

Socialt bedrageri

En empirisk undersøgelse af mødet mellem
borgeren og den kommunale kontrolindsats

Speciale ved Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde, Aalborg Universitet

Udarbejdet af Line Britt Madsen

Vejleder: Morten Frederiksen

Antal anslag: 234.993

August 2013

Abstract

This thesis concerns the issue of welfare fraud and the inspection measures by which society seeks to identify and limit this. The thesis applies a social constructivist perspective, which causes the welfare fraud to be considered as inconstant and unstable of nature and also as being continuous and changeable through social construction processes at various levels of society. Hereby this study breaks with traditional comprehension of welfare fraud as an objective and unambiguous existing phenomenon, which is immediately observed. Instead welfare fraud is considered a product of social processes where the examination hereof relocates focus from the citizens, being regarded as the problem, to the processes, from which the citizens are defined as such.

Applying the case study as research design, this thesis elaborate how the citizen is constructed on micro level as a welfare fraudster by a municipal control group. It is being examined how the institutional characteristics of the inspection measures creates a special framework for the social construction of the citizen as a welfare fraudster and also how certain investigation techniques is applied to fit citizens into the categories of the control group. Finally, it is examined how the decision-making of the control group emphasize the definition and sanction of the citizen as a welfare fraudster. Hereby it is strived to clarify each part of the investigation, categorization and decision-making processes, which comprise a more overall construction process.

For the exposition of the research objectives, empirical data in terms of ethnographic fieldwork derived from a municipal control group in a greater Danish municipality, is applied. During the fieldwork, documents are gathered and finally an interview is conducted with two out of three members of the control group.

Subsequently, the empirical data is interpreted based on Howard Becker's theory of labelling and Erving Coffman's theory of social interaction.

From the analyses it is concluded that the inspection measures as an institution are characterized by ambiguous frameworks, informal result management and a significant economical cost saving rationale, which holds incentive to define citizens as welfare fraudsters. These institutional characteristics lead to a boundary pushing and result-oriented conduct tendency among the control group employees and a selective prioritization of cases for profit.

Furthermore, it is concluded that investigation techniques such as “observations” and “citizen interviews” contribute to adapt the citizen into the control group’s administrative categories by challenging the participation of the citizen in the interaction with the control group. The observation practice of the control group includes indirect incentives to throw suspicion on the observed citizen, whereas being observed comprise an autonomous risk for being categorized as a “welfare fraudster”. The framework of the citizen interview is inconclusive and impression management under the interview is applied to get the citizen to “open up” rather than to “keep quiet”. Thus, techniques actively challenge the citizen’s participation and the categorization process will therefore rely on the control group’s definition of the situation.

Finally, it is concluded that the framework of the control group’s decision-making is inconclusive and confusing, contributing to the definition and sanctioning of the citizen as a welfare fraudster. Furthermore, the control group’s observations are presented as objective representations of reality, risking marginalization of the citizen’s participation, since the citizen experiences to be observed “backstage” without any knowledge of this.

Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	5
2. Tema og problemformulering	7
Socialt bedrageri som samfundsskabt fænomen	7
Konstruktion af borgeren som social bedrager.....	10
Begrebsafklaring og afgrænsning	10
3. Videnskabsteori, undersøgelsesdesign og metode.....	14
Videnskabsteoretisk positionering	14
Socialkonstruktivisme	14
Symbolsk interaktionisme	15
Singlecasestudie	18
Etnografisk feltarbejde.....	21
Ethiske overvejelser	31
4. Præsentation af genstandsfelt og kontrolgruppen som analyseenhed	33
Kontrolgruppen som analyseenhed	33
Kontrolgruppens organisatoriske karakteristika.....	33
Kontrolgruppens lovgivningsmæssige kontekst.....	34
Det fysiske rum	35
En typisk arbejdsdag	36
5. Analysestrategi.....	38
Teoretisk fortolkning som analysestrategisk tilgang	38
Teori.....	41
Howard Becker: Afvigende adfærd er adfærd, der betegnes som sådan	41
Erving Goffmans teori om social samhandling	45
6. Analyse	48
6a. Institutionelle karakteristika	48
Institutionelle kontrolidentiteter	50

Kontrolindsatsens institutionelle karakteristika	65
Delkonklusion.....	73
6b. Undersøgelsesteknikker	74
Kontrolgruppens observationspraksis	75
Afklarende borgersamtaler.....	83
Delkonklusion.....	92
6c. Beslutningspraksis	94
Partshørings- og afgørelsesskrivelsernes form.....	94
Indholdsmæssige karakteristika og konsekvenser.....	98
Delkonklusion.....	111
7. Konklusion.....	112
8. Diskussion af resultater	116
Troværdighed.....	116
Pålidelighed	118
Generaliseringsmuligheder	119
9. Perspektivering	121
10. Litteraturliste	124
11. Bilagsoversigt	130

1. Indledning

De danske velfærdsydelser har som del af et socialdemokratisk velfærdsstatsregime i historisk og international sammenhæng været karakteriseret ved deres generøsitet og universalitet, således at befolkningen dækkes bredt og oppebærer en høj kompensationsgrad (Esping-Andersen, 1990, s. 27-28).

I de senere år er der kommet øget fokus på ”snyd” med ydelser, og kommunerne har iværksat mere systematisk kontrol med udbetalingen heraf (Deloitte, 2012). Umiddelbart forekommer en sådan udvikling naturlig og selvfølgelig, idet relativt lettilgængelige ydelser med høj kompensationsgrad kan fremstå som et ”tag-selv-bord”, hvor man er ”idiot”, hvis ikke man selv sørger for at holde sig til (Professor Jørn Henrik Pedersen i Berlingske Tidende, 13. juli 2013).

Den danske socialpolitik har dog i mange år været karakteriseret ved generøse sociale ydelser, og det er i denne sammenhæng interessant, at udviklingen på kontrolområdet tager fart netop nu, hvor de sociale ydelser samtidig målrettes mere og kompensationsgraden mindskes (eksempelvis fleksjob- og førtidspensionsreformen, udvidelsen af særligt lave ”unge-satser”, udvidelsen af ”gensidig forsørgerpligt” samt tidligere tiders ”starthjælp” og ”loft” over kontanthjælpen).

Umiddelbart eksisterer der ikke nogen selvindlysende forandring, der kan legitimere dette skifte i kontrolpolitikken, hvilket henleder opmærksomheden på muligheden for, at udviklingen måske primært er resultat af politiske hensyn.

Den offentlige debat har med dens fokus på ”Dovne Roberter” og ”Fattig Carinaer” samt DR’s udsendelsesrække ”Aktion Socialt Bedrageri” medvirket til at skabe et klima præget af mistro til udbetalingen af sociale ydelser, hvorved en mere omfattende kontrolpolitik legitimeres.

Ifølge en SFI-rapport er omfanget af det sociale bedrageri i Danmark aldrig kortlagt (Jacobsen et al., 2011). Dette kan bl.a. hænge sammen med udfordringerne forbundet hermed, idet socialt bedrageri næppe udgør en entydig, objektiv og let identificerbar størrelse. Når vi ikke kender problemets omfang, kan vi heller ikke vide, om problemet vokser, mindskes eller ligger nogenlunde konstant.

Vi kan faktisk ikke vide, om der reelt er et problem.

Det er i denne sammenhæng interessant, hvordan en udvikling præget af øget mistro kan få reelle konsekvenser, selvom omfanget af det faktiske sociale bedrageri måtte ligge nogenlunde konstant.

IT-virksomheden KMD har estimeret omfanget af socialt bedrageri i Danmark til at udgøre mellem 7-12 mia. kr. (KMD, 2011, s. 9). Det forekommer umiddelbart at være mange penge, men det fremgår ligeledes, at estimatet blot svarer til 3-5 % af de samlede sociale ydelser i Danmark, hvorfor man med rette kan spørge, om der er tale om et egentligt problem, som kan legitimere øget kontrol (Ibid.).

KMD er endvidere blevet kritiseret for at besidde en egen-interesse i et højt estimat, idet virksomheden sælger IT-løsninger til kommunerne, der har til formål at afsløre socialt bedrageri (Gaardmand, 2011a). Således tegner der sig ligeledes et billede af kontrolindsatsen som en kampplads med mange forskellige interessenter.

Da det ikke er muligt indenfor rammerne af nærværende speciale at kortlægge omfanget af det sociale bedrageri i Danmark, vil jeg i stedet undersøge, hvorledes kompleks lovgivning og modsætningsfyldte interesser konkret omsættes til hverdagspraksis i kontrolindsatsens udførende led.

Når store forskningsinstitutter har vanskeligt ved at opgøre omfanget af socialt bedrageri, hvordan opdages og identificeres så den enkelte sociale bedrager konkret i frontlinien? Hvordan forløber den proces, hvorigennem borgeren defineres som social bedrager? Og hvilke rammer for forståelsen af socialt bedrageri som afvigende handling tilbyder kontrolindsatsen som institution?

Det er sådanne mikro-sociologiske processer, jeg i specialet vil undersøge.

2. Tema og problemformulering

Jeg vil her præsentere og motivere mit valg af socialt bedrageri som specialets problemstilling.

Socialt bedrageri som samfundsskabt fænomen

Jeg ønsker at undersøge fænomenet socialt bedrageri som resultat af vellykkede claimsmaking-processer på samfundsniveau, hvor problemstillingen typisk fremstilles som en fast og objekt eksisterende størrelse. Den logiske konsekvens af en sådan fremstilling bliver, at socialt bedrageri som problem skal løses gennem opdagelse og identificering af den socialt bedragende borger, hvortil raffinerede og forfinede teknikker udvikles.

Imidlertid reduceres problematikken herved til alene at hvile på en forståelse af borgeren som en nyttekalkulerende aktør, der bevidst forbryder sig mod samfundets normer og regler. Herved kommer det sociale bedrageri til primært at udgøre et problem genereret af mekanismer på individniveau, og der ses helt bort fra eksempelvis institutionelle og strukturelle mekanismer, hvilket resulterer i en forenklet problemforståelse.

Eksempelvis er de familie- og socialretlige principper på nogle områder så indbyrdes modstridende, at hensynet til samvær med børn kommer til at konflikte med kriterierne for at være ”reelt enlig” (Gaardmand, 2011b). Således kan uklarheder med rod i indbyrdes modstridende regelsæt resultere i uklarheder omkring, hvorvidt en borger er berettiget til den ydelse, vedkommende modtager. En anden udfordring består i, at begreber som at være ”reelt enlig” eller at være i et ”ægteskabslignende forhold” er utilstrækkeligt defineret i lovgivningen (Ibid.). Herved tildeles de kontrolgrupper, der skal omsætte lovgivningen i praksis, en betydelig definitionsmagt og vide muligheder for fortolkning, hvorfor det er interessant at undersøge, hvorledes disse mikroprocesser udspiller sig.

På denne baggrund ønsker jeg med specialet at undersøge det sociale bedrageri som udtryk for en social konstruktion. Herved tilstræber jeg at kunne bidrage med viden, der komplementerer og nuancerer forståelsen af socialt bedrageri som problem.

Med et socialkonstruktivistisk udgangspunkt undersøges problemstillingen ikke fra en neutral eller ”objektiv” position, men fra et bestemt perspektiv, hvor sociale problemer betragtes som produkter af sociale processer. Det fremhæves således, at forskning må flytte fokus fra de mennesker, der betragtes som værende problemet, til de processer, hvormed problemet defineres og klassificeres (Spector & Kitsuse, 1987). Howard S. Becker udtrykker ligeledes:

”Det er en interessant kendsgerning, at størstedelen af den videnskabelige forskning og tænkning om afvigelse beskæftiger sig med de mennesker, der bryder reglerne, snarere end med dem, der skaber og håndhæver dem. Hvis vi skal nå frem til en fuldstændig forståelse af afvigende adfærd, må vi få disse to fokuspunkter for vores undersøgelse bragt i balance”

(Becker, 2005, s. 164-165)

Udsagnet illustrerer, hvorledes socialt bedrageri som afvigelse kan forstås som resultat af kontrolindsatsens regelhåndhævelsesprocesser og ikke blot som resultat af en aktørs kalkulerede handlinger.

Det er i denne forbindelse en central pointe, at definitionsprocessens effektivitet afhænger af den problemformulerende gruppes samfundsmæssige position, og at ”problemgruppen” selv i denne sammenhæng ikke besidder megen taleret (Järvinen et al., 2002, s. 22). På denne baggrund kan specialets socialkonstruktivistiske tilgang ses som en bestræbelse på om ikke at give ”problemgruppen” en tydeligere stemme, så at udfordre og nuancere den herskende problemopfattelse af det sociale bedrageri ved at stille sig ”på kritisk afstand af de officielle definitioner og kategoriseringer” (Järvinen et al., 2002 s. 23).

Som konsekvens af denne videnskabsteoretiske positionering opererer specialet således med en klar, teoretisk forforståelse af, at det sociale bedrageri ikke blot eksisterer i et eller andet omfang, og som sådan objektivt kan identificeres, men at dette løbende skabes og forandres gennem konstruktionsprocesser på mikro-, meso- og makroniveau. En konkret pointe i denne sammenhæng er opfattelsen af, at forvaltningen konstruerer sine tilfælde, så de passer til forvaltningens

problemkategorier, ved at fokusere skarpt på de aspekter af klienternes liv, der passer ind i forvaltningens sandhedsregime, og ved at udgrænse andre aspekter (Järvinen et al., 2002, s. 13).

I nærværende sammenhæng betyder dette, at kontrolindsatsen i sig selv må antages at spille en rolle for genereringen af socialt bedrageri ved at udviske og indpasse borgeres individuelle karakteristika i de administrative kategorier, den opererer med.

Med udgangspunkt i ovenstående er det specialets formål at undersøge kontrolindsatsens betydning for konstruktionen af borgeren som social bedrager. Denne vinkel er særlig interessant, fordi kontrolpolitikken i kommunerne udgør et relativt nyt indsatsområde. Mange kommuner etablerede således kontrolgrupper i forlængelse af VK-regeringens temarevision af området i 2009, og det er i denne forbindelse interessant at undersøge, hvorledes det nye område forvaltes i frontlinien (Deloitte, 2012, s. 28-29).

Det er således ikke tidligere undersøgt, hvad der karakteriserer de processer, hvori decentrale kontrolgrupper definerer og kategoriserer borgere som sociale bedragere. Deloitte (2012) har gennemført en omfattende analyse af socialt ”snyd” og fejludbetalinger i kommunerne, der bygger på både kvalitative og kvantitative metoder. Analysen undersøger problemstillingen på et overordnet samfundsniveau og fokuserer ikke på de mikroprocesser, hvormed kontrolpolitikken omsættes til praksis i frontlinien

SFI har ligeledes gennemført et omfattende litteraturstudie af det sociale bedrageris omfang, årsager og forebyggelsesmuligheder på baggrund af primært international litteratur, idet der angiveligt ikke findes tilstrækkelige undersøgelser heraf i Danmark (Jacobsen et al., 2011).

Det er således vanskeligt at identificere empiriske undersøgelser med et sociologisk fokus på de mikroprocesser, hvormed kommunerne omsætter kontrolpolitikken i praksis.

Det er dette videnshul, specialet dykker ned i og tilstræber at udfylde et lille hjørne af.

Konstruktion af borgeren som social bedrager

Problemformulering

På baggrund af ovenstående overvejelser udvikler jeg følgende problemformulering:

”Hvordan konstrueres borgeren som social bedrager i en kommunal kontrolgruppe?”

Med henblik på yderligere konkretisering af problemformuleringen udformer jeg følgende tre undersøgelsesspørgsmål, der hver især har til formål at belyse forskellige aspekter af denne definitions- og konstruktionsproces:

1. Hvilke institutionelle kontrolidentiteter kan empirisk identificeres i datamaterialet, og hvad fortæller disse om kontrolindsatsens institutionelle karakteristika?
2. Hvordan medvirker undersøgelsesteknikker til at indpasse borgere i de institutionelle kategorier, kontrolgruppen arbejder med?
3. Hvad karakteriserer kontrolgruppens beslutningspraksis, og hvordan medvirker denne til at definere og sanktionere borgeren som social bedrager?

Begrebsafklaring og afgrænsning

Jeg vil her definere og afgrænse problemformuleringens væsentligste begreber med henblik på at sikre sammenhæng mellem specialets problemformulering og den empiriske undersøgelse heraf.

Konstruktion

Begrebet refererer til den måde, det sociale bedrageri på baggrund af subjektive opfattelser skabes på en særlig måde i kontrolgruppen, og som kunne have været anderledes. Heri ligger, at socialt bedrageri er en foranderlig størrelse, som til dels

afhænger af de forståelser, der gør sig gældende i kontrolgruppen. Konstruktion skal altså forstås som konsekvensen af de opfattelser og forståelser af socialt bedrageri, der dominerer kontrolgruppen, og som sådan øver indflydelse på definitionen af en borger som værende social bedrager.

Jeg afgrænser undersøgelsen til at vedrøre de forståelser, der gør sig gældende indenfor kontrolgruppen, og afgrænser mig således fra at undersøge konkurrerende forståelser, der måtte komme til udtryk i grænseflader under eksempelvis samarbejds møder.

Social bedrager

En social bedrager er en borger, som det succesfuldt lykkes kontrolgruppen at definere som sådan. Jeg vil ikke i specialet tage stilling til, hvorvidt de borgere, der indgår i datamaterialet, reelt har eller ikke har begået socialt bedrageri, idet en sådan objektiv forståelse af begrebet ”social bedrager” bryder grundlæggende med mit videnskabsteoretiske udgangspunkt i socialkonstruktivismen.

Kommunal kontrolgruppe

Begrebet refererer til undersøgelsens analyseenhed, der består af tre medarbejdere i en samlet enhed, som udelukkende beskæftiger sig med kontrolopgaver i en større dansk kommune.

Kontrolgruppen som analyseenhed beskrives nærmere i rapportens afsnit 4.

Dette begreb rummer ligeledes en væsentlig afgrænsning af undersøgelsen, fordi det udtrykker, at jeg i specialet vil fokusere på *kontrolgruppens* betydning for konstruktionen af borgeren som social bedrager, hvorved jeg afgrænser mig fra at undersøge borgerens andel heri. Jeg anerkender således, at kontrolgruppen ikke alene konstruerer borgeren som social bedrager, og at andre mekanismer, eksempelvis i form af borgerens modstrategier, indvirker herpå. Imidlertid er det ikke muligt indenfor rammerne af specialet at undersøge begge aspekter.

Institutionelle kontrolidentiteter

Begrebet defineres som de selvforståelser og selvpræsentationer, kontrolmedarbejderne giver udtryk for i datamaterialet, og som kan betragtes som produkter af den institutionelle kontekst, de kommer til udtryk indenfor. Herved

anlægges en forståelse af identitet som en relationel og social størrelse, der ikke på én gang er givet, men løbende forandres i interaktionen med konteksten.

Kontrolindsatsens institutionelle karakteristika

Udtrykket referer til de særlige karakteristika, der præger kontrolindsatsen som institution. Der kan være tale om mere eller mindre formelle træk, men i denne undersøgelse fokuserer jeg opmærksomheden mod dens uformelle træk, der kan bidrage til at forstå kulturen i kontrolgruppen, idet jeg antager, at denne øver indflydelse på den lokale implementering af kontrolpolitikken.

Undersøgelsesteknikker

Begrebet operationaliseres i ”observationer” og ”afklarende borgersamtaler”, der er identificeret som centrale undersøgelsesteknikker i kontrolgruppens kategoriseringsproces.

Institutionelle kategorier

Begrebet henviser til de administrative kategorier, kontrolgruppen opererer med, og som udgør væsentlige retningslinjer for, hvad der i arbejdet opfattes som relevant at orientere opmærksomheden imod, og hvad der ikke gør. Kategorierne består i denne undersøgelse af henholdsvis ”den lovlydige borger” og ”den sociale bedrager”. En anden central kategori kunne være ”borgeren, der har handlet i ond tro”, fordi dette er et kriterium for at kunne rejse sager med tilbagebetalingskrav, hvorfor kategorien besidder betydelig relevans for området. Imidlertid afgrænser jeg mig herfra, da det ikke er muligt indenfor rammerne af specialet også at undersøge denne dimension.

Beslutningspraksis

Udtrykket refererer til det sidste led i kontrolgruppens definitions- og konstruktionsproces. Selvom de forskellige elementer i denne proces er tæt sammenvævede og umulige at adskille i virkeligheden, har jeg tilstræbt en teoretisk opdeling af processerne i ”Undersøgelsespraksis”, ”kategoriseringspraksis” og ”beslutningspraksis”. Hensigten er, at opdelingen i det mindste som tankefigur kan medvirke til at identificere, hvor i den

overordnede proces, vi befinder os, og hvorledes de enkelte praksisser relaterer sig til den samlede konstruktion af borgeren som social bedrager.

Kontrolgruppens beslutningspraksis operationaliseres empirisk til at vedrøre ”partshørings-” og ”afgørelsesskrivelser”, der udgør centrale elementer i denne proces.

Sanktionere

Begrebet henviser til, at borgeren ikke alene *defineres* som social bedrager, men ligeledes *sanktioneres* som sådan. Herved ønsker jeg at henlede opmærksomheden på kontrolsagernes særlige karakteristika, der både vedrører stempeling af borgere og gennemførsel af sanktioner. Den borger, der stemples som social bedrager, mister typisk sin ydelse fremadrettet, idet borgeren ikke antages at være berettiget hertil, og nogle sanktioneres yderligere, når kommunen rejser et tilbagebetalingskrav mod dem. Der er således tale om en indsats i grænselandet mellem socialt arbejde og efterforskning af kriminalitet.

3. Videnskabsteori, undersøgelsesdesign og metode

Videnskabsteoretisk positionering

Socialkonstruktivisme

Med udgangspunkt i specialets problemformulering vil jeg her præsentere og begrunde specialets videnskabsteoretiske perspektiv samt diskutere de epistemologiske og metodologiske konsekvenser heraf.

Specialets problemformulering sigter på at forstå, hvordan den kommunale kontrolindsats konstruerer borgeren som social bedrager. Heri ligger en implicit forståelse af den sociale bedrager som en relativ størrelse, der ikke betragtes som noget én gang givet, objektivt og entydigt eksisterende, men som et fænomen, der løbende skabes og forandres. Et udgangspunkt, der er udpræget socialkonstruktivistisk.

Socialkonstruktivismen er karakteristisk ved sin anti-essentialistiske ontologi og epistemologi, der betoner, at fænomener ikke i sig selv besidder et *egentligt* væsen, som det er muligt for os at opnå viden om (Spector & Kitsuse, 1987). Fænomener opnår i stedet deres betydning ved, at mennesker tilskriver dem mening (heri relativismen), hvorfor vi også alene kan opnå viden om fænomenets konstruktion og fremtrædelsesformer (Ibid.). Med et sådant udgangspunkt bliver det mere interessant at undersøge de definitions-, kategoriserings- og forhandlingsprocesser, der konstruerer det sociale problem, frem for at tilstræbe viden om fænomenets ”egentlige” væsen (Sahlin, 2004). Ved at bryde med en objektivistisk forståelse af den sociale bedrager som faktisk eksisterende og som sådan identificerbar, kan specialets videnskabsteoretiske positionering i socialkonstruktivismen bidrage til en forståelse af den sociale bedrager som resultat af interaktionsprocesser på mikroniveau. En interaktionsproces, der kunne have været anderledes, og som sådan udgør en konstruktion.

Heri ligger netop socialkonstruktivismens kritiske og frigørende potentiale: Ved at fokusere på *processen*, hvorigennem et fænomen skabes, dekonstrueres allerede etablerede forestillinger om et givet fænomens væsen og årsager. Forestillinger, der på trods af deres tilsyneladende selvfølgelighed, ikke besidder en ”naturlig”

oprindelse, men ofte er resultat af magtfulde gruppers claimsmaking-processer (Spector & Kitsuse, 1987, s. 143-144).

På denne baggrund er det hensigten, at specialet kan medvirke til at udfordre allerede etablerede forestillinger om den ”sociale bedrager” som en fast og entydig størrelse for i stedet at bidrage til nye forestillinger om, hvorledes den sociale bedrager skabes som objekt og herigennem udvide vores forståelseshorisont.

Socialkonstruktivismen er blevet kritiseret for at beskæftige sig for lidt med problemers løsning ved primært at fokusere på problemernes fremkomst og fremtrædelsesformer, hvilket resulterer i et perspektiv, der er meget lidt handlingsanvisende (Rubington & Weinberg, 2011, s. 298). Jeg vil dog argumentere for, at perspektivet indirekte virker handlingsanvisende, idet selve dekonstruktionen kan være retningsgivende: Ved at tydeliggøre, at fænomener konstrueres af bestemte processer og handlinger, fremhæves samtidig muligheden for alternative processer og handlinger.

Når jeg i specialet beskæftiger mig med kontrolgruppens konstruktion af borgeren som social bedrager, er der således ikke alene tale om dekonstruerende bestræbelser, men tilsvarende om synliggørelse af de enkelte, konkrete handlinger og mikroprocesser, som førte til konstruktionen, og som kunne have været anderledes. Heri ligger specialets løsningsorienterede potentiale.

Symbolsk interaktionisme

Jeg vælger at koble det socialkonstruktivistiske udgangspunkt med et interaktionistisk perspektiv, idet specialets problemstilling vedrører menneskeligt samspil på mikroniveau. Det interaktionistiske perspektiv kan i denne sammenhæng supplere socialkonstruktivismens mere overordnede perspektiv gennem dets fokus på mikroprocesser i konkrete møder mellem mennesker og mellem mennesker og institutioner (Jørgensen, 2008, s. 230).

I interaktionismen forstås det konkrete møde mellem borgeren og kontrolgruppen som resultat af vedvarende forhandling imellem borgeren, kontrolmedarbejderne og den institutionelle kontekst, hvor indenfor deres interaktion finder sted. Sidstnævnte er en vigtig pointe, idet den henleder opmærksomheden på

betydningen af strukturer; interaktionen imellem borgeren og kontrolgruppen udgør ikke en ”fri” forhandling imellem to parter, men begrænses og muliggøres af de institutionelle rammer, der omgiver denne interaktion (Ibid.). Det er på denne baggrund væsentligt at anlægge et analytisk blik på interaktionens institutionelle rammer med henblik på at forstå de handlingsmuligheder og – begrænsninger, disse skaber for forhandlingen mellem borger og kontrolgruppe.

Interaktionismen er en overordnet samlebetegnelse for flere forskellige retninger, herunder en fænomenologisk og en symbolsk tilgang. De to retninger har interessen for socialt samspil og interaktion til fælles, men adskiller sig fra hinanden ved deres forståelse af det undersøgte fænomen. Således antages fænomener i den fænomenologiske retning at besidde en iboende og uafhængig essens, en slags indre kerne, som det er muligt at opnå viden om ved at indleve sig i og komme så tæt på fænomenet som muligt (Hutchinson & Oltedal, 2006). Her overfor forstås fænomener i den symbolske interaktionisme som flertydige og foranderlige, fordi mening og betydning ikke betragtes som noget uafhængigt og i fænomenet iboende, men som et resultat af de fortolkningsprocesser, hvorigennem fænomenet defineres (Järvinen & Mik-Meyer, 2005a, s. 10).

Som konsekvens heraf må betydning i den symbolske interaktionisme altså betragtes som noget relativt og relationelt, hvorfor det er nødvendigt at inddrage fænomenets kontekst for at forstå det (Ibid.).

Med hensigten om at undersøge selve konstruktionen af borgeren som social bedrager ligger specialets problemformulering således mere i forlængelse af den symbolske interaktionisme end den fænomenologiske. Dette formål hviler netop på præmissen, at den sociale bedrager ikke er en stabil og entydig størrelse, men et flertydigt fænomen i vedvarende forandring.

Endelig kan interaktionismens helt centrale præmis illustreres ved ”Thomas-teoremet”, der lyder:

”Når folk definerer situationer som virkelige, bliver de virkelig i deres konsekvenser”

(Månsson, 2004, s. 145)

Tesen understreger, hvorledes aktørers subjektive forståelser og definitioner af et givet fænomen kan få reelle konsekvenser, fordi aktørens forestilling om et givet fænomen påvirker aktørens handling i relation hertil, hvorved forskellige forståelser resulterer i forskellige handlinger og dermed forskellige konsekvenser. ”Thomas-teoremets” generative princip står ligeledes helt centralt i specialets grundlæggende forforståelse af, at borgeren som social bedrager *konstrueres* i mødet med kontrolgruppen, fordi denne forforståelse betragter kontrolmedarbejdernes subjektive forestillinger og definitioner som afgørende for konstruktionen af borgeren som social bedrager.

Epistemologiske og metodologiske konsekvenser

Specialets videnskabsteoretiske positionering får konsekvenser for dels den viden, specialet kan opnå, og dels de metoder, der kan anvendes til at besvare problemformuleringen. Den socialkonstruktivistiske tilgang afviser som udgangspunkt, at viden kan korrespondere med virkeligheden, som ”den er”, fordi virkeligheden selv er konstrueret (Wenneberg, 2000).

Epistemologisk betyder dét, at et socialkonstruktivistisk udgangspunkt aldrig kan resultere i sikker eller ”sand” viden om virkeligheden, fordi viden altid vil være viden fra et særligt perspektiv, vil være historisk og kulturelt betinget og et produkt af de fremherskende magt-viden forhold (Ibid.). Konsekvensen heraf bliver, at specialet kan bidrage til at dekonstruere den viden, vi i dag har om socialt bedrageri, ved at stille spørgsmålstejn ved de sandheder, vi betragter som selvfølgelige, men specialet kan ikke tilstræbe at opnå sikker viden, der nødvendigvis er mere gyldig end anden viden.

Også metodologisk får specialets videnskabsteoretiske udgangspunkt konsekvenser, da det ikke med en socialkonstruktivistisk-interaktionistisk tilgang er muligt at søge ”ind” i forskellige aktørers livsverden og herved opnå viden om et fænomen, netop fordi fænomenet betragtes som ”flydende, ustabilt og flertydigt” (Järvinen & Mik-Meyer, 2005a, s. 10). Det er således ikke muligt at tilstræbe viden gennem hermeneutiske eller fænomenologiske metoder, der betoner indlevelse som metode til at opnå viden, fordi fænomenet med et socialkonstruktivistisk udgangspunkt ikke betragtes som havende en iboende essens. Man kan derfor indleve sig nok så meget, men fordi analyseobjektet ikke

kan afgrænses, og forskeren ikke kan stille sig udenfor dette, vil resultaterne alligevel være påvirkede af de særlige rammer, de er skabt under, og således være konstruerede og relative.

I stedet vil jeg med dette videnskabsteoretiske udgangspunkt tilstræbe viden gennem fokus på forskerens medvirkende påvirkning af det genererede datamateriale, gennem fokus på både materialets form og indhold samt på materialets kontekstafhængighed (Järvinen & Mik-Meyer, 2005, s. 15).

Hvordan jeg konkret tilstræber sådanne metodologiske betingelser, beskrives nærmere i metodeafsnittene nedenfor.

Singlecasestudie

Jeg vælger at undersøge specialets problemstilling med udgangspunkt i casestudiet som forskningsstrategi, fordi dette er hensigtsmæssigt at anvende, når en undersøgelse har til formål at belyse sammenhængen mellem et fænomen og dets kontekst (Antoft & Salomonsen, 2007, s. 32). Casestudiet er således oplagt at anvende i undersøgelser med flere interessante variable, fordi der typisk undersøges gennem anvendelse af flere forskellige datakilder (Ibid.). På denne baggrund finder jeg casestudiet relevant for min undersøgelse, fordi der heri antages at være sammenhæng mellem det sociale bedrageri og den kommunale kontrolindsats, ligesom det antages, at denne sammenhæng udgøres af flere forskellige variable.

Robert K. Yin definerer casestudiet som en empirisk analyse, der undersøger et samtidigt eller historisk fænomen i den sociale kontekst, hvori fænomenet udfolder sig (Yin, 1994, s. 13). En case er aldrig udtryk for ”blot et tilfælde”, men skal betragtes som repræsentant for en mere generel sammenhæng eller for et særligt, ekstremt eller unikt fænomen (Antoft & Salomonsen, 2007, s. 31). I denne undersøgelse skal casen betragtes som en case af kontrolindsatsen med sociale ydelser i en større dansk kommune, hvor kontrolindsatsen er organiseret i en særskilt kontrolgruppe, der alene beskæftiger sig med kontrol af sociale ydelser på tværs af kommunens øvrige forvaltninger. Som sådan er der tale om et forholdsvis nyt fænomen, idet mange kommuner først i de senere år har etableret egentlige kontrolgrupper og systematiseret denne indsats (Deloitte, 2012, s. 28). Der er ikke

tidligere gennemført sociologiske undersøgelser af mikroprocesser i kontrolindsatsen, hvorfor dette casestudie næppe er sammenligneligt i praksis. Til gengæld er det interessant og relevant netop pga. dets unikke karakter.

Casestudiet er endvidere karakteriseret ved at være teorifortolkende. Denne tilgang vælges, fordi formålet med undersøgelsen er at generere ny, empirisk viden på baggrund af teoretisk fortolkning (Antoft & Salomonsen, 2007, s. 34+38-39). Undersøgelsens problemstilling hviler på en klar teoretisk forforståelse af, at kontrolgruppen konstruerer borgeren som social bedrager, og det er ud fra denne teoretiske ramme, at undersøgelsens empiri fortolkes. Undersøgelsen arbejder således med nogle overordnede og på forhånd angivne begreber, som udfyldes af den indsamlede empiri. Det teoretiske afsæt fungerer herved som afgrænsende for casen og strukturerende for det empiriske materiale, ligesom teorien i casestudiets analytiske faser bidrager til at identificere mønstre i det empiriske materiale (Antoft & Salomonsen, 2007, s. 39). På trods af udgangspunktet i deduktive koder er undersøgelsen imidlertid også åben og sensitiv overfor det uventede, hvorved undersøgelsen ligeledes får et induktivt tilsnit, hvilket er typisk for det teorifortolkende casestudie (Ibid.). Dette beskrives og uddybes nærmere i rapportens afsnit om analysestrategi.

Kriterier for udvælgelse af case

Casen udvælges primært på baggrund af et adgangskriterium, selvom jeg til en begyndelse tilstræber en strategisk udvælgelse (Ramian, 2012; Antoft & Salomonsen, 2007). Således havde jeg på forhånd besluttet, at kontrolgruppen skulle være karakteriseret ved en personalevolumen på mindst to kontrolmedarbejdere, og at den skulle have været etableret i mindst to år, således at der ville eksistere en vis erfaring og rutine med kontrolarbejde i gruppen. Endelig skulle kommunen have en mellemstor størrelse i forhold til indbyggertal, fordi kommunen så ville være repræsentativ for den gennemsnitlige kommunistørrelse i Danmark (Indenrigs- og Sundhedsministeriet, 2005, s. 16).

Imidlertid bliver adgangskriteriet i stedet afgørende, da jeg efter kontakt til tre mellemstore danske kommuner modtager tre afslag på at få lov at følge kontrolarbejdet igennem en afgrænset periode. Én kommune forklarer sig med, at de netop har opnormeret området fra én til to kontrolmedarbejdere, og at den sidst

tilkomne endnu er under oplæring. En anden kommune beskriver betænkelighed ved at deltage i mit projekt, fordi medierne på tidspunktet for min henvendelse (februar 2013) fokuserer en del på området som kontroversielt. Lederen af kontrolområdet i denne kommune giver udtryk for, at det daglige kontrolarbejde rummer mange juridiske gråzoner, som hun ikke ønsker at sætte yderligere fokus på. En tredje kommune oplever det problematisk at lade endnu en person deltage i kontrolarbejdet, da det i forvejen er ubehageligt for borgere at blive opsøgt af eller sidde overfor to kontrolmedarbejdere til samtale. Fælles for afslagene er desuden henvisninger til travlhed pga. en frist for oversendelse af sager fra de kommunale kontrolgrupper til det nyligt etablerede Udbetaling Danmark.

På denne baggrund beslutter jeg at kontakte en større dansk kommune, idet jeg her håber at finde større overskud til at deltage i projektet, fordi de store kommuner i højere grad end de mindre kommuner har etableret egentlige kontrolgrupper (Deloitte, 2012). Dette lykkes i første forsøg efter at have henvendt mig hos forvaltningsdirektøren, der stiller sin forvaltning åben for undersøgelse. Direktørens godkendelse og kommunikation af min tilstedeværelse ud i organisationen bidrager igennem resten af undersøgelsen til en betydelig legitimitet, der åbner døre og gør de fleste aspekter af kontrolarbejdet lettilgængelige for mig.

Selvom adgangskriteriet altså resulterer i, at jeg må gennemføre undersøgelsen i en større dansk kommune, som målt på sin størrelse er atypisk, kan casen alligevel vise noget generelt om den større sammenhæng, den er en del af. Dette hænger sammen med, at kontrolindsatsen retter sig mod den samme type ydelser, der udbetales på baggrund af ens kriterier over hele Danmark, hvorfor kontrolgrupperne på tværs af kommuner er reguleret af de samme retningslinier og lovgivning. Det er derfor forventeligt, at kontrolgruppernes praksis, organisering og opgavetilrettelæggelse ligner hinanden.

Således kan casens kontekst altså betragtes som typisk for samtlige kontrolgrupper.

Kontrolgruppen som casens analyseenhed samt casens genstandsfelt præsenteres yderligere i rapportens kapitel 4 med henblik på tydeligere afklaring af grænserne

mellem det undersøgte fænomen og dets kontekst, da disse ikke nødvendigvis fremtræder tilstrækkeligt tydeligt (Yin, 1994).

Etnografisk feltarbejde

Til undersøgelse af specialets problemstilling anvender jeg desuden etnografisk feltarbejde. Feltarbejdet gennemføres over 9 dage i en kommunal kontrolgruppe. I den forbindelse indsamler jeg ligeledes dokumentmateriale og afslutningsvis gennemføres et mindre gruppeinterview med to af kontrolgruppens tre medarbejdere.

Det etnografiske feltarbejde udgør et centralt element af den sociologiske retning, som Chicago-skolen repræsenterer, og som særligt er karakteristisk ved dens interaktionistiske forskningstraditioner (Rubington & Weinberg, 2011, 138-139). Her tilskyndes de studerende i høj grad til at opsøge de miljøer, som er genstand for undersøgelse, for gennem deres egen tilstedeværelse at beskrive fænomenet empirisk og herved opnå viden om det (Ibid.).

Som repræsentant for denne tradition kritiserer Howard Becker eksempelvis dét, han oplever som mangel på empiriske studier af afvigende adfærd:

”Selv om der findes ganske mange studier af ungdomskriminalitet, er de som regel baseret på retsprotokoller frem for direkte observationer. Mange undersøgelser korrelerer udbredelsen af ungdomskriminalitet med faktorer som nabolag, familielivets karakter eller personlighedstypen. Kun meget få af dem fortæller os i detaljer om, hvad en ung kriminel foretager sig i løbet af dagen, og hvad han tænker om sig selv, samfundet og sine aktiviteter”

(Becker, 2005, s. 166)

I forlængelse heraf anvender jeg det etnografiske feltarbejde med henblik på at opnå indsigt i de mange mikroprocesser, der konstituerer kontrolgruppens hverdagsliv, samt få indblik i, hvad kontrolmedarbejderne faktisk *gør*, frem for hvad det er muligt for dem bevidst at italesætte, som det er karakteristisk for den viden, interviewet eksempelvis tilvejebringer.

Feltarbejdet gennemføres over 9 dage. Jeg forventer at opnå dybere og mere detaljerede indsigter, jo længere jeg tid befinder mig i kontrolgruppen, fordi hverdagslivet består af så mange forskellige og komplekse situationer, at det er vanskeligt at opnå et nuanceret indblik heri på kort tid. Med udgangspunkt i dette argument er 9 dage slet ikke tilstrækkeligt, men det er, hvad der er muligt indenfor rammerne af specialet. Derudover håber jeg, at 9 dages feltarbejde frem for blot 3 eller 4 dage kan bidrage til at vinde kontrolmedarbejdernes tillid og fortrolighed – en proces, der ifølge Becker er ligeså væsentlig, som den kan være tidskrævende, når studiet vedrører afvigelsesfænomener (2005, s. 170).

Selvom kontrolindsatsen ikke har en afvigende karakter på samme måde som eksempelvis narkotikamisbruget, forventer jeg dog, at kontrolindsatsen som så mange andre arbejdspladser også rummer kontroversielle sider, hvorfor det i denne sammenhæng også er relevant at afsætte tid til at opbygge tillid.

Den socialkonstruktivistiske tilgang får konsekvens for feltarbejdet, fordi opmærksomheden i højere grad rettes mod hverdagslivets ”*hvordan*” frem for dets ”*hvad*” (Gubrium & Holstein, 2008, s. 374-375). Jeg interesserer mig som følge heraf for, hvorledes hverdagslivets udsagn og handlinger ikke blot skal forstås i forhold til deres konkrete indhold, men tilsvarende for dét, de *gør* ved en given situation. Således repræsenterer bestemte udsagn og handlinger ikke alene et bestemt *indhold* – de kan også betragtes for deres *strategiske* betydning i en given sammenhæng; for dét, de *gør* ved denne sammenhæng.

Dette skal ses som konsekvens af, at den socialkonstruktivistiske tilgang ikke anser det som muligt at opnå viden om den sociale verden, som denne ”virkelig er”, gennem fyldige beskrivelser af mennesker og interaktioner i deres ”naturlige habitat”, som det eksempelvis er tilfældet for den naturalistiske etnografi (Järvinen & Mik-Meyer, 2005b, s. 98).

Ved at inkludere en interesse for situationers ”*hvordan*” er det formålet med feltarbejdet at undersøge, hvorledes kontrolmedarbejderne producerer mening, positionerer sig overfor hinanden og overfor mig, samt hvorledes de institutionelle rammer påvirker kontrolgruppens praksis. Herved ønsker jeg indirekte at opnå viden om kontrolindsatsens indholdsmæssige karakteristika, idet selve måden, hvorpå mening produceres i en bestemt institutionel sammenhæng, kan fortælle noget om de institutionelle rammer for interaktionen.

Praktisk gennemførelse

Som det er beskrevet under afsnittet om casestudiet, er det ikke ligetil at opnå adgang til kontrolindsatsen, og det lykkes mig først at få lejlighed til at følge en kontrolgruppe i fjerde forsøg.

Jeg gør mig desuden overvejelser omkring feltarbejdets fremgangsmåde. Jeg vælger at gennemføre delvist åben observation, idet jeg tydeligt giver mig tilkende og forelægger kontrolgruppen formålet med min tilstedeværelse. Det forekommer mig umuligt at gennemføre mere skjult observation af kontrolgruppen, fordi denne selv virker mere eller mindre i det skjulte: Det er således ikke muligt at opsøge kontrolgruppen og observere den udefra i egenskab af ”almindelig borger”, som det eksempelvis kan lade sig gøre ved en Borgerservice- eller kontanthjælpsskranke. Der foreligger ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kontrolgruppens tidspunkter for kontrolkørsel, kendetegn for deres biler, hvor de har kontor eller hvem, der arbejder i gruppen. Et minimum af åbenhed er derfor en forudsætning for at få adgang til dette miljø.

På den anden side fremlægger jeg ikke på noget tidspunkt kontrolmedarbejderne undersøgelsens egentlige formål. Jeg fortæller blot, at jeg er interesseret i at se, hvordan den kommunale kontrolindsats gennemføres, og at jeg endnu er usikker på undersøgelsens perspektiv herpå (se eksempelvis Note G, 20. marts). Feltarbejdet rummer derved både åbne og skjulte elementer, hvilket muligvis kan have været en stressende og frustrerende oplevelse for informanterne. De etiske aspekter heraf diskuteres under afsnittet ”Ethiske overvejelser”.

Som del af min deltagelse i kontrolgruppen anvendes uformel konversation som en slags ”hverdagsinterview” (Brinkmann & Tanggaard, 2010, 35). Disse konversationer tjener hhv. et indholdsmæssigt og et dynamisk formål: På det indholdsmæssige plan tilstræber jeg at opnå faktuel viden om kontrolindsatsen, og på det dynamiske anvendes konversationerne til at skabe en mere eller mindre ”naturlig” rolle i kontrolgruppen. Selvom det er umuligt for mig at blive en ”naturlig” del af kontrolgruppen, må jeg ikke desto mindre tilegne mig en rolle, en position, at foretage mine observationer fra. Min tilstedeværelse kan ikke undgå at påvirke informanterne, så jeg tilstræber aktivt at skabe mig en fast rolle ud fra rationalet: ”Jo hurtigere, informanterne kan sætte en etiket på mig, jo hurtigere mindskes deres bevidsthed om min tilstedeværelse”.

Processen med at skabe mig en rolle er dog ikke alene udtryk for mit frie, rationelle valg imellem forskellige typer roller, men resultat af en dialektisk forhandlingsproces imellem kontrolmedarbejderne og mig (Kristiansen & Kroghstrup, 1999, s.112). Således tilskriver kontrolmedarbejderne ligeledes min person en række bestemte karaktertræk, og som resultat heraf forekommer det naturligt at påtage mig rollen som ”ung studerende” qua min relativt unge alder og uddannelsesmæssige baggrund. Denne position tilskrives særlige forventninger og muliggør på én gang bestemt adfærd, imens anden adfærd begrænses.

Dag Album beskriver, hvorledes denne rolle for ham åbnede mulighed for at ”spille på ungdommelig usikkerhed og nysgerrighed”, fordi det forekommer både rimeligt og naturligt, at et ungt menneske vandrer omkring i en ”tilsyneladende halvdøs” og undrer sig over, hvad andre mennesker er i færd med (Album, 1996, citeret i Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 119).

En lignende indstilling er tilsvarende beskrevet af Tanggaard & Brinkmann som ”bevidst naivitet” (2010, s. 37); en bevidst naiv, nysgerrig og åben indstilling, der gør det legitimt for forskeren at stille spørgsmålstejn ved tilsyneladende selvfølgeligheder.

Feltarbejdet struktureres i casestudiet omkring udvalgte situationer i organisationens liv, hvorfor der ikke er tale om helt brede og rent deskriptive observationer (Ramian, 2012). I dette tilfælde struktureres opmærksomheden og observationerne omkring kontorarbejde, kontrolkørsel og borgersamtaler samt kontrolmedarbejdernes selvfremstillinger, deres argumentationspraksis og de redskaber, der anvendes i sagsoplysningen.

Ved at fokusere opmærksomheden mod bestemte forhold præges observationerne af en vis selektivitet. Der er ikke tale om en detaljeret og på forhånd udarbejdet tjekliste (se for eksempel Damgaard et al., 2005, s. 35), men snarere om nogle på forhånd angivne overordnede temaer. Disse repræsenterer ikke et strengt deduktivt udgangspunkt, idet temaerne udgør meget overordnede kategorier, som udfyldes af det empiriske materiale. Jeg vil således argumentere for, at observationerne tillige er karakteriseret ved et betydeligt induktivt præg.

På denne baggrund vurderer jeg, at feltarbejdets observationer medvirker til at give et samlet indtryk af kontrolgruppens betydning for konstruktionen af borgeren som social bedrager.

