J. H. Ingemann, L. Kjeldsen, I. Nørup, & S. Rasmussen, *Kvalitative undersøgelser i praksis - viden om mennesker og samfund* (s. 31-63). Forfatterne og Samfundslitteratur.



- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2014). Organisationsstruktur. I D. I. Jacobsen, & J. Thorsvik, *Hvordan organisationer fungerer - en indføring i organisation og ledelse* (s. 62-113). Hans Reitzels Forlag .
- Jørgensen, A. (2008). Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme - tre sider af samme sag? I M. H. Jacobsen, & K. Pringle, *At forstå det sociale* (s. 221-244). Akademisk Forlag.
- Jørgensen, H., Lassen, M., & Baadsgaard, K. (2016). *Hvad er koblingskompetencer?* Fremfærd .
- Kongsgaard, L. T. (2018). Begrundet praksis, organisatorisk forankring og autensitet i mødet. I L. T. Kongsgaard, *Multiteoretisk praksis i socialt arbejde* (s. 337-344). Samfundslitteratur.
- Kristiansen, S. (2007). Etik og feltarbejde - udfordringer og dilemmaer i sociologisk praksis. I R. Antoft, M. H. Jacobsen, A. Jørgensen, & S. Kristiansen, *Håndværk & Horisonter - tradition og nytænkning i kvalitativ metode* (s. 226-248). Forfatterne og Syddansk Universitetsforlag.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). Interview analyse med fokus på mening. I S. Kvale, & S. Brinkmann, *Interview - det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (s. 264-284). København: Hans Reitzels Forlag .
- Mariagerfjord Kommune. (2019). *Borgerrådgiverens årsberetning 2019* . Hentet fra mariagerfjord.dk: <https://www.mariagerfjord.dk/media/4r3j0qkr/borgerraadgiverens-aarsberetning-2019.pdf>
- Mariagerfjord Kommune. (2023). *Tværfaglig koordination og samarbejde*. Hobro: Mariagerfjord Kommune.
- Nielsen, V. L. (2007). Indbydelse til dans omkring markarbejderadfærdsbegrebet. I V. L. Nielsen, & N. Ploug, *Når politik bliver til virkelighed - festskrift til professor Søren Winter* (s. 149-170). SFI - Det nationale forskningscenter for velfærd .
- Social- og boligstyrelsen. (februar 2023). *Seks kritiske succesfaktorer for implementeringen af helhedsorienteret indsats for udsatte voksne*. Hentet fra sbst.dk: [https://sbst.dk/Media/638108334537791568/Social-%20og%20Boligstyrelsen%20\(2023\)%20Seks%20kritiske%20succesfaktorer%20for%20implementering%20af%20helhedsorienteret%20indsats%20for%20udsatte%20voksne.pdf](https://sbst.dk/Media/638108334537791568/Social-%20og%20Boligstyrelsen%20(2023)%20Seks%20kritiske%20succesfaktorer%20for%20implementering%20af%20helhedsorienteret%20indsats%20for%20udsatte%20voksne.pdf)
- Thagaard, T. (2010). Teori og data. I T. Thagaard, *Systematik og indlevelse - En indføring i kvalitativ metode* (s. 176-199). København: Akademisk Forlag.
- Vestergaard, B. (2014). *En introduktion til relationel koordinering* . Hentet fra fairproces.dk: https://www.fairproces.dk/wp-content/uploads/2015/10/Bo-Vestergaard-Intro-til-Relationelkoordinering_RelationelPraksis.pdf

12.1. Juridisk litteraturliste

Retskilder:

- Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats jf. lovbek. nr. 701 af 22. maj 2022
- Forvaltningslov jf. lovbek. nr. 433 af 22. april 2014
- Lov om supplerende bestemmelser til forordning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger jf. lov nr. 502 af 23. maj 2018 (Databeskyttelsesloven)



- Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område jf. lovbek. Nr. 1109 af 24. august 2023

Forordninger

- Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 (Databeskyttelsesforordningen)

Vejledninger

- Vejledning om lov om en aktiv beskæftigelsesindsats Nr. 10084 af 29. november 2019

Bekendtgørelse

- Bekendtgørelse om uddannelse til professionsbachelor som socialrådgiver nr. 766 af 24 juni 2011 o Bilag 1

Kapitel 13. Bilagsoversigt

Bilag 1:

- Interviewguide

Bilag 2:

- Transskriberet interview med informanten L

Bilag 3:

- Transskriberet interview med informanterne

T & C