Feltnoter

Under feltarbejdet sørger jeg for altid at være i besiddelse af pen og papir, og jeg ”gemmer” gerne mine notat-ark bag de dokumenter, jeg får udleveret af kontrolmedarbejderne. Herved håber jeg at reducere fokus på mine nedskrivninger, da disse om noget materialiserer undersøgelses-formålet med min tilstedeværelse.

Jaber Gubrium og James Holstein beskriver nedskrivning af feltnoter som vanskeligt og udfordrende med mindre, man befinder sig i en retssal med faste og strukturerede taleture (2008, s. 386). Ikke desto mindre vurderer de, at også mindre perfekte ”gør-det-selv”-noter kan være værdifulde på trods af deres ufuldstændighed, hvis formålet er at undersøge, hvordan samtale skaber mening og social orden (Gubrium & Holstein, 2008, s. 386). Jeg genkender bestemt disse udfordringer, dels pga. feltets kaotiske kompleksitet og dels pga. mine egne bestræbelser på at ”forstyrre” kontrolgruppen mindst muligt som ”undersøger”. Imidlertid er det meget vanskeligt at undgå at skrive noter ned foran kontrolmedarbejderne, og faktisk gør jeg dette ret systematisk, når vi befinder os på kontoret. Jeg oplever det nødvendigt at nedskrive centrale ord, udtryk, scener og stemninger umiddelbart i forlængelse af deres forekomst for senere at kunne genkalde mig situationen og beskrive den i detaljer. Feltnoterne nedskrives som direkte citat, hvis det præcise, sproglige udtryk er centralt, mens mine egne tilføjelser og refleksioner skrives i parentes.

I andre sammenhænge, eksempelvis i forbindelse med borgersamtaler eller kontrolkørsel, nedskriver jeg noter på toilettet eller fra bagsædet af bilen på min mobiltelefon. Herved tilstræber jeg ligeledes at reducere opmærksomheden på mig som ”undersøger”.

Dokumenter

Jeg vælger endvidere at indsamle dokumentmateriale til undersøgelse af specialets problemstilling, fordi dokumentmateriale kan fortælle om de institutionelle forhold og kontekster, som dokumentet indgår i. Dette skyldes dels, at dokumenter kan bidrage med data, der indholdsmæssigt udtrykker det rationale, som dokumentet var udtryk for på tidspunktet for dets oprindelse (Lynggaard, 2010, s. 140). Og dels, at dokumentet defineres ved en materialitet, der både reflekterer den institutionelle kontekst, som dannede ramme om produktionen af

dokumentet, og som genererer forskellige betydninger afhængigt af den specifikke sociale kontekst, som dokumentmaterialet efterfølgende indgår i (Mik-Meyer, 2005, s. 198).

Med et sådant konstruktivistisk-interaktionistisk afsæt bliver dokumenter som datakilde interessante, ikke alene for deres umiddelbare *indhold*, men særligt for deres *performance* – for dét, de *gør* ved de aktører, der anvender dem, samt ved den kontekst, hvori de virker (Mik-Meyer, 2005, s. 194).

Dokumenter besidder en central rolle i organisationers arbejde, idet en væsentlig effekt af skriftlig dokumentation er, at bestemte forhold *highlightes* og gøres synlige (Ibid.). Denne synliggørelse medvirker til at skabe nogle særlige rammer for den sociale interaktion i en given kontekst, hvorfor dokumenter ikke skal betragtes som neutrale og objektive redskaber. Af denne epistemologiske præmis følger den metodologiske konsekvens, at dokumentmateriale ikke kan anvendes til at opnå mere ”sand” eller gyldig viden om det fænomen, der undersøges, end eksempelvis et interviewmateriale, fordi dokumentet henter betydning fra den kontekst, hvori det hhv. produceres og konsumeres (Mik-Meyer, 2005, s. 194-195). Dokumentets betydning bliver således relationelt og derfor relativt, fordi dokumentet tilskrives forskellig betydning afhængigt af den sociale situation, det indgår i. Det er denne foranderlighed, der nødvendiggør opmærksomhed mod både indhold og performance i analysen.

I denne undersøgelse anvendes dokumentmateriale med formålet at tilstræbe viden om kontrolindsatsens institutionelle kontekst ved at undersøge, hvad disse dokumenter gør ved den sociale interaktion, hvori de anvendes. Sidstnævnte i erkendelse af, at dokumenter har en regulerende virkning på aktørers handlinger, fordi den, der konsumerer et givet dokument automatisk bliver del af sociale relationer, der er skabt i en helt anden sammenhæng, hvorved denne sammenhæng indirekte kommer til at påvirke den konkrete, sociale interaktion (Mik-Meyer, 2005, s. 197). Som følge heraf antager jeg, at borgerens interaktion med et partshøringsdokument indvirker på borgerens handlinger.

Indsamlingskriterier

Dokumenterne indsamles med det formål at belyse kontrolgruppens beslutningspraksis, hvorfor kontrolgruppens partshørings- og afgørelsesskrivelser findes relevante som helt centrale redskaber i kontrolgruppens beslutningspraksis. Jeg bekymrer mig desuden om, hvorvidt kontrolmedarbejderne vil give mig adgang til deres partshørings- og afgørelsesskrivelser, fordi dokumenternes ”objektiverede materialitet” betyder, at de kan virke tilbage på den institution, der skabte dem, hvorved et ”trivielt bureaukratisk dokument kan blive brugt i en kritisk sag om institutionens forvaltningspraksis” (Dahler-Larsen, 2005, s. 241-242). På denne baggrund forestiller jeg mig, at kontrolmedarbejderne kan besidde en naturlig skepsis mod at indvie mig i disse dokumenter. Ligeledes rummer dokumenterne personfølsomme oplysninger, hvilket typisk begrænser adgangen (Lynggaard, 2010, s. 138). Jeg garanterer på denne baggrund både kommune, borgere og medarbejdere anonymitet.

Min forforståelse forekommer imidlertid irrelevant, idet kontrolmedarbejderne ikke udviser betænkelighed ved at udlevere både anonymiserede og ikke-anonymiserede partshørings- og afgørelsesskrivelser til mig. Dette tolker jeg som udtryk for dels en grundlæggende tillid til mig og dels som udtryk for, at kontrolmedarbejderne oplever det uproblematisk at udlevere disse dokumenter.

Gruppeinterview

Endelig vælger jeg at gennemføre et enkelt gruppeinterview som led i undersøgelsens datagenerering, fordi interviewet som metode udgør en kilde til dybdegående og nuanceret viden om informanternes oplevelser af hverdagslivet (Brinkmann & Tanggaard, 2010). Således kan interviewet som datakilde medvirke til at skabe indsigt i kontrolindsatsen som praksis med udgangspunkt i kontrolmedarbejdernes perspektiv.

Med blot 2 deltagere er der ikke tale om et fokusgruppeinterview, hvorfor jeg vælger termen ”gruppeinterview”.

Gruppeinterviewet vælges frem for enkeltinterview, fordi gruppeinterviewets styrke er produktion af data om sociale gruppers fortolkninger, interaktioner og normer (Halkier, 2010, s. 123). Dette skyldes, at deltagernes gensidige uddybninger, sammenligninger, kommentarer og indvendinger vil bidrage til at

skabe et nuanceret datamateriale, der afspejler hverdagslivets komplekse betydningsdannelser og sociale praksisser (Halkier, 2010). Deltagernes meningsudveksling vil ske ud fra en kontekstuel forståelse, som interviewerens ikke nødvendigvis selv besidder, og herved skabes mulighed for indsigt i den kontekst, der omgiver kontrolgruppen.

Specialets socialkonstruktivistiske udgangspunkt afviser som nævnt muligheden af at afdække et fænomens iboende essens, idet et sådant anses som ikke-eksisterende (Järvinen & Mik-Meyer, 2005). Som følge heraf betragtes interviewet i en socialkonstruktivistisk optik i stedet som en arena for social interaktion, hvor deltagernes meningsudveksling og meningsproduktion ikke blot er interessant for udsagnetes empiriske indhold, men særligt for den indsigt, en sådan interaktion kan give i deltagernes selvfremsættelse, positioneringer og selvforståelser (Ibid.).

Udvælgelse af informanter

Da undersøgelsen tilstræber at opnå dybdegående viden om denne ene kontrolgruppe, udvælges informanterne på baggrund af deres medlemskab af kontrolgruppen og ikke med udgangspunkt i kriterier, der skal sikre, at gruppen er repræsentativ for den generelle kontrolindsats i Danmark.

Optimalt vil jeg gerne gennemføre gruppeinterviewet med alle kontrolgruppens tre medarbejdere, men dette lader sig ikke gøre på grund af kontrolgruppens afholdelse af restferie (dataindsamlingen gennemføres i slutningen af ferieåret).

I stedet gennemføres interviewet med to af gruppens tre medarbejdere, og disse to udvælges så analytisk selektivt, som det lader sig gøre indenfor så lille en gruppe (Halkier, 2010, s. 124). De to informanter udvælges således på baggrund af den viden, jeg under feltarbejdet opnår om kontrolmedarbejdernes særlige karakteristika. Jeg har her bemærket, at to af kontrolmedarbejderne er omkring 30-35 år, mens én er i 50'erne. To er kvinder, én er mand. Kontrolmedarbejderne har baggrund som hhv. foged ved SKAT, kontorelev ved kommunen og medarbejder ved kommunens udbetaling af sociale ydelser.

Med dette udgangspunkt udvælges to deltagere til gruppeinterviewet på baggrund af køn (hhv. en mand og en kvinde), alder (den yngste og den ældste) og faglig

baggrund (hhv. stærkt og svagt fagidentitet) ud fra et kriterium om ”maksimal variation” (Ibid.).

Gennemførelse af interview

Jeg vil her beskrive rollen som moderator og udarbejdelsen af interviewguide som to væsentlige elementer af betydning for gennemførelsen af gruppeinterviewet.

Da der er tale om et gruppeinterview, anvender jeg begrebet ”moderator” frem for ”interviewer”, fordi ”moderator” illustrerer den centrale forskel, at interviewerens rolle i gruppeinterviewet primært er at få deltagerne til at tale sammen og håndtere interviewets sociale dynamikker (Halkier, 2010, s. 127). Her kan det være en udfordring kun at være én moderator, fordi metoden kræver betydelig opmærksomhed mod gruppedynamikken, hvorfor det kan være en styrke at være to moderatører, der kan supplere hinanden. På den anden side udvikler jeg som enkeltperson bag hele undersøgelsen et indgående kendskab til interviewets formål og interviewguidens indhold, hvilket genererer overskud til også at fokusere opmærksomheden på gruppedynamikken.

Det socialkonstruktivistiske udgangspunkt for gruppeinterviewet forudsætter særligt fire egenskaber hos moderator: At kunne sørge for, at gruppen præges af uformalitet, at deltagerne interagerer med hinanden, at deltagerne forholder sig til de relevante emner samt producerer varierede meninger og erfaringer (Ibid.).

Dette tilstræber jeg ved selv at opføre mig uformelt, klæde mig afslappet, anvende humor og ”bandeord” under interviewet, som jeg har oplevet, at kontrolmedarbejderne gør det under feltarbejdet, samt ved at understrege, at der ikke er nogen ”facitliste” (Interview, s. 20). Jeg sørger endvidere for at få deltagerne til at forholde sig til hinandens udsagn ved at spørge: ”Synes du også dét, eller tænker, du at ...” (Interview, s. 7), ”Er det også dét, du kommer til at tænke på?” (Interview, s. 20) eller kommentere: ”Dét er du ikke helt enig i eller hvad?” (Interview, s. 25).

Jeg anvender desuden interviewguiden i bestræbelse på at holde deltagerne indenfor interviewets temaer. Denne strukturering lykkes primært i forhold til interviewets indhold, idet alle temaer belyses, men kun i mindre grad tidsmæssigt, idet interviewet varer dobbelt så længe som forventet. Dette tillader jeg dog kun, fordi deltagerne inden interviewet har tilkendegivet at have god tid.

Udarbejdelse af interviewguide

Interviewguiden udarbejdes med udgangspunkt i problemformuleringens undersøgelsesspørgsmål og på baggrund af den viden, jeg gennem feltarbejdet tilegner mig om kontrolgruppen. Således vedrører nogle af interviewguidens temaer forskellige emner relateret til feltarbejdet, som eksempelvis tilvænning til jobbet og betydningen af humor (Bilag 3).

Interviewguiden er semi-struktureret og indeholder 12 temaer, der primært er formuleret som åbne spørgsmål. Herved tilstræbes på én gang en induktiv og en deduktiv tilgang til interviewet, idet interviewets overordnede temaer fastsættes inden interviewets gennemførelse, hvorfor informanterne ikke overlades megen indflydelse herpå, mens det til gengæld bliver op til dem at udfylde de angivne temaer. Det er således informanterne selv, der vurderer, hvad der er vigtigt i forhold til et givet emne.

Derudover består guiden af en dynamisk dimension, idet denne er opbygget i faser, der skal understøtte interviewets fremdrift (Brinkmann & Tanggaard, 2010). Eksempelvis indledes interviewet med en anmodning om, at informanterne beskriver deres baggrund og hvordan de kom til at arbejde i kontrolgruppen (Bilag 3). Dette indledende spørgsmål forekommer ukontroversielt og muligt for begge informanter at besvare, hvorfor det forventes at facilitere begge informanters deltagelse samt skabe en tryk ramme for resten af interviewet.

Transskription

Jeg vælger at transskribere interviewet, fordi dette øger interviewets anvendelighed i analysearbejdet, ligesom selve transskriptionsprocessen genererer et dybtgående kendskab til materialet (Brinkmann & Tanggaard, 2010, s. 43). Selvom en transskriberet lydoptagelse ikke fuldstændig kan erstatte en faktisk observeret interaktion, giver den mulighed for gentagen konsultation af data med henblik på at opdage mønstre, der ikke fra begyndelsen fremtræder tydeligt (Gubrium & Holstein, 2008, s. 386). Eksempelvis opdager jeg i forbindelse med transskriptionsarbejdet, at begge informanter opnår gennemslagskraft i interviewet med deres forskellige pointer, selvom jeg under og umiddelbart efter interviewets gennemførelse havde indtryk af, at den ene informant dominerede interviewsituationen. Jeg bliver klar over, at den anden informant ligeledes positionerer sig betydeligt i materialet, men på en mere raffineret og indirekte

facon, som jeg ikke tidligere har bemærket. Således kan transskriptionsprocessen altså facilitere arbejdet med selve analysen.

På baggrund af undersøgelsens udgangspunkt i socialkonstruktivismen vælger jeg at oversætte samtlige ord, udtryk, pauser, gentagelser og formuleringsfejl, fordi måden, noget italesættes på, kan bidrage til forståelsen af udsagnets indhold. Jeg sætter ligeledes kommaer efter informanternes udtale og ikke efter grammatiske kommaregler. Omvendt afgrænser jeg mig fra at notere tidsangivelser for udsagnene, fordi en egentlig konversations- eller samtaleanalyse ikke er hensigten.

Etiske overvejelser

Jeg vil her redegøre for nogle af de etiske refleksioner, jeg gør mig i forbindelse med udvikling af undersøgelsesdesign og dataindsamling. Etisk refleksion er nødvendig, fordi forskning grundlæggende er et moralsk foretagende, der har til formål at forbedre menneskelige vilkår og styrke den menneskelige værdighed (Kvale, 1997, s. 115).

Jeg overvejer, hvordan jeg på hensigtsmæssig vis kan håndtere den nærhed, der vil opstå til informanterne i forbindelse med feltarbejde og interview. Der er her betydelig forskel på at undersøge i ”den virkelige verden” frem for i et laboratorium, og jeg overvejer derfor konsekvenserne af min involvering (Ramian, 2012, s. 108).

En udfordring kan bestå i, at jeg ikke tydeligt fremlægger undersøgelsens formål for informanterne. Som udgangspunkt bør man sørge for at indhente deltagernes informerede samtykke, der har til formål at sikre, at informanterne deltager frivilligt på et oplyst grundlag om undersøgelsens generelle formål samt mulige risici og fordele ved at deltage (Kvale, 1997, s. 118). Jeg vælger imidlertid at undlade dette, fordi jeg vurderer, at informanternes bevidsthed om undersøgelsens faktiske formål vil risikere at lede dem til at afgive bestemte svar samt evt. ændre deres adfærd. Denne beslutning kan resultere i en oplevelse af stress, ængstelighed eller frustration hos informanterne, fordi de indvilliger i at stille sig til rådighed for undersøgelse uden at vide, hvad de undersøges for.

Omvendt kan man også argumentere for, at begrebet ”informeret samtykke” ikke er værdifrit. Margaretha Järvinen fremhæver eksempelvis, at mange sociologiske forskningsprojekter har til formål at afsløre samfundsmæssige processer samt myndigheders og elitepersoners magt, og sådanne undersøgelser vil aldrig kunne gennemføres, hvis alle berørte personer på forhånd skal informeres om undersøgelsens formål og eventuelle ulemper (Andersen, 2005, s. 262).

På denne baggrund kan man argumentere for, at jeg vægter hensynet til undersøgelsens pålidelighed højere end hensynet til informanternes velbefindende. Imidlertid spiller også andre elementer end hensynet til pålidelighed ind i denne afvejning: Dels det faktum, at både kommune og kontrolmedarbejdere anonymiseres grundigt, og dels hensynet til borgeren som mindre privilegeret part overfor en magtfuld myndighed.

4. Præsentation af genstandsfelt og kontrolgruppen som analyseenhed

Jeg vil her præsentere genstandsfeltet for undersøgelsen samt kontrolgruppen som analyseenhed. Da undersøgelsen gennemføres som et casestudie karakteriseret ved at beskæftige sig med fænomener i deres naturlige kontekst, er det nødvendigt at beskrive både casens analyseenhed samt dennes kontekst grundigt for at kunne afgrænse casen fra sin kontekst.

Kontrolgruppen som analyseenhed

Kontrolgruppen som analyseenhed består af tre medarbejdere, der i rapporten er anonymiseret ved at udskifte deres navne. Jesper har baggrund som kontorelev ved kommunen og har arbejdet med kontrol siden 2009, hvor han medvirkede til at opstarte kontrolgruppen. Kathrine og Marianne blev ansat i kontrolgruppen i 2012 og har tidligere arbejdet med henholdsvis boligydelse, pension og kontanthjælp ved kommunen samt som pantefoged ved SKAT. Disse to medarbejdere kom til gruppen i forbindelse med en tidligere kontrolmedarbejders pensionering. Den pensionerede medarbejder fremtræder en del i empirien, og på denne baggrund er også han anonymiseret og givet navnet Ole.

Aldersmæssigt er Jesper og Kathrine i 30'erne og Marianne i 50'erne. De har alle etnisk dansk baggrund.

Som nævnt etableredes kontrolgruppen i 2009, ifølge kontrolmedarbejderen Jesper som følge af regeringens temarevision af kommunernes kontrol med sociale ydelser (Note I, 10. april). Denne historik må anses som typisk for de kommunale kontrolgrupper, idet knap 2/3 af disse blev etableret i umiddelbar forlængelse af temarevisionen eller herefter (Deloitte, 2012, s. 29).

Kontrolgruppens organisatoriske karakteristika

Kontrolgruppen er organisatorisk forankret som selvstændig enhed under kommunens arbejdsmarkedsforvaltning som en del af Borgerservicecentret. Dette er karakteristisk for de kommunale kontrolgrupper, idet de fleste kommuner har etableret selvstændige kontrolenheder adskilt fra kommunens ydelsesudbetaling og placeret i Borgerservice (Deloitte, 2012).

Kontrolindsatsen koordineres i et vist omfang gennem standardisering af arbejdsopgaver, hvilket viser sig ved regulering gennem regler, skriftlige rutiner og procedurer (Jacobsen & Thorsvik, 2008, s. 72-73).

Sammenlignet med eksempelvis den kommunale beskæftigelsesindsats er den kommunale kontrolindsats dog kun i mindre grad proces- og detailreguleret, idet kontrolindsatsen primært omfattes af proceslovgivning fra generelle love og ikke fra særlovgivning, som det ses på beskæftigelsesområdet. Således tildeles kommunerne et væsentligt større råderum, når det vedrører den lokale implementering af kontrolpolitikken sammenlignet med implementeringen af beskæftigelsespolitikken.

Endelig er kontrolindsatsen karakteriseret ved en decentraliseret beslutningskompetence, hvor alle sager kan afgøres af den enkelte medarbejder (Jacobsen & Thorsvik, 2008, s. 77).

Kontrolgruppens lovgivningsmæssige kontekst

Den kommunale kontrolindsats er som udgangspunkt omfattet af de samme formelle regelsæt, som generelt regulerer kommunernes forvaltning og sagsbehandling. Der er således tale om Forvaltningsloven, Offentlighedsloven, Persondataloven og Retssikkerhedsloven. Det fremgår af en pjece fra Kommunernes Landsforening, at særligt Retssikkerhedsloven rummer lovhjemmel til gennemførelse af diverse kontroltiltag (Kommunernes Landsforening, 2008).

Udover disse generelle regelsæt reguleres kontrolindsatsen yderligere gennem Borgerservicecenterloven og CPR-loven.

Udover de regelsæt, der regulerer selve kontrolindsatsen, er kontrolgrupperne endvidere i berøring med anden, og mere specifik lovgivning, der hjemler de forskellige sociale ydelser. Her er tale om Aktivloven, Boligstøtteleven, Pensionsloven, Børnetilskudsloven, Dagtilbudsloven og Dagpengeloven.

Kontrolarbejdet involverer således håndtering af en betydelig mængde regelsæt i både indholdsmæssig- og forvaltningsmæssig henseende, hvilket resulterer i juridiske uklarheder og modstridende krav. Den specialisering, der almindeligvis

tilstræbes i den resterende kommunale forvaltning med henblik på håndtering af omfattende og kompleks lovgivning, gør sig tilsyneladende ikke gældende på kontrolområdet, hvor kontrolmedarbejderne forventes at håndtere og kontrollere lovgivning på tværs af de fleste forvaltningsområder.

Det fysiske rum

Fysisk er kontrolgruppen lokaliseret på rådhuset, hvor kontrolgruppen har kontor lige overfor forvaltningsdirektøren og placeret på samme gang som diverse afdelingsledere og driftschefer. Ingen andre frontmedarbejdere har kontor i denne del af organisationen. Kontrolmedarbejderne reflekterer i en frokostpause selv over, at det egentlig er underligt, at de skal blive på ”chefgangen” i forbindelse med en omstrukturering i organisationen.

Kontoret er fysisk indrettet med fire skriveborde, der står placeret parvis, så kontrolmedarbejderne sidder overfor hinanden ansigt-til-ansigt (den sidste plads tilhører en elev), og alle kontrolmedarbejderne har adgang til to skærme hver (Note C, 22. marts). Der er desuden to reoler i rummet, og under et af skrivebordene ligger en stor, ergonomisk bold. I midten af rummet, langs med to skriveborde, står en kommode, og ovenpå denne står et par dåser bolcher sammen med dagens ”Ingemann-vitser” med tilhørende tegninger – enkelte af disse er hængt op på døren (Note C, 22. marts). I hjørnet ved døren står et par ski fra udklædningen til julefrokosten i december, og i vindueskarmen står et par planter. På den ene væg hænger en mandshøj stor tabel (et ”barometer”), hvor kontrolmedarbejderne løbende kan indføre de ”fremadrettede besparelser”, de indhenter, samt ”tilbagebetalinger” indhentet for året til dato (Note C, 22. marts). Fremadrettede besparelser markeres med gul farve, og tilbagebetalingskrav med grøn (Note D, 12. marts).

Ved Jesper står en radio, som spiller lavt, og hos Kathrine en el-kedel samt forskellig slags te. Døren til kontoret står altid lukket, men der er en smule gennemgang alligevel, da dette kontor ligger på vejen til Borgerservicechefens kontor (Note C, 22. marts).

Stemningen er generelt afslappet og uformel.

En typisk arbejdsdag

Kontrolmedarbejderne har en varieret arbejdsdag, som kan bestå af kontorarbejde, kontrolkørsel, interne og eksterne samarbejds møder, afklarende borgersamtaler og uanmeldte hjemmebesøg.

Kontorarbejdet indebærer typisk modtagelse af anmeldelser fra borgere eller medarbejdere (Note A, 2. april, Note C, 20. marts), undersøgelse af borgere over facebook (Note A, 12. marts), indhentelse af udskrifter over borgeres strømforbrug og indhentelse af ejendomsoplysninger (Note A, 22. marts, Note J, 18. marts). Kontorarbejdet indebærer endvidere undersøgelse af oplysninger fra diverse forvaltningers sagsakter, eksempelvis børnesager (Note G, 12. marts) og sygedagpengesager (Note A, 18. marts). Kontorarbejde består desuden af journalisering, indkaldelse af borgere til samtale samt udarbejdelse af partshørings- og afgørelsesskrivelser.

Endelig består kontorarbejdet i koordinering af samarbejde med eksempelvis SKAT og Udbetaling Danmark (Note F, 9. april, Note H, 2. april).

Herudover kører kontrolmedarbejderne regelmæssigt kontrolkørsel, hvor de primært registrerer bopæle og biler. De kører to kontrolmedarbejdere af sted i én af kommunens biler, og turene køres typisk i tidsrummet 16-04.30 (Note H, 12. marts). Disse ture kan desuden indebære virksomhedskontrol.

Kontrolkørslerne planlægges i god tid, men kan til tider have en mere spontan karakter, hvis kontrolmedarbejderne ”alligevel” befinder sig i et bestemt område (Note C, 9. april) eller kører ud lige efter modtagelsen af en anmeldelse (Note A, 2. april).

Kontrolgruppen deltager endvidere i samarbejds møder både eksternt og internt, eksempelvis med beskæftigelsesrådgivere fra jobcentret (Note B, 9. april).

Endelig bruger kontrolmedarbejderne en del tid på at afholde ”afklarende borgersamtaler”, hvor borgeren indkaldes til samtale efter forudgående observationer (Note H, 12. marts). Borgeren indkaldes typisk med en uges varsel (Note G, 10. april). Disse samtaler afholdes i et mødelokale på rådhuset eller i et mødelokale i kommunens borgerservice-”satellitter” i oplandet.

I forbindelse med borgersamtalen spørger kontrolmedarbejderne nogle gange om lov til at komme på uanmeldt hjemmebesøg hos borgeren, hvilket de fleste borgere giver lov til (Note E, 12. marts). Under sådan et hjemmebesøg ser kontrolmedarbejderne f.eks. efter genstande, der indikerer et samliv, eksempelvis tandbørster og deodoranter (Partshøring 1, s. 2), eller fotograferer familie billeder (Note H, 20. marts).

5. Analysestrategi

Jeg vil her redegøre og argumentere for undersøgelsens analysestrategi samt præsentere det teoretiske begrebsapparat, som anvendes i analysen.

Teoretisk fortolkning som analysestrategisk tilgang

Teoriens placering forekommer umiddelbart central, idet undersøgelsen sigter på at generere ny empirisk viden på baggrund af teoretisk tolkning (Antoft & Salomonsen, 2007, s. 34). Imidlertid er der tale om, at undersøgelsens teoretiske afsæt består i en overordnet, teoretisk forforståelse af, at den kommunale kontrolindsats medvirker til at konstruere borgeren som social bedrager, der altså ikke blot *eksisterer*, men tillige *skabes* via interaktion med kontrolindsatsen. Analysens teoretiske afsæt består således i den interaktionistiske forforståelse, at kontrolindsatsen *gennem interaktion* med borgere *skaber* sociale bedragere. På denne baggrund er det formålet med analysen at lade den indsamlede empiri udfylde den teoretiske kategori ”*interaktion*” med henblik på at undersøge, hvad der karakteriserer denne, samt hvorledes disse karakteristika bevirker, at en social bedrager konstrueres.

På trods af undersøgelsens teoretiske afsæt tildeles empirien således en mindst ligeså central rolle. Der er tale om en abduktiv tilgang med vedvarende pendlen mellem teori og empiri, hvor teorien fungerer som en ramme, hvorudfra casen afgrænses og det empiriske materiale struktureres (Antoft & Salomonsen, 2007, s. 39).

Udover dette, noget deduktive udgangspunkt, tilstræbes endvidere en induktiv lydhørhed overfor *det uventede* (Järvinen, 2005, s. 40). En sådan åbenhed har til formål at undgå reduktionisme, hvor empiri tilpasses teori, for i stedet at anvende datamaterialets kompleksitet, inkonsistenser og paradokser til nye indsigter. Denne induktive sensibilitet uddybes under afsnittet om kodning.

Udvælgelse af teori

Til fortolkning af empirien udvælges teori, som harmonerer med problemstillingens niveau og perspektiv (Ejrnæs & Guldager, 2008). Således anvendes Howard Beckers labelling-teori og Erving Goffmans teori om social

samhandling med henblik på at forstå, hvad der karakteriserer interaktionen imellem kontrolgruppe og borger.

Jeg vil her begrunde dette valg og under analysens teoriafsnit nedenfor præsentere teorierne mere uddybende.

Både Beckers og Goffmans teorier befinder sig (i hvert fald i den forstand, som de anvendes her) på mikroniveau, hvor de fokuserer på interaktionen imellem mennesker og mellem mennesker og institutioner. Der er således ikke tale om komplementære eller konkurrerende teorier, der ”ser” forskellige aspekter af en given problemstilling, men om teori, der ”ser” på samme sider af denne. Dette kan være uhensigtsmæssigt, fordi teoretisk fortolkning ikke alene bidrager til, at det empiriske materiale organiseres, men ligeledes at det simplificeres (Antoft & Salomonsen, 2007, s. 40). Teori, der bidrager med konkurrerende eller komplementære perspektiver på problemstillingen, vil synliggøre forskellige sider heraf og herved bidrage til en mere sammensat forklaring herpå, fordi kompleksiteten bevares.

Imidlertid er undersøgelsens formål ikke at identificere eller redegøre for samtlige de mekanismer, der konstruerer borgeren som social bedrager, men i stedet at udforske, hvordan generative mekanismer på et enkelt niveau medvirker hertil. Formålet er således at rendyrke dette perspektiv med henblik på at opnå en *dybere* forståelse af, hvorledes de mekanismer, der er virksomme på dette ene niveau, medvirker til at skabe fænomenet (Ejrnæs & Guldager, 2008, s. 150). Velvidende, at denne forklaring ikke kan stå alene, idet socialt bedrageri anerkendes som et komplekst og sammensat fænomen.

Becker og Goffman er udvalgt som specialets primærteoretikere, fordi de begge som centrale repræsentanter for Chicago-skolen og den interaktionistiske forskningstradition empirisk har studeret afvigelsesfænomener med udgangspunkt i samme principper, som jeg tilstræber det i denne undersøgelse.

Analyse med blik for både indhold og performance

På baggrund af undersøgelsens socialkonstruktivistisk-interaktionistiske udgangspunkt baseres den teoretiske fortolkning på en indholds- og performanceanalyse, hvor datamaterialet kodes, kondenseres og kategoriseres i

forhold til både dets indhold og eventuelle *performance*. Datamaterialets performance skal i denne sammenhæng forstås som de indbyrdes positioneringer, kontrolmedarbejderne i datamaterialet lader komme til at udtryk i bestræbelserne på at forhandle en så fornuftig og meningsgivende social identitet som muligt (Järvinen, 2005, s. 31). Der kan ligeledes være tale om min egen performance som interviewer eller observatør, da det må betragtes som ligeså magtpåliggende for intervieweren "... at fremstå som en seriøs og fornuftig samtalepartner, og som en troværdig repræsentant for forskerverden" (Ibid.).

Der anvendes både induktiv og deduktiv kodning, idet det samlede datamateriale (interviewudskrift, feltnoter og dokumenter) til en begyndelse læses åbent igennem og mærkes detaljeret med korte noter om tekstens indhold.

Herefter udvikles foreløbige, deduktive koder, der har til hensigt at indfange både datamaterialets indholdsmæssige elementer og dets performance, som eksempelvis "positioneringer", "selvfremstillinger", "borgertyper og -identiteter", "kontroltyper og -identiteter", "sagsprioritering" og "retfærdiggørelser". Disse udarbejdes på baggrund af analysens teoretiske udgangspunkt med henblik på at undersøge, hvorledes kontrolgruppen medvirker til at skabe den sociale bedrager.

Dernæst gennemlæses hele datamaterialet igen med henblik på datareduktion gennem kondensering af interviewudskrift, feltnoter og dokumenter. Der er tale om en åben og overordnet kondensering, der har til formål at anskueliggøre temaer på tværs af materialet. Datamaterialet sorteres og sammenskrives kun i et omfang, der tilbagelader en betydelig detaljerighed til brug for efterfølgende induktiv kodning.

Herefter gennemlæses det kondenserede datamateriale i forhold til konceptualisering og kategorisering i overordnede temaer (Olsen, 2003, s. 70). Disse temaer kortlægges på baggrund af deduktive "startkoder" (Olsen, 2003, s. 73), som anført ovenfor.

Materialet gennemlæses endvidere i forhold til induktiv kodning således, at nye og uventede temaer blotlægges. De induktive koder kategoriseres ligeledes, hvorved nye, overordnede temaer opstår, som eksempelvis "kultur", "kontekst", "observationer", "borgersamtaler/magtfulde møder", "borgerattituder", "ledelse" og "økonomiske besparelser".

Endelig gennemlæses og samles temaerne afslutningsvis med henblik på at identificere mønstre på tværs af materialet.

En sådan kodning, kondensering og kategorisering er ikke ukompliceret, fordi forskeren kan indfortolke fordomme i tekster, der udsættes for åben kodning, samt blokere for udforskning af nye sociale fænomener ved deduktiv kodning (Olsen, 2003, s. 77+79).

En udfordring i denne undersøgelse består i, at datamaterialet alene kodes af en enkelt person, idet kodepålidelighed kan fremmes gennem uafhængig dobbeltkodning, hvor graden af overensstemmelse sammenlignes (Olsen, 2003, s. 80). Dette er imidlertid ikke muligt, hvorfor jeg i stedet tilstræber at øge kodepålideligheden ved at eksplicitere min kodestrategi som ovenfor og herved skabe transparens om kodeprocessen (Olsen, 2003, s. 79).

Teori

Jeg vil her præsentere det begrebsapparat, som anvendes til fortolkning af undersøgelsens empiri. Som primærteoretikere anvendes som nævnt Howard Becker og Erving Goffman som centrale repræsentanter for den interaktionistiske forskningstradition. Herudover refereres desuden til Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer som aktuelle repræsentanter for en konstruktivistisk-interaktionistisk forskningstradition.

Howard Becker: Afvigende adfærd er adfærd, der betegnes som sådan

Howard Becker udviklede i 1960'erne teorien om labelling på baggrund af sine empiriske afvigelsesstudier, hvorigennem han demonstrerede afvigelsesfænomeners både objektive og subjektive komponenter (Rubington & Weinberg, 2011). Jeg vil her redegøre for centrale dele af hans teori samt begreber af relevans for analysen.

En central pointe i Beckers labelling-teori er idéen om, at afvigende adfærd ikke primært skal forstås som en iboende egenskab hos den person, der udviser adfærden, men tillige en konsekvens af omgivelsernes reaktion herpå (Ibid.). Herved kan afvigelse forstås som samfundsskabt, idet sociale grupper opstiller

regler, som skaber afvigelse, når de overtrædes og anvendes på bestemte personer og herved stempler disse som afvigere (Becker, 2005). Afvigende adfærd er altså adfærd, som mennesker betegner som sådan.

Dette princip for forståelsen af afvigende adfærd er meget lig princippet i ”Thomas-teoremet”, der tilsiger, at en situation får virkelige konsekvenser, hvis den defineres som sådan (Månsson, 2004, s. 145). I begge henseender behøver en situation ikke nødvendigvis ”objektivt” at være ”virkelig” for at få reelle konsekvenser, idet omgivelsernes definition af situationen udgør den mekanisme, der genererer konsekvenserne. Selvom en person ikke har begået en afvigende handling, får det virkelige konsekvenser for vedkommende, hvis omgivelserne definerer personen som afvigende (jf. Beckers ”uforskyldt anklagede”, 2005, s.39).

Heraf kan endvidere udledes Beckers argumentation for, at videnskaben bør interessere sig for omgivelsernes *reaktioner* frem for på afvigende menneskers ”objektive” *egenskaber*: Ved at undlade at sætte spørgsmålstegn ved etiketten ”afvigende”, accepterer videnskaben nemlig værdierne hos den gruppe, der fælder dommen (Becker, 2005, s. 16+193). Dette er problematisk, fordi der ifølge Becker ikke nødvendigvis eksisterer en logisk sammenhæng imellem regelbrydende adfærd på den ene side og dét at blive udpeget som afviger på den anden.

Becker illustrerer eksempelvis, hvorledes variable som det historiske tidspunkt eller personlige karakteristika har indflydelse på hvorvidt en person, der menes at have begået et regelbrud, klassificeres som sådan (Becker, 2005, s. 32-33). I forlængelse heraf viser Becker, hvorledes forskellige reaktioner på forskellige typer adfærd skaber forskellige typer afvigere: Hhv. den ”konforme”, den ”uforskyldt anklagede”, den ”åbent afvigende” og den ”hemmeligt afvigende” (Becker, 2005, s. 39). Den ”konforme” udviser således en regeloverholdende adfærd og opfattes som sådan, mens den ”uforskyldt anklagede” udviser en regeloverholdende adfærd, men opfattes som afvigende. Heroverfor står den ”åbent afvigende”, der udviser en regelbrydende adfærd og opfattes som afviger, imens den ”hemmeligt afvigende” udviser en regelbrydende adfærd uden at blive opfattet som afvigende (Ibid.).

Disse konstruktioner tjener til illustration af afvigelsesfænomeners subjektive og objektive komponenter.

Et væsentligt begreb hos Becker er i denne sammenhæng udtrykket ”afvigende karriere”. Begrebet henviser til, at den offentlige stempling af en person som afviger kan forstærke den afvigende adfærd, hvis personen internaliserer omgivelsernes forventninger (Becker, 2005). Således kan omgivelsernes stempling ikke blot medvirke til at *skabe* afvigelse, men ligeledes til at *forstærke* denne.

Jeg afgrænser mig dog her fra at anvende eller uddybe denne del af Beckers teori nærmere, idet specialets fokus er de definitions- og kategoriseringsprocesser, der kommer til udtryk i kontrolgruppens praksis og ikke den stemples eventuelle internalisering heraf. Derfor anvender jeg i analysen alene de dele af Beckers teori, der vedrører omgivelsernes reaktion på en adfærd, hvorefter denne defineres som afvigende

Reglernes sociale natur

En anden central pointe hos Becker er idéen om, at regler ikke er naturgivne størrelser, der eksisterer uafhængigt af menneskelig aktivitet, men at regler er menneskeskabte sociale konstruktioner. Det betyder dels, at evnen til at fastsætte regler og evnen til at gøre dem gældende overfor andre er forskellig afhængig af forskelle i magt mennesker imellem (Becker, 2005, s. 37-38). Her viser Becker, hvorledes variable som køn, etnicitet, klasse og alder er centrale (Ibid.).

Det betyder ligeledes, at sociale grupper kan have forskellige opfattelser af regler, og at folk, der stemples som regelbrydere, kan opleve sig uden andel i de regler, de påtvinges (Becker, 2005, s. 36). Becker beskriver moderne samfund som højt differentierede i forhold til sociale klasser, etniske grupper, erhvervsgrupper og kulturelle grupper, og at disse forskellige grupperinger ikke behøver at være fælles om de samme regler (Becker, 2005, s. 35). Det betyder, at konfliktende regler forskellige grupper imellem kan føre til uenighed om hvilken adfærd, der i en given situation er rigtig.

Her bør man huske på, at Beckers teori er udviklet i USA, og som del af Chicagoskolen har han befundet sig i et mere end almindeligt differentieret miljø, som kan være vanskeligt at overføre direkte til danske forhold, der traditionelt har været temmelig homogene. De regler, jeg beskæftiger mig med i specialet, er desuden fastsatte ved lov, hvorfor der måske nok kan opleves forskelligt ejerskab hertil,

men ikke desto mindre gælder de for alle borgere på tværs af sociale, kulturelle og etniske skel.

Alligevel forekommer Beckers pointe relevant, fordi det danske samfund tillige er reguleret gennem omfattende og differentieret lovgivning, der kan resultere i konfliktende regler og heraf følgende uenighed om, hvad der i en given situation skal opfattes som korrekt adfærd. Eksempelvis er det i denne rapports afsnit 4 opremset, hvor mange forskellige regelsæt, kontrolindsatsen håndterer. Det er derfor muligt at forestille sig forskellige opfattelser af, hvad der er korrekt adfærd i en given situation indenfor dette område - ikke så meget på grund af forskelle i sociale grupperinger og tilhørsforhold, men på grund af uklarhed i regelsættet.

Moralske entreprenører og regelhåndhævere

Becker beskriver endvidere regler som produceret af ”moralske entreprenører”, der definerer bestemte handlinger som afvigende gennem kampagner eller ”moralske korstog” (Becker, 2005, s. 151).

Disse regler producerer nye rum for nye kategorier af afvigere, og det er ”regelhåndhæverne”, der udfylder dette rum ved at opdage, identificere, pågribe og dømme regelbrydere (Becker, 2005, s. 164). Det er særligt denne proces af *regelhåndhævelse*, specialet retter opmærksomheden imod.

Ifølge Becker må vi, for at forstå regelanvendelsen, først forstå motiver og interesser hos regelhåndhæverne (Becker, 2005, s. 158).

Becker beskriver, at regelhåndhæverne typisk udviser en distanceret og objektiv opfattelse af deres job; de er således ikke, som den moralske entreprenør, så interesseret i en given regels indhold, idet det primære for dem er deres opgave med at håndhæve reglen (Ibid.). I den sammenhæng besidder håndhæverne to interesser, der betinger deres håndhævelsesaktiviteter: Dels at retfærdiggøre eksistensen af deres stilling og dels at vinde respekt hos dem, de har med at gøre (Becker, 2005, s. 158-161). Således anvender regelhåndhæverne ifølge Becker megen energi på at sætte sig i respekt overfor andre, fordi dette er en forudsætning for at kunne udføre deres arbejde. I denne forbindelse pointerer Becker, at regelhåndhævernes valg mellem at håndhæve en regel eller ej kan påvirkes af regelbryderens holdning til dem (Becker, 2005, s. 161).

Arbejdet for at retfærdiggøre regelhåndhævernes stilling resulterer ifølge Becker i det paradoks, at regelhåndhæverne på den ene side må give indtryk af, at problemet bekæmpes og håndteres effektivt samtidig med, at de må give indtryk af, at problemet stadig eksisterer (Becker, 2005, s. 159).

Endelig beskriver Becker, hvorledes regelhåndhævernes skønsudøvelse sandsynligvis tildeles et betydeligt råderum i udførelsen af deres arbejde, bl.a. fordi de aldrig har tilstrækkeligt med ressourcer til at klare det fulde omfang af de regelovertredelser, de har til opgave at skride ind overfor (Becker, 2005, s. 161). Derfor udvikler regelhåndhæverne prioriteringssæt, der skal hjælpe dem til at prioritere imellem sagerne. Selvom Becker i denne sammenhæng beskriver regelhåndhævernes holdning til deres arbejde som professionelt, rutinepræget og uden den "naive, moralske lidenskab, der er karakteristisk for en regelskaber", beskriver han samtidig, hvorledes regelhåndhævernes sagsprioritering bygger på mere private vurderinger (Becker, 2005, s. 161+163). Becker opsummerer, at:

"Regelhåndhævere, der reagerer på presset i deres egen arbejdssituation, håndhæver altså regler og skaber outsiders på en selektiv måde. Om en person, der begår en afvigende handling, rent faktisk bliver stemplet som afviger, afhænger af mange ting, der ikke har noget med hans faktiske handling at gøre: Om håndhæveren føler, at han denne gang er nødt til at demonstrere, at han gør sit arbejde for at retfærdiggøre sin position, om misdæderen udviser en passende respekt for håndhæveren, om der er en "problemløser" inde i billedet, og om den type handling, han har begået, figurerer på håndhæverens prioriteringsliste".

(Becker, 2005, s. 163)

Det er særligt denne del af Beckers labelling-teori, der er relevant for analysen.

Erving Goffmans teori om social samhandling

Jeg vil her supplere Howard Beckers labelling-teori med centrale begreber fra Erving Goffmans teorier om social samhandling, der særligt fokuserer på den sociale organisering af hverdagslivets ansigt-til-ansigt-samhandlinger.

Jeg vil her kort præsentere og definere Goffmans begreber "primærrammer", "selvpræsentationer", "indtryksstyring" og "facework". Disse begreber kan

bidrage til en øget forståelse af samhandlingen mellem borger og kontrolindsats, fordi de mere konkret end Beckers begreber fokuserer på, hvorledes møder muliggør og begrænser bestemte roller og handlinger (Järvinen, 2005, s. 28).

Primærrammer

Goffman interesserede sig særligt for de sociale møder og situationer, hvor mennesker samarbejder med hinanden gennem en særlig ”samhandlingsorden” (Kristiansen, 2005, s. 195). I denne forbindelse er Goffmans ”rammebegreb” relevant for specialet, fordi begrebet viser, hvorledes *måden*, en aktivitet rammesættes på, er afgørende for, hvordan begivenhedens aktører forholder sig til aktiviteten og hinanden (Goffman, 2004). Ifølge Goffman indlæser mennesket nærmest automatisk sociale situationer i meningsgivende rammer eller organiseringsprincipper, som afgør, hvilken subjektiv mening, de tilskriver en given social begivenhed (Goffman, 2004, s. 219+238).

Selvom mennesket kan benytte sig af flere forskellige rammer og således fejlfortolke en specifik situation, så er det ofte effektivt i sin anvendelse af rammer, fordi de elementer og processer, det vægtlægger i fortolkningen, ofte er nogle, som selve aktiviteten udviser (Goffman, 2004, s. 223-225). Rationalet er altså, at måden, en given aktivitet indrammes på, er afgørende for, hvordan aktivitetens deltagere forholder sig til aktiviteten og hinanden på, fordi rammerne indvirker på deltagernes situationsdefinition og således på opfattelsen af hvilke regler, der gælder for netop denne situation (Kristiansen, 2005, s. 200).

Selvpræsentationer

Selvet er hos Goffman en socialt situeret og foranderlig størrelse, der ikke besidder nogen egentlig iboende essens. Det er tværtimod et socialt produkt af vedvarende forhandlinger mellem en ”optrædende”, der repræsenterer et ansigt, og et ”publikum”, der reagerer på en sådan selvpræsentation, eksempelvis med anerkendelse, afvisning eller opbakning (Kristiansen, 2005, s. 216). Mennesket skal i denne forstand betragtes som en aktivt optrædende og delvist manipulerende aktør med et ”selv”, der konstitueres af en konkret fremførsel på en scene, hvor individet agerer både ”rolleskikkelse” og ”performer” (Kristiansen, 2005, s. 217). ”Rolleskikkelse” refererer til, at selvet produceres af den aktuelle, konkrete scene, som aktøren spiller sin rolle i, hvor ”performer” henviser til

personen som aktør, der bestræber sig på at iscenesætte ikke en hvilken som helst, men en bestemt optræden (Ibid.). I denne sammenhæng kan aktøren forholde sig til sin rolle i en given situation på forskellig måde med henblik på formidling af et bestemt selv; han kan eksempelvis omfavne og engagere sig i rollen eller omvendt distancere sig fra den (Goffman, 2004, s. 206-208).

Som en nødvendig konsekvens heraf bør analyser af selvet ikke fokusere på indehaveren som en fast og kontinuerlig størrelse, men i stedet interessere sig for de selvfremsstillinger og selvpræsentationer, der produceres i sociale situationer og samhandlinger (Kristiansen, 2005, s. 216-218).

Indtryksstyring og facework

Som del af sådan samhandling anvender aktører endvidere strategier som ”indtryksstyring” og ”facework”.

”Indtryksstyring” henviser til forsøg på at påvirke andre deltagers opfattelse af en given situation, når flere personer samhandler. En person, der opholder sig sammen med andre mennesker, vil således bestræbe sig på at kontrollere det indtryk, disse mennesker danner sig af både ham og situationen (Kristiansen, 2005, s. 198-199). Formålet er at opretholde en fællesdefinition af situationen, som sikrer, at deltagerne ved hvilke normer, der gælder, og dermed hvordan de bør opføre sig (Kristiansen, 2005, s. 199).

”Facework” vedrører det ”ansigts-arbejde”, som gensidigt praktiseres deltagerne imellem indenfor en konkret, social samhandling. Deltagerne samarbejder om at fastholde situationsdefinitioner, der opretholder de tilstedeværendes ”ansigter” eller selvbilleder for herved at beskytte hinanden og den fælles, sociale virkelighed, de er en del af (Kristiansen, 2005, s. 200+209). Dette kan gøres gennem tale, kropssprog og påklædning samt gennem bestræbelser på at undgå pinlige sammenbrud, vende opmærksomheden bort, når andre er ved at tabe ansigt og generelt behandle andre deltagere med værdighed og respekt (Kristiansen, 2005, s. 200+202+209).

Sammenfattende vil jeg i de følgende analyser fortolke empirien på baggrund af ovenstående begrebsapparat med henblik på at forstå, hvordan mikroprocesser i mødet mellem borger og kontrolindsats konstruerer borgeren som social bedrager.

6. Analyse

De følgende analyser belyser hver især forskellige aspekter af den proces, hvorigennem borgeren konstrueres som social bedrager. Således undersøges i første analyse kontrolindsatsens institutionelle karakteristika med henblik på at forstå, hvad det er for nogle rammer, som konstruktionen finder sted indenfor.

I den efterfølgende analyse fokuseres på de særlige undersøgelsesteknikker, som kontrolgruppen anvender til at indpasse borgere i kontrolindsatsens administrative kategorier, hvorved analysen fokuserer på undersøgelses- og kategoriseringsprocessen som led i den samlede konstruktionsproces.

I tredje og sidste analyse undersøges kontrolgruppens beslutningspraksis samt dennes betydning for definitionen og sanktioneringen af borgeren som social bedrager. Derved fokuseres i denne analyse på beslutningsprocessen som sidste del af den samlede konstruktionsproces.

6a. Institutionelle karakteristika

Jeg vil her undersøge hvilke institutionelle kontrolidentiteter, der kan identificeres i empirien, samt hvad disse fortæller om kontrolindsatsens institutionelle karakteristika.

Analysen hviler på den teoretiske forforståelse, at kontrolindsatsens institutionelle karakteristika påvirker kontrolmedarbejdernes tænke- og handletendenser. Og i forlængelse heraf, at de institutionelle karakteristika kan identificeres ved at betragte de institutionelle kontrolidentiteter som produkter af den institutionelle kontekst, de kommer til udtryk indenfor.

Jeg udarbejder således en mindre kulturanalyse af kontrolgruppen med det formål at undersøge, hvorledes mere uformelle, institutionelle træk ved kontrolindsatsen indvirker på kontrolgruppens konstruktion af borgeren som social bedrager. Jeg forventer, at kulturen øver en ikke ubetydelig indflydelse på implementeringen af kontrolpolitikken, fordi denne er karakteriseret ved uklare, modsætningsfyldte hensyn, og fordi den kommunale kontrolindsats ikke er underlagt procesregulering, der i detaljen styrer implementeringen.

At organisationskultur skaber handletendenser hviler på præmissen, at kultur medvirker til at angive, hvad der i en organisation anses som passende adfærd ved

at grundlæggende antagelser, værdier og normer fungerer som opskrifter på, hvordan ansatte bør handle i bestemte situationer:

”Grundlæggende antagelser, værdier og normer afgrænser opmærksomheden omkring det der opfattes som relevant og vigtigt for arbejdsopgaverne. Kulturen ”fungerer som en række kognitive kort” der bevirker at: a) individer ubevidst skærer information bort der ikke passer til de ”skemaer” de allerede har, og b) udelukkende koncentrerer sig om den information der kan relateres til de oplysninger ”skemaerne” angiver som relevant. På den måde virker kultur på samme måde som formel struktur – den medvirker til at begrænse og systematisere informationstilgangen”

(Jacobsen & Thorsvik, 2008, s. 112)

Denne forståelse af kulturen som ”præmiskontrol” (ibid.) minder om Erving Goffmans ”rammebegreb”, der henviser til, at mennesket indlæser sociale situationer i meningsgivende rammer eller organiseringsprincipper, der afgør hvilken subjektiv mening, et individ tilskriver en given situation (Goffman, 2004, s. 219-238).

Jeg anvender i analysen begrebet ”institutionelle identiteter” med reference til Goffmans forståelse af mennesket som værende både ”rolleskikkelse” og ”performer” (Kristiansen, 2005, s. 217). I forlængelse heraf kan kontrolmedarbejderne som rolleskikkelser betragtes som produkter af den sociale situation, kontrolmedarbejderne befinder sig i, med dét særlige publikum, der omgiver dem. Således skal begrebet ”kontrolidentitet” forstås som skabt og forankret i en specifik, institutionel sammenhæng karakteriseret ved specifikke kontrolforståelser, der indvirker på individets selv billede og selvforståelse. ”Identitet” forstås på denne baggrund som en social størrelse betinget af den sociale og institutionelle interaktion, som kontrolmedarbejderen indgår i (Järvinen & Mik-Meyer, 2003a, s. 13).

Med dette udgangspunkt er det hensigten at anvende kontrolmedarbejdernes selv fremstillinger og indbyrdes positioneringer som et middel til at forstå den institutionelle kontekst for denne ”optræden”: Hvad der gælder, henholdsvis ikke gælder, på denne ”scene” for kontrol.

Kontrolmedarbejderne kan imidlertid ikke reduceres til alene at betragtes som produkter af en social situation, men tillige som værende ”aktive optrædende og delvist manipulerende” performere, der tilstræber en bestemt selviscenesættelse indenfor rammerne af en given scene (Kristiansen, 2005, s. 217). Derfor må der forventes uenigheder og forskelle i kontrolmedarbejdernes grundlæggende antagelser, normer og værdier, der har rod i *personlige* forskelle. Sådanne personlige forskelle er medtaget i det omfang, de kommer til udtryk som indbyrdes uenigheder, fordi de kan bidrage til at drage grænser imellem, hvad der kan inkluderes og ekskluderes i kontrolgruppens fælles mønstre af normer og forestillinger.

Institutionelle kontrolidentiteter

Jeg vil her undersøge de institutionelle kontrolidentiteter, der kommer til udtryk i empirien, ved at operationalisere disse i de *selvpræsentationer* og *selvforståelser*, som kontrolmedarbejderne fremstiller sig med og positionerer sig omkring i empirien.

Derved analyserer jeg både på det faktiske meningsindhold, kontrolmedarbejderne direkte giver udtryk for, og på deres performance og selvfremstillinger, som indirekte afgiver information om deres selvbilleder og selvforståelser.

To identitetstræk viser sig stabile i analysen og kan betragtes som ”kernekarakterer”, der gælder for samtlige kontrolmedarbejdere: Henholdsvis den robuste og den engagerede kontrolidentitet.

I forhold til et tredje identitetstræk, der vedrører graden af faglig identitet, viser der sig mere ambivalens kontrolmedarbejderne imellem.

Jeg vil i det følgende redegøre for og diskutere disse træk yderligere.

Den robuste kontrolmedarbejder

Igennem hele datamaterialet kan identificeres tydelige og gennemgående bestræbelser fra kontrolmedarbejdernes side på at fremstille sig som robuste og distancere sig fra karaktertræk, der kan betragtes som ”svage” eller ”sårbare”.

Da jeg under interviewet med kontrolmedarbejderne Jesper og Kathrine spørger til deres oplevede konflikter og dilemmaer i arbejdet, fortæller Jesper om at have modtaget en trussel på livet samt om at have oplevet en aggressiv borger:

”Ole og jeg har haft en enkelt samtale med én, der, fandt vi ud af efterfølgende, havde mødeforbud på Rådhuset, som også var lidt sur... Tog en stol op og smed over i en masse andre stole og.. Råbte og skreg på vej ud af, hvor vi sad og kiggede lidt på hinanden og tænkte ”Okay, nå – skulle der ikke mere til?””

(Interview, s. 37)

Udsagnet illustrerer, hvordan Jesper tilstræber at formidle et roligt og upåvirket selv til trods for borgerens aggressive adfærd ved at italesætte borgeren som værende ”lidt” sur, selvom denne tydeligvis er *meget* vred, samt ved at vise hvordan kontrolmedarbejderne blev siddende roligt tilbage, selvom borgeren reagerede voldsomt.

Både Marianne og Jesper giver under interviewet udtryk for, at borgere, der ringer og græder eller ”siger nogle ting i telefonen”, ikke er noget, de tænker over efterfølgende (Interview, s. 39). Jeg forsøger at udfordre denne konsensus lidt ved at bringe en historie på banen, som Marianne selv har fortalt om, hvordan hun og kontrolmedarbejderen Kathrine engang på en kontrolkørsel om aftenen blev konfronteret af nogle ubehagelige typer. Marianne svarer, at dét er rigtigt, men understreger, at det er det eneste, hun har oplevet i sin tid i kontrolgruppen (Interview, s. 39-40).

Udsagnenes indhold viser klare eksempler på udfordringer, konflikter og dilemmaer i kontrolarbejdet. Disse undertrykkes imidlertid i kontrolmedarbejdernes selvfremstilling, der hele tiden underspiller betydningen af de nævnte episoder. Dette tolker jeg således, at det er væsentligt for kontrolmedarbejderne at opretholde et stærkt og robust ”ansigt”, og at et sårbart eller følsomt ”ansigt” ikke opleves passende på denne ”scene”.

Kontrolmedarbejderen Jesper betegner det endvidere som en væsentlig personlig egenskab at kunne konfrontere borgere, ligesom han betragter det som uforligneligt med kontrolarbejdet at være konflikttsky:

”Hvis du ikke turde og øh være hård eller og spørge borgerne ind, jamen så ville du ikke kunne sidde her”

(Interview, s. 20)

Udsagnet udtrykker en opfattelse af kontrolarbejdet som konfliktfyldt samt en forståelse af kontrolmedarbejdernes rolle som konfronterende.

Endelig positionerer kontrolmedarbejderne sig omkring dét, de kalder ”synd-paragraffen”. Denne iagttagelse er interessant, fordi ”synd-paragraffen” ifølge kontrolmedarbejderne selv ikke findes indenfor kontrolområdet, hvorfor positioneringen omkring den forekommer paradoksal.

Kontrolmedarbejderne Jesper og Marianne forholder sig her tidligt i interviewet til ”synd-paragraffen”, da de forklarer, hvad de særligt har oplevet diskussioner omkring i deres arbejde:

Jesper: ”Nogle af tingene var jo også omkring de, de bløde værdier. Øh hvordan folk havde det eller sådan et eller andet ... Da var Ole og jeg nok mere øh, hvor vi så mere hårdt på loven, hvor vi kiggede mere på den, hvor Marianne hun tænkte jamen altså, vi skal også tænke på den situation, borgeren står i. Men det er bare svært i den stilling, vi sidder i, fordi det er loven, vi skal følge, og der er altså ikke nogen synd-paragraf eller et eller andet i det her”

Marianne: ”... Det er heller ikke dét der med synd-paragraffen, men nogle gange skal man også kan se, hvordan det forvaltes fra den anden side”

(Interview, s. 5)

Det interessante ved denne brydning omkring ”synd-paragraffen” er iagttagelsen af dens funktion, der kommer til udtryk ved, at Jesper forsøger at afskære Marianne fra diskussionen ved at anvende ”synd-paragraffen” som et argument, der trumfer alle andre. Det lykkes imidlertid Marianne at fastholde sin pointe

overfor Jesper, fordi hun rydder ”synd-paragraffen” af vejen ved at påpege, at det ikke er dén, hun taler om.

”Synd-paragraffen” kan betragtes som et sprogligt artefakt med et symbolsk indhold, der vedrører kontrolgruppens grundlæggende antagelser (Jacobsen & Thorsvik, 2008, s. 124). Hermed kan kontrolmedarbejdernes positionering om ”synd-paragraffen” på den ene side betragtes som udtryk for enighed omkring, at ”synd-for”-rationalet ikke hører hjemme i kontrolarbejdet, men brydningerne afspejler på den anden side også uenighed om, hvad der hører under ”synd-for”-argumentation, og hvad der ikke gør. Og her bliver selvforståelsen som ”robust” igen tydelig, fordi Jesper anvender ”synd-paragraffen” til at fremstille Marianne som medfølelse, hvilket hun straks tager afstand fra for ikke at udgrænse sig selv fra diskussionen.

Positioneringen omkring ”synd-paragraffen” viser sig ligeledes i feltnoterne, hvor Jesper og Kathrine en dag på vej til et møde positionerer sig omkring den:

Jesper: ”Vi tog også én på sygedagpenge i går”

...

Kathrine: ”Du var ellers tæt på at finde synd-paragraffen frem...”

Jesper: ”Nej nej, jeg ville bare være sikker på reglerne”

Kathrine: ”Åh, du var ikke helt glad ved det, ham her var jo både velklædt og ”sad bare og drak kaffe”. Men der gælder altså ingen synd-paragraffer her...”

(Note A, 9. april)

Her ses det ligeledes, hvordan Jesper straks tager afstand fra ”synd-paragraffen”, da Kathrine forsøger at tilskrive ham den.

Marianne bringer ligeledes ”synd-paragraffen” frem en dag på kontoret:

Marianne fortæller, at hun tidligere har arbejdet sammen med mange socialrådgivere, og at hun oplevede stor forskel på disse. Marianne mener, at for mange socialrådgivere oplever sig selv som ”borgerens advokat”, hvilket hun opfatter som problematisk, da der jo ikke findes nogen ”synd-paragraffer” på de her områder

(Note J, 10. april)

Ved at sammenligne sig med de socialrådgivere, Marianne tidligere har arbejdet sammen med, formår hun at positionere sig selv i opposition til ”synd-paragraffen”.

Ved både at undersøge datamaterialets indhold og kontrolmedarbejdernes selvfrestillinger samt indbyrdes positioneringer er det således muligt at identificere en kontrolidentitet som ”robust”. Denne identifikation understøttes endvidere af dét, Goffman betegner ”rolledistance”, idet kontrolmedarbejderne straks distancerer sig derfra hver gang, de tilskrives ”synd-paragraffen” for herved at formidle et passende ”selv” i situationen (Goffman, 2004).

Det kan på denne baggrund udledes, at et ”passende selv” i kontrolgruppen er det ”robuste selv”.

Den engagerede og initiativrige

Et andet træk, der karakteriserer kontrolidentiteterne, og som kan identificeres på tværs af datamaterialet, er et personligt engagement og initiativ, der til tider forekommer så dybt, at det kolliderer med lovens muligheder for undersøgelse af kontrolsager.

Kontrolmedarbejderen Jesper beskriver eksempelvis at være splittet imellem lovens muligheder på den ene side og ”lysten” til at afsløre sort arbejde på den anden:

Jesper fortæller om netop at have modtaget en anmeldelse på borgeren Kalle, der angiveligt udfører sort arbejde i form af rengøring i sommerhusområderne om lørdagen. Jesper fortæller, at det er svært at belyse denne slags sager, og SKAT har forklaret ham, at betaling ofte sker i form af 1500,- kr., der ligger i en skuffe til rengøringsmedarbejderen. Jesper påtænker derfor at køre ud med en anden medarbejder lørdag og vente ved en central tilkørsel til sommerhusområdet, indtil borgeren kommer kørende for efterfølgende at følge efter ham; ”... selvom det egentlig er noget, man ikke må, fordi det jo er overvågning”. Jesper fortæller om at være splittet imellem lovens muligheder og ”lysten” til at afsløre det sorte arbejde. Stemningen er på én gang forarget og engageret, idet Jesper på den ene

side beskriver denne slags sager som vanskelige at undersøge, men på den anden side giver udtryk for, at han godt kan lide at blive udfordret af arbejdet
(Note P, 18. marts)

Jesper fortæller desuden om at være gået ind i en borgers opgang:

Jesper fortæller om engang at have været med til at gå ind i en opgang, "... selvom det må man egentlig ikke". Der så han et par sko i str. 46 stå udenfor døren til en kvindes bolig, som de mistænkte for ikke at være reelt enlig. I løbet af fortællingen kommer Jesper frem til, at der var flere par sko i str. 46. Jesper fortæller, at selvom de ikke kunne bruge disse oplysninger til at rejse sagen, så "bestyrkede det sagen for dem selv"
(Note G, 18. marts)

Og Jesper beskriver at have luret ind af en borgers brevsprække:

Jesper giver udtryk for nogle gange at "trække den" (loven), idet han oplever det nødvendigt at udfordre denne for at vide, hvor grænserne går, idet disse ikke er entydigt defineret fra lovgivers side. Jesper fortæller, at de derfor: "... trækker den, til de får et rap over nalderne" (af Det Sociale Nævn). Jesper fortæller om en enkelt gang at være "gået ud over dét, man må" ved at "lure" ind af brevsprækken hos en borger. Dette blev dog ifølge Jesper ikke registreret nogen steder, men var "blot til baggrundsviden"
(Note C, 12. marts)

Jeg oplever selv at gå med kontrolmedarbejderne ind i opgange i forbindelse med kontrolkørsel, hvilket understøtter troværdigheden af Jespers udsagn (Note D, 12. april, Note L, 2. april).

I en samtale med en medarbejder fra SKAT, hvor jeg kun kan høre Jespers andel, siger han endvidere: "Det ved jeg godt, at vi ikke må, men det gør vi" (Note F, 9. april).

Derudover tager Jesper initiativ til et hjemmebesøg hos en borger, der ikke dukker op til en beskæftigelsessamtale på jobcentret som aftalt, selvom dette reelt er en beskæftigelsespolitisk opgave (Note B, 12. april).

Eksemplerne illustrerer et personligt engagement, der hos Jesper fører til grænsesøgende adfærd og en praksis, der ifølge Jesper selv til tider kan betragtes som ulovlig.

Også kontrolmedarbejderen Kathrine udtrykker et betydeligt engagement og initiativ:

Imens vi kører, fortæller Kathrine om en hyggelig dag med nogle venner i weekenden. En af venindernes kæreste er dog i kontrolgruppens søgelys, og Kathrine fortæller, at hun derfor ikke kunne mødes med denne veninde. Kathrine fortæller videre, at venindens datter besøger Kathrines barn en dag, og at Kathrine ikke kan lade være at spørge hende: "Nåh, har din mor fundet sig en ny kæreste?". Ifølge Kathrine svarede datteren prompte: "Nej. Det har hun ikke haft i lang tid."

Jesper og Kathrine griner:

Kathrine: "Hvor hurtigt kom dét lige..."

Jesper: "Ja, hun blev da lige stillet i spotlightet"

Kathrine: "Totalt indstuderet. Det havde hun da fået besked på, at hun skulle sige"

(Note M, 2. april)

Eksemplet viser, hvordan Kathrines engagement resulterer i mistænkeliggørelse af nære relationer, samt leder hende til privat at udspørge en venindes datter om venindens parforhold.

Kathrine beskriver endvidere at være i færd med at indlede en sag på en kvindelig leder af sit barns børnehave. Kontrolgruppen har ikke andre anmeldelser på kvinden, hvorfor det er op til Kathrine at tage initiativ til at anmelde hende (Note F, 10. april).

Eksemplerne illustrerer et engagement, der hos Kathrine bevæger sig helt ind i privatsfærens intime relationer.

Endelig er det i datamaterialet muligt at identificere et fænomen, der indikerer, at kontrolmedarbejderne altid er mere eller mindre latent på arbejde. Således beskriver Jesper ”lige pludselig” at være kommet på arbejde under en indkøbstur:

Jesper fortæller, at han engang stod i Bilka med sin kæreste, da han pludselig så en kvinde, der havde været til samtale på kommunen et par dage før, hvor hun intet kunne, men så ser Jesper hende gå rundt i høje hæle i Bilka. Han blev så optaget heraf, at kæresten angiveligt skulle have spurgt: ”Står du og kigger efter andre kvinder?”, hvortil Jesper svarede: ”Nej, jeg er sgu lige kommet på arbejde.”

Jesper fortæller, at han derefter ringede til kommunen og indkaldte kvinden til samtale. Jesper fortæller, at han orienterede kvinden om, at han havde set hende gå rundt i høje hæle i Bilka, og at han med hendes samtykke ville anmode om at få udleveret overvågningsvideo. Dette ville kvinden ikke være med til, hvortil Jesper svarede, at han så ville kunne få det udleveret via politiet. Jesper opsummerer: ”Så af én, der intet kunne og var meget sølle, der er hun altså i aktivering 25 timer nu. Så dér kom jeg lige pludselig på arbejde”

(Note G, 20. marts)

Kathrine beskriver tilsvarende om observationer i fritiden:

Kathrine fortæller om et ældre ægtepar, som hun har haft meget vanskeligt ved at stille noget op overfor, fordi de ”... bare er rigtig gode til at tale udenom”. De har imidlertid sommerhus samme sted som Kathrine, og hun har indtryk af, at de er der hver weekend, så når hun selv skal i sommerhus den kommende weekend, kunne hun ”... godt lige finde på at gå en tur forbi”

(Note K, 2. april)

Eksemplerne giver indtryk af, at kontrolmedarbejderne aldrig rigtig holder helt fri, og at de opfatter deres arbejde som så vigtigt, at det til tider indebærer akut og øjeblikkelig handling.

Kontrolmedarbejdernes dybe, personlige engagement strider imod Beckers karakteristik af ”regelhåndhæverens” professionelle, rutineprægede tilgang til og

manglende engagement i arbejdet. Eksemplerne tegner tværtimod et billede af kontrolmedarbejderne som besiddende den ”naive, moralske lidenskabelighed”, der karakteriserer ”regelskaberne” (Becker, 2005, s.161-163). Således bærer de kontrolidentiteter, der i datamaterialet bliver synlige, præg af Beckers ”regelskaber”, hvilket umiddelbart forekommer ulogisk, fordi kontrolgruppen har til opgave at *håndhæve* regelsættet på området – ikke at *skabe* det.

Eksemplerne stiller endvidere spørgsmålstejn ved, hvorvidt kontrolmedarbejderne nogensinde holder helt fri eller altid er årvågne og opmærksomme i forhold til potentielle sociale bedragere. I forlængelse heraf opstår spørgsmålet om, hvad det er for træk ved kontrolindsatsen, der resulterer i et engagement hos medarbejderne, der går langt ud over, hvad man af disse kan forvente, og som til tider resulterer i grænsesøgende adfærd?

Marianne fremkommer med et udsagn, da hun og Kathrine diskuterer nogle af kontrolgruppens kontroverser med Udbetaling Danmark, der måske kan belyse spørgsmålet:

Marianne fortæller, at de lokale kontrolgrupper i kommunerne ikke modtager tilbagemeldinger fra Udbetaling Danmark på deres underretninger, hvilket er frustrerende. Særligt fordi, de ikke får mulighed for at opgøre ”gevinsten” af deres arbejde: ”Man er heller ikke ligeså hooked på det (arbejdet), når man ikke selv registreres for gevinsten”

(Note D, 22. marts)

Citatet giver indtryk af en eller anden sammenhæng imellem engagement og initiativ på den ene side og gevinster eller resultater som motivation på den anden. En sådan eventuel sammenhæng vil jeg diskutere afslutningsvis i dette analysekapitel.

Modereret engagement og initiativ

Kontrolmedarbejdernes engagement og initiativ lader til at komme forskelligt til udtryk afhængigt af den konkrete situation. Således kan der ligeledes i datamaterialet identificeres en positionering omkring dét at være ”påpasselig” og

”ubekymret”, hvilket giver indtryk af, at den konkrete situation øver indflydelse på, hvorvidt kontrolmedarbejdernes engagement og initiativ modereres eller får lov at udfolde sig:

Jeg kører med Jesper og Kathrine ud på kontrollørsel i byen lige efter middag ...

Efter at have været inde i en opgang for at se efter navne på postkasser, vil Kathrine gerne ryge en cigaret, og imens går vi lidt rundt på parkeringspladsen. Kathrine spørger Jesper: ”Skal vi lige prøve viceværten? Han ved da helt sikkert, hvem der bruger lejligheden til daglig”

Jesper: ”Jah... Men mon han er der nu? Det ser ud som om, vi kommer 5 minutter for sent” (kigger på skilt hos viceværten, der oplyser om træffetidspunkter)

Kathrine: ”Ej, vi har da et helt kvarter endnu. Skal vi lige kigge ind?”

Jesper: ”Jah...”

(Vi går ind mod bygningen)

Jesper: ”Men burde vi ikke gå gennem boligselskabet?”

Kathrine: ”Jo, men har du ikke dit visitkort med?”

Jesper: ”Jo jo. Jeg tænkte også bare... I forhold til vores egen tavshedspligt... Er det her ikke Mariannes sag?”

Kathrine: ”Jo. Men når du kan vise dit visitkort, så kan de jo bare ringe tilbage, hvis der er noget”

Jesper: ”Ja, men hvad kan vi lige sige (til viceværten), når det ikke er vores sag?”

Kathrine: ”Okay. Sikke du tænker!... Vi venter så”

... (Pause)

Jesper: ”Ja, men det skal gøres rigtigt...”

(Note L, 2. april)

Eksemplet viser en situation, hvor Kathrine påtager sig rollen som ubekymret og pågående, mens Jesper fremstår påpasselig uden dog direkte at give udtryk for denne påpasselighed. I stedet anvender han i begyndelsen praktiske omstændigheder som argument for ikke at kunne træffe viceværten. Først da Kathrine har afvist Jespers forbehold, giver Jesper direkte udtryk for sin

usikkerhed i forhold til mere formelle forhold; nemlig hvorvidt, det vil være *rigtigt*, og ikke blot *muligt*, at opsøge viceværten.

Jespers indirekte og tøvende performance kan tolkes således, at det ikke forekommer ham let at påtage sig rollen som ”påpasselig”: Det er ikke et passende ”selv” for ham i den givne situation, hvilket ligeledes fremgår af Kathrines tilbagemeldinger på hans påpasselighed. Hun gør det ikke let for ham og vedbliver at komme med indvendinger, der tilbageviser hans forbehold. Alligevel ender situationen med, at Jespers ”påpasselighed” modererer Kathrines gå-på-mod og initiativ.

På et andet tidspunkt positionerer Jesper sig helt anderledes og ”ubekymret”, da han beskriver ikke at have problemer med at ”kaste sig ud i noget nyt” og i denne sammenhæng sammenligner sig med den pensionerede medarbejder Ole:

”Han (Ole) var mere... Tøvende, hvor jeg nok ikke er så bekymret, men bare tænker: ”Lad os da prøve””

Mig: ”Han gik mere op i procedurer og sådan?”

Jesper: ”Ja, altså: ”Må vi nu dét, og vi skal lige være helt sikre” ... Der er jeg mere: ”Lad os kaste os ud i det” ... Der er jeg ikke så bange for at kaste mig ud i noget, jeg ikke har prøvet før. Og Ole var da også med til at gøre ting, som vi ikke må. Han har været med til at banke på et sted uden at have spurgt om lov først.”

Mig: ”Men ellers var han mere forsigtig?”

Jesper: ”Ja. Der er da også forskel på Kathrine og Marianne i dag”

Mig: ”Mellem Kathrine og Marianne?”

Jesper: ”Ja. Kathrine og jeg ligner nok hinanden, hvor Marianne er mere påpasselig”

(Note E, 2. april)

Jesper sammenligner sig med den pensionerede medarbejder Ole og positionerer sig herved som ubekymret i forhold til Ole, der fremstilles mere tøvende. Også de to kontrolmedarbejdere Marianne og Kathrine indplaceres på dette kontinuum, hvor Jesper og Kathrine ifølge Jesper udgør en ubekymret modpol til Oles og Mariannes påpasselighed.

Imidlertid fremkommer der også variationer imellem disse to yderpoler, idet Jesper beskriver, hvordan Ole - på trods af sin angivelige tøven – ligeledes har medvirket ved grænseoverskridende handlinger. At være påpasselig fremstår således som en egenskab med modifikationer.

Forskelle i faglig identitet

Der kan i datamaterialet endvidere identificeres træk, der karakteriserer henholdsvis en ”professionaliseret” og en mere ”personlig” kontrolidentitet. Med denne distinktion ønsker jeg at udtrykke kontrasten imellem den *professionelle, regelorienterede bureaukrat*, der er typisk for offentlige organisationer, og en mere *privatpraktiserende* medarbejder, der i datamaterialet viser sig ved moralsk snarere end retlig argumentation.

Distinktionen kan også opdeles i en ”stærk” henholdsvis ”svag” faglig identitet.

Forskellene i faglig identitet fremtræder tydeligt i interviewet med kontrolmedarbejderne Jesper og Marianne, der positionerer sig omkring forskellige forståelser af jura.

Jesper modstiller dét at se ”hårdt på loven” med dét at se på ”borgerens situation”, der sidestilles med ”bløde værdier” og kategoriseres som anvendelse af ”synd-paragraffen” (Interview, s. 5). Dette opponerer Marianne straks imod, idet hun påpeger, at hun taler om noget andet end ”synd-paragraffen”, ligesom hun betegner Jesper som ”stiv” i sine holdninger (Interview, s. 5).

Forskellen fremtræder også tydeligt, da jeg spørger til væsentlige faglige kvalifikationer i arbejdet:

Jesper: ”Det tror jeg, at du kan læse dig til ... Det er jo selvfølgelig en fordel, hvis man har kendskab til...”

Marianne: ”Til lovgivningen”

Jesper: ”Til lovgivningen, dét, det vil det jo selvfølgelig, men det er jo noget, du altid kan læse op på. Eller... Spørge ind til ved nogle andre. Øhm... Men jeg synes mere de personlige, fordi hvis du ikke er nysgerrig, og hvis du ikke har de andre ting, jamen så er det lige meget hvor godt, du er inde i loven, for så vil du ikke kunne køre nogle af sagerne”

...

Marianne: "Altså jeg sidder så lige og tænker på, da vi kørte det dér førtidspensionsprojekt ... Det tror jeg ikke, ville have givet så mange penge, hvis ikke det var mig, der sad der... Fordi jeg har en erfaring... En viden, jeg har en faglig viden indenfor den lovgivning"

(Interview, s. 21-22)

Selvom Jesper i citatet betegner juridisk kendskab som en fordel, så kategoriserer han samtidig denne som sekundær i forhold til personlige egenskaber, hvilket Marianne opponerer imod. Jespers karakteristik af jura, som noget "man kan læse op på" eller "spørge andre om", vidner således om en forståelse af jura som et håndgribeligt *redskab* snarere end en egentlig *kompetence* – et instrument frem for en måde at tænke og handle på.

Denne forskel i faglig identitet viser sig igen, da Jesper beskriver, at Marianne gjorde et "kæmpe stykke arbejde" med at undersøge årsagerne til manglende tilbagemeldinger fra førtidspensionister, hvor han selv blot ville have taget den manglende tilbagemelding som en besparelse:

Jesper: "... Den måde, som du gjorde det på, der var det mere øh... Vi har fået et mere reelt tal, end hvis nu det for eksempel var, havde været mig, der havde siddet med det, for der er nogle af de borgere, hvor vi ikke havde fået breve ind, jamen der gjorde du et kæmpe stykke arbejde med at finde ud af, jamen er de psykisk syge, er der nogle andre ting, øh... Og, og, var rundt og have fat i diverse folk"

Marianne: "Hvordan får vi fat i dem, ja"

Jesper: "Ja. Og dét ville jeg ikke have gjort"

Interviewer: "Altså hvis, hvis i ikke fik en tilbagemelding fra én, så tænkte du, det kunne da være?"

Marianne: "Ja, hvorfor og hvad, hvorfor ... er det, de mennesker får pension kigger jeg, ser jeg så lige på ... Har de nogle øh... Er de tilknyttet nogle foranstaltninger og sådan noget, er der på den måde, kan vi så få fat i dem, fordi kommunen valgte at sige "Vi sender ud til alle pensionister, det er altså lige meget ... om du øh sidder på et plejehjem, hvis du gjorde det som førtidspensionist, eller du ... sidder på (navn på institution for udviklingshæmmede), og ingenting forstår"

...

Jesper: "Ja. Og der havde jeg måske bare sagt "Jamen får vi ikke svaret tilbage"-

Marianne: "Ja, Cut Elly"

Jesper: "Så cutter vi"

...

Marianne: "Og så tager vi en besparelse dér"

Jesper: "Og så tager vi en besparelse dér"

(Interview, s. 22-23)

Jeg får indtryk af, at Jesper tilskriver Marianne en *ihærdig* indsats, mens Marianne selv opfatter sin indsats som *faglig* og ikke blot ihærdig eller grundig.

Forskellen viser sig igen, da Marianne under interviewet beskriver det som rart inden en borgersamtale at have en fornemmelse af borgerens helbreds- og familiemæssige situation, fordi sådanne emner kan "berøre folk rigtig meget", ligesom ubetænksomme spørgsmål kan gøre borgeren aggressiv, fordi denne måske oplever at kæmpe en stor kamp til daglig (Interview, s. 32).

Marianne demonstrerer herved socialfaglige kompetencer som indlevelse, helhedssyn og samtaleteknik, men disse kategoriseres af Jesper i interviewet som bløde, medfølelse egenskaber. Han giver således udtryk for i stedet at se på "de hårde facts", på "lovstoffet", ligesom han ikke lader sig mærke med borgerens situation eller synes, det er "synd" for denne (Interview, s. 33).

Her opponerer Marianne straks med et "Nææh ... Jeg mener bare, man skal ... Tage det med i det samlede billede" (Interview, s. 33).

Jesper beskriver sig i forlængelse heraf som mere "firkantet" end Marianne i forhold til regelanvendelse, hvilket hun giver ham ret i og betegner sig selv som "mere rummelig" (Interview, s. 33). Hver for sig "omfavner" Jesper og Marianne dermed rollerne som henholdsvis "firkantet" og "rummelig".

Således tegner der sig konturerne af en professionaliseret, "rummelig" og nuanceret kontrolidentitet overfor en mere umiddelbar, "firkantet" og kontant kontrolidentitet.

Tendenserne mod en mere personlig og privatpraktiserende kontrolidentitet fremtræder særligt ved kontrolmedarbejderens anvendelse af moralske snarere end juridiske argumenter.

Dette ses eksempelvis, da kontrolmedarbejderen Kathrine beskriver en tilbagebetalingssag, kontrolgruppen har rejst mod en kvinde, der ikke betragtes som værende reelt enlig:

Kathrine fortæller mig lidt mere om sagen med kvinden og udtrykker forargelse:

"Tænk engang, hun er socialrådgiverstuderende! Der var heller ingenting med hende, og jeg har ingen klage modtaget på afgørelsen. Hun spurgte, hvad det ville få af konsekvenser for hende i fremtiden, og det kunne jeg jo ikke svare på"

Mig: "Hvordan kan det så være, at hun ikke blev politianmeldt?"

Kathrine: "Ej, dét, det synes jeg heller ikke... Jeg synes ikke, at man skal sparke til folk, der ligger ned"

(Note B, 2. april)

Politianmeldelsen af kvinden bliver her et spørgsmål om Kathrines nåde frem for et spørgsmål om lovgivningens kriterier. I dette tilfælde undgik kvinden politianmeldelse, fordi Kathrine udviste barmhjertighed, men en borger, som Kathrine ikke oplever sympati for, kan ikke vide sig sikker på samme behandling. Et lignende rationale kan identificeres, da kontrolmedarbejderen Jesper skal beslutte sig for, hvordan han vil handle i sagen med borgeren Mehmet:

Mehmet er sygemeldt pga. psykiske problemer, men blev set på sin søns pizzeria under kontrolkørslen onsdag, hvor han gav udtryk for at hjælpe sønnen i gang vha. rådgivning og enkel praktisk hjælp. Mehrets kone hjælper ifølge Jesper og Kathrine angiveligt med rengøringen i pizzariaet, selvom hun er sygemeldt med dårlig arm.

Jeg spørger Jesper hvilke overvejelser, han gør sig nu, hvortil han svarer: "Ja... Jeg kan vælge at stoppe den fremadrettet (Mehrets ydelse), eller også kan jeg sige "Nej, det skal de fandeme ikke have lov til... "

(Note B, 22. marts)

Jesper overvejer, hvorvidt han alene vil stoppe Mehmeds ydelse fremadrettet, eller om han tilmed vil køre en tilbagebetalingssag. Her bliver spørgsmålet om tilbagebetaling til et spørgsmål om kontrolmedarbejderens barmhjertighed, idet Jesper henviser til sin egen magtfulde skønsudøvelse baseret på Jespers private vurdering af, hvad en borger skal have lov til, frem for på lovens kriterier for at køre en tilbagebetalingssag.

Kontrolindsatsens institutionelle karakteristika

Jeg har ovenfor skildret robusthed og engagement som stabile karaktertræk hos kontrolmedarbejderne samt faglig identitet som et mere ambivalent karaktertræk, der i forskellig grad kommer til udtryk hos kontrolmedarbejderne.

Jeg vil i det følgende diskutere, hvad disse institutionelle identitetstræk kan fortælle om kontrolindsatsens institutionelle karakteristika, samt hvorledes disse medvirker til at konstruere borgeren som social bedrager ved at påvirke kontrolmedarbejdernes handletendenser.

Følelsesmæssigt udfordrende kontrolindsats

Analysen viser, at kontrolmedarbejderne foretrækker at fremstille sig selv som hårdføre medarbejdere, der kæmper for at opretholde robuste ”ansigter” ved eksempelvis at distancere sig fra ”synd-paragraffen”. Herved tilstræber kontrolmedarbejderne at undgå at blive tilskrevet karaktertræk som sarte eller medfølelse, hvilket jeg som følge heraf tolker som upassende indenfor denne institutionelle kontekst.

Som afspejlinger af den kontekst, kontrolmedarbejderne befinder sig indenfor, fortæller deres selvfrestillinger således om en kontrolindsats karakteriseret ved hyppigt at fremtvinge kontrolmedarbejdernes robuste ansigter. Jeg antager derfor, at arbejdet i kontrolgruppen ofte er mere følelsesmæssigt udfordrende, end kontrolmedarbejderne vil give udtryk for, idet det så ofte forekommer nødvendigt for dem at udstråle hårdførhed.

En lignende distance kan identificeres ved kontrolmedarbejdernes anvendelse af udtrykket: ”Det er jo bare et arbejde”. Både Jesper og Marianne anvender udtrykket under interviewet, da de fortæller om konflikter og dilemmaer i

kontrolarbejdet. Jesper beskriver eksempelvis, hvordan kontrolmedarbejderne som en strategi bruger udtrykket til at afværge ”sure” eller ”kede” borgeres følelser rettet mod kontrolmedarbejderne personligt (Interview, s. 40). Og Marianne anvender udtrykket som argumentation for at opsøge sin ledelse i en sag med en borger, hvor hun var bange for at blive hængt ud i pressen (Interview, s. 49). Der kan således identificeres distancerende tænke- og handlemåder i kontrolgruppen samt et behov for at påminde sig selv og hinanden om, at der ”bare” er tale om et arbejde.

Disse træk harmonerer godt med Beckers karakteristik af regelhåndhæveren som udvisende en distanceret og objektiv opfattelse af sit job, fordi denne er mere optaget af sin primære opgave med at håndhæve en given regel end af reglens specifikke indhold (Becker, 2005, s. 158).

Usikkerhed og uklare rammer

Jeg har i analysen redegjort for, at der findes dybt personligt engagerede og initiativrige kontrolidentiteter, der til tider udviser en grænsesøgende adfærd. Jeg vil her argumentere for, at disse kontrolidentiteter kan forstås som produkter af en kontrolindsats karakteriseret ved betydelig uklarhed og usikkerhed.

Det er som nævnt muligt i datamaterialet at identificere kontrolmedarbejdere, der udviser grænsesøgende og ubekymret adfærd ved eksempelvis at lure ind af brevsprækker og gå ind i opgange, selvom dette, ifølge kontrolmedarbejderne selv, er ulovligt. Jeg vil ikke her forholde mig til, om adfærden reelt er ulovlig eller ej, men i stedet tage udgangspunkt i kontrolmedarbejdernes *opfattelse* af adfærden som ulovlig, hvorfor det må antages, at de oplever at overtræde en grænse, når de alligevel udfører den.

Den grænsesøgende adfærd kan forstås som konsekvens af en kontrolindsats karakteriseret ved en betydelig usikkerhed samt uklare, bløde rammer, der resulterer i flydende grænser. Eksempelvis beskriver kontrolmedarbejderne at have adgang til alle offentligt tilgængelige borgeroplysninger samt borgeroplysninger i samtlige kommunens forvaltninger, men de oplever ikke nogen fast systematik eller hierarki for indhentelsen og anvendelsen af oplysninger (Note A+M, 18. marts).

Der er således tale om et område med rig adgang til oplysninger samt stor frihed til at anvende disse, men kun begrænsede procedurer, der kan bidrage til at navigere heri og derved afgrænse indsatsen.

I kombination med en generelt begrænset proces- og detailregulering af kontrolindsatsen, en omfattende og modsætningsfyldt lovgivningsmæssig kontekst samt en uformel styring af denne kontrolgruppe specifikt (se næste afsnit), vurderer jeg, at usikkerheden må være betydelig.

Denne vurdering understøttes af datamaterialet. Kontrolmedarbejderen Jesper beskriver det eksempelvis som nødvendigt at udfordre lovens grænser, fordi disse er utilstrækkeligt defineret fra lovgivers side. Således ”trækker” kontrolgruppen loven ”til de får et rap over naldene” i nævnet (Note C, 12. marts).

Jesper fremstiller desuden kontrolmedarbejderne således, at de i forhold til ”paragraffer” ikke er ”eksperter” overfor jobcentrets beskæftigelsesrådgivere (Note B, 9. april).

Jesper illustrerer endvidere betydningen af, at kontrolgruppen blot skal *sandsynliggøre* og ikke *bevise* en borgers samlivsstatus i følgende feltnotat om borgeren Tine, der er blevet anonymt anmeldt for ikke at være ”reelt enlig”:

Jesper har igen kigget på sagen om kvinden Tine og sammenholdt hendes og kærestens strømforbrug. Flere gange findes hos Tine markant lavere strømforbrug i weekenden end til hverdag samtidig med et lidt højere strømforbrug hos hendes kæreste, når hendes eget er lavt.

Jesper: ”Det er jo en del mere, end hun oplyste os om ved samtalen, hvor hun sagde, at de måske mødtes på en parkeringsplads. Så derfor tror jeg, at hun er hos ham i weekenderne, og så er de hos hende i hverdagene”

Mig: ”Men hvordan kan i vide, at det ikke er nogle andre, de ser? Eksempelvis at hun besøger sin mor?”

Jesper: ”Det kan vi heller ikke. Men vi skal heller ikke bevise, men alene sandsynliggøre”

(Note C, 2. april)

Citatet viser, hvorledes kravet til sandsynliggørelse frem for bevisførelse åbner op for en betydelig skønsudøvelse.

Endelig kan kontrolindsatsens usikkerhed identificeres, da Jesper i interviewet beskriver, at der ingen ”facitliste” er i disse sager, hvorfor man ikke kan sige: ”Det er sådan her, det er, og så to streger under” (Interview, s. 7). Det beskrives ligeledes som rart at vinde en ”skrivebordssejr” over advokater eller nævn, fordi man så ved, at man ”har ret” (Interview, s. 14). Kontrolmedarbejderne giver endvidere udtryk for at opleve, at der stilles spørgsmålstegn ved deres faglighed i hver eneste sag (Interview, s. 47).

Kontrolindsatsens usikkerhed og uklarhed kommer desuden til udtryk ved, at procedurer og formaliteter ikke fylder meget i kontrolindsatsen, hvilket Marianne illustrerer ved at karakterisere Det Sociale Nævn og herved indirekte positionere kontrolgruppen i forhold hertil:

”Og amtet (nævnet, min tilføjelse) – de hænger sig så meget i procedurer, at man ikke tror det”

(Note D, 10. april)

På denne baggrund kan kontrolmedarbejdernes grænsesøgende adfærd forstås som konsekvens af den betydelige usikkerhed, kontrolmedarbejderne må håndtere i deres arbejde. Lovgivningen skaber uklarheder, og ledelsen forekommer – som vi skal se i det følgende - ikke særligt synlig, hvorfor der heller ikke derfra udstikkes klare rammer for indsatsen.

Uformel resultatstyring

Jeg har i analysen redegjort for et dybt, personligt engagement og initiativ hos kontrolmedarbejderne, der tenderer at bevæge sig ind i privatsfærens intime relationer, resulterer i grænsesøgende adfærd og kontrolmedarbejdere, der tilsyneladende mere eller mindre altid er latent er på arbejde.

Jeg vil her argumentere for, at kontrolmedarbejdernes dybe engagement og initiativ til dels kan forstås som konsekvens af en resultatstyret kontrolindsats.

Resultatstyringen fremstår hverken tydelig eller direkte, idet kontrolmedarbejderne selv giver udtryk for, at de ikke oplever nogen formelle retningslinier eller formelle ”måltal” for kontrolarbejdet (Interview, s. 52+17). Tværtimod oplever de at ”køre deres eget løb” og initiativet til at inddrage ledelsen ligger hos dem (Interview, s. 50). Der er altså tale om en betydeligt decentraliseret beslutningskompetence, og ledelsen forekommer fraværende i kontrolgruppen.

Alligevel tegner der sig i datamaterialet indirekte nogle ledelsesmæssige rationaler, idet kontrolmedarbejderne giver udtryk for, at ledelsen gerne ser kontrolgruppen køre nogle projekter (Interview, s. 50). Ledelsens motiv herfor tolkes af Jesper som et ønske om at kunne udvise handlekraft og synlighed gennem konkrete, økonomiske besparelser:

”Fordi så kan de ligesom øh, måske sige: ”Nu har vi kørt et projekt på dét her, og dér har vi sparet det her beløb”

(Interview, s. 52)

Der tegner sig et tilsvarende ledelsesmæssigt rationale, da Marianne fortæller om en sag mod en ressourcestærk borger, som ledelsen ikke ønskede at køre:

”Jeg tror så også dét, at ... man ville ikke bruge så meget tid på den, fordi man kunne måske, i den tid ville man måske også kunne hente flere penge ind i alt på nogle andre sager”

(Interview, s. 50)

Marianne tolker her ledelsens motiver således, at denne prioriterer hensynet til økonomisk effektivitet højere end hensynet til den juridiske kontrol med de udbetalte ydelser. Uanset ledelsens faktiske motiver får kontrolmedarbejderens *tolkning* heraf konsekvenser for det arbejde, hun udfører (jf. ”Thomas-teoremet”). Mariannes forståelse af ledelsens prioritering af økonomisk effektivitet frem for juridisk kontrol må derfor forventes afspejlet i kontrolindsatsen således, at denne tilrettelægges på en måde, der i højere grad tilgodeser økonomisk effektivitet frem for juridisk kontrol.

Opfattelsen af et økonomisk rationale hos ledelsen kommer ligeledes til udtryk, da kontrolmedarbejderne taler om et kursusbudget:

Jesper: "Men med de penge, vi sparer, så må de også ryge i vores kasse" (griner)

Marianne: "Jamen det er dét (smiler) ... At man synes... Det har vi da fået at vide fra, fra ledelsen i hvert fald"

Jesper: "Ja"

(Interview, s. 27)

Der ses her et tydeligt økonomisk besparelsesrationale i kontrolgruppen, som angives at komme fra "ledelsen".

Også indretningen af kontrolgruppens kontor afspejler det økonomiske besparelsesrationale, idet der på en af væggene hænger en papirtabel (et "barometer") på ca. 1,5 meter, hvor kontrolmedarbejderne løbende kan opgøre indhentede "gevinster" fordelt på henholdsvis "fremtidige besparelser" og "tilbagebetalingskrav" (Note C, 22. marts).

Der kan altså identificeres en mål- og resultatstyring af kontrolindsatsen, der på grund af dens uformelle og uofficielle karakter ikke umiddelbart lader sig identificere, men som ikke desto mindre viser sig at opnå betydelig gennemslagskraft i kontrolindsatsen.

Eksempelvis introducerer Jesper mig allerede under introduktionsmødet for tabellen over "gevinster", imens han forklarer mig, at "det handler om kroner og ører" (Note D, 12. marts). Kontrolmedarbejderne er ligeledes resultatorienterede i forhold til korrekt opgørelse af "gevinster":

Kathrine og Marianne diskuterer en sag, og Marianne siger: "Altså, det er jo direkte gevinst til Y Kommune, det er ikke vores gevinst. Men jeg tænker, at der også er mange penge i det for os, med friplads og det hele..."

(Note O, 18. marts)

Og kontrolgruppen tilstræber at opnå samme besparelser som tidligere:

Imens Jesper fortæller mig om sagen med Mehmet, bryder Kathrine ind: "Jeg ved ikke, om du også har hans kone, hun er også på sygedagpenge? Så det er egentlig to, vi fangede dér"

Jesper forklarer mig, at hvis sygedagpengeafdelingen vælger at lukke de to sygedagpengesager, så skal besparelsen op på kontrolgruppens barometer: "Vi skulle jo gerne op på samme besparelser som sidste år. Forhåbentlig. Men jeg kan se, når vi sammenligner med andre kommuner, at så ligger vi højt. Så det er fint nok"

(Note B, 22. marts)

Herudover beskriver kontrolmedarbejderne det som "rart" at vinde sager med mange penge (Interview, s. 14-15).

Formålet med kontrolindsatsen angives på et samarbejds møde med beskæftigelsesrådgivere fra jobcentret endvidere direkte som "besparelser til det offentlige":

Jesper er i færd med at præsentere og fortælle om kontrolindsatsen. Han er nået til området "økonomi" og siger: "Ja, grunden til, at vi er her, det er jo, fordi vi gerne skulle spare nogle penge til kommunen" (på powerpoint'et er der kun ét punkt under økonomi, som hedder "Besparelser til det offentlige")

(Note B, 9. april)

Besparelsesrationalet anvendes endelig til at prioritere indsatsen overfor forskellige sagstyper efter udbytte. Kontanthjælp er eksempelvis ifølge kontrolmedarbejderne vanskeligere at inddrive end sygedagpenge, fordi ydelsen udgør borgerens sidste sikkerhedsnet og således kun kan trækkes procentvis. Derfor skal kontrolgruppen til at "satse" mere på sygedagpenge, der giver "nemmere og større besparelser" (Note B, 22. marts)

Den uformelle resultatstyring kan forstås som del af forklaringen på kontrolmedarbejdernes dybe, personlige engagement og initiativ, idet denne

styring i kombination med en decentraliseret beslutningskompetence åbner for fleksibilitet, initiativ og kreativitet hos medarbejderne, fordi disse gives frihed til selv at bestemme, hvordan opgaverne løses (Jacobsen & Thorsvik, 2008, s. 73).

Jeg mener desuden at have identificeret tendenser til målforskydning i kontrolgruppen, der giver udtryk for et så betydeligt besparelsesrationale, at den juridiske kontrol med ydelsesudbetalingen træder i baggrunden som sekundær. En sådan målforskydning kan skyldes resultatstyring, fordi denne rummer risiko for, at medarbejderne bliver så optagede af at fremvise resultater langs de målbare dimensioner, at de ikke udviser tilstrækkeligt hensyn til helheden og den sammenhæng, som deres arbejdsopgaver indgår i (Ibid.).

Delkonklusion

På baggrund af analysen konkluderer jeg, at der empirisk kan identificeres institutionelle kontrolidentiteter karakteriseret ved robusthed, engagement og initiativ. Udover disse meget stabile karaktertræk kan der identificeres et mere ambivalent karaktertræk i form af forskellig grad af faglig identitet og professionalisering.

Analysen viser, at disse institutionelle identiteter bærer præg af både Beckers ”regelskaber” og hans ”regelhåndhæver”. Denne tilsyneladende paradoksale iagttagelse kan dog forstås på baggrund af, at kontrolmedarbejderne udover at have til opgave at håndhæve regler indimellem tillige må agere ”regelskabere” pga. den uklare og modsætningsfyldte juridiske kontekst, der omgiver kontrolindsatsen.

Jeg konkluderer endvidere, at kontrolindsatsen som institution er karakteriseret ved usikre og uklare rammer, ved uformel resultatstyring samt et betydeligt økonomisk besparelsesrationale, der tenderer at fortrænge kontrolindsatsens oprindelige formål og muligvis kan betragtes som konsekvens af målforskydning i indsatsen.

Disse karakteristika resulterer generelt i tendenser til grænsesøgende adfærd, til akut og øjeblikkelig handling samt udvisning af hårdførhed og distance. Derudover forekommer handletendenser til henholdsvis en nuanceret og en mere kontant regelanvendelse afhængigt af, hvorvidt kontrolmedarbejderen besidder en stærk eller svag faglig identitet.

Disse handletendenser samt kontrolindsatsens institutionelle karakteristika får konsekvenser for konstruktionen af borgeren som social bedrager, fordi de rummer tilskyndelse til at definere borgeren som sådan. Den uklare og modsætningsfyldte juridiske kontekst udgør ikke et tilstrækkeligt bolværk herfor, hvilket illustreres ved, at kontrolindsatsens oprindelige, lovhjemlede formål (at udøve juridisk kontrol med sociale ydelser) tilsyneladende fortrænges af et økonomisk effektivitetsrationale.

6b. Undersøgelsesteknikker

Jeg vil her analysere, hvordan undersøgelsesteknikker som observation og afklarende borgersamtaler medvirker til at indpasse borgere i kontrolindsatsens administrative kategorier ”social bedrager” og ”lovlydig borger”. Analysen fokuserer således på den del af konstruktionsprocessen, der vedrører undersøgelses- og kategoriseringsprocesserne.

Analysen hviler på præmissen, at de specifikke metoder, der tages i brug som del af kontrolindsatsen, ikke er neutrale teknikker, der gennem deres anvendelse objektivt kategoriserer sociale bedragere fra andre borgere. Metoderne skal snarere forstås som aktive ”medkonstruktører”, der gennem deres anvendelse medvirker til at ”highlighte” nogle aspekter af borgerens situation og mørklægge andre.

Som redskaber indenfor specifikke ”sandhedsregimer” medvirker metoderne til at konstruere den sociale bedrager som objekt ved at fokusere skarpt på de aspekter af borgerens situation, der passer ind i kontrolindsatsens administrative kategorier, og ved at udgrænse andre (Järvinen et al., 2002, s. 13). Herved synliggøres de aspekter af borgerens livssituation, der passer til kontrolindsatsens kategorier, mens andre karakteristika mørklægges, fordi de som følge af det gældende sandhedsregime betragtes som irrelevante.

Jeg vælger ”observationer” og ”afklarende borgersamtaler” som undersøgelsesteknikker af relevans for analysen, fordi jeg under feltarbejdet bliver opmærksom på, at disse besidder en helt central funktion for kontrolgruppens undersøgelses- og kategoriseringsproces og således i *konstruktionsprocessen*.

I modsætning hertil kan eksempelvis en anmeldelse af en borger medvirke til at *indlede* en kontrolsag på borgeren, men den er utilstrækkelig til at kunne sondre den sociale bedrager fra den lovlydige borger, hvorfor ”anmeldelse” som teknik ikke er relevant for analysen af kategoriseringsprocessen.

Til brug for analysen anvender jeg Goffmans ”rammebegreb” med henblik på at forstå, hvordan aktiviteter som observationer og afklarende borgersamtaler indrammes og herigennem påvirker aktiviteternes deltagere. Med dette

udgangspunkt antager jeg, at selve måden, hvorpå observationer og afklarende borgersamtaler iscenesættes, påvirker kontrolmedarbejdernes og borgernes opfattelse af, hvad disse aktiviteter går ud på, samt deres opfattelse af hvilke regler og normer, der gælder for denne slags situationer.

Som del af analysen vil jeg desuden fokusere på indtryksstyrende adfærd, fordi det må forventes, at deltagerne i deres samhandling vil tilstræbe at påvirke og kontrollere de andre deltagers opfattelse af situationen.

Kontrolgruppens observationspraksis

Med udgangspunkt i datamaterialet vil jeg her redegøre for karakteristika ved kontrolgruppens observationspraksis.

Observationer foretages ofte som kontrolkørsler, hvor kontrolgruppen kører en bestemt, planlagt rute indenfor et afgrænset tidsrum med henblik på særligt at kigge efter specifikke biler og registreringsnumre på bestemte bopæle. Formålet hermed er at identificere, hvem der faktisk befinder sig på bopælen på et givet tidspunkt.

Det fremgår af datamaterialet, at observationer dækker over en noget bredere praksis, idet observation ligeledes kan have en mere spontan karakter, hvis den gennemføres på foranledning af, at kontrolgruppen på et givet tidspunkt ”alligevel” befinder sig i et bestemt kvarter (Note C, 9. april). Kontrolkørsel kan desuden indeholde andre observationer end registreringsnumre, eksempelvis observation af navne på postkasser samt postkasser fyldt med reklamer, der indikerer, at en borger ikke har befundet sig på sin bopæl længe (Note M, 20. marts).

Jeg oplever under feltarbejdet, at observation i form af kontrolkørsel endvidere kan indebære ”eftersættelse” af biler:

Vi kører mod en anden bopæl, hvor kontrolgruppen vil undersøge, om en mand befinder sig på sin kvindelige kærestes bopæl. Kontrolgruppen har samme dag modtaget en anmeldelse på kvinden, og ifølge denne skulle hendes mandlige kæreste befinde sig på hendes adresse i dag. Men da vi kommer derud, er der

ingen på bopælen. Der holder ingen bil udenfor, og huset set tomt ud. Så vi kører derfra igen. Men da vi er kommet 300 meter væk, ser Jesper mandens bil i modgående retning af os og beder Kathrine om at følge efter den (vi kommer til en rundkørsel, hvor bilen nemt kan vendes).

Kathrine: "Men er du helt sikker på, at det var ham?"

Jesper: "Ja, fuldstændig. Jeg kunne genkende bilen – dét er en arbejdsskade"
(henvendt til mig med et smil)

Vi følger efter, men kan ikke køre helt ned ved siden af manden og hans bil. I stedet vender Kathrine bilen, men holder stille lidt i vendingen, så hun kan se manden i bakspejlet. Hun ser ham finde nøgler frem og selv lukke sig ind, hvorfor kontrolmedarbejderne konkluderer, at han har egne nøgler til bopælen

(Note N, 2. april)

Kontrolmedarbejderen udtrykker ligeledes *intentioner* om "eftersættelse":

Under en kontrolkørsel kører vi ud til en kvindes bopæl, hvor Jesper vil se efter kvindens bil. Da bilen ikke er der, kører vi mod kvindens mandlige kærestes bopæl for at se, om den holder dér, og da vi er ca. halvvejs, siger Jesper: "Allerede nu kigger jeg efter biler"

Mig: "Her? Ude på vejen? Hvad så, hvis du ser den?"

Jesper: "Så følger vi efter!"

(Note C, 12. april)

Observationer kan derudover indebære iagttagelse af vinduer:

Efter nogle timers kørsel er mørket faldet på, og Kathrine siger: "Se, det er fordelene ved at køre rundt, når det er mørkt; man kan nemt se, hvad folk laver, når der er lys i vinduerne"

(Note L, 20. marts)

Og fotografering af vinduer:

På en kontrolkørsel holder Jesper ind ved en borgers bopæl og siger, at vi "lige skal om og kigge". I går havde Jesper set et vindue i lejligheden stå åbent, og han

kunne godt tænke sig at se, om det stadig står åbent, da dette ifølge Jesper vil indikere, at der ikke er nogen hjemme. Hans ræsonnement er, at det endnu er for koldt til at lade et vindue stå åbent hele døgnet.

Jesper går om bagved, og jeg begiver mig tøvende med. Nogle børn spiller bold på en boldbane og kigger lidt efter os. Jeg tænker over, hvad de mon tror, vi laver; om de tror, at vi blot går en lille tur, eller om de synes, at vi "glor" ind af vinduerne.

Da der er tale om et stort, alment boligbyggeri, hvor alle lejligheder ligner hinanden, er det vanskeligt at vurdere hvilke vinduer, der hører til hvilke lejligheder. Jesper forklarer mig: "Jeg plejer at dele dem op i "højre for", "midt for" og "venstre for". Jeg forstår det ikke helt, men Jesper er allerede på vej fremad, så jeg følger bare med. Ud for den lejlighed, som Jesper vurderer til at være den rigtige, står vinduet på klem. "Præcis som i går" ifølge Jesper. Han tager et billede af vinduet og siger, at han ikke tror, der har været nogen hjemme siden i går, for det må være alt for koldt, hvis vinduet har stået på klem hele natten

(Note C, 12. april)

Observation kan desuden gennemføres ind gennem en borgers brevsprække eller som observation i opgange (Note G, 18. marts, Note C, 12. marts).

Den slags adfærd begrundes med henvisning til, at den ikke registreres, men blot anvendes til kontrolgruppens egen "baggrundsviden" og til at "bestyrke sagen for dem selv" (Note C, 12. marts, Note G, 18. marts).

Kontrolmedarbejderne fortæller, at observation af en borger typisk gennemføres som en "forundersøgelse" fordelt over en periode på 8-10 uger med 8-10 observationer, før borgeren indkaldes til samtale (Note H, 12. marts, Note F, 18. marts).

De beskriver forskelle kontrolgrupperne imellem på dette område, således at andre kontrolgrupper vælger at indkalde borgeren til samtale allerede ved modtagelsen af en anmeldelse, hvor denne gruppe vælger at gennemføre en "forundersøgelse" af borgerens forhold, før borgeren indkaldes.

Dette valg begrundes med dels et hensyn til borgeren, der ikke indkaldes automatisk uden grundlag herfor, og dels af hensyn til kontrolindsatsen, idet

borgeren ifølge Jesper ville ændre sin adfærd, hvis denne var vidende om kontrolgruppens opmærksomhed (Note F, 18. marts). Kathrine fremfører et tilsvarende synspunkt på et møde med jobcentrets beskæftigelsesrådgivere:

"I må gerne tjekke vores sager, men i må for guds skyld aldrig sige noget til borgeren. Det ødelægger vores sager fuldstændig"
Beskæftigelsesmedarbejder: "Vi må vel godt svare, hvis borgeren spørger os?"
Kathrine og Jesper: "Nej. Ikke i kontrolsager. Så må i sende dem videre til os. Så kan vi fortælle dem om lovgivningsmæssige forhold"
(Note B, 9. april)

Observationer kan endvidere have en ganske omfattende karakter, som det eksempelvis er tilfældet med borgeren Maja, der gennemsnitligt observeres 5 gange månedligt igennem et års tid (Note B, 20. marts). Observationerne på hende vedrører bl.a. biler og familiebesøg på bopælen (Partshøring 2, s. 3-4).

Også borgeren Tine observeres mere eller mindre regelmæssigt igennem en periode på et års tid fra 1. marts 2012 til 13. marts 2013 (Partshøring 3, s. 1-3).

Derudover kan observation vedrøre helt andre fænomener end observationen af en borgers bopæl, idet observationer kan gennemføres på en borgers facebook-profil:

Jesper viser mig en flere sideres udskrift af en kvindes facebook-profil, hvoraf det fremgår, at hun har haft en kæreste siden 2011. Der er ligeledes et billede af de to arm i arm ved en strand. Jesper peger på billedet og siger: "Her er de på ferie, og de har været kærester siden 2011 – men hvorfor bor de så ikke sammen?"
(Note, 12. marts)

Kontrolmedarbejderne anvender egne facebook-profiler til denne form for undersøgelse, hvilket ifølge Jesper kan være problematisk, hvis den undersøgte borger og kontrolmedarbejderen har fælles bekendte (Note K, 18. marts). Indimellem undersøges en borgers søskende eller familie tillige på facebook, hvis borgerens egen profil fremstår meget lukket (Note K, 18. marts).

Observation kan endvidere gennemføres på en borgers kontoudtog:

Jesper er i færd med at gennemgå borgeren Tines kontoudtog. På mit spørgsmål om, hvad han kigger efter, forklarer Jesper, at han særligt kigger efter brændstofforbrug samt indkøb foretaget i kærestens by. Jeg ser på kontoudskriften, at disse indkøb markeres af kontrolmedarbejderen, mens indkøb i andre byer end kvindens hjemby og kærestens by ikke markeres”

(Note A, 22. marts)

Kontoudtogene anvendes således til observation af en borgers konkrete færd og ikke alene til undersøgelse af en borgers rådighedsbeløb eller af faste overførsler med en eventuel samlever. I Tines tilfælde bruges oplysningerne fra kontoudtogene selektivt, således at indkøb i kærestens by samt Tines hjemby fremhæves, mens indkøb i andre byer ikke synliggøres. Herved fremstilles Tines adfærd på en særlig måde.

Endelig kan observation gennemføres som ”uansøgt hjemmebesøg”, hvor borgeren under en ”afklarende borgersamtale” forespørges om lov til, at kontrolgruppen uansøgt besøger dennes hjem, hvilket de fleste borgere ifølge Jesper giver lov til (Note E, 12. marts).

Under en ”afklarende borgersamtale” med kvinden Aida og hendes kæreste, foreslår Aidas kæreste selv, at kontrolmedarbejderne gerne må komme hjem til dem begge og se, hvordan de bor:

Marianne svarer, at de kan køre med det samme, og om de ikke skal gøre det. Således tager Marianne med Aida, Aidas kæreste og deres lille barn, imens Jesper og jeg bliver tilbage til borgersamtalen med Tine.

Senere fortæller Marianne, at hun ude på bopælen så et billede af Aida, Aidas kæreste og deres barn sammen, og at hun med sin ipad tog et billede heraf.

(Note H, 20. marts)

Sammenfattende kan observationer altså have både en planlagt og en spontan karakter, de foretages typisk i form af en ”forundersøgelse” af 8-10 ugers varighed, men kan være mere eller mindre omfattende. De vedrører typisk

kontrollkørsel med fokus på postkasser, biler og bopæle, men kan også indebære ”eftersættelse” af biler, iagttagelse og fotografering af vinduer, ”uansete hjemmebesøg” samt observationer af facebook og kontoudtog.

Indramning og konsekvenser af observationer

Jeg vil her undersøge, hvorledes kontrolgruppens observationspraksis indrammes og således påvirker kontrolmedarbejdernes situationsdefinition, idet jeg antager, at denne får indflydelse på kategoriseringen af borgeren som potentiel social bedrager.

På den ene side angiver kontrolmedarbejderne selv observationerne fra kontrollkørsler som en central årsag til, at denne kontrolgruppe henlægger færre sager sammenlignet med kontrolgrupper, der ikke observerer på denne måde (Interview, s. 18). Observation angives tilsvarende som et værdifuldt redskab:

Jesper fortæller, at selvom observationer ikke tillægges stor værdi af Udbetaling Danmark og Ankestyrelsen, så opleves de i kontrolgruppen som et værdifuldt redskab i forbindelse med en borgersamtale

(Note F, 18. marts)

På den anden side begrundes kontrolmedarbejderne en til tider grænsesøgende adfærd (som eksempelvis at ”lure” ind af brevsprækker) med at denne ikke registreres nogen steder:

Jesper fortæller om en enkelt gang at være ”gået ud over dét, man må” ved at ”lure” ind af brevsprækken hos en borger. Dette blev dog ifølge Jesper ikke registreret nogen steder, men var ”blot til baggrundsviden”

(Note C, 12 marts)

Og:

Jesper fortæller om engang at have været med til at gå ind i en opgang, selvom man egentlig ikke må, og dér så han flere par sko i str. 46 stå udenfor døren til en kvindes bolig, som kontrolgruppen mistænkte for ikke at være reelt enlig. Jesper

*fortæller, at selvom disse oplysninger ikke kunne bruges til at rejse sagen, så
"bestyrkede det sagen for dem selv"*

(Note G, 18. marts)

Herved indlæses observation som aktivitet i en forståelsesramme, der på den ene side understreger observationernes væsentlige betydning for at kunne føre kontrolsagerne, og på den anden side fremstiller observationerne som ubetydelige og "blot til baggrundsviden". Indramningen er paradoksal og modsætningsfyldt, fordi en aktivitet ikke umiddelbart kan være både betydningsfuld og ubetydelig.

Ifølge kontrolmedarbejderne henter observationerne deres betydning i dels en strategisk fremlæggelse under borgersamtalen, som jeg vil uddybe under afsnittet om borgersamtaler, og dels i form af deres indflydelse på kontrolmedarbejderne. Kontrolmedarbejderne beskriver således at blive styrket "mentalt" ved selv at gennemføre observationer på en borger:

Marianne: "I selve samtalen, når man har været ude, og har de observationer, så føler man sig også mere påklædt til selve samtalen, fordi du reelt selv har været ude og set "Den bil, den holder ski'sme dér" ... Dét gør også noget ved én ... Man føler sig... Selvfølgelig har du set det, men du har set det med dine egne øjne, så du... Det gør, at man føler sig stærkere i samtalen"

...

Jesper: "Ja, men det er rigtigt. Det vil jeg give dig ret i"

Marianne: "Og det gør måske også, at man så, det, det tror jeg på, gør, at man så går mere til dem, altså ... Du spørger mere ind til nogle ting"

Jesper: "Du er mere sikker i din sag"

Marianne: "Du er mere sikker. Men det gør også, at du stiller mere spørgsmålstejn, hvis du, når du har en fornemmelse af, at de sidder ikke og taler sandt"

(Interview, s. 19-20)

Udsagnene illustrerer, hvorledes observationerne påvirker kontrolmedarbejdernes adfærd under borgersamtalen derved, at dét, at man selv har gennemført observation på en borger, resulterer i en øget sikkerhed hos kontrolmedarbejderne

og en mere udfordrende indstilling til borgersamtalen. Selvom kontrolmedarbejderne giver udtryk for at sætte de grænsesøgende observationer i ”parentes” ved at undlade at registrere og formalisere disse, spiller disse således alligevel bag om ryggen på kontrolmedarbejderne, når de afholder borgersamtaler. Det er i denne sammenhæng let at forestille sig borgerens vanskeligheder med at opnå forståelse for og tiltro til sin forklaring, men fordi kontrolmedarbejderne ikke registrerer og formaliserer de grænsesøgende observationer, bliver de vanskeligt håndterbare for borgeren.

En sidste interessant pointe i denne sammenhæng vedrører min egen oplevelse af at gennemføre observationer og kontrolkørsel.

Jeg bliver køresyg og oplever det hårdt på tredje time at blive ved med opmærksomt at kigge efter ”noget” (Note N, 20. marts). Over halvvejs på min første tur holder vi udenfor et mørkt hus, og jeg tager mig selv i at udbryde: ”Se, der er fodspor i sneen hen til postkassen!” På trods af min egen træthed, køresyge og personlige forbehold overfor disse observationer, deltager jeg pludselig meget aktivt og oplever samtidig en umiddelbar begejstring over at have gjort opmærksom på noget, der ”afslører”, at ”nogen” har været der og tømt postkassen (Note N, 20. marts).

Denne ”kropsliggjorte indsigt” (Staunæs & Søndergaard, 2005, s. 58) retter opmærksomheden mod, hvordan observation og kontrolkørsel kan forstås som aktiviteter på et mere grundlæggende plan. At gennemføre observationer i det hele taget rummer en fordring og en forventning om at finde ”noget”; aktiviteten forekommer kun meningsfuld, såfremt den resulterer i fund af en eller anden slags. Det giver ikke mening at lede efter noget, hvis denne søgning aldrig resulterer i fund af en eller anden slags. Derfor rummer observation og kontrolkørsel også implicit en *tilskyndelse* til at finde noget.

Denne empiriske iagttagelse understøtter specialets teoretiske forforståelse af, at sociale bedragere ikke alene eksisterer objektivt og blot skal identificeres og kategoriseres, men at selve denne undersøgelses- og kategoriseringsproces rummer tilbøjeligheder og tilskyndelser, der medvirker i konstruktionsprocessen.

Afklarende borgersamtaler

Jeg vil her beskrive og diskutere, hvordan afklarende borgersamtaler som aktivitet rammesættes og indtryksstyres af kontrolmedarbejderne samt undersøge, hvordan denne praksis påvirker borgerens situationsdefinition og deltagelse.

Skriftlig indkaldelse

Når kontrolgruppen har gennemført en forundersøgelse af en borger og vurderer, at sagen bør undersøges yderligere, indkaldes borgeren skriftligt til en såkaldt ”afklarende borgersamtale”.

Den skriftlige indkaldelse medvirker til at rammesætte den kommende samtale som aktivitet, idet indkaldelsen udgør den første meddelelse til borgeren om, at kommunen undersøger borgeren i kontroløjemed. Herved medvirker indkaldelsen til at opsætte nogle særlige rammer for borgerens forståelse af samtalen som begivenhed og således for borgerens situationsdefinition samt deltagelse i denne samhandling.

Jeg vil her beskrive indholdet af samtaleindkaldelsen til borgeren Anders og diskutere, hvorledes denne kan forventes at påvirke Anders’ situationsdefinition.

Indkaldelsen indledes med orientering om, at kommunen har modtaget en undren og derfor ønsker en samtale med Anders (”Borgerindkaldelse”, Bilag 2). Herefter følger en beskrivelse af, at Anders er blevet oplyst om sin oplysningspligt i forhold til den pension, han modtager, samt en beskrivelse af betingelserne for samlivsforhold (”Borgerindkaldelse”, Bilag 2). På denne baggrund begrundes indkaldelsen af Anders til en ”nærmere samtale om din sociale pension” med angivelse af tid og sted (”Borgerindkaldelse”, Bilag 2).

Anders anmodes om at medbringe pas og kontoudtog for en 4-årig periode ved samtalen, ligesom han oplyses om muligheden for at ændre tidspunktet for samtalen. Endelig refereres afslutningsvis til Retssikkerhedslovens mulighed for bødestraf ved afgivelse af urigtige eller vildledende oplysninger samt undladelse af oplysninger om forhold af betydning for hjælpen (”Borgerindkaldelse”, Bilag 2).

Således sættes rammen for Anders' første indtryk af den forestående samtale. Den indledningsvise henvisning til en "undren" beskrives eller forklares ikke nærmere, hvorved Anders sættes i en situation, hvor han kun kan gisne om, hvad en "undren" er, hvad denne konkret vedrører samt hvilke konsekvenser, denne eventuelt måtte have.

Den efterfølgende beskrivelse af nogle lovgivningsmæssige kriterier for at modtage social pension og for at være i et samlivsforhold sættes heller ikke ind i en kontekst, der afklarer, hvorfor netop disse forhold udvælges af kommunen som relevante at oplyse Anders om.

Indkaldelsen fremstår magtasymmetrisk, idet Anders' pligter og kommunens sanktionsmuligheder fremhæves, mens Anders' rettigheder mørklægges. Eksempelvis beskrives muligheden for at medtage en bisidder under samtalen ikke.

Formålet med og anledningen til samtalen fremstår endvidere uklart, hvorfor det er forventeligt, at Anders finder det forvirrende og vanskeligt at udvikle en passende situationsdefinition for det kommende møde. Goffman påpegede, at individet kan gøre brug af flere forskellige fortolkningsmæssige rammer, når det skal forstå en given aktivitet, og på baggrund af samtaleindkaldelsens uklare beskrivelse er der således risiko for, at Anders anvender en for situationen uhensigtsmæssig ramme, hvilket vil indvirke på hans deltagelse i samhandlingen med kontrolmedarbejderne.

At Anders forud for samtalen har indtryk af en ubehagelig samtale, viser følgende afslutningsvise udsnit af samtalen med kontrolmedarbejderne om:

Anders: "Hvad skal jeg nu svare vagten derude, når han spørger, hvordan det gik?" (Smiler lidt)

Marianne: "Jah, det ved jeg ikke. Snakkede du da med ham, da du kom?"

Anders: "Jeg fortalte, at jeg skulle ind og slagtes (smiler). Vær' nu ikke for hård (smiler)"

(Note C, 15. april)

Udsagnene kan tolkes som, at Anders ligeledes er usikker på *udfaldet* af samtalen. I stedet for at spørge direkte (muligvis i bestræbelse på at undgå at tabe ansigt)

tildækker Anders sit spørgsmål som et spørgsmål om, hvad han skal sige til vagten.

Endelig kan udsagnet betragtes som en modstrategi fra Anders' side, idet han ved at bruge udtrykket "slagtes" indirekte appellerer til kontrolmedarbejderen om ikke at være "for hård", for hvem har lyst til at blive opfattet som én, der "slagter" andre?

Særligt iscenesatte møder

Mik-Meyer & Villadsen påpeger i relation til Goffmans "front"- og "backstage"-begreber, at en situation kan være mere eller mindre formel, og at det er graden af formalitet, der er central, når man beskæftiger sig med situationsbegrebet i den symbolske interaktionisme (2007, s. 53-54).

Denne sondring imellem det formelle og det uformelle kan identificeres i datamaterialet, hvor Jesper fortæller om påklædningens betydning for udfaldet af samtalen:

"Vi tog slips og jakkesæt på, og vi overvejede endda at medbringe mapper. Men de lukkede bare helt i. Der er virkelig forskel på, om jeg tager en skjorte eller en t-shirt på til sådan en samtale"

Mig: "Det udstråler en forskellig autoritet?"

Jesper: "Ja, netop. En t-shirt vækker større tillid"

(Note J, 2. april)

Det fremgår af udsagnet, at kontrolmedarbejderne er bevidste om deres udstråling og de signaler, de udsender til borgeren om den situation, de befinder sig i, samt at det i denne sammenhæng er væsentligt at udsende tillidsvækkende signaler for at undgå, at borgeren "lukker i".

Betydningen af at få en borger til at "åbne op" frem for at "lukke i" kommer ligeledes til udtryk i interviewet, hvor kontrolmedarbejderne beskriver forskellige strategier, der benyttes for at få en borger til at "åbne op". Eksempelvis gives borgeren "mulighed" for at fortælle først, hvorefter kontrolmedarbejderne fremlægger deres, fordi det ifølge Jesper gælder om "stille og roligt" at få bygget

”mere og mere på” frem for at ”overfuse” borgeren, for ”så får du ingenting ud af det”:

”Så lukker de bare i, så er det ikke fordi, de fortæller mere”

Marianne: ”De føler sig ... Så føler de sig netop meget, meget mistænkeliggjort, ikke”

(Interview, s. 43)

Udsagnene illustrerer, at udover at skabe tillid er det ligeledes vigtigt for kontrolmedarbejderne at undgå, at borgeren oplever sig mistænkeliggjort, fordi dette opleves som årsag til, at borgeren ”lukker i”.

Kontrolmedarbejderne forklarer endvidere, hvordan dét at ”ping-ponge” og smalltalke med borgeren medvirker til at løsne denne op (Interview, s. 43-44), og Marianne beskriver betydningen af humor:

”Det er jo også en god ting at bruge humoren dér, ikke også. Altså og komme ind på en lidt rolig og afslappet måde, og... Sådan ligesom få mærket, jamen vi er ikke farlige (griner)”

Mig: ”Ja (smiler) Så det ligesom... Virker...”

Jesper: ”Mere naturligt”

Marianne: ”Ja ... Fordi man kunne godt forestille sig, jeg tror da også, der er nogle, jamen de er sgu da nervøse, når de kommer herop, ikke”

(Interview, s. 43-44)

Udsagnene viser, hvordan humor anvendes til at få den nervøse borger til at slappe af og opleve situationen ”mere naturlig”.

Der eksisterer således nogle ganske bestemte strategier for gennemførslen af borgersamtaler, hvor det for kontrolmedarbejderne gælder om at skabe tillid og undgå mistænkeliggørelse ved at fremstille situationen uformel og ”naturlig” med henblik på at få borgeren til at slappe af og ”åbne op”.

Denne indtryksstyring medvirker til at maskere betydningen af mødet, der reelt ikke er hverken ”naturligt” eller ”ufarligt”, idet konsekvenserne af mødet kan

blive, at borgeren mister sit forsørgelsesgrundlag og måske tilmed afkræves tilbagebetaling.

På denne baggrund vil kontrolmedarbejdernes udstråling muligvis være mere i overensstemmelse med mødets reelle formål, hvis de undlod humoristisk at ”ping-ponge” med borgeren samt iførte sig slips, jakke og mappe, som de beskriver tidligere at have eksperimenteret med, fordi en sådan alternativ indramning vil understrege mødets formalitet og alvorlige karakter. Herved vil borgeren blive tilkendt mere ligeværdige deltagelses-muligheder i samhandlingen, fordi dennes situationsdefinition vil blive bragt mere i overensstemmelse med mødets faktiske formål.

Imidlertid vil en sådan indramning sandsynligvis resultere i, at borgeren ”lukker mere i” frem for at ”åbne op”, hvilket ikke er i kontrolmedarbejdernes interesse. Kontrolmedarbejderne er ikke blinde herfor, og Jesper fortæller om en borger, der har snakket ”lidt for meget” ved at ”fortælle alt”:

”Vi kunne jo bare mærke, at øh... At i denne her konkrete sag, jamen altså, der vendte han lige pludselig. Der vidste han, at han var ved at være for langt ude. Der havde han lige pludselig fået snakket med nogle af hans øh kammerater”

Marianne: ”Det var tydeligt”

Jesper: ”Og dér kunne vi se, at... Det øh, det var meget tydeligt. Vi kunne tydeligt se den måde, som han agerede på, den måde, som der blev skrevet og gjort ved – det hele øh, dét var vendt”

...

Marianne: ”Fra vi starter sagen ... Der tror han, at han kan snakke sig fra alting”

(Interview, s. 51)

Udsagnet illustrerer dels, at åbenhed ikke nødvendigvis er i borgerens interesse, at man som borger kan fortælle *for* meget, og at man ikke skal fortælle *alt*. Og dels, at borgeren, hvis denne bliver bevidst om mødets og sagens alvor, muligvis vil søge professionel juridisk bistand.

I denne borgers tilfælde fortæller Marianne, at borgeren havde:

*”... gode bekendtskaber ... gode advokater ... der havde gode uddannelser ...
Som vidste hvordan man kunne øh, man skulle greje nogle ting overfor de
offentlige ... Og det, det lagde borgeren ikke skjul på, at han havde de dér øh...
Elementer bag sig”*

(Interview, s. 48)

Becker beskriver i denne forbindelse, at det har betydning for, hvorvidt en borger stemples som afviger eller ej, om der er en ”problemløser” inde i billedet (Becker, 2005, s. 162-163). Denne faktor kan empirisk identificeres i tilfældet med denne borger, fordi det faktisk ender med, at kommunen ikke ”tør” køre kontrolsagen på denne borger, der er ressourcestærk og har ”gode” kontakter (Interview, s. 48).

Observationers indvirkning på borgersamtalen

En dag, hvor jeg har overværet to borgersamtaler, beskriver kontrolmedarbejderne en sen fremlæggelse af kontrolgruppens observationer i samtalen som betydningsfuld:

*På vej hjem i bilen taler Jesper og Marianne om, at det passer dem godt først at
spørge ind til borgeren og ”give hende mulighed for at være ærlig”, for først
derefter at forelægge borgeren de oplysninger, kontrolgruppen selv har indsamlet*

(Note J, 20. marts)

Kontrolmedarbejderne beskriver tilsvarende, at de oplever anvendelsen af observationer som et værdifuldt og brugbart redskab i borgersamtalen, selvom observationerne juridisk kun besidder lav værdi (Note F, 18 marts, Note E, 10. april).

Disse beskrivelser giver indtryk af, at gennemførslen af observationer ikke primært tjener et sagsoplysende formål, idet observationerne ikke selvstændigt tilskrives juridisk værdi, men at de måske snarere får betydning for en sag ved at ”gøre noget” ved borgersamtalen. Dette ”noget” kan med Goffmans terminologi forstås som, at borgerens selvbillede krænkes ved erkendelsen af, at ”samhandlingens andre” har beskuet ham ”backstage”. Ved at observere borgeren

uden dennes vidende krænker kontrolgruppen borgerens mulighed for indtryksstyring og for at fremstille sig selv på en måde, som findes passende i situationen (Kristiansen, 2005, s. 198-203). Hermed krænkes ligeledes borgerens mulighed for en ligeværdig deltagelse i samhandlingen.

Empirisk kan identificeres eksempler, der indikerer en sådan krænkelse af borgerens ”ansigt”:

Under samtalen med borgeren Anders siger Marianne: ”Fordi jeg kunne også spørge dig en hel masse mere om, hvordan dit forhold til Sui er, men jeg synes bare allerede, at vi har et billede af, at du er meget derude, og det benægter du heller ikke...”

Anders: ”Dét gør jeg ikke”

Marianne: ”Jeg kan også se af facebook, at –”

Anders: ”Nå!?”

Marianne: ”Ja, at i er forlovede, og du kalder Suis datter for din datter”

Anders: ”Er vi også venner derinde?!” (Til Marianne)

Marianne: ”Nej, men vi har adgang til alle offentligt tilgængelige oplysninger”

(Note C, 15. april)

Ved at udbryde ”Nå?! ” og herved afbryde Marianne samt ved at spørge, om han nu også er ”facebook-ven” med Marianne viser Anders, at han er overrasket over kontrolgruppens besiddelse af oplysninger fra hans facebook-profil. For Anders kommer samtalen et øjeblik til at handle mere om, hvor Marianne har sine oplysninger fra, end hvad disse oplysninger vedrører.

I samtalen med borgeren Tine kan ligeledes identificeres indikatorer for en krænkelse af hendes ”selvbillede”:

Jesper spørger mig inden samtalen, om jeg vil skrive referat, nu hvor Marianne er kørt på hjemmebesøg hos Aida, hvilket jeg svarer ja til og sætter mig hen ved siden af Jesper.

Et stykke inde i samtalen forelægger Jesper uden indledning eller yderligere forklaring sine observationer af Tines og hendes kærestes biler samt

*observationer fra facebook og sin viden om Tines og hendes kærestes
arbejdspladser.*

*Tine bliver berørt og udbryder: "Ved i også dét?! Var jeg ikke paranoid i
forvejen, så er jeg det da nu."*

*Jeg bliver også berørt, da jeg oplever Tines sårbarhed ved at blive forelagt
observationer og viden om hendes forhold, som hun ikke er forberedt på, og som
forekommer overvældende. Jeg oplever situationen grænseoverskridende og kan
ikke finde ud af, hvor jeg skal kigge hen, jeg slår øjnene ned i bordet, prøver at
kigge lidt væk og forsøger at overbevise mig selv om, at jeg jo egentlig ikke er en
del af situationen, men blot observerer.*

*Jesper fortæller efterfølgende, at Tine fældede en tåre, da han fulgte hende ud, og
at hun virkede meget berørt.*

(Note I, 20. marts)

Situationen illustrerer, hvorledes fremlæggelsen af kontrolgruppens observationer, eventuelt sent i en samtale, kan opleves overvældende og krænkende for borgeren. Mit eget kropssprog i situationen kan forstås som "facework", der anvendes med henblik på at undgå pinlige sammenbrud og redde andres situationsdefinition (Kristiansen, 2005, s. 200-201).

Endelig kan kontrolgruppens sene fremlæggelse af oplysninger og observationer give indtryk af en implicit, moralsk test af borgeren, der det meste af samtalen forholdes disse væsentlige oplysninger. Herved opstilles et "spil" eller et "teater", idet kontrolgruppen foregiver interesse i borgerens oplysninger, selvom de muligvis allerede er i besiddelse af de selvsamme oplysninger:

*Jesper: "Her får de ligesom mulighed for stille og roligt at fortælle, hvem er det,
denne her kæreste, de er sammen med, selvom vi egentlig godt ved det"*

(Interview, s. 43)

Beckers teori om regelhåndhævelse kan bidrage til en lidt dybere forståelse af scenen, der ellers umiddelbart forekommer meningsløs, fordi kontrolmedarbejderne allerede er i besiddelse af de oplysninger, borgeren fremlægger. Becker forklarer således, at regelhåndhæverne bruger megen energi

på at sætte sig i respekt overfor andre, fordi dette er en forudsætning for at kunne udføre deres arbejde, og i denne sammenhæng kan regelbryderens holdning til regelhåndhæverne påvirke regelhåndhævernes valg mellem at håndhæve en regel eller ej (Becker, 2005, s. 161).

Overført på kontrolgruppen kan ovennævnte ”sceneri” på denne baggrund forstås snarere som en test af borgerens respekt for kontrolmedarbejderne som regelhåndhævere end som egentlig sagsoplysende. Således løber en borger, der udviser en passende mængde respekt, en mindre risiko for at blive stempet som social bedrager, end den borger, der ikke udviser en tilstrækkelig mængde respekt. Empirisk kan identificeres indikatorer for en sådan orientering omkring ”respekt”- ”disrespekt”:

Jesper: ”Nogle af dem er jo sindssygt nervøse, når de kommer ind, og andre, de er, de er bare kolde, altså de er fløjtende ligeglade”

(Interview, s. 13)

Jesper: ”Selvfølgelig kan man godt i nogle sager tænke, at øh ”Ej, det kan simpelthen ikke passe det her, vi har simpelthen så mange beviser” og det ene og det andet, og de sidder og lyver os op i hovedet”

(Interview, s. 42)

Jesper efter samtalen med borgeren Lukas: ”Jeg vil altså rigtig gerne give ham et ordentligt rap over nalderne”

(Note F, 16. april)

Endelig beskriver Marianne, hvordan hun kunne mærke, at hendes ”snydegen” voksede, da hun startede i kontrolgruppen, samt at hun ikke kan ”ha’, at folk de lyver eller snyder” (Interview, s. 3).

Delkonklusion

På baggrund af ovenstående analyse konkluderer jeg, at undersøgelsesteknikker som observation og afklarende borgersamtale medvirker til at indpasse borgere i kontrolindsatsens administrative kategorier ved at iscenesætte og indramme disse aktiviteter på en særlig måde.

Således rummer observation implicit en fordring om at finde *noget* for overhovedet at forekomme meningsfuld som aktivitet, hvorved denne undersøgelsesmetode indirekte tilskynder til mistænkeliggørelse, hvilket tidligt i et undersøgelsesforløb udfordrer alternative forståelsesrammer.

De observationer, der primært gennemføres til kontrolgruppens ”baggrundsviden”, udfordrer desuden borgerens samhandlings-muligheder, fordi observationerne ikke formelt registreres og derved forbliver vanskeligt håndterbare for borgeren. Kontrolmedarbejderne beskriver desuden, at observationerne gør dem mere ”sikre” i deres forforståelse af en sag, hvilket resulterer i, at de går ”hårdere” og mere udfordrende til borgeren under samtalen.

Således udfordrer kontrolgruppens observationspraksis borgerens deltagelse, hvorved kategoriseringsprocessen kommer til at hvile meget på kontrolgruppens situationsdefinition, der synes karakteriseret ved en grundlæggende mistænkeliggørelse.

Afklarende borgersamtaler indrammes som aktivitet allerede gennem den skriftlige mødeindkaldelse af borgeren, der udfordrer borgerens udvikling af en hensigtsmæssig situationsdefinition, fordi anledningen til og formålet med samtalen ikke klart beskrives.

Ved at indtryksstyre gennem påklædning, brug af ”smalltalk”, ”ping-pong” og humor tilstræber kontrolgruppen at indramme samtalen som ”uformel”, ”ufarlig” og ”naturlig”. Formålet hermed er at skabe tillid, undgå mistænkeliggørelse samt at få borgeren til at slappe af og ”åbne op” frem for at ”lukke i”. Denne indramning af borgersamtalen udfordrer borgerens ligeværdige deltagelse heri ved at forholde borgeren væsentlige oplysninger af betydning for dennes situationsdefinition og selvfremsstilling.

Endelig kan kontrolgruppens fremlæggelse af observationer sent i en samtale betragtes som en test af borgerens respekt eller disrespekt overfor

kontrolmedarbejderne, hvorved borgerens respons på testen kan få indflydelse på, hvorvidt denne defineres som ”social bedrager” eller ”lovlydig borger”.

6c. Beslutningspraksis

Jeg vil her analysere, hvad der karakteriserer kontrolgruppens beslutningspraksis samt undersøge, hvorledes denne medvirker til at definere og sanktionere borgeren som social bedrager.

Jeg vælger i denne sammenhæng at fokusere på kontrolgruppens partshørings- og afgørelsespraksis som centrale procedurer i den beslutningsproces, der udgør sidste led af stemplingsprocessen. Analysen hviler derved på præmissen, at konkrete metoder og procedurer ikke skal betragtes som neutrale teknikker, der objektivt sonderer den sociale bedrager fra den lovlydige borger, men at disse i høj grad medvirker til at definere disse og indsatsens øvrige aktører (Järvinen & Mik-Meyer, 2012, s. 15). Kontrolgruppens partshørings- og afgørelsesprocedurer skal således forstås som aktivt medvirkende i definitions- og sanktionsprocessen, hvor de som produkter af bestemte rationaler producerer særlige rammer for fortolkningen af specifikke situationer.

Med dette udgangspunkt ønsker jeg at undersøge, hvorledes kontrolgruppens partshørings- og afgørelsespraksis privilegerer bestemte situationsdefinitioner frem for andre og herigennem begrænser og muliggør bestemte handlinger.

Jeg vælger at behandle partshøringer og afgørelser samlet under ét, selvom der reelt er tale om to forskellige juridiske procedurer, fordi datamaterialet viser, at de to procedurer i praksis sammenvæves og til tider vanskeligt lader sig adskille.

Partshørings- og afgørelsesskrivelsernes form

Jeg vil her redegøre for partshørings- og afgørelsesskrivelsernes formmæssige karakteristika, fordi jeg antager, at selve sagsfremstillingen og dokumenternes form øver indflydelse på borgerens opfattelse af dokumentet og derved på borgerens opfattelse af, hvad denne situation handler om. Denne antagelse hænger sammen med, at dokumentets materialitet reflekterer den institutionelle ramme, hvori det er skabt (kontrolindsatsen), hvorfor denne institutionelle kontekst må forventes at øve indflydelse på betydningsdannelsen i den specifikke kontekst, dokumentet efterfølgende indgår i (mødet med borgeren) (Mik-Meyer, 2005, s. 198).

Kontrolgruppens partshørings- og afgørelsesskrivelser er formmæssigt karakteriseret ved lange sætninger og passager, og ingen af skrivelserne inddeles ved hjælp af overskrifter (Partshøring 1,2,3 & Afgørelse 1+2). Dette medfører, at dokumenterne bliver vanskeligt overskuelige. En partshøring er eksempelvis på 10 sider og kun med én fremhævet under-overskrift afslutningsvis, hvilket udfordrer et struktureret indtryk af indholdet (Partshøring 1). Tilsvarende indledes flere afgørelser med sætninger på 7-8 linier, eksempelvis:

"I forlængelse af partshøringssamtale af 30.10.2012, hvor du er mundtligt partshørt, skal X kommune hermed meddele, at der er truffet afgørelse om omberegning af boligsikring og økonomisk friplads og tilbagebetaling af for meget modtaget af samme ydelser, idet du i perioden fra den 14.09.2009 har oplyst kommunen at være reelt enlig, hvorved du formåede at få X kommune til at udbetale dig en højere ydelse end du var berettiget til, idet det er sandsynliggjort at du er og har været samlevende med (navn)

(Afgørelse 2, s. 1)

En så lang sætning uden megen meta-kommunikation komplicerer forståelsen af, hvad afgørelsen handler om, selvom disse linier netop omhandler selve afgørelsen og dens begrundelse.

Derudover skifter en afgørelse imellem forskellige tiltaleformer:

"Afgørelsen begrundes med, at du under samtalen den 30.10.2012 erkendte ..."

"De har aldrig ..."

"Han har ..."

"Hun har ..."

"Han har ..."

"De skiftes ..."

"Det er aftalt med pgl. at ..."

"Hun ringer hertil for at ..."

"Du betragtes fremover ..."

(Afgørelse 2, s. 1-3)

Skiftet imellem ”du”, ”de”. ”han”, ”hun” og ”vgl.” skaber forvirring omkring, hvem skrivelsen er skrevet til. De manglende inddelinger skaber ligeledes uklarhed omkring indholdet; eksempelvis hvilke oplysninger, der stammer fra borgersamtalen, samt hvilke af disse, der ligger til grund for afgørelsen. Dette ville fremgå tydeligere, hvis afgørelsen var struktureret efter f.eks. ”Sagsfremstilling”, ”Mødereferat” og ”Afgørelse”.

Endelig fremgår selve formålet med partshøringen først afslutningsvis således:

”Såfremt du godkender ændringen behøver du ikke at foretage dig noget. Du vil senere modtage en bekræftelse på afgørelsen. Kan du ikke acceptere ændringen eller ønsker du at bidrage med yderligere oplysninger forinden afgørelsen træffes, kan du rette henvendelse til Team Kontrol inden 14 dage fra modtagelsen af dette brev”

(Partshøring 1 + 3)

Indledningsvist fremhæves det her, at borgeren ikke behøver foretage sig noget, såfremt denne godkender ”ændringen”. Først senere i teksten beskrives muligheden for at fremkomme med yderligere oplysninger, hvilket sammenskrives med muligheden for at henvende sig til kontrolgruppen, såfremt borgeren ikke kan acceptere ”ændringen”.

Ved at indramme partshøringsformålet således, forekommer muligheden for at kommentere på sagens oplysninger noget sekundær i forhold til muligheden for at kunne godkende eller acceptere ”ændringen”, der med dens tidlige placering i teksten forekommer at være partshøringens primære formål.

Formens konsekvenser for definitions- og sanktionsprocessen

Jeg vil her diskutere, hvorledes den formmæssige indramning af kontrolgruppens partshørings- og afgørelsespraksis får konsekvenser for definitions- og sanktionsprocessen.

Jeg har redegjort for, at partshørings- og afgørelsesskrivelserne formmæssigt fremtræder med uklart formål, ustruktureret indhold samt uden indledning og løbende metakommunikation.

Disse karakteristika giver indtryk af en kultur, hvor form og procedure forekommer sekundært, hvilket stemmer godt overens med kontrolmedarbejderen Mariannes karakteristik af nævnet: ”De hænger sig *så* meget i procedurer, at man ikke tror det” (Note D, 10. april). Ved at fremstille nævnet som en institution, der ”hænger sig” ufatteligt meget i procedurer, giver Marianne udtryk for en opfattelse af procedurer som noget ubetydeligt, der ikke behøver så megen omhyggelighed eller opmærksomhed, hvorved hun indirekte positionerer kontrolgruppens praksis i forhold hertil.

Kontrolgruppens uklare skriftlige sagsfremstilling risikerer at skabe forvirring hos borgeren både i relation til skrivelsens formål og indhold, men også i forhold til borgerens rettigheder og pligter. Partshøringsskrivelsernes afslutningsvise beskrivelse af partshøringens formål gør det vanskeligt for borgeren at vide, hvad denne skal koncentrere opmærksomheden omkring, når han gennemlæser partshøringen. Det er sandsynligt, at mindre ressourcestærke borgere med læsevanskeligheder eller koncentrationsbesvær aldrig vil nå helt til side 10 i deres læsning af partshøringsskrivelserne, hvor formålet med partshøringen i én af partshøringerne første gang beskrives (Partshøring 1).

Gøres borgeren i stedet indledningsvis opmærksom på dette formål, øges muligheden for, at borgeren benytter sig af muligheden eller eventuelt opsøger hjælp hertil.

Borgeren oplyses desuden ikke om, at partshøringsskrivelsen har til formål at gøre borgeren bekendt med oplysninger af betydning for afgørelsen, før denne træffes. Disse formaliteter ”forsvinder” imellem opremsningen af sagens materielle oplysninger.

Ved at indramme partshøringsformålet som primært en mulighed for at kunne ”godkende” eller ”acceptere” afgørelsen frem for en mulighed for at kommentere på denne, inviterer dokumentet ikke borgeren til detaljeret nærlæsning af sagens oplysninger eller til at korrigere, uddybe eller tilføje yderligere. Således udfordrer indramningen af partshøringerne borgerens deltagelse.

Endelig kan kontrolgruppens anvendelse af udtrykket ”ændring” frem for ”afgørelse” give indtryk af en mindre formel forandring end en juridisk *afgørelse*

truffet af en myndighed ellers tilsiger. En ”ændring” kan betragtes som mere eller mindre naturligt forekommende, mens en ”afgørelse” eller ”beslutning” bringer associationer til en konstruktion, der indebærer prioritering imellem alternative valgmuligheder. Ved at fremstille afgørelsen som en ”ændring” frem for en ”afgørelse”, der måske kunne have været anderledes, fungerer formuleringen ”ændring” indtryksstyrende ved at fremstille afgørelsen som ”naturlig”.

Indholdsmæssige karakteristika og konsekvenser

Jeg vil i det følgende beskrive, hvad der indholdsmæssigt karakteriserer kontrolgruppens partshørings- og afgørelsespraksis, samt diskutere hvorledes disse karakteristika får betydning for definitionen og sanktioneringen af borgeren som social bedrager.

Indtryksstyring gennem udeladelse af oplysninger om størrelsen på tilbagebetalingskrav

Samtlige partshørings- og afgørelsesskrivelser indebærer beslutning om både fremadrettet stop af borgerens ydelse samt krav om tilbagebetaling (Partshøring 1,2,3 & Afgørelse 1+2). Kontrolgruppen anvender hertil en standardbegrundelse, der henviser til borgerens underskrift af diverse erklæringer ved ansøgningen af en given ydelse som begrundelse for, at borgeren vidste eller burde vide bedre og derfor skal tilbagebetale det, borgeren har modtaget uretmæssigt.

Derudover er det karakteristisk for både partshøringer og afgørelsesskrivelser, at borgeren ikke oplyses om størrelsen på et evt. tilbagebetalingskrav, men blot oplyses om, at kommunen vil rejse et sådant krav (Partshøring 1,2,3 & Afgørelse 1+2). Dette harmonerer godt med kontrolmedarbejdernes egen angivelse af, at de undlader at oplyse borgeren om størrelsen på et eventuelt tilbagebetalingskrav, fordi det bør være *afgørelsens indhold* frem for *beløbets størrelse*, der får borgeren til at klage (Note D, 2. april, Interview, s. 16-17).

Kontrolgruppens undladelse af at oplyse borgeren om tilbagebetalingsbeløbet kommer eksempelvis til udtryk i denne afgørelse:

”Det er aftalt med pgl. at vi træffer afgørelse i sagen og afslutter sagen med det samme. Afgørelsen er, at hun ikke er og ikke har været reelt enlig forsørger og har derfor ikke været berettiget til at modtage ydelser som reelt enlig. Det er endvidere aftalt at hun modtager en afgørelsen på skrift og hun vil senere få tilsendt regninger på de ydelser hun uberettiget har modtaget i hele perioden.

Hun ringer hertil for at lave en afdragsordning, når hun har modtaget regningerne ... Hun er på barsel pt., men afdragene kan sættes op når hun igen kommer i arbejde.”

(Afgørelse 2, s. 3)

Passagen illustrerer kontrolgruppens praksis med at fremsende en afgørelse og først senere fremsende en regning med beløbets størrelse.

Denne udeladelse af oplysninger udgør en form for indtryksstyring, der indrammer partshøringen eller afgørelsen på en særlig måde. Dette findes der indikationer for i empirien:

Kathrine: ”De tror måske, det drejer sig om 10.000,- kr., men så bliver det måske 100.000,- kr., når vi sender vores afgørelse videre til eksempelvis SU-styrelsen i dette tilfælde”

(Note D, 2. april)

Jesper: ”Hvis du har de store sager dér, med mange penge i, jamen så er det typisk en sag, som øh, som er nede i det sociale nævn og vende. Fordi så ... vil de klage, fordi så er det så mange penge, det drejer sig om hver måned”

(Interview, s. 16)

Kontrolmedarbejderne beskriver her, hvorledes borgeren kan have en helt misvisende forestilling om beløbets størrelse, samt hvorledes de oplever en klar sammenhæng imellem tilbagebetalingskravets størrelse på den ene side og borgerens klagetendens på den anden.

Kontrolgruppens indtryksstyring medvirker således til, at sanktioner i form af tilbagebetalingskrav lettere kan iværksættes, end det ville have været tilfældet, hvis kontrolgruppen oplyste borgeren om størrelsen på tilbagebetalingskravet.

Borgersamtalen som mundtlig partshøring

Herudover er kontrolgruppens partshørings- og afgørelsespraksis karakteriseret ved en vis mundtlighed. Eksempelvis fremgår det af følgende indledning til en afgørelse:

"I forlængelse af partshøringssamtale 30.10.2012, hvor du er mundtligt partshørt ..."

(Afgørelse 2, s. 1)

Denne mundtlighed kommer ligeledes til udtryk, da kontrolmedarbejderne italesætter borgersamtaler således:

"... hvis man har været med inde til partshøring"

(Interview, s. 7)

"Det er ikke altid borgeren er, eller det er meget sjældent, de er enige med os. Øhm... Der er selvfølgelig nogle ting, hvor de ikke har så meget at skulle have sagt, fordi vi har så mange beviser, at der ikke er så meget at komme efter, hvor vi kan løse den inde ved skrivebordet, hvor de selv siger, at det er rigtig nok. Så afslutter vi sagen med det samme og får lavet flytteanmeldelserne"

(Interview, s. 10)

Udsagnene giver indtryk af partshøring som noget, der praktiseres som en mundtlig samtale, hvor udfaldet kan være, at sagen afsluttes "ved bordet", hvorefter borgeren modtager en skriftlig afgørelse herpå.

Denne fremstilling af partshøringer og til en vis grad afgørelser som "afklarende borgersamtaler" medvirker til at indramme væsentlige juridiske procedurer som mindre formelle banaliteter.

Når partshøringer og til en vis grad afgørelser gennemføres som uformelle, mere eller mindre mundtlige procedurer, begrænses borgerens mulighed for selv at sætte sig grundigt ind i lovgivningen og sagens faktiske omstændigheder, ligesom muligheden for at anmode en fagperson om rådgivning eller lade sig repræsentere begrænses. Således udfordres borgerens ligeværdige deltagelse i samhandlingen, fordi denne ikke kan forventes at besidde den samme viden og relevante kompetencer af betydning for forhandlingen med kontrolgruppen.

Som vi så det i analysen af kontrolindsatsens undersøgelsesteknikker, er ”afklarende borgersamtaler” ikke at betragte som neutrale møder, men udgør tværtimod særligt iscenesatte møder, hvilket understreger behovet for skriftlige og formaliserede beslutningsprocedurer.

Borgerens egen forklaring

Partshørings- og afgørelsesskrivelserne rummer endvidere beskrivelse af borgerens egen forklaring:

”Hun vidste ikke reglerne var så snævre, troede bare at han ikke måtte sove der hver nat. Men kan godt se at hun ikke har været reelt enlig, når vi forklarer forskellen på enlige og ikke enlige samt forklarer hende lovgivningen

(Afgørelse 2, s. 2)

”Du vurderer at have gjort, hvad der er rigtigt ud fra din forståelse”

(Partshøring 3, s. 4)

”Du syntes det er svært at vide hvornår man gør noget forkert i forhold til ydelser”

Og:

”Jeg siger tingene som de er og så må jeg jo tage konsekvenser deraf. Jeg har ikke gjort noget for at snyde nogen”

(Partshøring 2, s. 7)

Det fremgår, at flere opponerer imod at have handlet mod bedre vidende. Borgerens forklaring kan naturligvis anskues som en strategisk performance, der har til formål at fremstille borgeren naiv og uvidende i et forsøg på at undslippe et

tilbagebetalingskrav, der forudsætter, at borgeren har handlet mod bedre vidende. Således kan der bestemt identificeres et incitament for borgeren til at fremstille sig selv som uvidende.

Borgerens forklaring kan imidlertid også betragtes som reel, fordi den juridiske kontekst omkring (særligt enlig-)ydelserne er både uklar og modsætningsfyldt, hvorfor man ikke kan afvise, at borgeren faktisk *har* været uvidende.

Imidlertid tillægges borgerens forklaring ikke særlig værdi, idet kontrolgruppen i samtlige sager fastholder deres afgørelse på trods af borgerens forklaring. Eksempelvis lægger kontrolgruppen i sagen mod borgeren Tine vægt på de mange observationer af Tines kærestes bil udenfor hendes bopæl, selvom Tine selv forklarer, at bilen holder der ”præventivt”, fordi hendes ekskæreste forfølger hende (Partshøring 3, s. 4). Bilens tilstedeværelse medvirker således ifølge Tine til at give hende ”lidt ro” (Partshøring 3, s. 4). Dette ser kontrolgruppen imidlertid bort fra i den påtænkte afgørelse.

Betydningen af observationer

Endelig baseres partshøringer og afgørelser i betydeligt omfang på kontrolgruppens egne observationer.

Eksempelvis fremgår følgende af partshøringen på borgeren Tine:

”Afgørelsen begrundes med følgende:

- *Sommeren 2011 er du på ferie med din kæreste (navn) i Skagen.*
- *D. 01.03.12 modtages ved skranken i Borgerservicecenter X en anmeldelse af en borger. Denne fortæller at du har en kæreste og altid har besøg af denne.*
- *D. 01.03.12 kl 22.02 holder der en Grøn Hyundai (registreringsnummer) på din bopæl. Bilen tilhører (navn på kæresten).*
- *D. 05.03.12 kl 14.09 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 14.03.12 kl 13.25 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 23.03.12 kl 05.48 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 17.04.12 kl 22.38 holder (samme registreringsnummer) ikke på din bopæl. (Kærestens navn) har natarbejde, så bilen ville ikke kunne ses.*

- *D. 23.04.12 kl 10.28 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 23.04.12 kl 13.36 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 23.04.12 kl 20.44 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 03.05.12 kl 04.31 holder (samme registreringsnummer) ikke på din bopæl. (Kærestens navn) har natarbejde, så bilen ville ikke kunne ses.*
- *D. 10.05.12 kl 15.11 holder (samme registreringsnummer) ikke på din bopæl.*
- *D. 25.05.12 kl 05.03 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 31.05.12 kl 05.25 holder (samme registreringsnummer) ikke på din bopæl. (Kærestens navn) har natarbejde, så bilen ville ikke kunne ses.*
- *D. 08.06.12 kl 05.19 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 12.06.12 kl 12.09 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 22.06.12 kl 06.00 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 29.06.12 kl 06.12 holder (samme registreringsnummer) ikke på din bopæl.*
- *D. 20.07.12 opdaterer du dit coverbillede på Facebook. Under billedet skriver du "Sommeren 2011 mig og min kæreste (navn) ved Skagens gren". Der er andre der kommenterer billedet bl.a. (navn). Din kommentar til hende er "ps (navn) vi kører mod det nordjyske i morgen ved 10.00 tiden, er i hjemme ved 14.30 tiden". (Navn) svarer "Det ska vi i al fald sørge for at være, glæder os". Det indikerer ligeledes at det er en ferie i er sammen på i sommeren 2011 og allerede der er kærester.*
- *D. 24.07.12 kl 11.14 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 13.08.12 kl 09.43 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 22.08.12 kl 21.26 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 31.08.12 kl 05.58 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 07.09.12 kl 05.30 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 12.09.12 kl 23.07 holder (samme registreringsnummer) ikke på din bopæl. (Kærestens navn) har natarbejde, så bilen ville ikke kunne ses.*
- *D. 19.09.12 kl 21.27 holder (samme registreringsnummer) på din bopæl.*
- *D. 27.09.12 kl 05.22 holder (samme registreringsnummer) ikke på din bopæl. (Kærestens navn) har natarbejde, så bilen ville ikke kunne ses.*

- *D. 11.10.12 kl 21.17 holder (samme registreringsnummer) ikke på din bopæl. (Kærestens navn) har natarbejde, så bilen ville ikke kunne ses.*
- *D. 30.10.12 kl 05.09 holder (samme registreringsnummer) ikke på din bopæl. (Kærestens navn) har natarbejde, så bilen ville ikke kunne ses.*
- *D. 08.11.12 kl 22.57 holder (samme registreringsnummer) ikke på din bopæl. (Kærestens navn) har natarbejde, så bilen ville ikke kunne ses.*
- ...
- *D. 25.02.13 handler du i Sparbutikken i (Bynavn). I (Bynavn) bor din kæreste.*
- ...
- *Februar 2013 har du et samlet benzinforbrug på kr. 712,45. Her har du 9 dage hvor dit strømforbrug er meget lavet, men din kæreste har 14 dage, hvor hans strømforbrug er meget lavt. Igen indikerer det at i opholder jer hos hinanden.*
- *D. 04.03.13 handler du i Sparbutikken i (Bynavn). I (Bynavn) bor din kæreste.”*

(Partshøring 3, s. 1-3)

Jeg har her blot medtaget et uddrag af samtlige de observationer, der fremgår af partshøringen, men alligevel medtaget så mange, at læseren gives indtryk af omfanget og detaljeringsgraden.

Det fremgår af partshøringen, at kontrolgruppen besidder omfattende og detaljerede observationer af Tines kærestes bil samt viden om, hvornår Tines kæreste er på natarbejde. Hvorfra denne viden stammer, fremgår ikke. Det fremgår endvidere, at kontrolgruppen har detaljeret viden om Tines ferie og hendes skriverier herom på facebook. Endelig fremgår det, hvorledes observationer af Tines kontoudtog informerer kontrolgruppen om Tines indkøbsadfærd og benzinforbrug.

Kontrolgruppens observationer fremgår tilsvarende af partshøringsskrivelsen på borgeren Maja:

”Afgørelsen begrundes med:

- *Den 10.04.2009 får i jeres første fælles barn*
- *Den 11.04.2009 skrives følgende på (kærestens navn)s facebookprofil: Hej (kærestens kælenavn):-) 1000x tillykke med jeres lille supermand... . Håber i alle har det godt... kæmpe knus fra moster (navn):-D*
- *Den 13.04.2009 skrives følgende på (kærestens navn)s facebookprofil: Hey (kærestens kælenavn) og Maja. Stort tillykke med lillemand.. han ser godt nok rigtig sød ud.. knus fra os.*
....
- *Den 07.07.2009 slår (kærestens navn) et billede op på facebook af dig og (kærestens navn), der kommenteres følgende til billedet: Ja i gør et godt billede i to;oD, (kærestens kælenavn) med en lækker pige, Ja hun pynter jo godt, men han pynter også så det er et pænt par.*
- *Den 15.08.2009 slår (kærestens navn) et billede op på facebook fra barnedåben, hvor i står sammen bl.a. med (kærestens navn)s 2 store børn”*
...
- *Den 18.01.2012 kl. 08.11 er (kærestens navn)s bil (registreringsnummer) observeret på din adresse.*
- *Den 19.01.2012 kl. 08.43 er (kærestens navn)s bil (registreringsnummer) observeret på din adresse.*
- *Den 25.01.2012 sælger (kærestens navn) sin bil (registreringsnummer)*
- *Den 01.02.2012 kl. 07.13 observeres (registreringsnummer), som ejes af et familiemedlem til (kærestens navn). Det undrer Team Kontrol at efter (kærestens navn) har solgt sin bil, så holder der en bil der ejes af et familiemedlem.*
- *Den 02.02.2012 kl. 22.48 observeres (registreringsnummer), som ejes af et familiemedlem til (kærestens navn). Det undrer Team Kontrol at efter (kærestens navn) har solgt sin bil, så holder der en bil der ejes af et familiemedlem.*

...

- *Den 14.03.2012 kl. 21.03 observeret at i har gæster og (kærestens navn) er set stå udenfor huset.*
- *Den 07.05.2012 er du i Middelfart/Strib, dette kan ses ud af dit kontoudtog.*
- *Den 15.05.2012 er du i Middelfart/Strib, dette kan ses ud af dit kontoudtog.*
- *Den 21.05.2012 er du i Middelfart/Strib, dette kan ses ud af dit kontoudtog.*
- *Den 23.07.2012 er du på Færøerne, dette kan ses ud af dit kontoudtog.*
- *Den 30.07.2012 er du på Færøerne, dette kan ses ud af dit kontoudtog.*
- *Den 02.08.2012-13.08.2012 er du på Færøerne, dette kan ses ud af dit kontoudtog.*

...

- *Den 18.09.2012 kl. 13.08 observeret (kærestens navn) på vej ud af huset. Du satte barn i klapvogn. Der var et andet par, muligvis bedsteforældre.*
- *Den 24.09.2012 kl. 11.00 Observeret at (kærestens navn) gik ind i huset. Så også dig, børnene og et par mere, muligvis bedsteforældre.”*

(Partshøring 2, s.2-4)

Det fremgår, at kontrolgruppen besidder detaljeret og omfattende viden om Majas og hendes kærestes færden på både facebook og i virkeligheden (eksempelvis at kæresten har solgt sin bil, at Maja har gæster, og at hun befinder sig i henholdsvis Middelfart og på Færøerne).

De beskrevne observationer udgør et udpluk af samtlige observationer og har til formål at illustrere, hvorledes kontrolgruppens observationer af facebook, bopæl, biler og kontoudtog tilskrives en central rolle i kontrolgruppens partshøringspraksis.

Disse observationer får indflydelse på definitionen af borgeren som social bedrager ved dels at fremstå som objektive gengivelser af virkeligheden samt ved at påvirke borgerens ”ansigt”.

Observationernes materialiserede form i et dokument fremstiller disse som objektive og faktiske virkelighedsafspejlinger, hvorved de opnår betydelig gennemslagskraft, fordi det er vanskeligt at argumentere imod noget, der reelt er iagttaget.

Observationernes detaljeringsgrad understøtter en opfattelse af observationerne som pålidelige, fordi det ikke umiddelbart forekommer muligt at berette så detaljeret om begivenheder, situationer eller objekter, hvis ikke man reelt har iagttaget dem. Ligeledes medvirker observationernes omfang til at understøtte fremstillingen af borgerens situation som troværdig, fordi *mange* iagttagelser har en dokumenterende effekt.

Betragtes de mange observationer i stedet som konstruerede og selektive gengivelser af virkeligheden, fremtræder observationernes subjektive karakter.

Eksempelvis viser det sig i partshøringsskrivelsen på borgeren Tine, at hendes kærestes bil i mange tilfælde *ikke* holder ved hendes bopæl, og i partshøringen tilskrives denne iagttagelse hver eneste gang forklaringen, at hendes kæreste har natarbejde, hvorfor bilen ikke ville kunne ses (Partshøring 3, s. 1-3). Anskues denne forklaringsmodel fra et konstruktivistisk perspektiv, bliver det tydeligt, at der kunne være andre forklaringer herpå: Måske var Tines kæreste hjemme hos sig selv?

Observationerne fremtræder imidlertid i materialiseret form, hvilket af borgeren kan opleves som om, at kontrolgruppen har dokumenteret sine påstande, hvorved borgeren muligvis udvikler en situationsdefinition i retning af, at der ikke er noget at stille op.

Observationerne må tillige forventes at påvirke borgerens "ansigt" eller selvbillede, fordi de er foretaget uden borgerens vidende herom og således indenfor det område, Goffman betegner som "backstage" (Kristiansen, 2005, s. 202). Fordi "bagscenen" er det område, individet kan trække sig tilbage til og være privat, kan kontrolgruppens iagttagelse af borgeren her betragtes som en krænkelse af dennes selvbillede. Det er som følge heraf forventeligt at borgeren vil føle sig "forlegen" og trække sig tilbage, fordi borgeren ikke er blevet mødt af den fordring, som det forventede at blive mødt med (Goffman, 2004, s. 122-128).

Således kan beskrivelserne af observationer i partshørings- og afgørelsesskrivelser indvirke negativt på borgerens lyst til og mod på at deltage i den samhandling, som disse skrivelser repræsenterer.

Facebook-oplysninger som objektive gengivelser af virkeligheden

Endelig henviser kontrolgruppen i partshørings- og afgørelsesskrivelser i betydeligt omfang til oplysninger fra facebook som værende af væsentlig betydning for sagerne (Partshøring 1,2,3 & Afgørelse 1+2).

At forstå udsagn, billeder og ”statusopdateringer” på facebook som væsentlige oplysninger af relevans for en given kontrolsag forekommer meningsfuldt med udgangspunkt i en forståelse af virkeligheden som naturalistisk. Med et sådant udgangspunkt må borgerens facebook-udtalelser og ”statusopdateringer” betragtes som faktiske afspejlinger af borgerens virkelighed, som den er.

En sådan forståelse vanskeliggøres imidlertid, hvis borgerens facebook-færden i stedet anskues i et konstruktivistisk-interaktionistisk perspektiv. I en sådan optik vil borgerens udsagn og statusopdateringer ikke kunne forstås som objektive afspejlinger eller gengivelser af virkeligheden. Dels fordi en sådan ”virkelighed” ikke eksisterer indenfor dette perspektiv, hvorfor den ikke kan gengives, og dels fordi individets adfærd må betragtes som kontekstuel, relationel og derfor tillige *relativ* (jf. Goffmans rollebegreb). Konsekvensen heraf bliver, at borgerens facebook-færden må forstås som en særlig selvpræsentation, der til dels er at betragte som et produkt af det selvscenesættende facebook-univers, som adfærden forekommer indenfor.

Jeg vil illustrere min pointe ved hjælp af en partshøringsskrivelse på borgeren Charlotte (Partshøring 1).

Af denne fremgår, at kontrolgruppen udover de anonyme borgeranmeldelser, kontrolgruppen har modtaget på Charlotte, lægger betydelig vægt på oplysninger fra facebook, når den skal sandsynliggøre, at Charlotte er samlevende med sin kæreste.

Kontrolgruppen begrundes således sin afgørelse med henvisning til bl.a. følgende:

- *"Den 03.06.2011 bliver du og (kærestens navn) venner på facebook*
- *Den 17.06.2011 bliver du kæreste med (navn).. I skriver begge på facebook at dette er jeres årsdag*
- *Den 08.01.2012 bliver du og (kærestens navn) forlovet. Dette har i også slået op på facebook*
- *Den 22.01.2012 er der et foto af dig og (kærestens navn) sammen på facebook*
- *...*
- *Den 10.02.2012 skriver du på facebook: Uuuuuhhhhhh Så er datoen fastlagt og ringene fundet :o) I får mange lykønskninger på dit opslag. Du besvarer en af lykønskningerne med: Er også en lykkelig Qvinde:o), hvortil (kærestens navn) skriver: Og ja det er mig der gør hende lykkelig*
- *...*
- *Den 17.03.2012 slår du et foto op af dig og (kærestens navn) som er taget af Fotograf (navn) Der kommer en del kommentarer til det foto, og du skriver: hmmmm tja... Miiiig og min kommende husbond, måske;o)*
- *...*
- *Den 16.07.2012 slår du et foto op på facebook af dig og (kærestens navn) du skriver: På vej til et smukt bryllup, med smukke mennesker<3"*

(Partshøring 1, s. 4-5)

Dette udpluk af de facebook-oplysninger, som kontrolgruppen har fundet væsentlige for sagen, giver et klart indtryk af, at Charlotte befinder sig i et fast parforhold. Om hun desuden er samlevende med sin kæreste fremgår mindre tydeligt, men det vil jeg ikke behandle yderligere her.

I stedet vil jeg vise, hvorledes facebook-opdateringerne, der viser Charlotte som lykkeligt forelsket og i et velfungerende parforhold, kan betragtes som udtryk for en særlig selvpræsentation af Charlotte, der kunne have været anderledes.

Det fremgår således endvidere af partshøringen, at Charlotte i en anden sammenhæng – overfor kontrolgruppen - giver udtryk for, at hun ikke ønsker at

flytte sammen med sin kæreste, før de har et fælles rækkehus, selvom de er forlovede (Partshøring 1, s. 3). Det fremgår ligeledes, at Charlotte på et tidspunkt er ”lidt i tvivl” om forholdet, og at Charlotte og kæresten skal i parterapi sammen (Partshøring 1, s. 3). Endelig fremgår det, at Charlotte efter betydelig undren fra kontrolgruppens side kommer frem til, at det er en god idé at lade kæresten flytte ind hos hende, fordi det er hendes lejlighed og ham, der skal flytte, hvis forholdet går i stykker (Partshøring 1, s. 3).

Disse oplysninger giver tilsammen indtryk af et forhold, der ikke er så rosenrødt endda. Charlotte tager det eksempelvis ikke for givet, at forholdet ikke går i stykker, hvorfor hun udtrykker forbehold overfor at lade kæresten flytte ind hos sig.

Den tvivl, Charlotte overfor kontrolgruppen giver udtryk for, kan naturligvis betragtes som en strategisk selvpræsentation, der har til formål at fremstille Charlotte som værende reelt enlig. Imidlertid kan tvivlen ligeledes identificeres i Charlottes facebook-opdatering den 17.03.2012: ”hmmmm, tjaa... Miiiig og min kommende husbond, måske;o)”.

Ved at bruge udtryk som ”tjaa...” og ”måske” giver Charlotte indtryk af en knap så sikker indstilling til sit parforhold.

Det er således ikke alene indenfor en kontrolmæssig kontekst, Charlotte udtrykker sin tvivl, hvilket kan understøtte en tolkning af hendes udtalelser overfor kontrolgruppen som reelle og ikke primært som strategisk selvpræsentation.

Når Charlottes selvfremstilling overfor kontrolgruppen medtages i vurderingen, kan Charlotte som ”lykkeligt forelsket” på facebook således forstås som en selvfremstilling med modifikationer og nuancer.

Delkonklusion

På baggrund af ovenstående analyse konkluderer jeg, at kontrolgruppens beslutningspraksis formmæssigt er karakteriseret ved at være uklar, ustruktureret og forvirrende. Selve partshøringsformålet fremstår utydeligt og beskrives først afslutningsvis, mens indledningen består af meget lange sætninger uden meta-kommunikation. Endelig anvendes betegnelsen ”ændring” i stedet for ”afgørelse”, hvorved skrivelsens form udøver indtryksstyring. Disse formmæssige karakteristika medvirker til at definere og sanktionere borgeren som social bedrager ved at vanskeliggøre borgerens arbejde med at udvikle en passende situationsdefinition og således udfordre borgerens deltagelse.

Indholdsmæssigt er kontrolgruppens partshørings- og afgørelsespraksis karakteriseret ved krav om tilbagebetaling uden dog at oplyse beløbsstørrelsen herpå, samt ved mundtlighed og referencer til kontrolgruppens egne observationer.

På denne baggrund konkluderer jeg endvidere, at disse beslutningsprocesser medvirker til at definere og sanktionere borgeren som social bedrager ved dels at indtryksstyre afgørelserne således, at borgeren fratages sin mulighed for at klage over beløbet på tilbagebetalingskravet, samt ved at anvende observationer som objektive gengivelser af virkeligheden. Sidstnævnte resulterer i en særlig fremstilling af borgerens situation, der kunne have været anderledes, og observationerne kan endvidere påvirke borgerens selvbillede negativt, således at denne trækker sig fra interaktionen.

Sammenfattende risikerer definitions- og sanktionsprocessen at komme til at hvile meget på kontrolgruppens forståelser og virkelighedsfremstillinger.

7. Konklusion

På baggrund af analysearbejdet vil jeg her konkludere på specialets problemformulering, der lyder:

”Hvordan konstrueres borgeren som social bedrager i en kommunal kontrolgruppe?”

Som det fremgår af problemformuleringen, hviler specialet på den teoretiske forforståelse, at det sociale bedrageri ikke er et entydigt og objektivt eksisterende fænomen, der alene skal ”opdages” og identificeres, men at socialt bedrageri som fænomen tillige er udtryk for en menneskeskabt konstruktion. Det afvises således ikke, at der *findes* borgere, som på baggrund af en rationel kalkule bevidst tilstræber bedrageri med sociale ydelser, og som sådan kan identificeres, men forklaringen findes alene forsimplet og forenklet.

Derfor har det været formålet med specialet at undersøge, hvorledes det sociale bedrageri som fænomen tillige er resultat af en konstruktionsproces på mikroniveau. Som Becker udtrykker det, kan den person, der fælder ”afvigelsesdommen”, samt den proces, gennem hvilken man når frem til denne dom, og den situation, hvori den afsiges, alle være tæt knyttet til selve afvigelsesfænomenet (2005, s. 25). Således må alle, der er involveret i en situation, betragtes som del af det, der sker i den, hvorfor alle deltageres aktiviteter må indgå i en sociologisk undersøgelse af fænomenet (Becker, 2005, s. 18).

Med dette udgangspunkt har det været formålet med specialet at undersøge, hvorledes mikroprocesser i kontrolindsatsen konstruerer borgeren som social bedrager.

Analyserne viser, at kontrolindsatsens institutionelle karakteristika bærer præg af usikre og uklare rammer, uformel resultatstyring og et betydeligt økonomisk besparelsesrationale. Disse institutionelle karakteristika privilegerer bestemte selvforståelser hos kontrolmedarbejderne som værende ”robuste”, ”engagerede” og ”initiativrige”.

Kontrolindsatsens institutionelle karakteristika skaber endvidere grænsesøgende og resultatorienterede handletendenser hos kontrolmedarbejderne, der tenderer at fortrænge kontrolindsatsens oprindelige og lovhjemlede formål: At udøve juridisk kontrol med udbetalingen af sociale ydelser. I stedet træder tilsyneladende et økonomisk effektivitetsrationale, der rummer tilskyndelse til at definere borgere som sociale bedragere og eksempelvis viser sig ved, at kontrolgruppen giver udtryk for at prioritere indsatsen overfor forskellige sagstyper efter ”udbytte”.

Becker beskriver i denne sammenhæng, at det har betydning for stemplingen af en person, der begår en afvigende handling, om den type handling, han har begået, figurerer på ”håndhæverens” prioriteringsliste (Becker, 2005, s. 163). Således kan kontrolgruppens selektive prioritering imellem forskellige sagstyper forstås som medvirkende i konstruktionen af det sociale bedrageri, fordi kontrolgruppen ikke ”objektivt” kategoriserer den ”lovlydige borger” fra den ”sociale bedrager”, men selektivt sonderer herimellem afhængigt af udbyttets størrelse.

Analyserne viser endvidere, at observationer og afklarende borgersamtaler som undersøgelsesteknikker indvirker på kontrolindsatsens kategoriseringsproces ved at indpasse borgere i kontrolgruppens administrative kategorier på en særlig måde.

Kontrolgruppens observationspraksis indebærer således indirekte en tilskyndelse til mistænkeliggørelse af den observerede borger, fordi observation som aktivitet kun forekommer meningsfuld, såfremt den indimellem resulterer i fund af ”noget”: Kontrolgruppen kunne ligeså godt undlade denne aktivitet, hvis observationerne aldrig resulterede i fund. Observationernes implicite fordring om at finde *noget*, øger således selvstændigt borgerens risiko for at blive kategoriseret som ”social bedrager”.

Den afklarende borgersamtale indvirker på kategoriseringen af borgeren ved at udfordre dennes ligeværdige deltagelse i processen. Således indrammes ”borgersamtalen” på en uklar måde, hvilket vanskeliggør borgerens arbejde med at udvikle en passende situationsdefinition. Eksempelvis fremgår anledningen til og formålet med borgersamtalen ikke tydeligt af den skriftlige mødeindkaldelse, hvorfor borgeren må forventes at skulle vælge imellem flere forskellige forståelsesrammer på et forvirrende grundlag.

Borgerens situationsdefinition påvirkes desuden aktivt under mødet, idet kontrolmedarbejderne ved hjælp af forskellige indtryksstyrende midler som påklædning og humor tilstræber at indramme samtalen som ”uformel”, ”ufarlig” og ”naturlig”. Formålet er at få borgeren til at slappe af og undgå at opleve sig mistænkeliggjort, da dette af kontrolmedarbejderne vurderes som væsentlige forudsætninger for at få borgeren til at ”åbne op” frem for at ”lukke i”.

Der er altså ikke tale om *neutrale* teknikker, der objektivt skelner den ”lovlydige borger” fra den ”sociale bedrager”, men om teknikker, der gennem deres anvendelse aktivt indvirker på denne sontring ved at udfordre borgerens deltagelse og forståelsesmodeller. Kategoriseringen kommer således til at hvile meget på kontrolgruppens situationsdefinition, der synes karakteriseret ved en grundlæggende mistænkeliggørelse.

Endelig viser analyserne, at kontrolgruppens beslutningspraksis som sidste led i konstruktionsprocessen medvirker til at definere og sanktionere borgeren som social bedrager ved at indramme partshørings- og afgørelsesaktiviteterne på en måde, der udfordrer borgerens situationsdefinition og derved dennes deltagelse.

Kontrolgruppens partshørings- og afgørelsesskrivelser indrammes formmæssigt på en forvirrende, uklar og ustruktureret måde, der gør det vanskeligt for borgeren at identificere skrivelserns formål samt skabe overblik over indholdet, hvorved borgerens situationsdefinition udfordres. Partshøringsskrivelserne udøver desuden indtryksstyring ved at betegne kontrolgruppens påtænkte afgørelse som en ”ændring”, hvilket giver indtryk af noget *naturligt foranderligt* snarere end en egentlig *beslutning* som udtryk for en konstruktion, der kunne have været anderledes.

Indholdsmæssigt er samtlige partshørings- og afgørelsesskrivelser karakteriseret ved at rejse tilbagebetalingskrav overfor borgeren, men uden at oplyse denne beløbsstørrelsen herpå. Da kontrolmedarbejderne vurderer en klar sammenhæng imellem tilbagebetalingskravets størrelse på den ene side og borgerens klagetendens på den anden og desuden giver udtryk for, at borgeren kan besidde en ganske misvisende opfattelse af beløbsstørrelsen, antager jeg, at udeladelsen af beløbsstørrelse resulterer i færre klagesager. Herved indvirker denne indtryksstyring på sanktionsprocessen ved at gøre det lettere for kontrolgruppen at iværksætte sanktioner overfor borgeren.

Endelig fremgår kontrolgruppens egne observationer af både partshørings- og afgørelsesskrivelser, hvor de indvirker på beslutningsprocessen ved at fremstille kontrolgruppens iagttagelser som objektive virkelighedsgengivelser. Herved fremstilles borgerens situation på en særlig måde, der kunne have været anderledes, men fordi observationerne fremtræder i materialiseret form, fremstår de let som objektivt dokumenterende.

Beskrivelsen af kontrolgruppens observationer risikerer desuden at resultere i, at borgeren trækker sig fra interaktionen, fordi observationerne er gennemført ”backstage” uden borgerens vidende, hvorfor de kan opleves som en krænkelse af borgerens selvbillede.

Partshørings- og afgørelsesskrivelserne indvirker således på kontrolgruppens beslutningsproces ved at indramme og indtryksstyre denne på en måde, der udgrænser borgerens deltagelse, hvorved beslutningsprocessen kommer til at hvile meget på kontrolgruppens virkelighedsfremstillinger.

Sammenfattende konkluderer jeg, at kontrolgruppens undersøgelses-, kategoriserings- og beslutningsprocesser konstruerer borgeren som social bedrager ved at muliggøre og privilegere bestemte forståelser og handlinger, hvorved deres alternativer udgrænses.

8. Diskussion af resultater

Jeg vil her fremlægge nogle betragtninger over specialets gyldighed og kvalitet ved at diskutere dets troværdighed, pålidelighed og generaliseringsmuligheder.

Troværdighed

Specialets troværdighed vedrører, hvorvidt specialet undersøger sit formål. På grund af specialets socialkonstruktivistiske udgangspunkt anvendes ”troværdighed” her som betegnelse for vurderingen af specialets kvalitet frem for det mere positivistisk ladede ”validitet” (Olsen, 2003, s. 88).

Den videnskabsteoretiske positionering i socialkonstruktivismen resulterer endvidere i en afvisning af korrespondensprincippet. Det forekommer derfor ikke meningsfuldt at diskutere, hvorvidt undersøgelsens resultater stemmer overens med virkeligheden, ”som den er”, fordi socialkonstruktivismen ikke opererer med en sådan ontologi. Dog kan man diskutere, om specialets metode og argumentation er sammenhængende.

Jeg har valgt at lade det socialkonstruktivistiske udgangspunkt være gennemgående for hele specialet, således at dette får indflydelse på både dataindsamling og –generering samt analysestrategi. Derved fortolkes empirien med udgangspunkt i teori indenfor det socialkonstruktivistisk-interaktionistiske perspektiv, hvilket resulterer i en ensidig og rendyrket undersøgelse af det sociale bedrageri som fænomen. Styrken herved er, at specialet opnår dyb og detaljeret viden om de mikroprocesser, der i kontrolindsatsen indvirker på konstruktionen af borgeren som social bedrager. Til gengæld ses helt bort fra konkurrerende teori eller komplementære perspektiver, der kunne bidrage med andre forståelses- eller forklaringsmodeller. Således ville eksempelvis en kombination af interaktionistisk teori og rational choice resultere i en anden viden, der fokuserede mere på aktørernes kalkulerede og bevidste strategier i samhandlingen mellem borger og kontrolindsats.

Et andet videnskabsteoretisk udgangspunkt i eksempelvis fænomenologien ville kunne resultere i viden om borgernes *oplevelse* af denne konstruktionsproces, og et kritisk realistisk perspektiv ville kunne bidrage med mere forklarende viden om de samvirkende mekanismer, der genererer det sociale bedrageri.

Konsekvensen af specialets stringente videnskabsteoretiske, metodiske og analytiske tilgang er således dybdegående og detaljeret viden, men indenfor et snævert afgrænset område.

Jeg har endvidere fokuseret specialet mod kontrolgruppens konstruktion af borgeren som social bedrager. Dette fokus bidrager til dybdegående viden om kontrolgruppens indflydelse på denne konstruktion, men bortsorterer samtidig megen information om *borgerens* medvirken heri. Således kan en tilsvarende undersøgelse moderere eller udfordre dette speciales resultater ved at undersøge borgerens deltagelse og strategier i interaktionen med kontrolindsatsen.

Jeg har kombineret forskellige datakilder i casestudiet med henblik på at øge resultaternes kvalitet og gyldighed ved at tilstræbe viden om den samme konstruktionsproces fra forskellige perspektiver og kilder.

Det er mit indtryk, at kontrolmedarbejderen Jesper dominerer og fylder meget i feltnoterne, fordi det var ham som fagkoordinator i kontrolgruppen, jeg primært fik lov at følge under feltarbejdet. Jespers dominans i disse data kan have resulteret i ”skæve” resultater, fordi han her fremtræder mere end de to andre kontrolmedarbejdere. Imidlertid bestræber jeg mig på at undgå en sådan fejlkilde ved at kombinere feltnoterne med interview og dokumenter, hvor de to andre kontrolmedarbejdere kommer mere til udtryk.

Generelt vil jeg dog vurdere, at Jesper i datamaterialet fylder mere end de to resterende kontrolmedarbejdere. Denne iagttagelse harmonerer imidlertid fint med min oplevelse under feltarbejdet, hvor det ligeledes var mit indtryk, at Jesper som fagkoordinator udgør en central figur i kontrolgruppen. Han giver eksempelvis selv udtryk for at være én, der har ”været med til at opstarte kontrolgruppen” (Note B, 9. april), hvorfor jeg antager, at han har en socialiserende effekt på kulturen og de senest tilkomne kontrolmedarbejdere. At han fylder meget i empirien behøver således ikke at være udtryk for en fejlkilde eller en skævvridning af data, men kan ligeledes forstås som karakteristisk for den rolle, han besidder i kontrolgruppen.

Pålidelighed

Specialets pålidelighed vedrører dets reproducerbarhed og dermed, hvorvidt andre ville kunne nå frem til samme resultater og konklusioner, hvis de gentog samme procedurer (Yin, 1994, s. 45). Denne pålidelighed kan understøttes af en generel gennemsigtighed i samtlige casestudiets processer, hvilket jeg tilstræber ved i detaljer at eksplicite udvælgelseskriterier, metodiske og teoretiske til- og fravalg samt konsekvenserne heraf for den viden, der opnås.

Derudover gør jeg specialets empiri tilgængeligt for læseren ved at fremlægge noter fra feltarbejdet, interviewguide og det transskriberede interview samt de indsamlede dokumenter. Herved bliver det muligt for andre at få indblik i empiriens tilvirkning samt min rolle heri.

Feltnoterne er nedskrevet med sigte på brede og detaljerede beskrivelser, men indimellem er det ikke lykkedes i tilstrækkelig grad at beskrive en given situation, dens omgivelser eller ”stemninger”. Dette skyldes de vanskeligheder, der følger med at notere ned *samtidig* med, at en kompleks situation ”foregår”; det er således vældigt udfordrende på én gang at skulle opfatte og beskrive alle situationens detaljer i situationen. Det er ligeledes begrænset hvor meget, man kan tillade sig at skrive ned, uden at det forekommer kunstigt og påfaldende og påvirker situationens aktører. Jeg har tilstræbt at udfylde og færdigskrive noterne umiddelbart efter feltarbejdets afslutning (altid samme dag) med henblik på at huske så mange detaljer fra situationen samt at kunne genkalde mig disse så korrekt som muligt. Det kan imidlertid ikke undgås, at bearbejdsprocessen fra den oplevede til den nedskrevne situation indvirker på genkaldelsen af situationen.

Disse udfordringer kan indvirke på casestudiets gennemsigtighed, da det ikke kan udelukkes, at en anden forsker ville undlade eller fremhæve andre detaljer end jeg, hvorved den genererede empiri ville tage sig en smule anderledes ud. Jeg vurderer imidlertid ikke, at en anden forsker ville bemærke helt andre fænomener i situationen, da observationerne er gennemført med et ”struktureret blik”, hvorfor det ikke er hvad som helst, jeg kigger efter, hvilket taler for dataindsamlingens pålidelighed.

Interviewet fremstår i transskriberet form, hvilket medfører nogle udfordringer i relation til ”oversættelsen” fra tale- til skriftsprog. Jeg har imidlertid tilstræbt at medtage ord, udtryk og kropssprog i transskriptionen med henblik på at kunne fastholde situationens detaljerighed, hvilket understøtter undersøgelsens pålidelighed.

Casestudiets dokumenter er indsamlet med henblik på at belyse kontrolgruppens beslutningspraksis, hvorfor en anden forsker med samme udgangspunkt med stor sandsynlighed ville ende op med samme type dokumenter, idet partshørings- og afgørelsesskrivelser er centrale for denne proces. Da dokumenterne herudover er tilfældigt udvalgt, er det muligt, at en anden forsker ville ende med partshørings- og afgørelsesskrivelser på andre borgere end dem, jeg specifikt har modtaget. Imidlertid vurderer jeg ikke, at dette ville påvirke undersøgelsens resultater, fordi dokumenterne udgør en type ”standardbreve”, hvor indholdet er standardiseret med typiske mønstre af formuleringer og strukturer, der udgør en skabelon, hvortil borgerens konkrete situation indpasses. Jeg vurderer således, at de mønstre, jeg har identificeret på tværs af dokumenterne, er generelle og må antages ligeledes at forekomme i andre partshørings- og afgørelsesskrivelser.

Generaliseringsmuligheder

Jeg vil afslutningsvis kort diskutere specialets overførbarhed og gyldighed i andre sammenhænge.

Jeg har i rapportens metodeafsnit beskrevet, at casen er udvalgt primært på baggrund af et adgangskriterium, hvorfor det er vanskeligt at argumentere for, at casen skulle være en typisk variant af den kommunale kontrolgruppe. På den anden side befinder casen sig i en kontekst, der juridisk er karakteristisk for samtlige de kommunale kontrolgrupper, ligesom kontrolindsatsen på tværs af kommuner retter sig mod den samme type ydelser, der udbetales på baggrund af ens kriterier over hele Danmark. På denne baggrund vil jeg argumentere for, at kontrolgruppernes praksis, organisering og opgavetilrettelæggelse vil ligne hinanden på trods af lokale forskelle i eksempelvis kultur, økonomi og demografi.

Dog er kontrolindsatsen ikke detailreguleret eller karakteriseret ved standardiserede metoder, hvorfor der må antages at være et betydeligt rum for den lokale implementering af kontrolpolitikken, hvilket kan resultere i væsentlige forskelle kontrolgrupperne imellem.

Endelig besidder dette casestudie en unik karakter på den måde, at den sociale konstruktion af borgeren som social bedrager i en kommunal kontrolgruppe ikke tidligere er undersøgt. Dette vanskeliggør sammenligning af specialets resultater med lignende undersøgelser.

På denne baggrund er det ikke muligt at argumentere for en statistisk repræsentativitet eller overførbarehed, men fordi kontrolgrupperne opererer indenfor en kontekst præget af nogle generelle karakteristika, vil jeg argumentere for, at undersøgelsens resultater alligevel besidder relevans for andre kontrolgrupper.

9. Perspektivering

På baggrund af specialets resultater vil jeg i det følgende fremlægge nogle af de overvejelser og supplerende betragtninger, som undersøgelsen har givet anledning til.

Kontrolindsatsen som ”selvopfyldende profeti”

Jeg vil her kort fremhæve ”Ringstedforsøget” som supplement til specialets konklusioner, der kan bidrage til at forstå kontrolindsatsen som ”selvopfyldende profeti”. ”Ringstedforsøget” viste, hvordan unges forestillinger om og forventninger til andre unges adfærd havde betydning for de unges eget forbrug af rusmidler og for deres udøvelse af kriminalitet (Balvig et al., 2005).

Forsøgets resultater er relevante i nærværende sammenhæng, fordi en eventuel tilsvarende årsagssammenhæng på området for socialt bedrageri vil indebære, at selve *italesættelsen* af problemet ”socialt bedrageri” indirekte kan øge omfanget heraf. Den øgede opmærksomhed på problemet kan resultere i forestillinger og forventninger hos borgerne om, at andre borgere bedrager, hvorfor det ligeledes er rimeligt, at de gør det. Dette kan således udgøre en utilsigtet konsekvens af kontrolindsatsen.

Retssikkerhedsmæssige udfordringer

Det fremgår af undersøgelsens resultater, at værdien af formelle procedurer i kontrolindsatsen nedtones, eksempelvis ved en beslutningspraksis karakteriseret ved mundtlighed samt ved at borgerens deltagelse udfordres betydeligt.

En central overvejelse i denne sammenhæng vedrører de retssikkerhedsmæssige konsekvenser, der følger heraf. Traditionelt opdeles retssikkerhed i henholdsvis processuel og materiel retssikkerhed, hvor den processuelle retssikkerhed omfatter formelle procedurer, der har til formål at sikre den materielle retssikkerhed (at afgørelsen *indholdsmæssigt* er rigtig). Derved udgør overholdelsen af lovgivningens formelle procedurer en ”retssikkerhedsmæssig garantiforskrift” (Dyring, 2007).

Når kontrolgruppen tilsyneladende negligerer disse procedurer, må denne indstilling antages at få konsekvenser for borgerens retssikkerhed. Sat på spidsen

kan man stille spørgsmålstejn ved afgørelsernes rigtighed generelt i denne kontrolgruppe, fordi vejen til afgørelse er karakteriseret ved generel omgåelse af de formelle procedurer.

Folketingets Ombudsmand har eksempelvis fremhævet, at ”partshøring” ikke er at betragte som en ”afhøring af parten”, men udgør en pligt for forvaltningen til at forelægge borgeren sagens faktiske oplysninger for at give denne lejlighed til at kommentere herpå (Folketingets Ombudsmand, 2012, s. 8). Formålet hermed er, at borgeren gives lejlighed til at korrigere eventuelle fejl, gøre opmærksom på huller eller selvmodsigelser i de indhentede oplysninger, pege på bevismæssig usikkerhed m.m. Partshøring er således et tilbud til parten om at udtale sig, hvorfor det ifølge ombudsmanden ikke er foreneligt med formålet, at parten samtidig udspørges uddybende eller indskærpes sin oplysningspligt (Ibid.).

I forlængelse heraf må kontrolgruppens brug af ”afklarende borgersamtaler” betragtes som uforlignelige med partshøringsformålet. Således fratages nogle borgere i deres interaktion med kontrolindsatsen en væsentlig rettighed, fordi disse samtaler til tider anvendes som ”mundtlig partshøring”.

Det er på denne baggrund oplagt at undersøge områdets retspraksis. Ikke alene med udgangspunkt i et juridisk rationale, men gerne i kombination med et sociologisk, idet mange af de mikroprocesser, hvorunder væsentlige oplysninger i en kontrolsag tilvejebringes, ikke fremgår af partshørings- og afgørelsesskrivelserne. Det vil derfor være hensigtsmæssigt i en sådan sammenhæng at kombinere et juridisk rationale med et sociologisk.

Særskilte kontrolenheder som svar på mere grundlæggende udfordringer?

Kontrolindsatsen som fænomen kan endvidere betragtes i perspektiv af nogle udfordringer, der er grundlæggende for det sociale arbejde og ”hjælpens univers”. Således har ”hjælp” og ”kontrol” traditionelt været tæt forbundne fænomener, men nu tilstræbes det at udskille kontrolelementet fra hjælpens univers gennem etablering af særskilte, selvstændige kontrolenheder.

Det er i denne sammenhæng interessant at undersøge, hvad det gør ved forståelsen af henholdsvis ”hjælp” og ”kontrol”, at disse to fænomener organisatorisk søges adskilt fra hinanden. Vil adskillelsen af de to fænomener resultere i en forståelse af disse som entydige størrelser, der klart og tydeligt kan afgrænses fra hinanden? Og omvendt: Hvilke forståelser af ”hjælp” og ”kontrol” som fænomener ligger til

grund for bestræbelserne på at adskille de to? At en sådan adskillelse overhovedet er mulig, må bero på en opfattelse af hjælp og kontrol som to forskellige fænomener snarere end to aspekter af samme sag. Og er der i så fald tale om en kunstig afgrænsning, der kun vanskeligt lader sig praktisere i virkeligheden?

Kriminalisering af fattigdom

Indsatsen overfor socialt bedrageri kan endelig diskuteres i perspektiv af en mere generel kriminalisering af fattigdom. Det er i denne sammenhæng bemærkelsesværdigt, at opkomsten af dette nye felt for kontrol med sociale ydelser tager fart i en tid, der samtidig er karakteriseret ved restriktioner i de sociale ydelser (jf. fleksjob- og førtidspensionsreformen, halvering af dagpengeperioden, fjernelse af efterlønnen, udvidelsen af særligt lave ”unge-satser” og ”gensidig forsørgerpligt” samt tidligere tiders ”starthjælp” og ”loft” over kontanthjælp).

I dette perspektiv kan den stigende prioritering af kontrolindsatsen overfor sociale ydelser muligvis forstås som indikator for dét, Loïc Wacquant betegner ”straffestaten” (Wacquant, 2010). Såfremt årsagen til socialt bedrageri hænger sammen med en generel udhuling af de sociale ydelsers kompensationsgrad, som det eksempelvis er tilfældet i England, kan udviklingen forstås som del af en tendens til kriminalisering af fattigdom (Jacobsen et al., 2011, s. 74). Her kan fremvæksten af øget kontrol anskues som statens svar på øget social utryghed, og spørgsmålet er, om vi i Danmark - til trods for markante forskelle de to velfærdsregimer imellem – kan betragte den stigende kontrol og sanktionering af socialt bedrageri som en tilsvarende tendens.

I forlængelse heraf vil jeg desuden fremhæve kontrolindsatsens symbolske konsekvenser, idet stemplingen og sanktioneringen af en borger som social bedrager ikke alene har betydning for den stemplede, men ligeledes besidder en mere generel symbolsk værdi. Således skal et øget fokus på det sociale bedrageri og opdagelsen heraf måske snarere forstås i lyset af en mere generel samfundsmæssig disciplinering, der på et mere overordnet niveau har til formål at indprente os alle de moralske implikationer af socialt bedrageri. Med ”Foucaultske” termer kan stemplingen af den sociale bedrager således betragtes som medvirkende til en generel udsondring af det ”normale” ved at udpege det ”unormale” (Järvinen et al., 2002, s. 13).

10. Litteraturliste

- Andersen, I. (2005). Den skinbarlige virkelighed – vidensproduktion indenfor samfundsvidenskaberne. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur
- Antoft, R. & Salomonsen, H. H. (2007). Det kvalitative casestudium – introduktion til en forskningsstrategi. I: Antoft, R. et al. (red.). Håndværk & Horisonter – tradition og nytænkning i kvalitativ metode. Odense: Syddansk Universitetsforlag
- Balvig, F., Holmberg, L. & Sørensen, A. (2005). Ringstedforsøget. Livsstil og forebyggelse i lokalsamfundet. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag
- Becker, H. S. (2005). Outsidere. Studier i afvigelsessociologi. København: Hans Reitzels Forlag
- Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red.). (2010). Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. Kvalitative metoder. København: Hans Reitzels Forlag
- Dahler-Larsen, P.(2005). Dokumenter som objektiveret social virkelighed. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.). Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. København: Hans Reitzels forlag
- Damgaard, B., Hohnen, P. & Madsen, M. B. (2005). Fokus på job? En analyse af kontaktforløbssamtaler i AF, kommuner og hos andre aktører. København: Socialforskningsinstituttet
- Deloitte, (2012). Analyse af socialt snyd og fejludbetalinger.

- Dyring, J. (2007). Paradigmeskift – realitet eller forestilling? Uden for nummer. Nr. 14, s. 4-15
- Ejrnæs, M. & Guldager, J. (2008). Helhedssyn og forklaring - I Sociologi, socialt, sundhedsfagligt og pædagogisk arbejde. København: Akademisk Forlag
- Esping-Andersen, G. (1990). The Three Worlds of Welfare Capitalism. Cambridge: Polity Press
- Folketingets Ombudsmand. (2012). Utilstrækkelig sagsoplysning i sag om muligt socialt bedrageri. Udtalelse af 24. april 2012
- Gaardmand, N. G. (2011a). It-firma tjener selv på opsigtsvækkende tal om socialt bedrageri. I: Dagbladet Information. 15. december 2011
- Gaardmand, N. G. (2011b). Kommuner straffer fraskilte forældre for at hjælpe hinanden. I: Dagbladet Information. 9. april 2011
- Goffman, E. (2004). Social samhandling og mikrosociologi. Jacobsen, M. H. & Kristiansen, S. (red.). København: Hans Reitzels Forlag
- Gubrium, J. A. & Holstein, J. F. (2008). Constructionist Impulses in Ethnographic Fieldwork. I: Gubrium, J. A. & Holstein, J. F. (eds.). Handbook of Constructionist Research. New York: The Guilford Press
- Halkier, B. (2010). Fokusgrupper. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red.). Kvalitative metoder. København: Hans Reitzels Forlag
- Hutchinson, G. S. & Oltegal, S. (2006). Modeller i socialt arbejde. København: Hans Reitzels Forlag

- Indenrigs- og Sundhedsministeriet. (2005). Kommunalreformen – kort fortalt.
- Jacobsen, D. I. & Thorsvik, J. (2008). Hvordan organisationer fungerer. København: Hans Reitzels Forlag
- Jacobsen, S., Jensen, S. & Madsen, M. B. (2011). Socialt bedrageri. Et litteraturstudie. København: SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd
- Jørgensen, A. (2008). Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme – tre sider af samme sag? I: Jacobsen, M. H. & Pringle, K. (red.). At forstå det sociale. København: Akademisk Forlag
- Järvinen, M. (2005). Interview i en interaktionistisk begrebsramme. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.). Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. København: Hans Reitzels Forlag
- Järvinen, M., Larsen, J. E. & Mortensen, N. (2002). Det magtfulde møde mellem system og klient. Århus: Århus Universitetsforlag
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2003a). Indledning: At skabe en klient. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.). At skabe en klient. København: Hans Reitzels Forlag
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2005). Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. København: Hans Reitzels Forlag
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2005a). Indledning: Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.). Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. København: Hans Reitzels Forlag

- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2005b). Observationer i en interaktionistisk begrebsramme. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. København: Hans Reitzels Forlag
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2012). Indledning: At skabe en professionel. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.). At skabe en professionel. København: Hans Reitzels Forlag
- KMD. (2011). Socialt bedrageri i Danmark – Omfang, adfærd og holdninger. KMD Analyse
- Kommunernes Landsforening. (2008). Kontrol med udbetaling af sociale ydelser. Helhedsorienteret sagsbehandling.
- Kristiansen, S. (2005). Erving Goffman – hverdagslivets rollespil. I: Jacobsen, M. H. & Kristiansen, S. (red.). Hverdagslivet – sociologier om det upåagtede. KBH: Hans Reitzels Forlag
- Kristiansen, S. & Krogstrup, H. K. (1999). Deltagende observation. København: Hans Reitzels Forlag
- Kvale, S. (1997). InterView. København: Hans Reitzels Forlag
- Lynggaard, K. (2010). Dokumentanalyse. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red.). Kvalitative metoder. København: Hans Reitzels Forlag
- Mik-Meyer, N. (2005). Dokumenter i en interaktionistisk begrebsramme. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.). Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. København: Hans Reitzels Forlag
- Mik-Meyer, N. & Villadsen, K. (2007). Magtens former. København: Hans Reitzels Forlag

- Månsson, S. (2004). Interaktionistiske perspektiver på studiet af sociale problemer – processer, karrierer og vendepunkter. I: Meeuwisse, A. & Swärd, H. (red.). Perspektiver på sociale problemer. København: Hans Reitzels Forlag
- Olsen, H. (2003). Kvalitative analyser og kvalitetssikring. I: Sociologisk Forskning. Nr. 1, s. 68-103
- Ramian, K. (2012). Casestudiet i praksis. København: Hans Reitzels Forlag
- Rubington, E. & Weinberg, M. S. (2011). The Study of Social Problems. Seven Perspectives. New York: Oxford University Press
- Sahlin, I. (2004). Sociale problemer som virkelighedskonstruktioner. I: Meeuwisse, A. & Swärd, H. (red.). Perspektiver på sociale problemer. København: Hans Reitzels Forlag
- Spector, M. & Kitsuse, J. I. (1987). Constructing Social Problems. New York: de Gruyter
- Staunæs, D. & Søndergaard, D. M. (2005). Interview i en tangotid. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (Red.). Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. København: Hans Reitzels Forlag
- Wacquant, L. (2010). Crafting the Neoliberal State: Workfare, Prisonfare, and Social Insecurity. Sociological Forum. Vol. 25, Issue 2, 197-220
- Wenneberg, S. B. (2000). Socialkonstruktivisme – positioner, problemer og perspektiver. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur

- Yin, R. K. (1994). Case Study Research – Design and Methods. Sage Publications

11. Bilagsoversigt

Bilag 1: Feltnoter

- 12. marts
- 18. marts
- 20. marts
- 22. marts
- 2. april
- 9. april
- 10. april
- 12. april
- 15. april
- 16. april

Bilag 2: Dokumenter

- ”Borgerindkaldelse”
- Afgørelse 1
- Afgørelse 2
- Partshøring 1
- Partshøring 2
- Partshøring 3

Bilag 3: Interviewguide

- Interviewguide

Bilag 1: Feltnoter

12. marts 2013 – introduktionsmøde hos kontrolgruppen

Noter fra mit første indledende introduktionsmøde med kontrolgruppen, som består af fagkoordinatoren Jesper, der har arbejdet i gruppen siden 2009, hvor han var med til at opstarte kontrolindsatsen, og Kathrine, der tidligere har arbejdet hos SKAT og blev ansat i gruppen i 2012, samt Marianne, der ligeledes blev ansat i 2012 og tidligere har arbejdet med boligstøtte- og pensionsansøgninger hos samme kommune.

Mødet varede fra 10-11.45.

Note A

Imens vi aftaler dage og tidspunkter for min deltagelse i kontrolgruppens arbejde, fortæller Jesper lidt forskelligt om gruppens arbejde. Jesper vurderer, at ”mange” finder kontrolarbejdet grænseoverskridende, men at man vænner sig til det.

Jesper viser mig en udskrift af lange talkolonner og forklarer, at det er en oversigt over en borgers el-forbrug. Jesper forklarer, at når blot et køleskab samt fryser og måske TV kører på standby, viser elforbruget 1 eller 2, mens elforbruget viser udsving på op til 7, 8 eller 14 på andre dage, hvis forskellige el-artikler anvendes (eksempelvis ovn, støvsuger, vaskemaskine o.lign.). På baggrund af talkolonnerne udleder Jesper således, at borgeren igennem en længere periode ikke bruger sin lejlighed.

Stemningen er åben og afslappet, og jeg er overrasket over mødets uformelle karakter, da jeg havde forventet og forberedt mig på en mere formel og mere systematisk forventningsafstemning.

Jesper viser mig endvidere en flere siders udskrift af en kvindes facebook-profil, hvoraf det fremgår, at kvinden har haft en kæreste siden 2011. Der er ligeledes billede af de to arm i arm ved en strand. Jesper peger på billedet og siger: ”Her er de på ferie, og de har været kærestes siden 2011 – men hvorfor bor de så ikke sammen?”. Dernæst viser Jesper en udskrift af kvindens kærestes facebookprofil, som bl.a. viser manden deltage i en diskussion om, hvorvidt en bestemt vej er farlig eller ej. Den mandlige kæreste udtrykker, at han dagligt kører ad denne vej

og ikke oplever den farlig. Jesper siger hertil, at denne kommentar betragtes som en ”undring”, fordi vejen på ingen måde forbinder mandens bopæl med mandens arbejdsplads, men omvendt forbinder mandens arbejdsplads med kvindens bopæl.

Note B

Jesper forklarer, at de to andre kontrolmedarbejdere Kathrine og Marianne begyndte i kontrolenheden for et års tid siden, og at særligt Marianne har haft vanskeligt ved at vænne sig til arbejdet. Marianne nikker hertil og fortæller, at hun tidligere arbejdede med ansøgninger vedr. boligstøtte og folkepension, og at hun oplever hendes nuværende job med kontrol som værende diametralt modsat hendes tidligere job; her skal borgerne ikke hjælpes og vejledes om alle deres muligheder i henhold til lovgivningen, men kontrolleres. Marianne udtrykker, at denne omstilling har været en vanskelig proces.

Umiddelbart tolker jeg dette således, at Mariannes tidligere job har adskilt sig markant fra dét, hun arbejder med i dag. Kort efter giver Marianne imidlertid udtryk for, at hendes vanskeligheder hænger sammen med, at hun *selv* har været enlig mor og på baggrund heraf indimellem har stillet sig uforstående overfor kontrolgruppens tolkninger. Dette har ifølge hele kontrolgruppen givet anledning til givende diskussioner.

Note C

Jesper giver udtryk for nogle gange at ”trække den” (loven), idet han oplever det nødvendigt at udfordre denne for at vide, hvor grænserne går, idet disse ikke er entydigt defineret fra lovgivers side. Jesper fortæller, at de derfor: ”... trækker den, til de får et rap over naldene” (af Det Sociale Nævn). Jesper fortæller om en enkelt gang at være ”gået ud over dét, man må”, ved at ”lure” ind af brevsprækken hos en borger. Dette blev dog ifølge Jesper ikke registreret nogen steder, men var ”blot til baggrundsviden”.

Jesper fortæller, at der er forskellige måder at tolke lovgivningen og henviser til en anden kommune, der ifølge Jesper er den eneste kommune, hvor kontrolmedarbejderne ikke besidder kompetence til at gennemføre stikprøvekontroller på virksomheder uden forudgående begrundet mistanke.

Note D

Jesper anvender et par gange udtrykket: ”Det handler om kroner og ører” og viser mig en høj tabel på væggen, hvorefter kontrolgruppens resultater fremgår. Der er markeret fremadrettede besparelser med gult og tilbagebetalingskrav med grønt. Jesper forklarer, at de ikke oppefra mødes med krav om at indhente særlige beløb til kommunen, men at de jo gerne vil vise, at deres indsats betaler sig. Jeg får indtryk af, at det økonomiske rationale har betydning i gruppen.

Note E

I forhold til ”afklarende borgersamtaler” forklarer Jesper, at kontrolgruppen nogle gange spørger borgeren, om de må komme på ”uanmeldt kontrolbesøg” hos borgeren under en sådan samtale, og jeg kan se, at en sådan forespørgsel er systematiseret, idet den fremgår som ét punkt af flere i det samtaleskema, der anvendes til borgersamtaler. Ifølge Jesper takker nogle nej til dette ”tilbud”, men de fleste siger ja.

Note F

I løbet af vores møde anvender Jesper flere gange udtrykkene ”Ankestyrelsen”, ”principafgørelser”, ”CPR-loven” og ”tolkning af regler”, hvilket giver indtryk af en vis juridisk orientering i gruppen.

Note G

Jesper og Marianne fortæller om, hvordan de nogle gange anvender andre forvaltningers sagsakter til oplysning af en sag, og at borgeren herved ifølge Marianne kan blive konfronteret med oplysninger, som borgeren ”... aldrig havde *drømt om* ville blive anvendt i en anden sammenhæng”. De fortæller om, hvordan de i en sådan sammenhæng netop har haft adgang til meget ubehagelige oplysninger fra en børnesag om mishandling.

Note H

Jesper fortæller, at de typisk observerer i 8-10 uger, inden borgeren indkaldes til en afklarende samtale. Disse observationer foregår ca. i tidsrummet 16-04.30, afhængigt af borgeren eller virksomheden, der observeres.

18. marts 2013 – Feltarbejde, dag 1

Noter fra en mandag formiddag på kontoret, hvor kontrolmedarbejderne Jesper, Kathrine og Marianne er tilstede.

Note A

En ny anmeldelse af to kontanthjælpsmodtagere, Søren og Mette, er indkommet fredag. De anmeldes for sort arbejde i hjemmet, som heller ikke er modregnet i deres kontanthjælp. Jesper viser mig, hvordan han er ved at belyse sagen via facebook, hvor en åben side tilsyneladende omhandler den mandlige kontanthjælpsmodtager, Søren, tatoveringsforretning. Mettes facebookprofil viser billeder fra hendes "hårkrog" i kælderen, der ligner en lille salon med en særlig stol, spejl og hylde. På Jespers stemmeføring og gestikulationen fornemmer jeg, at han er forarget.

Jesper fortæller videre, at Søren i øjeblikket søger om førtidspension, ligesom der foreligger en arbejdsevnevurderingsjournal på Mette, hvorefter det fremgår, at hun mest er interesseret i at arbejde med hår.

Jeg spørger, hvordan kontrolgruppen får adgang til disse sagsakter, der hører til sygedagpengesager, og Jesper fortæller, at de "... har adgang til alt".

Note B

Jesper fortæller om samarbejdsproblemer med det relativt nyetablerede Udbetaling Danmark (UDK), og jeg får mulighed for at gennemlæse en henvendelse herom til UDK fra Netværket af Kontrolgrupper. Heraf fremgår en række af de kommunale kontrolenheders oplevede samarbejdsproblemer med UDK.

Et af punkterne vedrører kontrolgruppernes uenighed med UDK i forhold til orientering af borgeren ved opstart af en sag. Det fremgår, at UDK umiddelbart efter modtagelse af en anmeldelse og senest 14 dage herefter orienterer borgeren om anmeldelsen, men at kontrolgrupperne oplever dette som ødelæggende for deres arbejde, idet borgeren så får mulighed for at ændre adfærd. (Der henvises til Persondatalovens § 30, stk. 2, nr. 6.)

De kommunale kontrolgrupper problematiserer i et andet punkt, at UDK primært vil benytte sig af registersamkøring til oplysning af sager, hvilket af kontrolgrupperne vurderes kun at give et ”formelt” og ikke et ”reelt” indtryk af borgerens situation. Jeg får herved indtryk af, at der eksisterer en kamp på feltet vedr. hensynet til borgeren overfor hensynet til kontrolindsatsen.

Endelig problematiserer de kommunale kontrolgrupper en manglende tilbagemelding fra UDK vedr. rejste tilbagebetalingskrav og fremtidige besparelser som resultat af UDK’s samarbejde med de kommunale kontrolgrupper. De kommunale kontrolgrupper har behov for sådanne tilbagemeldinger for at kunne dokumentere deres indsats og dermed deres berettigelse.

Note C

Jesper fortæller om ”Dialogportal Social Kontrol”, hvor netværket af kontrolenheder kan erfaringsudveksle og bistå hinanden ved tvivlsspørgsmål.

Note D

Jesper fortæller, at kontrolsager med sygedagpengemodtagere ofte omhandler hel eller delvis sygemelding og ofte vedrører sygedagpengemodtagere, der er selvstændigt erhvervsdrivende.

Note E

Marianne fortæller om en borger, der har forsøgt at ”bortforklare snyd”. Kontrolgruppen havde imidlertid 40 observationer på borgerens bil, som stort set altid stod på kærestens bopæl, hvorfor borgerens forklaring ifølge kontrolgruppen forekom helt utroværdig.

Note F

Jesper fortæller mig, at der er forskel kontrolgrupperne imellem, hvorvidt de vælger at indkalde en borger til samtale allerede ved modtagelsen af en anmeldelse eller først gennemfører en ”forundersøgelse” af borgerens forhold. Jesper fortæller, at de i denne kontrolgruppe som udgangspunkt starter med at gennemføre en forundersøgelse og argumenterer for, at dette også er af hensyn til borgeren, så denne ikke indkaldes automatisk uden, at der er grund til det. Da jeg

spørger uddybende til, hvorvidt det så nogle gange viser sig, at der ikke er noget at finde på en anmeldelse, svarer Jesper dog med udgangspunkt i et andet rationale end hensynet til borgeren, idet han forklarer, at borgerne ville ændre adfærd, hvis de var vidende om kontrolgruppens opmærksomhed. Således foretrækker kontrolgruppen at gennemføre forundersøgelse inden indkaldelse af borgeren.

Jesper fortæller, at der typisk gennemføres 8-10 observationer, og selvom disse ifølge Jesper ikke tillægges stor værdi af UDK og Ankestyrelsen, opleves de i kontrolgruppen som et værdifuldt redskab i forbindelse med en borgersamtale.

På mit spørgsmål om, hvorvidt det gør noget ved en anmeldelse, at den indgives anonymt, svarer Jesper, at det ikke er tilfældet for ham ”personligt”. Jesper vurderer, at der skal meget til, før en borger indgiver en anmeldelse og argumenterer med, at ”... du kan jo bare prøve at tænke på, hvordan du selv ville have det med at indgive en anmeldelse.”

Note G

Jesper fortæller om engang at have været med til at gå ind i en opgang, ”...selvom det må man egentlig ikke”. Der så han et par sko i str. 46 stå udenfor døren til en kvindes bolig, som kontrolgruppen mistænkte for ikke at være reelt enlig. I løbet af fortællingen kommer Jesper frem til, at der var flere par sko i str. 46. Jesper fortæller, at selvom de ikke kunne bruge disse oplysninger til at rejse sagen, så ”bestyrkede det sagen for dem selv”.

Note H

Jesper giver udtryk for, at der er forskel på kommunernes praksis afhængigt af de enkelte kontrolmedarbejderes baggrund som eksempelvis politibetjente, jurister eller kontomedarbejdere.

Note I

Jesper fortæller, at forsyningen kan udlevere oplysninger om en borgers strømforbrug med hjemmel i retssikkerhedslovens § 10, 11 eller 12.

Note J

Jesper viser, at kontrolgruppen anvender hjemmesiden www.OIS.dk til at skaffe oplysninger om ejendomme.

Note K

Jesper fortæller, at kontrolmedarbejderne bruger deres egne facebook-profiler til at undersøge andres facebook-profiler. Han giver udtryk for, at dette nogle gange kan være lidt problematisk, hvis borgeren har fælles bekendte med kontrolmedarbejderen. Jesper fortæller, at de også nogle gange kan tjekke en borgers søskende eller anden familie på facebook, hvis borgerens egen profil er meget lukket.

Note L

Marianne kommer tilbage fra printeren og beklager sig over, at denne nu igen printer skævt fra facebook, hvortil Jesper og Kathrine medgiver, at det tit er et problem. Jeg får således indtryk af, at facebook bruges systematisk til oplysning af sager.

Note M

Jeg får at vide af Jesper, at der ikke eksisterer en fast procedure eller systematik for indhentelse af oplysninger til belysning af sager fra henholdsvis forsyningen, OIS, observationer, facebook eller sagsakter fra andre forvaltninger. Der er ikke et hierarki eller en fast procedure for indhentelse af de forskellige slags oplysninger.

Note N

Jesper fortæller, at der på et tidspunkt blev taget initiativ til at oprette ”Sammenslutning Af Kontrolgrupper” (SAK), men at dette aldrig blev realiseret pga. konflikter og uenighed blandt nogle af de kommunale kontrolgrupper. Konflikterne skyldtes ifølge Jesper, at initiativtageren til oprettelsen af en sådan sammenslutning, som samtidig stod til at skulle være formand, af nogle kontrolgrupper oplevedes som for kontroversiel i sin tilgang til kontrolarbejdet og i sine udmeldinger herom. Jesper fortæller, at de i kontrolenhed X ”... godt kan lide denne medarbejders måde at kontrollere på, med udkørsler og den slags”, men at ikke alle kommuner er enige heri. Jesper forklarer dette med, at hvis man

oplyser en sag med udgangspunkt i lov om børnefamilieydelse, så skal kontrolgruppen alene *sandsynliggøre* bedrageri, og at man her tilmed må benytte sig af observationer, mens en sag, der belyses med udgangspunkt i CPR-loven skal *bevises* og at observation kun må benyttes tilfældigt.

Der er således forskellig hjemmel afhængig af lovgivningen, hvilket resulterer i uenighed og uens praksis, både blandt kommuner, men også i forhold til UDK, der iflg. Jesper kun undersøger sager med udgangspunkt i CPR-loven.

Jeg fornemmer her en kamp på feltet mellem de forskellige aktører vedr. brugen af observationer og omfanget af dokumentation for bedrageri.

Note O

Kathrine og Marianne diskuterer en sag, og Marianne siger: ”Altså, det er jo direkte gevinst til Y Kommune, det er ikke vores gevinst. Men jeg tænker, at der også er mange penge i det for os, med friplads og det hele...”.

Jeg tolker udtrykket ”gevinst” som udtryk for en vis orientering mod ”resultater” i kontrolgruppen.

Note P

Jesper fortæller om netop at have modtaget en anmeldelse på en borger, Kalle, der angiveligt udfører sort arbejde i form af rengøring i sommerhusområderne om lørdagen. Jesper fortæller, at det er svært at belyse den slags sager, og SKAT har forklaret ham, at betaling ofte sker i form af 1500,- kr., der ligger i en skuffe til rengøringsmedarbejderen. Jesper påtænker derfor at køre ud med en anden medarbejder en lørdag og vente ved en central tilkørsel til sommerhusområdet, indtil borgeren kommer kørende for efterfølgende at følge efter ham; ”... selvom det egentlig er noget, man ikke må, fordi det jo er overvågning”. Jesper fortæller om at være splittet imellem lovens muligheder og ”lysten” til at afsløre det sorte arbejde. Stemningen er på én gang forarget og engageret, idet Jesper på den ene side beskriver denne slags sager om vanskelige at undersøge, men på den anden side giver udtryk for, at han godt kan lide at blive udfordret af arbejdet.

Jesper fortæller i øvrigt, at det kan være vanskeligt at følge efter en sådan borger, da det er nødvendigt at holde sig på afstand, og der kan være ganske meget trafik på skiftedage.

Jeg får på denne baggrund indtryk af, at Jesper besidder en vis erfaring med denne slags udkørsler.

20. marts 2013 – Feltarbejde, dag 2

Noter fra en onsdag formiddag, hvor jeg overværede kontrolmedarbejderne Jesper og Marianne gennemføre to ”afklarende borgersamtaler” med borgeren Aida og borgeren Tine samt forberede dem.

Endvidere noter fra onsdag aften, hvor jeg deltog i kontrolkørsel fra 18-21.30 med kontrolmedarbejderne Jesper og Kathrine.

Kontorarbejde, herunder forberedelse af borgersamtaler, samt gennemførsel heraf

Note A

I bilen på vej mod den by, hvor borgersamtalerne skal afholdes, taler Jesper og Marianne om, at de tror, at de større kommuner øger udbredelsen af socialt bedrageri, fordi den sociale kontrol, der findes i små lokalsamfund, hvor kommunale medarbejdere og lokalbefolkning kender hinanden, nedbrydes.

Jeg spørger, om de store kommuner så forhindrer, at kontrolmedarbejderne møder borgere, de kender privat, i forbindelse med deres arbejde, og de svarer, at det sjældent sker. Jesper fortæller om en enkelt gang at have været på virksomhedsbesøg hos én, hvor navnet ikke forekom bekendt, men hvor det viste sig under besøget, at han kendte ejeren: ”Det var da lige... Dét havde jeg ikke forventet. Men så igen, det er jo bare et arbejde, som så meget andet arbejde. Det har jeg det ikke dårligt med, så vi talte os til rette, stille og roligt, og så gik det også”.

Note B

På kontoret om formiddagen forbereder Jesper og Marianne deres borgersamtaler. Kathrine vender en sag, hun er i tvivl om, med Jesper og Marianne: ”Jeg tror, jeg har besluttet mig for at køre en tilbagebetaling. Jeg tror ikke en skid på hende.” Kathrine viser mig de observationer, kontrolgruppen igennem et års tid har foretaget på kvinden Maja, og jeg ser, at de gennemsnitligt har observeret på hende ca. 5 gange månedligt. Observationerne vedrører primært nummerplader på bilerne omkring adressen, hvortil det står noteret, om det er Majas egen bil,

barnefaderens bil, barnefaderens forældres bil eller et ukendt nummer. Enkelte observationer vedrører huset, eksempelvis hvorvidt lyset er slukket eller ej, samt hvem, der kommer ud af døren (eksempelvis Maja, barnefaderen og barnefaderens forældre).

Note C

Jesper viser mig en anmeldelse, han har modtaget fra en anden sagsbehandler i kommunen. Den handler om en kvinde, der betegner sig som enlig, men fordi kvinden indleverer kopi af sin lejekontrakt til kommunen sammen med en mand, underretter sagsbehandleren kontrolgruppen.

Sagsbehandleren afslutter mailen med: ”God fangst :-)”.

Note D

På kontoret tilbyder Kathrine mig en kop te, men jeg takker nej, da jeg skal ud af døren med Marianne og Jesper kort tid efter. Kathrine går lidt rastløst rundt, hun er i godt humør, men har brug for en pause. Hun går hen til Marianne og forstyrrer med et smil: ”Nåh... Er du klar til at nakke hende? BANG! BANG! BANG!” (Kathrine står i ”skyde-positur” som i en James Bond-film og foregiver at skyde nogen). Marianne svarer: ”Jaeh, nu må vi se. Den kan gå begge veje.”

Note E

Jesper og Marianne taler om Jespers forestående samtale med kvinden Tine.

Marianne: ”Det er ikke meget, du har”

Jesper: ”Nej, og det er også én, jeg er meget i tvivl om”

Marianne: ”Ja, der er jo kun meget lidt på facebook”

Jesper: ”Ja, kun et facebookbillede, og at de har været kærester siden 2011”.

Marianne henvendt til mig: ”Og så er det jo, at man er meget tilbøjelig til at tro på deres forklaringer”

Jesper: ”Men denne her er jeg meget usikker på. Der er ikke så meget forberedt på forhånd, så vi lader den være helt åben”.

Note F

På vej mod den by, hvor borgersamtalerne skal afholdes, fortæller Jesper og Marianne mig mere om de to forestående borgersamtaler. Marianne kører bilen og

siger om kvinden Aida: ”Hun har så lige fået et barn med ham, som hun tilsyneladende ikke skulle have noget med at gøre.”

Jesper: ”Jamen, det er da også en måde at betale husleje” (med glimt i øjet)

Marianne: ”Ja, ved at give et barn?” (smiler)

Jesper: ”Jah... Eller dét, der fører til at få børn.”

Marianne: ”Vi må jo se, måske er han med i dag.”

Jesper: ”Har du egentlig tænkt på, om hun har brug for en tolk? Hun flyttede jo hertil efter et år i Sandholmløjren.”

Marianne: ”Nah, altså jeg regner med, at de selv beder om det. Og jeg kan jo se, at hun har bestået en danskprøve.”

... (der er stille lidt)

Marianne: ”Mon hun har fået barnet for at få lov til at blive? Jeg kan nemlig se, at han er sådan én ”ind-og-ud-af-forhold”. Han har haft mange forhold. Så det kunne jo godt være.”

Note G

På vej i bilen mod den by, hvor borgersamtalerne skal afholdes, fortæller Jesper og Marianne mig historier fra deres job.

Den første, som jeg kalder ”Bilka-fortællingen”, fortælles i forlængelse af et spørgsmål til mig om, hvad min undersøgelse egentlig skal handle om. Jeg fortæller, at det ved jeg endnu ikke helt, da kontrol-området endnu er meget udforsket, og jeg derfor ønsker at lære det bedre at kende, før jeg udformer endelig problemformulering. Jeg forklarer, at jeg har udarbejdet lignende undersøgelser på beskæftigelsesområdet, men at dette forekommer meget anderledes, fordi frontmedarbejdernes handlerum dér er meget proces- og detaljereguleret. Her overfor virker det på mig som om, kontrolmedarbejderne har et noget større handlerum og mulighed for at agere mere frit. Jeg fortæller, at begge dele har forskellige fordele og ulemper; f.eks. kan det virke demotiverende på frontmedarbejderne at være meget regulerede, og omvendt kan det øge motivationen og lysten til arbejdet at have stor indflydelse på arbejdet.

Dette kan Jesper meget godt genkende fra sig selv. Han fortæller, at han engang stod i Bilka med sin kæreste, da han pludselig så en kvinde, der havde været til samtale på kommunen et par dage før, hvor hun *intet* kunne, men så ser Jesper

hende gå rundt i høje hæle i Bilka. Han blev så optaget heraf, at kæresten angiveligt skulle have spurgt: ”Står du og kigger efter andre kvinder?”, hvortil Jesper svarede: ”Nej, jeg er sgu lige pludselig kommet på arbejde.”

Jesper fortæller, at han derefter ringede til kommunen og indkaldte kvinden til samtale. Jesper fortæller, at han orienterede kvinden om, at han havde set hende gå rundt i høje hæle i Bilka, og at han med hendes samtykke ville anmode om at få udleveret overvågningsvideo. Dette ville kvinden ikke være med til, hvortil Jesper svarede, at han så ville kunne få det udleveret via politiet.

Jesper opsummerer: ”Så af én, der intet kunne og var meget sølle, der er hun altså i aktivering 25 timer nu. Så dér kom jeg lige pludselig på arbejde”.

Jeg spekulerer over, hvilke forskellige forståelser, der findes af fænomenet ”lige pludselig at komme på arbejde”. Én ting er at stå til rådighed som tilkaldevagt, men jeg forstår Jespers opfattelse af fænomenet som dét pludseligt at kunne blive ”aktiveret” af noget udefrakommende, såfremt man som privatperson bliver vidende om noget ”mistænkeligt”. I forlængelse heraf tænker jeg over, om kontrolmedarbejderne altid latent er på arbejde?

En anden historie, jeg får fortalt, undervejs, er historien om de ”vietnamesiske jordbærplukkere”. Jesper fortæller, at han og Marianne deltog i en razzia med SKAT på en virksomhed, og mens Marianne talte med nogle medarbejdere ”fortil” på gården, gik Jesper med nogle medarbejdere fra SKAT om bagved. Her så de spor i jorden og noget højt græs, der var trådt ned som en sti ind i buskene og pludselig får de øje på nogle vietnamesere inde i buskadset. De kan ikke slippe væk, og Jesper fortæller, at han hjalp med at tilbageholde 4 vietnamesere under det kaos, de oplevede, mens de ventede på politiet: ”Så det var sgu sjovt sådan en dag, dér var meget mere knald på”, fortæller han begejstret. Jeg spørger, hvordan han ene mand kunne holde 4 mennesker tilbage og Marianne bryder ind: ”De er bange. Sådan nogle, de tør ikke andet”. Jesper nikker og siger igen: ”Men det var sgu mega sjovt, så sker der altså noget”.

Note H

Marianne afholder den første afklarende samtale med Aida, som har udenlandsk baggrund. Hun har taget sin kæreste og deres lille pige med.

Samtalen indledes med en kort vejledning omkring kommunens pligt til at oplyse en sag, samt at Aida ikke har pligt til at udtale sig, men at der så vil blive truffet afgørelse på det foreliggende grundlag. Aida bliver endvidere vejledt om, at det er strafbart at vildlede, og at dette kan straffes med bøde. Aida nikker, men ser dog noget forvirret og usikker ud. Marianne forklarer ikke yderligere om sin egen eller Jespers rolle (Jesper tager referat og skriver derfor ned under hele samtalen og siger ikke noget). Det fortælles heller ikke overordnet om samtalens formål.

Marianne gennemfører samtalen ved systematisk at gennemgå spørgsmålene i skemaet "Afklarende samtale". Aida giver flere gange udtryk for ikke at have forstået et spørgsmål eller eksempelvis det juridiske begreb "reelt enlig". (Kontrolmedarbejderne taler efterfølgende i bilen på vej hjem om, at sådan er det altid med de etniske kvinder; de græder og forstår ingenting. Dette tolkes af kontrolmedarbejderne som en typisk strategi fra disse kvinders side).

Mod slutningen af samtalen konfronterer Marianne Aida og hendes kæreste med sin opfattelse af, at hun ikke vurderer Aida som værende reelt enlig. Marianne fremlægger udskrift af strømforbrug, observationer af lys i lejligheden og legetøj udenfor begges bopæl samt samtaler med lederne af børnenes pasningsinstitutioner. Hertil svarer Aidas kæreste, at kontrolmedarbejderne gerne må komme hjem til dem begge og se, hvordan de bor. Marianne svarer, at de kan køre med det samme, og om de ikke skal gøre det. Det resulterer i, at Marianne tager med Aida, Aidas kæreste og deres lille barn, imens Jesper og jeg bliver tilbage til borgersamtalen med Tine.

Senere fortæller Marianne, at hun ude på bopælen så et billede af Aida, Aidas kæreste og deres barn sammen, og at hun med sin ipad tog et billede heraf. Marianne fortæller, at Aida spurgte, om de "...ikke måtte dét?" (have et familie billede stående), hvortil Marianne havde svaret, at "... dét måtte de gerne, men at hun kunne se, at Aida og kæresten var meget glade for hinanden."

Note I

Da Marianne er kørt, gennemfører Jesper alene en afklarende borgersamtale med kvinden Tine om, hvorvidt hun er reelt enlig. Jesper har dog forinden spurgt, om jeg vil skrive referat, nu, hvor Marianne er kørt, hvilket jeg svarer ja til. Jeg sætter

mig derfor hen ved siden af Jesper, hvor Marianne sad før, i stedet for at sidde længere væk i rollen som ”betragter”.

Tine forespørger tidligt i samtalen om at se anmeldelsen, da hun er helt sikker på, at det er hendes jaloux eksmand, som tidligere har truet hende, der også chikanerer hende nu. Hun vil meget gerne have et navn, men da anmeldelsen er anonym, kan Jesper ikke imødekomme hendes ønske. Tine svarer: ”Jeg bliver sgu så træt” og henviser til den chikane, hun udsættes for.

Jesper forelægger hende uden indledning eller forklaring sine observationer fra facebook, sin viden om hendes og hendes nuværende kærestes arbejdspladser, samt observationer af hendes og kærestens biler. Tine bliver berørt og udbryder: ”Ved i også dét?! Var jeg ikke paranoid i forvejen, så er jeg det da nu.”

Jeg bliver også berørt, da jeg oplever Tines sårbarhed ved at blive forelagt observationer og viden om hendes forhold, som hun ikke er forberedt på, og som forekommer overvældende. Jeg oplever situationen grænseoverskridende og kan ikke finde ud af, hvor jeg skal kigge hen, jeg slår øjnene ned i bordet, prøver at kigge lidt væk og forsøger at overbevise mig selv om, at jeg jo egentlig ikke er en del af situationen, men blot observerer. Jeg har ikke lyst til at medvirke som ”skaber” af dette møde.

Jesper spørger, om Tine har medbragt udskrifter af sine konti, og hun udleverer disse. Jesper oplyser hende om, at såfremt han ikke finder betænkelige oplysninger i disse udskrifter, forventer han, at der fortsat vil være grundlag for at betragte hende som enlig.

Jesper følger efter samtalen Tine ud og fortæller mig efterfølgende, at hun virkede meget berørt og fældede en tåre. Jesper selv forekommer noget skuffet: ”Det var godt nok op ad bakke. Jeg havde håbet, at der var kommet noget nyt frem under samtalen, som jeg kunne forfølge.” Hans ansigtsudtryk er irriteret, men han fortæller, at han var indstillet på et sådant resultat af samtalen.

Note J

På vej ud i bilen fortæller Jesper og Marianne, at de inden mødet havde talt om, at jeg evt. kunne tage referat fra den sidste borgersamtale, såfremt Marianne fik lejlighed til at tage med Aida og hendes mand hjem, og det i øvrigt virkede forsvarligt. Så helt tilfældigt var det ikke, selvom jeg blev overrasket.

På vej hjem i bilen taler Jesper og Marianne om, at det passer dem godt først at spørge ind til borgeren og ”give hende mulighed for at være ærlig”, for først derefter at forelægge borgeren de oplysninger, kontrolgruppen selv har indsamlet.

Kontrollkørsel 18 – 21.30 med kontrolmedarbejderne Jesper og Kathrine

Note K

Kathrine fortæller om de to unge, vi kigger efter i et af områderne på turen: ”Det drejer sig om to unge, der står som udeboende og bor ved en familie med to små børn på 90 m². Det virker mærkeligt. Især, fordi de kommer fra en kultur, hvor unge, ugifte piger normalt ikke får lov at flytte hjemmefra. Hvorfor skulle to 18-19-årige piger så bo hos en børnefamilie?”

Note L

Efter nogle timers kørsel er mørket faldet på, og Kathrine siger: ”Se, det er fordelen ved at køre rundt, når det er mørkt; man kan nemt se, hvad folk laver, når der er lys i vinduerne.”

Note M

Vi kører ude i en mindre landsby, hvor Jesper og Kathrine har været før. De undrer sig over en mand og kvinde med fælles børn, men angiveligt ikke et par. Kvinden har adresse en halv kilometer fra manden, og vi kører forbi for at se, om hun er hjemme på sin egen bopæl. Der er helt mørkt i huset, og Kathrine bemærker postkassen: ”Prøv at se, den står helt åben og fuld af reklamer. Her har ikke været nogen i lang tid.”

Kontrolmedarbejderne beslutter at fortsætte turen om forbi mandens bopæl. De taler om at komme kørende af en bagvej og så gå det sidste stykke, da de har været der nogle gange på det seneste, og de helst ikke skulle blive opdaget. Vi holder lidt derfra, og Kathrine spørger mig, om jeg vil med ud at trække lidt luft sammen med hende, hvilket jeg svarer ja til. Hun tænder en cigaret, og vi går op ad vejen, hvor huset ligger. Der er helt mørkt og stille inde i huset, og Kathrine konkluderer, at de begge må være ude denne aften. ”Men se, ungernes legetøj ligger ude foran” siger hun, og vi går tilbage til bilen.

Note N

Jeg er træt efter turen og har fået meget ud af at opleve en kontrolkørsel på egen krop. Det er hårdt at blive ved at kigge efter noget og være opmærksom i mørket, og det er hårdt at køre så længe. Jeg bliver køresyg af alle de små køreture frem og tilbage rundt på parkeringspladserne i et udsat boligområde.

2/3 inde i turen tager jeg mig i at udbryde: ”Se, der er fodspor i sneen hen til postkassen!”, da vi holder udenfor et mørkt hus. På trods af mine egne betydelige forbehold overfor denne slags kontrol tager jeg mig selv i begejstret at gøre opmærksom på noget, der ”afslører” at ”nogen” har været der og tømt postkassen. I forlængelse af denne oplevelse spekulerer jeg efterfølgende over, hvad det gør ved indsatsen, at man skal blive ved at lede efter noget? Et sådant foretagende er jo kun meningsfuldt, hvis man finder noget, og derfor oparbejder man måske et behov for netop at finde noget? Man får brug for ”belønning”/”gevinst”/”resultater”, såfremt denne del af indsatsen overhovedet skal forekomme meningsfuld.

Note O

Vi afslutter kørslen ude i et udsat boligområde, og da vi kører forbi en Netto-butik udbryder Kathrine: ”Ej, har du nogensinde været inde i den Netto?”

Jesper: ”Ja?”

Kathrine: ”Der skal man godt nok bruge meget lys!” (smiler)

... (pause)

Kathrine: ”Der er så meget sort!” (smiler – henviser til de mange beboere i området med anden etnisk herkomst end dansk)

Jesper: ”Nu skal du være ordentlig” (smiler)

Kathrine: ” Ja ja – men vi kunne gøre nogle gode observationer derinde, dét tror jeg.”

22. marts 2013 – Feltarbejde, dag 3

Noter fra kontoret i tidsrummet 10.30-14.45.

Note A

Jesper arbejder videre på sagen om borgeren Tine, som han gennemførte en ”afklarende borgersamtale” med onsdag. Onsdag virkede Jesper meget usikker på, om der var noget at komme efter i sagen og tilkendegav overfor borgeren, at hun fortsat skulle forvente at blive betragtet som enlig, såfremt der ikke fandtes noget ”undrende” i udskriften af hendes kontoudtog.

Da jeg kommer til kontoret, er Jesper i færd med at gennemgå Tines kontoudtog. Han vurderer, at Tines benzinforbrug på 2000,- kr. i én måned er meget højt, da hun arbejder i samme by, som hun bor i. I de første to uger af marts har Tine købt benzin for 1000,- kr., hvilket ligeledes vurderes højt. Jesper fortæller: ”Vi skal jo lede efter undringer. Ting, der ikke stemmer overens med hendes egen forklaring”.

På mit spørgsmål om, hvad han kigger efter, forklarer Jesper, at han særligt kigger efter brændstofforbrug samt indkøb foretaget i kærestens by. Jeg ser på kontoudskriften, at disse indkøb markeres af kontrolmedarbejderen, mens indkøb i andre byer end kvindens hjemby og kærestens by ikke markeres.

Herefter sammenligner Jesper kvindens kontoudtog med den mandlige kærestes strømforbrug for at undersøge, hvorvidt der skulle være sammenfald, som kan indikere samliv. 3 gange i en periode på et par måneder handler Tine i kærestens hjemby. Ud fra den mandlige kærestes strømforbrug udleder Jesper, at kæresten muligvis har besøgt Tine 16-19 dage ud af i alt 67 dage, idet hans strømforbrug disse dage er så lavt, at han i hvert fald ikke er hjemme. Omvendt fortæller Jesper, at den mandlige kæreste jo også tager ekstra døgnvagter på sit arbejde, hvorfor han i princippet også kunne befinde sig dér på dage, hvor strømforbruget er lavt.

Jeg tænker, at strømforbruget således understøtter kvindens forklaring om, at de ikke ses meget og slet ikke regelmæssigt, men Jesper lægger vægt på, at en statusopdatering af den mandlige kæreste på facebook fortsat forekommer meget betænkelig. Manden skriver dér, at han dagligt kører af en bestemt vej, hvilket Jesper ikke kan forstå, da denne vej ikke ”naturligt” forbinder mandens hjem med

mandens arbejdsplads, men til gengæld forbinder mandens arbejdsplads med kvindens hjem.

Jesper beslutter sig for også at indhente udskrift af kvindens strømforbrug, selvom han umiddelbart efter samtalen med hende gav udtryk for, at der ikke rigtig var noget at komme efter, og at han håbede, at kvinden ville betragte samtalen som vejledende.

Jeg spørger Jesper, hvad der har bragt ham i tvivl siden i går, og hvad der gør, at han ikke henlægger sagen?

Jesper: ”Jamen, når man lige får sovet på det... Der er bare noget. Når man ser på sig selv og den måde, man lever sit liv på. 2000,- kr. til benzin i måneden... Og de har været sammen længe, næsten 24 måneder.”

Mig: ”Er det dét - varigheden?”

Jesper: ”Jah... De var på ferie i 2011, og nu har vi 2013. Hvis man ser på sig selv, altså... Man tager jo ikke bare på ferie med en total fremmed, eller holder arm i arm med én, man ikke holder af. Man vil vel også gerne have, at forholdet skrider frem. Du kan også se denne her (finder dokument frem). Det er en afgørelse om en kvinde, der fortsat skulle betragtes som reelt enlig, og her lægger Ankestyrelsen særlig vægt på, at kvinden og kæresten har kendt hinanden i under 6 måneder, og så at de bor i hver sin by. Derfor vil jeg også lægge vægt på varigheden i denne sag, for de har altså kendt hinanden i 24 måneder.”

Mig: ”Okay. Var det en principafgørelse eller..?”

Jesper: ”Ja... Nu er den er godt nok historisk... Men altså, jeg tænker, at det er den slags, jeg vil lægge vægt på.”

Senere samme dag modtager Jesper kvindens strømforbrug fra Forsyningen. Efter at have kigget lidt på den udbryder han: ”For helvede mand, ikke én dag i år under 6 (henviser til strømforbruget, der viser, at der bruges strøm i huset, og at der derfor er nogen hjemme). Den bliver svær, den her. Men hun har selvfølgelig også en voksen datter, der bor hjemme. Hun kan jo godt passe den yngste hjemme, hvis mor er ude i weekenden...”

(Moderen gav under samtalen udtryk for det modsatte; at det vigtigste for hende er at være mor, og at hendes børn ikke skal indblandes i forholdet til hendes nye kæreste).

Jesper: ”Ja, det hjalp mig sgu ikke meget. Den er virkelig svær. Jeg tror, jeg vil opfordre hende til fremadrettet at registrere sig som samlevende.”

Kathrine: ”Nja... Men så kan du jo undre dig over, at forbruget svinger så meget.”

Jesper: ”Det eneste, der bare er lidt fejlt, er, at jeg er her jo ikke, hvis hun ringer i påsken” (henviser til, at kvinden var ængstelig under samtalen).

Note B

Jesper viser mig en udskrift af en borgers flytteanmeldelse fra ”eFlyt”. Han forklarer, at man med det nye system ”eFlyt” kan se præcist, hvornår borgeren har meldt flytning, hvilket kan være nyttigt. Eksempelvis har borgeren Mehmet, som kontrolgruppen overvejer at kræve tilbagebetaling af pga. ”ond tro”, meldt flytning kl. 14.33 på en dag, hvor kontrolgruppen har opsøgt ham omkring kl. 12. Her oplyste Mehmet ifølge Jesper, at han netop var flyttet sammen med sin kvindelige kæreste. Det undrer Jesper, at manden så i umiddelbar forlængelse af samtalen med kontrolgruppen melder flytning. Jesper finder det mistænkeligt og giver udtryk for, at det kan tyde på, at de har boet sammen længere.

Mehmet er sygemeldt pga. psykiske problemer, men blev set på sin søns pizzeria under kontrolkørslen onsdag, hvor han gav udtryk for at hjælpe sønnen i gang vha. rådgivning og enkel praktisk hjælp. Mehmet's kone hjælper ifølge Jesper og Kathrine angiveligt med rengøringen i pizzeriaet, selvom hun er sygemeldt med en dårlig arm.

Jeg spørger Jesper hvilke overvejelser, han gør sig nu, hvortil han svarer: ”Ja... Jeg kan vælge at stoppe den fremadrettet (Mehmet's ydelse), eller også kan jeg sige ”Nej, det skal de fandeme ikke have lov til...”.

Imens Jesper fortæller mig om sagen, bryder Kathrine ind: ”Jeg ved ikke, om du også har hans kone, hun er også på sygedagpenge? Så det er egentlig to, vi fangede dér.”

Jesper forklarer, at hvis sygedagpengeafdelingen vælger at lukke de to sygedagpengesager, så skal besparelsen op på kontrolgruppens barometer: ”Vi skulle jo gerne op på samme besparelser som sidste år. Forhåbentlig. Men jeg kan se, når vi sammenligner med andre kommuner, at så ligger vi højt. Så det er fint nok.”

Kontrolmedarbejderne diskuterer herefter udfordringer og fordele ved hhv. sygedagpenge- og kontanthjælpssager i forhold til besparelser. Jesper forklarer, at kontanthjælp er sværere at inddrive end sygedagpenge, da kontanthjælp udgør det sidste sikkerhedsnet og derfor kun trækkes procentvis og ikke kan fratages en borger fuldstændig. ”Derfor mener jeg også, at vi skal til at satse mere på sygedagpenge. Det giver nemmere og større besparelser” siger Jesper, mens Kathrine og Marianne samtykker.

Jeg spørger ind til måden at opgøre besparelser på. Jesper forklarer, at KL har fastsat retningslinier, hvoraf det fremgår, at man beregner en besparelse et år frem i tiden. Hvis en sygedagpengemodtager får stoppet sine sygedagpenge, regner man denne besparelse et år frem: ”Sådan er det bare”.

Note C

Indretning: Et par billeder på væggen, et par dåser bolcher på en kommode, dagens Ingemann-vitser med tegninger ligger ved siden af bolcherne og enkelte er klistret op på døren, et par planter, et par ski i hjørnet efter decembers julefrokost med skitema, en stor bold under et af skrivebordene, som er ergonomisk korrekt at sidde på, fire skriveborde placeret parvis face-to-face, to reoler og to lister på væggen over indhentede ”gevinster” (”fremtidige besparelser” og ”tilbagebetalingskrav”).

Ved Jesper står en radio, som spiller lavt. Hos Kathrine står en el-kedel og forskellig slags te. Døren til kontoret er altid lukket, men der er en smule gennemgang alligevel, da dette kontor ligger på vejen til Borgerservicechefens kontor. Alle kontrolmedarbejdere har to skærme hver.

Note D

Kathrine og Marianne diskuterer noget om Udbetaling Danmark og forklarer mig i denne sammenhæng om nogle af deres indbyrdes kontroverser. Marianne fortæller, at de lokale kontrolgrupper i kommunerne ikke modtager tilbagemeldinger fra UDK på deres underretninger, hvilket er frustrerende. Særligt fordi, de ikke får mulighed for at opføre ”gevinsten” af deres arbejde: ”Man er heller ikke ligeså hooked på det (arbejdet), når man ikke selv registreres for gevinsten” fortæller hun.

Note E

Jeg sidder og læser udkastet til en partshøring udarbejdet af Kathrine på en borger, som jeg ikke har mødt eller hørt meget om. Jesper og jeg er alene på kontoret, og jeg er optaget af at læse, da telefonen ringer, og Jesper taler længe med en anden sagsbehandler fra kommunen. Jeg ved ikke, hvad samtalen handler om, men Jesper siger på et tidspunkt: ”Vi kan være lidt kreative i hvert fald... Altså... Vi kan stille spørgsmål ved tolkningen af regler...”

Efter yderligere lidt tid siger Jesper: ”Jamen sig mig - er han ikke match 3’er? Han skal da bare ud i aktivering.”

2. april 2013 – Feltarbejde, dag 4

Noter fra kontoret i tidsrummet 9.30-12.30 samt kontrolkørsel efterfølgende. På kontoret er Jesper og Kathrine samt eleven Susanne. Marianne har ferie.

Kontor

Note A

Jeg sidder på min plads og læser en partshøring, som Kathrine har skrevet, da en borger ringer for at indgive en anmeldelse. Jesper tager telefonen, og jeg kan følge med i hans bidrag til samtalen: ”Jamen, hvis du vil have hende dømt for socialt bedrageri... Nej, og vi skal ikke bevise, men vi er nødt til at partshøre...” ... (pause) ... ”Men han er hjemme nu? Hvor lang tid har han været hjemme?” ... (pause) ... ”Det er rigtig nok, vi har haft den oppe før, og jeg ved at Kathrine sidder med den, og vi har diskuteret den. Jeg tror, hun står som én af de første, vi skal til at indkalde.” (Pause). ”Nej, nej, men jeg er enig. Helt enig. For det er dyrt for samfundet det her. Vi tager også din anmeldelse alvorligt...”

Efter samtalen uddyber Jesper overfor mig: ”Det er hendes eksmand. Han har godt nok ringet mange gange nu. I starten, jeg tror, hun havde kendt hendes nye kæreste en måneds tid, så ringede han (eksmanden). Men nu skal vi have gjort noget ved den. Men jeg har boet lige ved siden af hende, så jeg skal nok ikke deltage ved samtalen.”

Kathrine spørger ind: ”Nå, var der noget nyt?”

Jesper: ”Ja, om Eva. Hun passer hans hund, når han er ude offshore. Og nu passer han hendes børn i forbindelse med lærer-lockout'en.”

Kathrine: ”Spørgsmålet er, om vi skal ud og kigge?”

Jesper: ”Jeg vil da vædde med, at hans bil holder der nu.”

Note B

Jesper og Kathrine ser en nyhedsudsendelse, hvor en borger, Charlotte, som kontrolgruppen har undersøgt for socialt bedrageri, medvirker i forbindelse med pasning af børn under lærer-lockout'en. De taler om Charlotte og hjemmets indretning, som det fremstår i TV. Kathrine henvender sig til eleven Susanne: ”Du har da set udsendelsen, ikke?”

Susanne: ”Jo, jo – jeg blev jo nysgerrig” (smiler)

Kathrine: ”Dét hedder det ikke – det hedder at ville vide alt” (smiler)

Jesper: ”Ja, eller at man *undrer sig*” (smiler)

Efterfølgende fortæller Kathrine mig lidt mere om sagen med kvinden og udtrykker forargelse: ”Tænk engang, hun er socialrådgiverstuderende! Der var heller ingenting med hende, og jeg har ingen klage modtaget på afgørelsen. Hun spurgte, hvad det ville få af konsekvenser for hende i fremtiden, og det kunne jeg jo ikke svare på.”

Mig: ”Hvordan kan det så være, at hun ikke blev politianmeldt?”

Kathrine: ”Ej, dét, det synes jeg heller ikke... Jeg synes ikke, at man skal sparke til folk, der ligger ned.”

Note C

Jesper har igen kigget på sagen om kvinden Tine og sammenholdt hendes og kærestens strømforbrug. Flere gange findes hos Tine markant lavere strømforbrug i weekenden end til hverdag samtidig med et lidt højere strømforbrug hos hendes kæreste, når hendes eget er lavt.

Jesper: ”Det er jo en del mere, end hun oplyste os om ved samtalen, hvor hun sagde, at de måske mødtes på en parkeringsplads. Så derfor tror jeg, at hun er hos ham i weekenderne, og så er de hos hende i hverdagene.”

Mig: ”Men hvordan kan i vide, at det ikke er nogle andre, de ser? Eksempelvis at hun besøger sin mor?”

Jesper: ”Det kan vi heller ikke. Men vi skal heller ikke bevise, men kun sandsynliggøre.”

Note D

Kathrine forklarer, at kontrolmedarbejderne ikke sender en regning med en afgørelse, der går borgeren imod, fordi det ikke skal være *beløbets størrelse*, der får borgeren til at klage, men *afgørelsens indhold*.

Kathrine: ”De tror måske, det drejer sig om 10.000,- kr., men så bliver det måske 100.000,- kr., når vi sender vores afgørelse videre til eksempelvis SU-styrelsen i dette tilfælde.”

Note E

Jesper fortæller mig om en udkørsel på virksomhedsbesøg, som han skal bistå en anden kommune med og fortæller i denne sammenhæng, at det primært er ham, der sidder med den slags, men at han ingen problemer har med ”at kaste sig ud i noget nyt”. I den forbindelse kommer han ind på forskellen mellem sig selv og Ole, en nu pensioneret kontrolmedarbejder, som oplærte Jesper: ”Han var mere... tøvende, hvor jeg nok ikke er så bekymret, men bare tænker: ”lad os da prøve”.

Mig: ”Han gik mere op i procedurer og sådan?”

Jesper: ”Ja, altså: ”Må vi nu dét, og vi skal lige være helt sikre”. Han havde jo en fortid hos SKAT. Der er jeg mere: ”Lad os kaste os ud i det”. Og hvis vi så ikke må, jamen hvordan skulle vi vide det, hvis ikke vi har fået noget at vide? Der er jo mange måder at tolke på, og når nogle jurister siger én ting, og nogle andre noget andet – jamen, hvem bestemmer så, hvad der er rigtigt? Der er jeg ikke så bange for at kaste mig ud i noget, jeg ikke har prøvet før. Og Ole var da også med til at gøre ting, som vi ikke må. Han har da været med til at banke på et sted uden at have spurgt om lov først.”

Mig: ”Men ellers var han mere forsigtig?”

Jesper: ”Ja. Der er da også forskel på Kathrine og Marianne i dag.”

Mig: ”Mellem Kathrine og Marianne?”

Jesper: ”Ja. Kathrine og jeg ligner nok hinanden, hvor Marianne er mere påpasselig.”

Note F

Jeg har gennemlæst partshøringen på borgeren Maja og spørger Kathrine, om det var den sag, de havde så mange observationer på?

Kathrine: ”Ja, men jeg har plukket i dem, så jeg kun bruger de mest nødvendige.”

Mig: ”Vil hun så blive politianmeldt, når nu i har alle disse observationer?”

Kathrine: ”Nej, det bruger vi faktisk ikke særligt meget. Vi har ikke så gode erfaringer med at anmelde til politiet, da vi jo kun skal *sandsynliggøre*, mens de skal *bevise*. Derfor kommer sagerne tit til at ligge derovre og samle støv.”

Note G

Jeg spørger Jesper og Kathrine, hvordan de egentlig prioriterer og udvælger deres sager, hvis de pludselig får en masse anmeldelser, f.eks. i forbindelse med TV-udsendelsen "Aktion Socialt Bedrageri". De bliver jo ikke opnormeret?

Jesper: "Vi burde jo tage dem, der har ligget længst."

Kathrine: "Ja, men så igen, så kræver det her job nogle gange, at man kan køre med det samme."

Jesper: "Ja. Altså Ole, han sorterede efter de sager, han fandt interessante" (griner)

Kathrine: (griner)

Jesper: "Og man kan da godt nogle gange lade sig rive med. Hvis man først finder én ting på en borger, så bliver man sikker på, at der er mere og graver løs. Man gejler sig selv op. Jeg har da prøvet engang at indkalde en borger, hvor jeg intet fik ud af samtalen overhovedet, og hvor jeg bagefter tænkte: "Hold da op, jeg må virkelig forberede mig bedre næste gang". Man lader sig rive med."

Note H

Kathrine fortæller mig, at de lokale kontrolgrupper skal udfylde et "§ 11-skema" med oplysninger, der taler for og imod socialt bedrageri, når de oversender sager til Udbetaling Danmark: "Men det kan være svært at udfylde, hvad der taler imod. Jeg har tit sendt den af sted og bare skrevet: "Intet taler imod", fordi jeg intet kunne finde på at skrive."

Note I

Kathrine: "Men de dér pensionssager er meget sværere end enlig-sagerne."

Mig: "Nå? Hvordan dét – jeg troede stort set de gjaldt det samme?"

Kathrine: "Jah, men vi skal bare tage meget mere hensyn til pensionisterne. Det *har* vi fået at vide oppefra. Der var en særlig sag, som handlede om, at nogle ældre borgere havde følt sig chikanerede af kommunens kontrolmedarbejdere, og da kommunen i en retssag blev dømt til at udbetale erstatning til borgerne, blev kontrolgruppen samtidig nedlagt."

Mig: "Var det i 2003 – jeg tror, Jesper også har fortalt om den?"

Kathrine: "Ja. Og så fik de så lov at genopstarte igen i 2008 eller 2009. Men vi *skal* tage mere hensyn til de gamle og udvise mere omsorg end i enlig-sagerne."

Note J

Jesper fortæller mig, at han sammen med Ole tidligere har forsøgt at undersøge, hvad kontrolmedarbejdernes påklædning betyder for udfaldet af en borgersamtale: ”Vi tog slips og jakkesæt på, og vi overvejede endda at medbringe mapper. Men de lukkede bare helt i. Der er virkelig forskel på, om jeg tager en skjorte eller en t-shirt på til sådan en samtale.”

Mig: ”Det udstråler en forskellig autoritet?”

Jesper: ”Ja, netop. En t-shirt vækker større tillid.”

Note K

Kathrine fortæller mig om et ældre ægtepar, som hun har haft meget vanskeligt ved at stille noget op overfor, fordi de ”... bare er rigtig gode til at tale udenom”. De har imidlertid sommerhus samme sted som Kathrine, og hun har indtryk af, at de er der hver weekend, så når hun selv skal i sommerhus den kommende weekend, kunne hun ”... godt lige finde på at gå en tur forbi”.

Jesper kommenterer: ”Det er en arbejdsskade” (smiler).

Kontrolkørsel

Note L

Jeg kører med Jesper og Kathrine ud på kontrolkørsel i byen lige efter middag. Dette er et atypisk tidspunkt for dem at køre ud på, fordi mange mennesker typisk ikke er hjemme på dette tidspunkt. Men pga. lærer-lockout'en vurderer de, at det alligevel kan være en god idé at køre ud denne dag.

Vi kører ud til et udsat boligområde og holder udenfor en af blokkene. Kontrolmedarbejderne vil se, om den mand, de har fået til at melde flytning til sin kone, stadig bor på sin tidligere adresse. Eller hvem der så måtte bo i lejligheden. Derfor går vi ind i opgangen for at kigge på postkasserne. Dette fortæller dog ikke meget om beboerne på adressen, og Jesper løber derfor op på anden sal, hvor borgeren skulle bo, for at undersøge, om der skulle stå et navn på døren. Det gør der, og kontrolmedarbejderne undrer sig over, at borgerens navn stadig står på døren, når han selv giver udtryk for at være flyttet til sin kæreste. Da en lille dreng kommer ind i opgangen, går vi ud igen.

Kathrine vil gerne ryge en cigaret, og imens går vi lidt rundt på parkeringspladsen. Kathrine spørger Jesper: ”Skal vi lige prøve viceværten? Han ved da helt sikkert, hvem der bruger lejligheden til daglig.”

Jesper: ”Jah... Men mon han er der nu? Det ser ud som om, vi kommer 5 minutter for sent” (kigger på skilt hos viceværten, der oplyser om træffe-tidspunkter).

Kathrine: ”Ej, vi har da et helt kvarter endnu. Skal vi lige kigge ind?”

Jesper: ”Jah...”

(Vi går ind mod bygningen)

Jesper: ”Men burde vi ikke gå gennem boligselskabet?”

Kathrine: ”Jo, men har du ikke dit visitkort med?”

Jesper: ”Jo jo. Jeg tænkte også bare... I forhold til vores egen tavshedspligt... Er det her ikke Mariannes sag?”

Kathrine: ”Jo. Men når du kan vise dit visitkort, så kan de jo bare ringe tilbage, hvis der er noget”

Jesper: ”Ja, men hvad kan vi lige sige (til viceværten), når det ikke er vores sag?”

Kathrine: ”Okay. Sikke du tænker!... Vi venter så.”

... (pause)

Jesper: ”Ja, men det skal gøres rigtigt...”

Kathrine: ”Det gør vi da også altid...” (skæver til mig)

Vi sætter os ind i bilen og fortsætter kørslen rundt på parkeringspladser for at se efter specifikke biler.

Note M

Imens vi kører, fortæller Kathrine om en hyggelig dag med nogle venner i weekenden. En af venindernes kæreste er dog i kontrolgruppens søgelys, og Kathrine fortæller, at hun derfor ikke kunne mødes med denne veninde. Kathrine fortæller videre, at kvindens datter besøger Kathrines barn en dag, og at Kathrine ikke kan lade være at spørge hende: ”Nåh, har din mor fundet sig en ny kæreste?”. Ifølge Kathrine svarer datteren prompte: ”Nej. Det har hun ikke haft i lang tid.”

Jesper og Kathrine griner:

Kathrine: ”Hvor hurtigt kom dét lige...”

Jesper: ”Ja, hun blev da lige stillet i spotlightet”

Kathrine: ”Totalt indstuderet. Det havde hun da fået besked på, at hun skulle sige.” (Jesper nikker).

Note N

Vi kører videre ud mod en anden bydel, hvor kontrolgruppen vil undersøge, om en mand befinder sig på sin kvindelige kæreste, Evas, bopæl. Kontrolgruppen har samme dag modtaget en anmeldelse på kvinden og iflg. denne skulle hendes mandlige kæreste befinde sig på hendes adresse i dag. Men da vi kommer derud, er der ingen på bopælen. Der holder ingen bil udenfor, og huset ser tomt ud. Så vi kører derfra igen. Men da vi er kommet 300 meter væk, ser Jesper mandens bil i modgående retning af os og beder Kathrine om at følge efter den (vi kommer til en rundkørsel, hvor bilen nemt kan vende).

Kathrine: ”Men er du helt sikker på, at det var ham?”

Jesper: ”Ja, fuldstændig. Jeg kunne genkende bilen – dét er en arbejdsskade” (henvendt til mig med et smil).

Vi følger efter, men kan ikke køre helt ned ved siden af manden og hans bil. I stedet vender Kathrine bilen, men holder stille lidt i vendingen, så hun kan se manden i bakspejlet. Hun ser ham finde nøgler frem og selv lukke sig ind, hvorfor kontrolmedarbejderne konkluderer, at han har egne nøgler til bopælen.

9. april 2013 – Feltarbejde, dag 5

Noter i tidsrummet 8.00 – 12.00 fra kontoret og samarbejds møde på Jobcentret. På mødet deltager både Jesper, Kathrine og Marianne, der også alle arbejder på kontoret denne dag.

Note A

Morgenen startes med et samarbejds møde på Jobcentret kl. 8.30, hvor kontrolgruppen skal holde et mindre oplæg om deres arbejde med henblik på at opnå et bedre personkendskab mellem beskæftigelses- og kontrolmedarbejdere og derigennem styrke kontrolindsatsen.

På vej i bilen mod Jobcentret taler Jesper, Kathrine og Marianne sammen. På et tidspunkt henvender Jesper sig til mig: ”Vi tog også én på sygedagpenge i går”.

Mig: ”Nåh?” (Opfordrende)

Kathrine: ”Ja, dén var rigtig god”

Jesper: ”Der indhentede vi lige 52.000,- kr.”

Kathrine: ”Du var ellers tæt på at finde synd-paragraffen frem...”

Jesper: ”Nej nej, jeg ville bare være sikker på reglerne”

Kathrine: ”Åh, du var ikke helt glad ved det, ham her var jo både velklædt og ”sad bare og drak kaffe”. Men der gælder altså ingen synd-paragraffer her...”

Jesper (forklarende til mig): ”Han var nede på sin arbejdsplads, da vi kom forbi, og det må man altså ikke på sygedagpenge, og det fik vi da også bekræftet af jobcentret bagefter, at det må man overhovedet ikke på sygedagpenge”

Kathrine: ”Ikke engang for bare at drikke kaffe”

Jesper: ”Nej, så han er allerede delvist raskmeldt med to timer i ugen, og det giver så 52.000,- kr. lige ned i kassen”.

Note B

Præsentation

På Jobcentret indleder Jesper og præsenterer sig selv samt Kathrine og Marianne.

Kathrine og Marianne får et par minutter selv, hvor Kathrine fortæller at have ”... en baggrund som pantefoged ved SKAT, så jeg er vant til at gå lidt til folk”, og

Marianne beskriver sin baggrund som: "... jeg har siddet med boligstøtte og en masse administrativt tidligere, så jeg kommer fra "den anden side". Men altså jeg har siddet med en masse administrativt, og så har jeg nogle kurser i psykologi."

Jesper fortæller at have været elev ved kommunen og derfra have opbygget erfaring samt været med til at opstarte kontrolgruppen i 2008.

Jesper fortæller, at kontrolgruppen i øjeblikket sidder med ca. 400 sager, og at en sag typisk tager 3 – 6 måneder at behandle.

Jesper oplyser om, at mails sendt fra udlandet nogle gange kan spores, og at beskæftigelsesmedarbejderne gerne må kontakte ham, hvis de ønsker hjælp til at opspore en IP-adresse ved mistanke om, at borgeren befinder sig i udlandet.

Jesper taler roligt, og det er mit indtryk, at det styrker hans troværdighed.

Love og paragraffer

Jesper fortæller ud fra sit slide om, at kontrolgruppen arbejder med mange forskellige paragraffer, men at de "ikke er eksperter i alt". På slidet opremses bl.a. CPR-loven, børnefamilieydelsesloven, kontanthjælpsloven og sygedagpengeloven.

Jesper fortæller om begrebet "reelt enlig", at det ikke på baggrund af én indikator kan vurderes, om en borger er reelt enlig eller ej, men at en sådan vurdering må bero på flere indikatorer.

Jesper: "Vi er typisk inde og kigge i de her journaler og ressourceprofiler, og her finder vi mange gode oplysninger omkring samliv og dagligliv."

Beskæftigelsesmedarbejder 1: "Må i godt gå ind og kigge i journalerne uden samtykke?"

Jesper: "Ja, det må vi godt"

Beskæftigelsesmedarbejder 1: "Fordi i sidder dér, hvor i sidder?"

Jesper: "Ja. Vi har adgang til alt. Og så bruger vi også offentligt tilgængelige oplysninger som facebook og andet."

Beskæftigelsesmedarbejder 1: "Kan vi også gå ind og kigge i jeres?" (smiler)

Jesper: "Det må i gerne (smiler). Men altså... Vi finder utrolig mange oplysninger

—"

Beskæftigelseschefen bryder ind: ”Jeg vil bare lige sige, at vi må jo formode, at kontrolgruppen har sikret sig de nødvendige rettigheder til at tjekke journaler, men for jer gælder det, at hvis en oplysning er relevant for jeres sag, så kan i måske få brug for oplysninger hos kontrolgruppen. Men ikke, hvis det bare er den her, der er for lang (peger på egen næse)”.

Kathrine: ”Jeg vil godt lige tilføje... I må gerne tjekke vores sager, men i må for *guds skyld* aldrig sige noget til borgeren. Det ødelægger vores sager fuldstændig.”

Beskæftigelsesmedarbejder 2: ”Vi må vel godt svare, hvis borgeren spørger os?”

Kathrine og Jesper: ”Nej. Ikke i kontrolsager. Så må i sende dem videre til os. Så kan vi fortælle dem om lovgivningsmæssige forhold.”

Økonomi

Jesper går herefter videre til området ”økonomi” og siger: ”Ja, grunden til, at vi er her, det er jo, fordi vi gerne skulle spare nogle penge til kommunen” (på powerpoint’et er der kun ét punkt under økonomi, som hedder ”Besparelser til det offentlige”).

Han fortæller, at en sag typisk giver 60.-70.000,- kr.

Kathrine fortæller, at kontrolgruppen også samarbejder med SU, hvis de eksempelvis ”tager” en enlig mor, der ikke har været berettiget til at modtage ekstra SU som enlig: ”De har jo ikke en kontrolgruppe, og så sidder de jo og klapper i deres små hænder, når vi kommer med sådan én.”

Afsluttende

Jesper opfordrer til et øget samarbejde mellem beskæftigelsesmedarbejderne og kontrolgruppen og tilbyder bl.a. at deltage i borgersamtaler: ”Det gør det nemmere, hvis jeg sidder dér og har været ude og lave observationer, så får de ikke så nemt ved at lave små finter og snakke sig udenom.”

Beskæftigelsesmedarbejder 3 spørger, om kontrolgruppen oplever at modtage urigtige anmeldelser fra eksempelvis sure naboer, hvortil Jesper svarer, at de modtager rigtig mange anmeldelser, og at han vurderer, at der er noget at komme efter i 90 % af dem.

Beskæftigelsesmedarbejder 2 spørger, om borgeren bliver partshørt inden de hjemmebesøg, som kontrolmedarbejderne tidligere fortalte om?

Jesper: ”Ja, det gør de under samtalen”

Marianne: ”Og så får de den sendt bagefter”

Beskæftigelsesrådgiver 2: ”Ja, *bagefter*...”

Note C

På vej tilbage fra mødet spørger Kathrine, om Jesper ikke lige vil køre forbi en adresse, der er i nærheden af Jobcentret, for at se om en given bil står parkeret udenfor: ”Når vi nu alligevel er i området”. Dét gør vi så.

Note D

Tilbage på kontoret fortæller Jesper om forskelle i samarbejdet med beskæftigelsesmedarbejderne. Jesper oplever et godt og udbygget samarbejde med en håndfuld fra Jobcentret og beskriver disse som ”erfarne rådgivere”, der kan se, når noget er mistænkeligt.

Marianne er enig og fortæller, at det er hendes indtryk, at de unge ikke rigtig tør at tage kontakt til kontrolgruppen, fordi de endnu er for usikre.

Jesper fortæller, at der også er forskel på, om rådgiveren sidder med ”match 1” eller ”match 3” (borgere): ”Hvis hun sidder med match 1 eller 2, er der måske ikke så meget at komme efter, men hvis det er match 3, som er helt udenfor pædagogisk rækkevidde, så har de en hel del mere at komme med”.

Note E

Kathrine vil vise mig, hvordan kontrolgruppen samarbejder med folkeregistret, og vi går over til en medarbejder fra folkeregistret for at udarbejde en partshøring til en mand, hvis kvindelige kæreste netop er blevet erklæret samlevende med ham og mødt med tilbagebetalingskrav. Manden skal partshøres, fordi kommunen mener, at han på baggrund af kvindens sag, bør stå registreret på hendes bopæl, idet de vurderes samboende. Imidlertid ender det med, at Kathrine får talt sig frem til, at det ville være ”nemmere” hvis manden blev indkaldt på kommunen for at udfylde en flytning, frem for at de først skal udarbejde en skriftlig partshøring. Medarbejderen fra folkeregistret forekommer til at begynde med noget

forbeholden, men ender med at gå med på idéen, og borgeren indkaldes til et møde dagen efter.

Note F

Jesper taler i telefon med en medarbejder fra SKAT, og jeg kan kun høre, hvad Jesper siger under samtaler. Et udsnit af samtalen:

Jesper: ”Det ved jeg godt, at vi ikke må, men det gør vi. Og så kunne vi også godt tænke os at følge efter dem og se hvilke sommerhuse, de kører ud til... (pause) ... Han er også sådan én, der er blevet taget for salg af stoffer og laver biler sort og sådan noget.”

Note G

Kathrine viser mig en anmeldelse, der er modtaget dagen før, og forklarer, at det er sådan én, de ikke kan gøre noget ved, fordi anmeldelsen skyldes naboer, der ”har ondt i røven”. Der er ifølge hende ikke noget at komme efter.

Note H

Kathrine modtager et brev om, at borgeren Maja har sat en advokat på sin sag. Kathrine giver udtryk for at have forventet dette og tilføjer: ”Det kan godt være, at hun sad til samtalen og ikke ville klage, men så kommer hun hjem til farmand, og så kører han en advokat på”.

10. april 2013 – Feltarbejde, dag 6

Noter fra kontoret i tidsrummet 8.00 – 12.15. På kontoret er Jesper, Kathrine og Marianne samt eleven Susanne.

Note A

Kathrine fortæller, at hun netop har modtaget mail fra Udbetaling Danmark om, at de ikke kan løfte en af kommunens oversendte sager. Hun forekommer lidt ligeglad og lidt irriteret, nærmest lidt opgivende. Jeg får indtryk af, at det ikke er første gang, Udbetaling Danmark ikke kan eller vil løfte en af kommunens sager, og at kontrolmedarbejderne er trætte af den ”kamp”, der for dem opleves som en kamp om kompetence snarere end en grundlæggende uenighed om, hvad der skal til for at rejse en sag, herunder hvilke midler, man kan anvende til at belyse en sag.

Note B

Jesper fortæller om en tidligere sag, hvor han oplevede en ”kamp” med kontanthjælpsafdelingen.

Jesper havde arbejdet på en sag med en separeret kvinde, som kontrolgruppen ikke fandt værende ”reelt enlig”, fordi kvindens kærestes navn bl.a. fremgik af kvindens postkasse, selvom kæresten stod registreret som boende ved sin mor. Netop da Jesper skal til at rejse sagen, lader kvinden og manden sig dog helt skille. På baggrund af kontrolgruppens oplysninger kontakter Jesper Statsforvaltningen og anmoder dem om at ophæve skilsmissen, idet kontrolgruppen mener at kunne påvise samliv under separationen, hvilket manden og kvinden ikke har oplyst om. Statsforvaltningen ophæver ifølge Jesper skilsmissen, og kontrolgruppen indleder en sag mod kvinden i forhold til ikke reelt at være enlig og i forhold til at skulle tilbagebetale kontanthjælp for den forudgående periode, idet kvinden jo nu fremstår som have værende ”gift”.

Jesper fortæller, at kontanthjælpsafdelingen imidlertid er meget mere defensiv og ”trækker sagen ud”, idet medarbejderne dér er usikre på, hvorvidt kommunen indenfor rammerne af lovgivningen kan kræve tilbagebetaling i dette tilfælde.

Jesper deltager et halvt års tid senere i et møde med kvindens sagsbehandler, kontanthjælpsafdelingens fagkoordinator, jurist og kontorchef – alle fra kontanthjælp – og beskriver, at disse ”helt klart holdt sammen” og allerede inden mødet ”havde besluttet sig for ikke at ville fratage kvinden sin kontanthjælp eller kræve noget af den tilbagebetalt”.

Jesper forstår ikke, hvordan kontanthjælpsafdelingen kunne fastholde denne indstilling, fordi Jesper oplevede en ”hel række af klare indikatorer”. Tiden går, uden der sker yderligere, og et halvt år senere kontakter Jesper igen kontanthjælpsafdelingen for at høre, hvad de har besluttet sig for. Kontanthjælpsafdelingen svarer, at de ikke vil foretage sig noget i kvindens sag, bl.a. fordi de nu vurderer, at det er så længe siden, at kvinden blev erklæret ”samlevende” uden at kommunen har reageret, hvorfor de ikke nu kan starte en sag.

Jesper beskriver medarbejderne i kontanthjælp som ”nogle tøsedrenge” og tilkendegiver, at kvinden burde have modtaget en ekstra-regning på 300.000,- kr.

Note C

Kathrine fortæller om sagen med borgeren Charlotte, der er socialrådgiverstuderende, at hun forventer et samlet tilbagebetalingskrav på SU, økonomisk friplads, boligstøtte osv. på omkring 150.000,- kr.: ”Og så 150.000,- kr., der er sparet fremadrettet, så er det jo tilsammen 300.000,- kr. Så det er en god sag.”

Note D

Jesper fortæller, at borgeren Maja har ”sat en advokat på sagen”, og at kontrolgruppen netop har modtaget henvendelse herfra. Advokaten anmoder om aktindsigt samt udsættelse af frist for parthøring. Jesper fortæller, at kommunen ikke af loven er forpligtet til en sådan udsættelse af partshøring, men at det følger af ”god forvaltningsskik”, så kommunen gør det for at være imødekommende.

Da Kathrine senere er ved at forberede aktindsigten, kommer hun i tanke om, at kontrolgruppen i partshøringer henviser til et bilag, som de dog ikke plejer at vedlægge partshøringen. Hun siger, at en advokat ”vil fange dette lynhurtigt”, og

Marianne tilføjer: ”Og amtet (nævnet) – de hænger sig *så* meget i procedurer, at man ikke tror det.”

Note E

Jesper fortæller om observationer, at han godt er klar over, at disse vægtes lavt i ankesystemet, men at disse alligevel er meget brugbare for kontrolgruppen, når de præsenterer dem sent i en borgersamtale, hvor borgerens egne oplysninger ikke stemmer overens med kontrolgruppens observationer.

Note F

Kathrine fortæller om en ny sag, som hun så småt er ved at indlede mod kvinden Heidi, der leder en børnehave. Kathrine har kendskab til hende, fordi Kathrines barn går i skole med Heidis barn. Kathrine fortæller, at Heidi ses meget med sin nye kæreste, nogle gange i flere dage, hvis barnet opholder sig hos sin biologiske far. Nu overvejer Kathrine at anmelde Heidi for socialt bedrageri, fordi Kathrine på Heidis forespørgsel allerede har vejledt om reglerne, hvorfor hun burde være velvidende om, hvad hun må og ikke må.

Kathrine: ”Hun skal stoppes. Hun skal simpelthen ikke være leder af en børnehave og så gøre det her. Men anmeldelsen skal være anonym, og den skal sendes imens, jeg er på ferie, så hun ikke kan vise den tilbage til mig.”

Mig: ”I har ikke fået andre anmeldelser på hende, som i kan bruge i stedet?”

Kathrine: ”Nej, desværre. Men altså... Hun er *leder* af en *børnehave*..!”

Note G

Kathrine nævner, at kontrolgruppen normalt indkalder borgere til samtale med en uges varsel.

Note H

Kathrine fortæller i forbindelse med en borgersamtale, hun er ved at indkalde til, at hun gerne vil have indkaldelsen sendt af sted i dag, da borgeren så modtager den dagen efter og her har mulighed for at ringe og opnå personlig kontakt til Kathrine, som tager på ferie to dage senere. Hun giver udtryk for at bekymre sig om, hvorvidt borgeren kan få personlig kontakt til Kathrine, der arbejder med sagen og har kendskab dens særlige karakteristika.

Note I

Jesper fortæller, at kontrolgruppen blev oprettet i 2009 i umiddelbar forbindelse med regeringens temarevision af kommunernes kontrol med sociale ydelser.

Jeg spørger, om kontrolgruppen ikke er underlagt anden revision eller kontrol, hvilket Jesper svarer nej til. Han fortæller, at gruppen har en leder, der er leder for et større område, men at de har ikke regelmæssig kontakt med denne, kun i særligt vanskelige sager.

Note J

Marianne spørger mig, hvad jeg egentlig tænker om de udtryk, kontrolgruppen til tider bruger, som eksempelvis ”vi nakker hende”. Jeg svarer, at jeg tænker, det er naturligt at anvende en hård tone eller ironi indimellem for at kunne distancere sig fra vanskelige sager, men at det nok ville være problematisk, hvis den slags udtryk var meget udbredte, idet sproget jo kan påvirke vores tænke- og handlemåder. Hertil bryder eleven Susanne ind og fortæller, at hun i starten blev berørt af de til tider hårde udtryk. Dette kan Marianne også nikke genkendende til, men hun troede, at det skyldtes ”alderen” (Marianne er noget ældre end Jesper og Kathrine, der er i 30’erne, og de kalder hinanden ”mutter”, ”søn” og ”datter” – da Ole var i afdelingen, blev han kaldt ”fatter”).

Jeg siger, at det nok også hænger sammen med ens faglige baggrund og ikke kun alder, da jeg jo selv er ganske ung, men uddannet socialrådgiver og derfor uddannet til, at sprog og udtryk betyder noget, hvorfor det har betydning for mig.

Marianne fortæller i forlængelse heraf, at hun tidligere har arbejdet med mange socialrådgivere, og at hun oplevede stor forskel på disse. Marianne mener, at for mange socialrådgivere oplever sig selv som ”borgerens advokat”, hvilket hun opfatter som problematisk, da der jo ikke findes nogen ”synd-paragraffer” på de her områder.

Kathrine fortæller, at der også var en hård tone, da hun arbejdede hos SKAT, ligesom de også gav hinanden highfives, når de ”knaldede en borger”. Så hun er vant til tonen og bliver ikke generet heraf.

Jesper siger ikke noget, men lytter, og først efter flere minutters samtale os andre imellem, kigger jeg opfordrende over på ham. Han tager hænderne afvæbnende op foran sig og siger: ”Jamen altså, jeg har jo slet ikke den dér kommunale baggrund

– jeg har jo bare stået i butik”. Jeg forstår dette således, at Jesper slet ikke ved, hvad han skal sige til diskussionen, og at han har vanskeligt ved at relatere til samtalen.

Note K

Jesper fortæller om en anden kommunes kontrolgruppe, de sparrer godt sammen med: ”På den måde kan jeg godt lide X medarbejder og X Kommune... De arbejder meget ligesom os, de kan godt lide at prøve sagerne og prøve grænser af”.

Note L

En kvinde på kontanthjælp er anmeldt for at arbejde i sin mands virksomhed. Kvinden er ifølge Jesper en match 3.

Jesper: ”Nå, jeg må hellere ringe til rådgiveren og få hende til at teste hendes rådighed. Det kan jo være, hun stoppes i kontanthjælp.”

Mig: ”Øh, altså... Hvis hun...?”

Jesper: ”Hvis hun kommer i 37-timers straksaktivering. Det kan være, hun trækker sig. Det ville jo være meget dejligt.”

Note M

En rådgiver fra kontanthjælp sender Jesper en mail om en borger. I mailen beskrives det, at rådgiveren har mistanke om, at borgeren reelt lever i et parforhold på baggrund af oplysninger fra lægeakter og en psykiatri-rapport.

Note N

Jesper fortæller mig at have besluttet sig for at ”køre en tilbagebetaling” på borgeren Tine, som han først havde forventet ikke at gøre noget ved.

Vi taler lidt om sagen, og Jesper fortæller, at kvinden fældede nogle tårer, da han fulgte hende ud efter samtalen: ”Så dér gik det måske op for hende...” (at hun havde bedraget).

Note O

Jesper er ved at undersøge en ny borgersag efter anmeldelse fra en beskæftigelsesmedarbejder og tjekker i denne forbindelse borgerens facebook.

Her leder han efter billeder, der viser, at borgeren er ude at spille musik og herved udfører et arbejde. Han ser et billede af en solnedgang ved en strand, hvortil borgeren har skrevet: ”Dejligt billede fra Gardasøen”. Billedet er lagt på facebook i oktober 2012, og Jesper udbryder med forarget stemme: ”Jeg håber da, at han har fået lov til at rejse ud!”.

12. april 2013 – Feltarbejde, dag 7

Noter fra kontoret i tidsrummet 10 – 11, hvor Jesper og Kathrine er tilstede, samt efterfølgende kontrolkørsel med Jesper i tidsrummet 11 – 11.45.

På kontoret

Note A

Jesper rækker mig sin udarbejdede partshøring på borgeren Tine og fortæller, at de to andre, Marianne og Kathrine, begge har tilkendegivet, at det ikke er meget, der er på sagen. Jesper fortæller lidt videre, bl.a. at han undrer sig over, hvorfor Tine ikke flytter sammen med sin kæreste, når de alligevel har kendt hinanden i to år, og hun selv under den afklarende borgersamtale har tilkendegivet, at hun ikke har råd til at blive siddende i sit hus.

Note B

Jesper fortæller mig om en ny sag med borgeren Lukas. Efter kontrolgruppens deltagelse i et møde på jobcentret et par dage tidligere, har Jesper modtaget en ”undren” fra en beskæftigelsesmedarbejder, der ikke kan forstå, at hun ikke kan få fat i Lukas.

Jesper leder efter Lukas’ facebook-profil og finder denne via hans søster. På facebook kan Jesper se, at Lukas har mange billeder liggende fra Thailand, og at han står registreret som gift med en thailandsk kvinde. Han har imidlertid ikke været aktiv siden februar 2012.

Jesper er helt overbevist om, at Lukas befinder sig i Thailand, og at han tilpasser sine hjemrejser efter indkaldene på jobcentret. Beskæftigelsesmedarbejderen fra jobcentret har fortalt, at Lukas angiveligt skulle bo ved sin mor, som har varetaget kontakten med jobcentret og over for det har tilkendegivet, at hendes søn er syg og har det meget dårligt, når jobcentret har forsøgt at etablere kontakt til ham.

Jesper har aftalt med beskæftigelsesmedarbejderen, at han deltager i dennes forstående samtale med Lukas med henblik på bl.a. at fremlægge observationer fra facebook. Jesper planlægger endvidere at tage med Lukas hjem efterfølgende og bede om lov til at se hans pas og dets stempler. Jesper fortæller, at

kontrolgruppen har adgang til oplysninger om udstedelse af pas og kørekort, og at han her kan se, at Lukas' pas blev udstedt i maj 2011.

Jesper tvivler på, om Lukas dukker op til samtalen, men har foreslået beskæftigelsesmedarbejderen at køre ud til moderen i stedet. Ifølge Jesper har beskæftigelsesmedarbejderen spurgt til, om de gerne må dét, og i forlængelse heraf argumenterer Jesper overfor mig: ”Altså – han er ikke hjemme, og hvis han er så dårlig, så må vi jo komme ud til ham for at få kontakt til ham”. Hans tone er sarkastisk, og det er tydeligt, at han ikke tror på, at Lukas er hverken syg eller dårlig.

Kontrolkørsel

Note C

På vej ud på en mindre kontrolkørsel siger Jesper om sin undren i forhold til en kvinde, hvis bil, Jesper gerne vil finde: ”Også når man ser på bilen... Det er en Opel Vectra, og det er jo ikke ligefrem en kvindebil.” Jesper fortæller, at han gerne vil finde bilen hos manden, da bilen står registreret i kvindens navn, hvorfor det vil indikere fællesøkonomi, hvis bilen står hos manden. Jesper: ”Men det passer sådan set godt nok... Bilen blev registreret i kvindens navn lige efter, at hun fik kørekort... Men så igen, altså... Det er bare ikke en pigebil...”

Vi kører først til kvindens adresse, hvor bilen ikke står. Jesper siger, at hun jo også selv kan være ude at køre i den på dette tidspunkt.

Derefter kører vi mod mandens adresse, og da vi er ca. halvvejs, siger Jesper: ”Allerede nu kigger jeg efter biler”.

Mig: ”Her? Ude på vejen? Hvad så, hvis du ser den?”

Jesper: ”Så følger vi efter!”

Vi ser ikke bilen, og den står heller ikke ved mandens lejlighed. Jesper holder ind og siger, at vi ”lige skal om og kigge”. I går havde Jesper set et vindue i lejligheden stå åbent, og han kunne godt tænke sig at se, om det stadig står åbent, da dette ifølge Jesper vil indikere, at der ikke er nogen hjemme. Hans ræsonnement er, at det endnu er for koldt til at lade et vindue stå åbent hele døgnet.

Jesper går om bagved, og jeg begiver mig tøvende med. Jeg tøver, fordi jeg oplever vores adfærd grænseoverskridende. Nogle børn spiller bold på en boldbane og kigger lidt efter os. Jeg tænker over, hvad de mon tror, vi laver; om de tror, at vi blot går en lille tur, eller om de synes, at vi ”glor” ind af vinduerne.

Da der er tale om et stort, alment boligbyggeri, hvor alle lejligheder ligner hinanden, er det vanskeligt at vurdere hvilke vinduer, der hører til hvilke lejligheder. Jesper forklarer mig: ”Jeg plejer at dele dem op i ”højre for”, ”midt for” og ”venstre for”. ” Jeg forstår det ikke helt, men Jesper er allerede på vej fremad, så jeg følger bare med. Ud for den lejlighed, som Jesper vurderer til at være den rigtige, står vinduet på klem. ”Præcis som i går” ifølge Jesper. Han tager et billede af vinduet og siger, at han ikke tror, der har været nogen hjemme siden i går, for det må være alt for koldt, hvis vinduet har stået på klem hele natten.

Vi sætter os igen ud i bilen, og Jesper vil køre mod den adresse, hvor manden arbejder. Det er tæt på mandens bopæl, og vi ser en mand komme cyklende med firmaets logo på sin jakke. Jesper siger, at det godt kunne være ham, og at han sådan set sagtens kan gå eller cykle til arbejde.

Vi kører langsomt forbi bilerne på parkeringspladsen udenfor virksomheden, men bilen er der ikke.

Note D

Vi kører til en anden adresse og finder den bil, som kontrolmedarbejderen Marianne gerne vil have undersøgt. Bilen tilhører en mand, men holder ved en kvindes bopæl. Kvinden modtager ydelser som værende enlig. Vi parkerer, og Jesper siger, at vi lige skal tjekke postkassen. Vi går hen til opgangen, går ind og kigger på postkassen, hvorpå der står både kvindens efternavn og et andet efternavn. Jesper konstaterer, at det kan tyde på, at manden modtager sin post dér, og at de måske skal undersøge det med Postdanmark. Jeg spørger, om man godt kan dét: Indhente oplysninger om manden, når det er kvinden, der modtager ydelser og har skrevet under på, at kommunen kan indhente den slags oplysninger? Jesper svarer, at det kan de godt, fordi manden så bliver part i sagen.

15. april 2013 – Feltarbejde, dag 8

Noter fra kontoret og gennemførsel af ”afklarende borgersamtale” i tidsrummet 10 – 11.45.

På kontoret er Jesper og Marianne, der begge deltager i borgersamtalen, samt eleven Susanne.

Note A

Jesper fortæller om en politiransagning, han skal deltage i senere samme eftermiddag. Sagen drejer sig om to enlige førtidspensionister, men politiet vurderer som led i en større efterforskning, at der ikke er tale om reelt enlige førtidspensionister, idet de godt nok står registreret med to bopæle, men opholder sig sammen på den ene bopæl og bruger den anden til noget andet.

Derfor vil Jesper tage med på ransagningen og undersøge, om kvinden har sine daglige fornødenheder stående hos manden, og i så tilfælde tage billeder heraf med iPad'en.

Jeg spørger, om Jesper godt bare kan gøre dét, for jeg går ikke ud fra, at de to førtidspensionister er vidende herom? Han svarer, at det er de heller ikke, idet der jo er tale om en ransagning, men at det må han godt, fordi politiet har inviteret ham til at deltage.

Note B

(Forberedelse af forestående borgersamtale med borgeren Anders).

Jesper siger til mig, at: ”Det bliver en sjov samtale, du skal med til i dag” og forklarer, at han og Marianne samme morgen har fundet yderligere oplysninger til sagen.

Borgeren Anders er førtidspensionist pga. spastisk handicap, er erklæret ”enlig” og befinder sig meget på Filippinerne. Kontrolgruppen har indkaldt Anders, fordi de mistænker ham for at være gift med sin filippinske handicaphjælper og i øvrigt for at befinde sig for meget på Filippinerne. Kontrolgruppen har netop fundet nogle hjemmesider på internettet, bl.a. via Dansk Handicapforbund, der får dem til at tro, at Anders driver virksomhed med sin kæreste på Filippinerne. Hun har siden 2002 drevet et handicapvenligt ressort på Filippinerne.

Kontrolmedarbejderne vurderer umiddelbart, at Anders har modtaget 6000,- kr. for meget i tillæg månedligt siden 2002, fordi han har opholdt sig for lidt i Danmark, og de giver udtryk for at ville køre sagen som med krav om tilbagebetaling. ”Hvis UDK ellers vil æde den”, tilføjer Marianne og henviser til, at UDK muligvis vil henvise til forældelsesfristen for denne slags sager som begrundelse for ikke at løfte den. Jesper og Marianne giver udtryk for at være usikre på, hvor lang forældelsesfristen er for denne slags sager, de diskuterer dette lidt, men bliver ikke enige.

Marianne har journalnotater liggende fra Sundhedsforvaltningen, hvoraf det fremgår, at Anders har anmodet om at få tilsendt et hjælpemiddel til Filippinerne. Denne forvaltning har ifølge Marianne således været vidende om, at Anders har opholdt sig 6 måneder årligt i udlandet. Dette komplicerer ifølge hende og Jesper spørgsmålet om forældelsesfrist og tilbagebetaling, idet kommunen så muligvis har været bekendt med dette forhold længe.

Jeg spørger, om journalen er ligesom en ressourceprofil?

Marianne: ”Nej. Jeg ved ikke lige, hvad de har af journaler, for vi har ikke adgang til dem” (henviser til Sundhedsforvaltningen).

Mig: ”Nå – i har ikke adgang til dem?”

Marianne: ”Nej, de her er nogle, jeg har ringet over efter”.

Inden vi går ind til samtalen, siger Marianne til Jesper: ”Men Jesper, skal vi ikke lade være at svare på hvor længe, vi vil gå tilbage, for dét vil han helt sikkert spørge om, og det kan vi jo ikke svare på?”

Jesper: ”Jo. Men at stod det til os, så ville vi gå 10 år tilbage, men da det ikke er os, der træffer afgørelsen, kan vi ikke vide det.”

Note C

”Afklarende borgersamtale” med deltagelse af Anders, hans hjælper Sui, som af kontrolgruppen formodes ligeledes at være hans hustru, hendes datter samt Jesper, Marianne og mig).

Marianne: ”Okay, hvis i sidder ordentligt (henviser til Anders’ rullestol), så tror jeg, vi er klar. Jeg har indkaldt dig, fordi jeg gerne vil tale med dig om, at du opholder dig på Filippinerne, og at du er erklæret enlig. Jeg har kigget på dine

fremsendte kontoudtog, og så er der noget ved passet, som du bliver nødt til at forklare, for det kan jeg ikke forstå: Der er stemplet for udrejse i 2003... (fremviser udskrift af pas)... Og jeg undrer mig over, at der først er stemplet igen i 2011?"

Anders: "Det må være fordi passet er fyldt"

(Pause)

Marianne: "Men vi er enige om, at du HAR været i DK mellem 2003 og 2011?"

Anders: "Dét kan du ringe og spørge min læge om" (smiler bekræftende)

Marianne (bekræftende): "Så dét er vi enige om." (Smiler). "Men dét, jeg er interesseret i, det er de perioder, jeg ikke kan se. Man vil jo typisk se på flybilletter og sådan, men det har du vel ikke liggende?"

Anders: "Jeg kan gå ind på flyselskabernes bonusordninger og se, eller det ved jeg ikke, men det går jeg da ud fra, og se, om jeg kan rekonstruere noget..."

Marianne: "Ja, det kan du måske?"

(Anders fortæller om netop at have været på hospitalet for et bylde-/eksemudbrud på hænder og arme, hvilket han angiveligt får hver gang, han befinder sig i DK pga. klimaet: "Det er sådan en ordentlig omgang renden til læge og sådan, når vi er hjemme").

Marianne: "Men jeg er nødt til at spørge; i lever sammen som mand og kone?"

(Pause)

(Sui smiler lidt afværgende)

Anders: "Det er jo svært. Vi bor i samme hus, og mange ser det sådan, fordi vi kommer sammen til alt, fordi jeg har brug for hjælp"

Marianne: "Du siger, at mange betragter jer som et par?"

Anders: "Jah..." (tøvende)

Marianne: "Men ser *du* jer som et par?"

(Sui smiler og kigger ned)

Anders: "Jah, jeg har jo altid brug for Suis hjælp. Vi har da også talt om at flytte til DK og ansøge om hende som hjælper..."

(Snak, som jeg ikke får med)

Marianne: "Men du kan ikke bevise, hvornår du har været ude?"

Anders: "Joh ... Så var dét, vi flyttede til X Island, hvor vi bor nu"

Marianne: "Hvornår var dét?"

Anders: "I 1999... 2000..."

(De snakker lidt om det, og Marianne finder nogle papirer frem til hjælp)

Anders: ”Men sagt på godt dansk, så var hun ikke min hjælper, hvis ikke jeg kunne lide hende. Dét ville jeg ikke kunne holde ud.”

Marianne: ”Så du siger også, at i er kærester?”

Anders: ”Professionelle kærester... Var der ikke penge i det, kunne det ikke lade sig gøre.”

Marianne: ”Så du giver hende penge?”

Anders: ”2000,-. Fordi hende dér (nikker mod datteren) går jo også på college.”

Marianne: ”Så hun arbejder, og du betaler”

(... samtale, jeg ikke får med ...)

Marianne: ”Men Anders, det er rigtig nok; i 1999 spurgte du, hvad der ville ske, hvis du giftede dig med én, og dét fik du brev om. Og i... to år efter, fik vi at vide, at du var i udlandet, og du fik brev om hvor meget, du kunne opholde dig dér. Altså forskellen på midlertidigt ophold og konstant ophold.

(Marianne gennemgår deres korrespondance detaljeret)

Marianne: ”Så dét, jeg vil sige med det her, er, at du er velvidende om hvor meget, du må opholde dig i udlandet”

Anders: ”6 måneder”

Marianne: ”Så dét, vi mener med det her, det er, at du ikke kan få dit pensionstillæg med til Filippinerne.”

Anders: ”Jeg kan jo ikke bevise det.”

Marianne: ”Jeg har lidt fra Sundhedsforvaltningen” (gennemgår det)

(...samtale, jeg ikke får med...)

Marianne: ”Nu nævnte du før, at Sui har ”Z Resort”. Jeg kan se, at Sui har en hjemmeside, som du administrerer og er kontaktperson på. Som jeg kan se det, tjener du penge på det.”

Anders: ”Det er – ”

Marianne: ”- Dét, jeg spørger om, det er, om du tjener på det?” (Højere stemmeføring)

Anders: ”Nej, jeg rådgiver og hjælper med hjemmesiden og omgås gæsterne, og jeg nyder samværet. Der er også billeder af mig på hjemmesiden.”

Marianne: ”Så du er med i det. Du kaster penge i det, rådgiver og hjælper med hjemmesiden.”

Anders: ”Jamen afkastet er jo ren minus.”

Marianne: ”Ja, men det er lige meget. Det er jo et billede af, at i lever sammen. Jeg mener, at du ikke kan tage pensionstillægget ud.”

Anders: ”Hvis Sui skal vælge at tage med mig (hjem til DK) eller bo dér (på Filippinerne), så bliver hun (på Filippinerne)”

Marianne: ”Det kan vi jo ikke tage os af. Jeg har også en artikel fra Dansk Handicapforbund, hvor du siger: ”Vi har et Resort”?”

Anders: ”Nej, det er ikke rigtigt, hvad der står, og det har jeg også gjort opmærksom på før”

Marianne: ”Men hun kan jo ikke have det ud af den blå luft?” (journalisten)

Anders: ”Jo. Hun skrev bare hurtigt ned, og så sagde jeg til hende, at hun skulle tænke sig om, hvordan hun skrev det. For jeg ville ikke være med til at give indtryk af, at alt bare kan lade sig gøre for én med rullestol, for dét er ikke virkeligheden”

(...samtale, jeg ikke fik med...)

Marianne: ”Fordi jeg kunne også spørge dig en hel masse mere om, hvordan dit forhold til Sui er, men jeg synes bare allerede, at vi har et billede af, at du *er* meget derude, og det benægter du heller ikke...”

Anders: ”Dét gør jeg ikke.”

Marianne: ”Jeg kan også se af facebook, at – ”

Anders: ”Nå!?”

Marianne: ”Ja, at i er forlovede, og du kalder Suis datter for din datter”

Anders: ”Er *vi* også venner derinde?!” (Til Marianne)

Marianne: ”Nej, men vi har adgang til alle offentligt tilgængelige oplysninger”

Anders: ”Okay”

Marianne: ”Se her” (Peger på udskrift)

Anders: ”Ja, men jeg siger heller ikke noget”

Marianne: ”Nej, så bordet fanger.”

Datteren til Sui: ”You look beautiful” (billede på facebook) (smiler)

Marianne til datteren: ”Yes she does” (smiler)

(...Samtale, jeg ikke får med...)

Marianne: ”Men Anders, vi er dér, at vi vil stoppe tillægget fremadrettet. Og også bagud. Men det er ikke vores beføjelse at træffe afgørelsen, da den er overgået til UDK”

Anders: ”Ja, det så jeg godt”

Marianne: "Og så må vi se, hvad de vil gøre. Vi skal lave undersøgelsesarbejdet, og så får du en partshøring, hvor du må give udtryk for det, hvis du er uenig. Er der noget, du vil sige til det?"

Anders: "At det er billigere for DK, hvis jeg flytter ud"

Marianne: "Ja, det kan jeg godt være enig i – ikke for at fornærme dig – men det kan jeg godt se. Jeg skal bare kun forholde mig til det her."

Anders: "Så må jeg søge en paragraf-et-eller-andet. Jeg forsøgte at ringe herop for at få kontakt til dét, man i gamle dage kaldte en socialrådgiver. Men det bruger man jo ikke længere" (lyder fortørnet)

Marianne: "Hvis du har noget til den hjælp, du modtager, skal du have fat i Sundhedsforvaltningen" (oplyser et telefon-nummer)

Marianne: "Men for at finde ud af, hvor langt tilbage i tiden, vi skal gå for at beregne, så kan vi jo kun... gøre det ud fra de oplysninger, vi har"

Anders: "Hvad med min læge, har i adgang til de oplysninger?"

Marianne: "Nej, dem skal du selv skaffe. Det kunne også være udskrifter af kontoudtog mange år tilbage. For jeg kan jo se på dine kontoudtog, om du er i DK"

(...Samtale, jeg ikke får med...)

Marianne: "Så har du også været ude i mere end 6 måneder. Så ved du også godt, at den er ikke helt god den her"

Anders: "Nej, dét ved jeg sgu godt!"

Marianne: "Det har du ikke været i tvivl om"

Anders: "Men jeg har også været indlagt og nogle gange ikke kunnet rejse hjem, selvom jeg gerne ville. Engang måtte jeg ikke indlægges i DK"

Marianne: "Nå?"

Anders: "Pga. multiresistente bylder. Jeg lå isoleret i et sommerhus i tre måneder"

Marianne: "Nej, men det er lige meget. For du har ikke oplyst om noget af det."

Anders: "Fordi hvis jeg ville køre den som udenlands-dansker, så ville jeg jo også have ansøgt om skattefritagelse og alt dét. Men det har ikke været intentionen.

Marianne: "Nej. Men også folkeregisttermæssigt vil vi nok sige, at du skal flytte til udlandet. Selvom du har sommerhuset i (sommerhusområde)"

Anders: "Ja, og dér overvejede vi også at flytte op, hvis vi flyttede til DK"

(Beskriver problemer med at få visum til hende udover 3 måneder)

Marianne: "Har du noget, du gerne vil sige?"

Anders: "... Ikke ret meget. Jeg forstår ikke, hvordan de kasser, de regner. Jeg har været på borger.dk og læst om, at helbredsmæssige forhold kan være formildende omstændigheder?"

Marianne: "Det ved jeg ikke... Skal vi få fat i dine gamle kontoudtog eller gøre det ud fra det lidt, vi har her – og det vil nok ikke komme dig til gode? Vi kan jo også få dem uden din accept, men det ville selvfølgelig være rart, hvis du var med."

Anders: "Jah..."

Marianne: "Men jeg kunne da godt tænke mig at gå lidt tilbage"

Anders: "Hvor langt må du, vil du, gå tilbage?"

Marianne: "Jamen, det ved jeg jo ikke, vi har jo ikke kompetencen"

Anders: "Hvad ender det så med?" (størrelsen på regningen)

Marianne: "Jamen det kan jeg ikke engang gisne om, for vi har ikke kompetencen. Men du får en regning, og så kan du jo få en afdragsordning. Men vi vil lægge op til, at den går tilbage i tiden, for du vidste det jo godt, det kan vi jo se ud af brevene for længe siden."

Anders: "Men dem læser man jo ikke"

Marianne: (smiler) "Nej, dét er jo ikke godt"

Anders: "Hvad kan jeg gøre?"

Marianne: "Jamen, det ved jeg ikke. For du *har* jo erkendt det. Såh..."

Anders: "Jamen så slipper i jo hurtigt af med mig"

Marianne: "Hvad mener du?"

Anders: "Jeg kan ikke økonomisk holde det kørende. En flybillet til Filippinerne koster 30.000,- kr. for to. Og så udgifter til sommerhuset..."

Marianne: "Ja"

Anders spørger efter "tariffen" (jeg er usikker på, hvad han mener): "Det ville jo være meget rart at vide, hvad vi har at gøre med."

Marianne: "Åh, lige her?" (bladrer i papirer)

Anders: "Kan du ikke nøjes med at slå halv skade?" (smiler)

Marianne: "Slå halv? Nej, det er ikke en handel det her!" (smiler)

Anders: "Hvad skal jeg nu svare vagten derude, når han spørger, hvordan det gik?" (smiler lidt)

Marianne: "Jah, det ved jeg ikke. Snakkede du da med ham, da du kom?"

Anders: "Jeg fortalte, at jeg skulle ind og slagtes (smiler). Vær' nu ikke for hård (smiler). Tænk på, hvor meget i sparer i skat ved at slippe af med mig" (smiler)

Samtalen afsluttes kort efter, ved at Marianne tager initiativ til at gå ud og slå den efterspurgte tarif op for Anders med det samme, og han, Sui samt datteren følges ud.

Efterfølgende samtale mellem kontrolmedarbejderne på kontoret:

Jesper og Marianne er enige om, at der ingen tvivl er i sagen om Anders: ”For han vidste det jo godt” (Marianne).

Marianne giver udtryk for at man kun kan have respekt for sådan én, der bliver ved at holde sig aktiv, og opfatter ham som intelligent og ressourcestærk.

Jesper bemærker, at han så en evt. forlovelses- eller vielsesring på Suis finger, men ingen på Anders’ fingre. Jesper og Marianne taler om, hvorvidt hans spastiske handicap forhindrer ham i at bære ring.

Derfra, hvor jeg sad under samtalen (lidt på afstand af de andre), bemærkede jeg, at Anders under hele samtalen havde sin mobiltelefonen liggende på låret. Jeg tænker, at han måske optog samtalen. Jeg kunne se telefonen, men det kunne de to kontrolmedarbejdere ikke.

16. april 2013 – Feltarbejde, dag 9

Noter fra kontor, jobcenter og borgersamtale hjemme hos kontanthjælpsmodtager i tidsrummet 8.00 – 11.30. På kontoret er Jesper og Marianne tilstede samt eleven Susanne, og på jobcenteret er Jesper samt beskæftigelsesrådgiveren Mai.

Note A

På kontoret fortæller Jesper mig om en politiransagning, Jesper deltog i dagen før. De fandt en kvinde badende alene i kærestens lejlighed samt nogle af hendes personlige papirer, tasker, sko og parfume. Ifølge Jesper stod han blot og noterede, imens politiet gennemførte deres ransagning og løbende orienterede Jesper om relevante ejendele. I kvindens lejlighed fandt politiet kun lidt æg og ost i køleskabet, der var ingen varme tændt, ingen tandbørster og intet sengetøj på sengen.

Note B

Jesper fortæller, at Anders, som dagen før deltog i en ”afklarende borgersamtale” med Jesper og Marianne, efterfølgende har ringet og givet udtryk for, at han synes, kontrolmedarbejderne var for hårde ved ham under samtalen. Dette står Jesper uforstående overfor, idet han oplevede samtalen ”stille og rolig” og giver udtryk for, at borgeren derudover ”jo godt vidste det”.

Note C

På vej i bilen mod jobcenteret, hvor vi skal deltage i en borgersamtale, spørger jeg Jesper, om kontrolmedarbejderne deltager i kurser eller undervisningsdage. Spørgsmålet er foranlediget af, at Jesper fortæller om at have fundet en masse informationer om én af Mariannes borgere via nettet, som Marianne ikke selv havde været i stand til at finde.

Jesper svarer tøvende: ”Ikke rigtig”

Mig: ”Heller ikke i forbindelse med opstart og introduktion og sådan?”

Jesper: ”Nahj... Altså der var da sådan noget foredrag arrangeret af Ombudsmanden og UDK for nylig, men det var overtegnet”

Mig: ”Nå, det var da utroligt. Så der er efterspørgsel på sådan noget?”

Jesper: ”Nja... Altså, vi syntes også – det var helt i Ballerup, det er altså langt at køre for et par timers kursus”.

Note D

(Forberedelse af borgersamtale)

Vi ankommer til jobcentret og mødes med beskæftigelsesrådgiveren Mai, der gerne vil have en kontrolmedarbejder til at deltage i en borgersamtale med borgeren Lukas. Vi kommer en halv time før, så beskæftigelses- og kontrolmedarbejderen kan aftale, hvorledes de vil gribe samtalen an.

Jesper og Mai taler det meste af tiden om stress og sygemelding, idet Mai netop er vendt tilbage fra en lang sygemelding pga. stress, og Jesper har oplevet det samme for nylig.

Mais kollega kommer ind på kontoret, hvortil døren står åbent, og hun spørger, om det er i dag, Mai skal have den dér specielle samtale, hvilket Mai bekræfter.

Mai siger til sin kollega, der tydeligvis kender til sagen: ”Han har været jo match 3, og nu bliver han match 2, men jeg kan altså ikke matche om til 1, dét kan jeg altså ikke”. Dette er kollegaen helt enig i. Mai fortæller, at hun ud af lægepapirerne kan se, at borgeren lider af nogle psykiatriske problemer.

Under denne uformelle samtale mellem de to beskæftigelsesrådgivere og Jesper, bliver der bl.a. gisnet om borgeren Lukas: ”Han er da bare sådan et luksusdyr”, ”han er da rig ude i Thailand” og ”måske tager han turister med rundt derude?”.

Efter lidt ventetid, hvor Lukas ikke dukker op på kontoret, beslutter Mai at ringe ham op. Både hun og Jesper er indstillede på at køre ud til ham, hvis han ikke dukker op.

Fra samtalen mellem Mai og Lukas kan jeg høre følgende:

Mai: ”Ja hej, det er Mai fra Jobcentret”

(...)

Mai: ”Du er lige vågnet!?”

(...)

Mai: ”Jamen så kommer vi bare ud til dig med det samme, så skal du ikke tænke på at komme herind”

(...)

Mai: ”Okay. Jamen så ses vi.”

Efterfølgende er både Mai og Jesper fortørnede over, at Lukas tilsyneladende er så ligeglad, og de kalder ham ”fræk”, ”flabet” og ”provokerende”.

Note E

Vi kører ud mod Lukas’ bopæl, og Jesper og Mai taler lidt løst sammen på vejen. Mai spørger, om kontrolgruppen altid har bil til rådighed, og udtrykker, at ”det er da flot”, hvortil Jesper svarer, at de skal booke den, og at de da nogle gange har udtrykt ønske om at have adgang til egen bil i gruppen og gerne én, der kan lidt mere. Jesper tilføjer: ”Tænk bare på alle de penge, vi forsøger at skrabe sammen til kommunen, og så giver de os sådan en skrabet model!” (smiler).

Ude ved borgeren bliver vi lukket ind. Vi bliver vist hen til spisebordet, og Lukas sætter sig med ryggen til væggen, Mai sætter sig for enden af bordet, Jesper skråt overfor borgeren, og jeg tager den sidste stol lige overfor borgeren.

Pga. min centrale plads og den særlige situation ude i borgerens hjem, er det begrænset, hvad jeg kan tillade mig at skrive ned under samtalen, for at det ikke skal virke alt for påfaldende og ”forstyrre” samtalen

Mai begynder samtalen uden indledning og uden beskrivelse af formål, roller, pligter og rettigheder. Mai beskriver samtalen som en ”tværfaglig samtale”, hvor hun har valgt at tage Jesper fra kontrolgruppen med. Derefter fremlægger hun 3-4 forskellige sæt dokumenter, og hun taler så hurtigt, at det er vanskeligt at finde ud af, hvad de hver især drejer sig om. Der er bl.a. en ”jobplan”, som fremlægges med, at: ”Den her skal du lige skrive under for mig”, men da Lukas bliver bekendt med, at det er et aktiveringstilbud, som han tidligere har deltaget i, svarer han: ”Nej. Dét gør jeg bare ikke.” Han spørger, om han ikke i stedet kan finde noget selv, hvortil Mai svarer, at det må han gerne, men indtil da er det vigtigt, at han møder op i det forelagte tilbud, da han ellers vil blive trukket i kontanthjælp.

Mai fortsætter og siger om et andet møde, at det også er ”... *meget, meget* vigtigt, at du dukker op her, for der sidder en *masse* mennesker og venter på dig”.

Lukas underskriver, og Mai siger: ”Og så skal jeg lige høre, du havde behov for noget psykisk hjælp pga. din afsoning tidligere... Hvad var det nu, 16 mdr... For... (bladrer i papirer)... Vold?”

Lukas tøver lidt og svarer så: ”Nej. Sædelighedskrænkende.” Der er stille, og han fortsætter: ”Voldtægtsforsøg.”

Mai svarer: ”Okay” og spørger lidt ind til det psykiske, herunder hvilken hjælp, Lukas har fået tidligere. Dette svarer han ikke rigtigt på, men fortæller lidt om sin barndom, og at han stak af hjemmefra som 10-årig.

Kort efter afrunder Mai sin del med ét: ”Godt, det var dét. Så tager Jesper over.”

Der er gået under 5 minutter, hvor rådgiveren har talt meget hurtigt, borgeren har modtaget så mange informationer, at jeg knapt kan holde styr på dem, og følsomme områder som vold og psykiske problemer er blevet berørt. Endelig er borgeren blevet ”tvunget” til at underskrive et aktiveringstilbud, han helt klart har udtrykt ikke at have lyst til. På denne baggrund oplever jeg stemningen anspændt, og jeg fornemmer, at borgeren ikke aner, hvad nogle af papirerne og reglerne handler om, men at han gør, hvad der er nødvendigt, for hurtigst muligt at slippe af med os igen.

Jesper tager over og finder, uden at indlede eller forklare, en masse udskrifter fra Lukas’ facebook frem, som viser billeder af ham i Thailand.

Jesper spørger: ”Har du en vielsesring?”, og Lukas svarer nej.

Jesper spørger, hvad det så er for en guldring, Lukas bærer på lillefingeren?

Lukas: ”Denne her? Det er bare min egen (tager den af). Se selv, der står ingenting indeni (viser den frem mod Jesper).”

(Ringene er tydeligvis ikke af ægte guld, men ligner noget billigt ”guld” fra en bazar eller lignende. Jeg tænker på, at jeg har set en del rejsende med lignende smykker, læderarmbånd m.v., som de bærer alene for affektionsværdien ved mindet om forskellige rejser og udflugter og ikke pga. ægteskab eller venskab).

Jesper: ”Må vi se dit pas?”

Lukas: ”Nej”

Jesper: ”Hvorfor?”

Lukas: ”Det må i bare ikke”

Mai: ”Det er meget nemmere, hvis du vil vise os dit pas, for så kan vi se præcist hvornår, du har været i udlandet”

Lukas: ”Jeg rejste derned 5. december 2011”

Jesper: ”Ej, dét passer så ikke rigtigt”

Lukas: "Nah, jeg var dernede med familien 14 dage i forvejen. Jeg kom den 25. oktober"

Jesper: "Men du er ikke gift?"

Lukas: "Nej"

Jesper: "Det er da sjovt, at hun skriver det så" (finder udskrift fra Lukas' thailandske kærestes facebookprofil, hvor hun betegner sig som "gift" med Lukas)

Lukas: "Vi er vel i et forhold. Vi snakker sammen hver dag".

Jesper viser et billede af den thailandske kvinde, hvortil Lukas har skrevet: "Min kommende kone :)" og spørger, hvad dét så betyder.

Lukas svarer, at dét troede han jo dengang.

Jesper henviser til de spredte datoer, hvor nogle af billederne er lagt på facebook og giver udtryk for, at Lukas må have været i Thailand på samtlige disse tidspunkter. Lukas svarer roligt: "De kan være blevet lagt op længe efter, at de er taget".

Jesper: "Ej, det ville da være meget underligt"

Lukas: "Nogle gange lægger hun (kæresten) også nogle op"

Jesper: "Fra *din* facebook-profil?"

Lukas: "Ja, hun har mit kodeord"

Jesper: "Har hun dit kodeord?" (stærkt tvivlende)

Lukas: "Ja"

Jesper: "Det ville da være meget unormalt"

Mai vender tilbage til passet og spørger, om Lukas ikke kan prøve at finde det: "Det er bare fordi, ellers så kommer du til at betale for *alle* de dage, vi kan se her af facebook".

Lukas indvilliger modvilligt og forsvinder tøvende ud af stuen og op på førstesalen. Efter lidt tid hvisker Jesper: "Han går med ring på lillefingeren, dét ville en fyr normalt *aldrig* gå med". Mai svarer hviskende og med tydelig nikken fra side til side: "Nej - og han finder *aldrig* det pas!"

På dette tidspunkt oplever jeg situationen meget ubehagelig. Lukas har betydelige problemer udover ledighed, og jeg oplever, at Jesper og Mai ikke tænker på konfliktop- og nedtrapning, idet de har bombarderet Lukas med informationer, hurtig tale, en konfronterende stil og truet ham på hans forsørgelsesgrundlag. Jeg har overværet Jesper afholde flere borgersamtaler og dér oplevet, at følsomme

oplysninger fra facebook, observationer o. lign. ikke indledes eller forklares i deres sammenhæng, ligesom borgerens eventuelle oplevelse af ubehag eller krænkelse ikke italesættes og således anerkendes.

På denne baggrund er det min oplevelse, at Jesper ikke besidder viden om kommunikation, magt og samtaleteknik. Nu befinder vi os så i et meget asymmetrisk møde, hvor vi dukker tre op fra kommunen i Lukas' eget hjem, hvorfor Lukas ikke kan "undslippe" i tilfælde af en "dårlig dag" eller for stort pres. Vi er ikke blevet inviteret. Endelig sidder han helt op mod væggen med os tre siddende rundt om, hvilket kan øge oplevelsen af at være trængt.

Et par øjeblikke er jeg decideret utryg, mens vi venter, og jeg tænker: "Hvad kan han finde på at komme ned med?"

Et gevær?

En kølle?

Jeg spekulerer over, om jeg kan finde på en undskyldning om, at jeg er dårlig og har brug for luft, bare for at komme ud derfra. Det skal siges, at jeg selv er uddannet socialrådgiver og tidligere har gennemført borgersamtaler med meget belastede mennesker. Det er således ikke Lukas, hans voldsdom og psykiske problemer, der gør mig utryg, men omstændighederne og *rammerne* for samtalen. Frem for at understøtte en ligeværdig samtale, oplever jeg, at Mai og Jesper modvirker denne mulighed og ligefrem understøtter konfrontation.

Lukas kommer efter et par minutter tilbage og tilkendegiver, at han ikke kunne finde sit pas, men at han har en flybillet fra oktober 2011, som han giver Jesper. Jesper tager et billede af billetten med sin telefon.

Jesper: "Men du er så brun, du har da lige været afsted?"

Lukas: "Nej, det er solarium, for at få det her snot væk"

Jesper: "Hvorfor kunne Mai ikke få fat i dig i sidste uge?"

Lukas: "Dér lå jeg syg"

Jesper: "Hvad fejlede du?"

Lukas: "Influenza"

Jesper og Mai lægger op til at afslutte samtalen og begynder at samle deres papirer sammen. Mai beskriver igen vigtigheden af, at Lukas finder sit pas, så han ikke trækkes for meget i kontanthjælp, og vejleder ham om, at han faktisk har

optjent ret til 5 ugers ferie med kontanthjælp, men at det kræver, at han oplyser om ferie. Endelig betoner Mai vigtigheden af, at Lukas møder op i aktiveringstilbuddet., da han ellers vil blive trukket i kontanthjælp.

Note F

På vej tilbage i bilen taler vi om samtalen. Mai giver udtryk for, at det "... er sådan en samtale, jeg *aldrig* kunne drømme om at køre alene ud til. 16 mdr. for voldtægtsforsøg!"

Mig: "Jeg tænkte også på, om i slet ikke er betænkelige ved at tage ud på den måde – på jobcentret har i jo vagter gående rundt, men ikke her?"

Mai: "Joh, jeg ville i hvert fald aldrig selv køre ud til ham her"

Jesper: "Nej, sådan har jeg det faktisk ikke. Jeg tænker mere: "Lad os da prøve". Og så tage det, som det kommer. Dét har jeg det egentlig okay med."

Mai: "Men han panikkede da ikke – han var *iskold*. Pisseligeglad."

Jesper: "Ja, og han er da lige kommet hjem"

Mai: "Ja, han var helt chokoladebrun" (smiler)

Jesper: "Ja – *solarium*!!" (smiler sarkastisk)

Tilbage på jobcentret følger vi med Mai tilbage på kontoret, således at hun og Jesper kan aftale, hvad der nu skal ske. Mais kollega kigger igen ind på kontoret for at høre, hvordan samtalen er gået.

Jesper: "Jeg vil altså rigtig gerne give ham et ordentligt rap over nalderne"

Mai: "Ja. (Bladrer på computeren) ... Men han er kommet til alle samtaler og har været aktiveret meget" (Mai gennemgår alle datoer for møder og samtaler).

...

Mai: "Den 26. april 2012 møder han op og søger om førtidspension"

Kollega: "Nå, gør han dét?"

Jesper: "Selvfølgelig gør han dét"

Mai: "Men jeg kan altså ikke rådighedsvurdere ham, vel?" (henvendt til kollega, og de taler om forløbet op til, hvor Mai pga. nogle administrative procedurer ikke mener, at hun kan rådighedsvurdere Lukas)

Kollega: "Nej, det kan du ikke"

Jesper: "Gør det alligevel!" (smiler)

(De andre smiler)

Kollega: ”Ja, du kan jo godt for i dag, hvor han ikke dukkede op”

Jesper: ”Jah, men omvendt sagde du jo til ham, at du ”alligevel skulle ud at køre”, så det kan du vel egentlig ikke rigtig alligevel?”

Mai: ”Nej, det kan jeg nok ikke”.

Mai fortæller om en besked, Lukas har indtalt fredag eftermiddag på hendes telefonsvarer. Hun vurderer, at det lyder som om, at han befinder sig på en banegård eller i en lufthavn, og afspiller den for os. Det lyder som om, han står udenfor.

Mai: ”Han er en luskebuks”.

Mai finder Lukas’ straffeattest frem, og hun og Jesper forsøger at finde ud af, hvad han er dømt for, men der fremgår kun paragraffer fra straffeloven af attesten.

Jesper: ”Ham her holder vi øje med. Vi har sgu gjort det godt idag” (smiler og giver highfive til Mai)

Jesper: ”Dét bruger vi nogle gange nede ved os (highfive), dét har man brug for” (smiler)

Mai: ”Ja” (smiler).

Note G

Tilbage på kontoret tager jeg med Jesper over til udbetalingsafdelingen for at underrette dem om Lukas.

Medarbejderen nikker ivrigt og genkendende, da Jesper fremlægger Lukas’ navn: ”Ja ja, jeg er helt med”

Jesper: ”Er du?”

Medarbejder: ”Ja, det er ham fra SKAT ikke?”

Jesper: ”Øh...?”

Medarbejderen: ”Vi fik denne her 10.15 i dag” (finder en fil frem med kopier af alle sider i Lukas’ pas, dets stempler m.v. Det fremgår, at han har befundet sig en del i Thailand)

Jesper: ”I dag?!” (smiler)

Medarbejder: ”Ja” (smiler)

Jesper: ”Åh, dét skulle vi bare have vidst! Var den bare kommet et par timer før!”

Medarbejder: ”Ja, den indløb jo i aften, men jeg skulle jo lige åbne i morges”

Jesper: ”Ja ja, det er helt fint. Så kan vi lukke den” (smiler lettet og forundret)

Bilag 2: Dokumenter

”Skriftlig borgerindkaldelse”

(Fortrolig)

”Afgørelse 1”

(Fortrolig)

”Afgørelse 2”

(Fortrolig)

”Partshøring 1”

(Fortrolig)

”Partshøring 2”

(Fortrolig)

”Partshøring 3”

(Fortrolig)

Bilag 3: Interviewguide

Interviewguide fredag, den 19. april 2013

Indledning

Først vil jeg sige tusind tak, fordi i har givet mig mulighed for at følge jeres arbejde. Jeg vil gerne bruge interviewet til at komme lidt mere i dybden med forskellige områder af jeres daglige arbejde. Jeg forventer, at interviewet vil tage ½ - 1 hel times tid, og jeg optager det på diktafon for at undgå at skulle nedskrive noter.

Har i spørgsmål eller noget, i er usikre på, inden vi går i gang?

Temaer

- Vil i begynde med at fortælle lidt om jeres baggrund, og hvordan i er kommet til at arbejde i kontrolgruppen?
- Hvordan adskiller jeres nuværende arbejdsplads sig fra de steder, i har arbejdet før?
- I talte på et tidspunkt om, at du, Marianne, tog noget tid om at vænne dig til det nye arbejde i kontrolgruppen. Vil du fortælle noget mere om dét?
- Hvad oplever i som godt udført arbejde? Findes der tidspunkter, hvor i har været særligt tilfredse med jeres indsats?
Findes der nogle særlige succeskriterier?
Hvem fastsætter disse (jer selv, ledelsen, politikerne)?
- Hvilke egenskaber og kompetencer oplever i, det er vigtigt at besidde, for at kunne arbejde i kontrolgruppen?
- Deltager i i kurser og undervisning? Hvis nej, hvordan kan det være?

- Vi har snakket lidt om det før, men kan i fortælle noget mere om den rolle, humor spiller i jeres dagligdag?
Hvornår kommer den til udtryk? Hvad handler den om?
- Hvilke konflikter og dilemmaer oplever i? Oplever i nogle gange at befinde jer i farlige situationer?
- Benytter i særlige strategier i jeres arbejde – bestemte handlemåder?
(Jeg tænker f.eks. på bevidst at fremlægge jeres egne oplysninger sent i en borgersamtale – men kan også være i forhold til observationer, samarbejde og kontrolkørsel).
Hvad kan disse?
- Kan i fortælle om (borger)-oplevelser, der har gjort særligt indtryk på jer?
Hvordan kan det være? Hvad skete der? Hvad gjorde/sagde borgeren – hvad var det særlige ved denne oplevelse?
- Hvad kendetegner en ”typisk social bedrager”? ;-)
Et meget karikeret spørgsmål, men findes der nogle personlige karakteristika, som i på baggrund af jeres erfaringer reagerer hurtigere på end andre/er mere opmærksomme på?
(Køn, alder, job/overførsel, bopæl, udseende, etnisk baggrund, uddannelsesniveau)
- Hvad adskiller den ”troværdige” borger fra den ”utroværdige”?

Afslutning

Nu nærmer vi os afslutningen, og jeg har ikke så meget mere.

Er der noget, i gerne vil tilføje, noget i ikke synes, vi har været omkring?

Hvordan synes i, det har været, at lade mig følge jeres arbejde? (Hårdt, anstrengende, spændende?)

Ellers vil jeg sige mange tak, fordi i har været så åbne og indstillede på at lade mig følge jeres arbejde. Det har givet mig et særligt indblik i en ellers lukket verden.