

## Erfaringsopsamling 2025

### **Leverandør**

Ramsdal A/S

Hovedvejen 115, 8723 Løsning

### **Leveringsadresse**

Jagtvej 223, 3 sal 2100 Kbh. Ø

### **Rammeaftale**

Indsatser for ledige med bande- eller rockerrelationer Udbudsområde 2:  
Virksomhedsrettet vejledning- og opkvalificeringstilbud



## 1. Indledning

Ramsdal A/S er stiftet i 1998 af Karl-Erik Nielsen. Ramsdal er ejet af Ramsdal Gruppen, som også ejer den socialøkonomiske virksomhed, Virksomhedsporten A/S og konsulenthuset, MuusMann. Heidi Refsgaard Steensen, som har været ansat i Ramsdal Gruppen siden 2014, er adm. direktør. Ramsdal Gruppen har specialiserede afdelinger i hele landet.

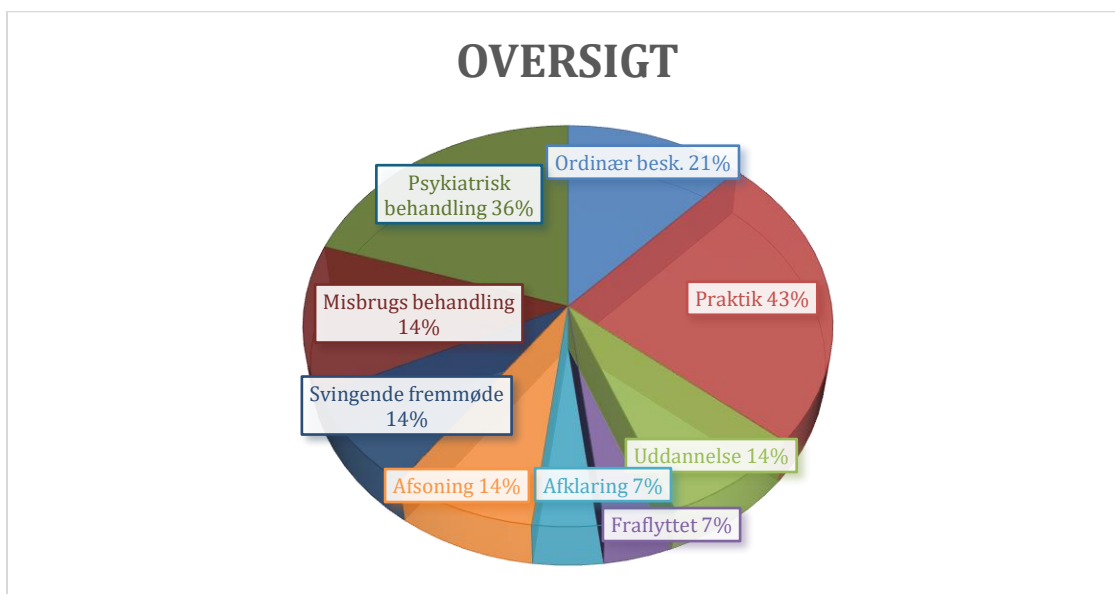
**Målsætning** - Ramsdal A/S medvirker til at skabe fremtidssikrede løsninger, og tager derfor altid udgangspunkt i både kundernes nuværende og fremtidige behov. I Ramsdal lægger vi stor vægt på at lytte til kundens konkrete ønsker og forventninger – og kvalificerer sig også som sparringspartnere med udgangspunkt i inspirerende og udfordrende oplæg i løsningsprocessen. Ramsdal A/S søger helhed i tingene, og bestræber os altid på at levere individuelle løsninger for den enkelte borger i rammen af de kontrakter, som vi drifter.

**Værdigrundlag** - Grundlæggende for alle Ramsdal Gruppens aktiviteter og ydelser er, at de baserer sig på de tre værdier tillid, kvalitet og pionerånd. For at leve op til disse målsætninger, lægger vi afgørende vægt på at forstå vores kunders behov og tilbyde dem optimale, individuelle løsninger frem for hyldevarer. Derfor møder vi opgaverne med en høj grad af fleksibilitet.

## 2. Besvarelse af spørgsmål til rammeaftalen

Perioden for erfaringsopsamlingen dækker over en periode på 18 måneder fra marts 2024 til september 2025.

I perioden har der været tilknyttet 20 borgere fordelt på 56 forløb, hvoraf ca. 1/3 har været uden fremmøde og to med et enormt svingende fremmøde. Oversigten nedenfor viser ligeledes andre områder vi har fundet relevante for indsatsen. De borgere som ikke er fremmødt er udeladt fra oversigten og flere borgere ses som gengangere i flere af oversigtens ni dele.



## 2.1 Positive forandringer

*Beskriv de positive forandringer, der er observeret hos borgerne det seneste år, samt hvad der har været afgørende for, at disse forandringer lykkedes.*

De positive forandringer ses som et øget ønske og en styrket evne hos borgerne til at indgå aktivt i arbejdet og skabe varige forbedringer, både personligt og samfundsmæssigt.

Målgruppen har ofte haft begrænset eller ingen tilknytning til arbejdsmarkedet og har gennem relationer til rocker- og bandemiljøer været en samfundsmæssig belastning. Derfor opleves gevinsten som betydelig, når indsatsen lykkes – også selvom effekten i enkelte tilfælde kan synes lille ud fra et økonomisk perspektiv i den enkelte "kasse".

De understøttende indsats i tilbuddet skaber et solidt fundament for den beskæftigelsesrettede indsats og medvirker til, at løsningerne bliver holdbare og langsigtede.

Arbejdet tager udgangspunkt i kontakt før handling, hvor der først skabes tillid og tryghed, før der stilles krav. Dette giver borgeren mulighed for at deltage ud fra egne forudsætninger og styrker motivationen for forandring.

En anerkendende og autentisk tilgang er gennemgående. Ved at møde borgerne med respekt og ægthed skabes mødeøjeblikke, der understøtter refleksion, ansvarlighed og tro på egne handlemuligheder.

Gennemgående kontaktpersoner og en velkendt struktur skaber ro, kontinuitet og forudsigelighed, en afgørende faktor for, at borgerne tør arbejde med sårbare og komplekse temaer.

Arbejdet med sos-samtaler giver borgerne en forståelsesramme for egne udfordringer og ressourcer og tydeliggør, hvor de befinder sig i deres forandringsproces. Det styrker både ejerskab og retning.

Den motiverende samtale (MI) anvendes til at styrke refleksion over egne værdier og ønsker. Ved at tage udgangspunkt i borgerens egen motivation reduceres modstand mod forandring, og der skabes et mere bæredygtigt udviklingsforløb.

Psykoedukation bidrager til en øget forståelse af sammenhængen mellem tanker, følelser og handlinger og giver redskaber til at håndtere udfordringer og træffe mere bevidste valg.

Kombinationen af struktur, relationel kontinuitet, MI og refleksionsfremmende metoder vurderes samlet set at være afgørende for de positive forandringer hos borgerne.

## 2.2 Konkrete eksempler

*Angiv konkrete cases eller eksempler på positive forandringer.*

Borger 1 – Borgeren havde tidligere store udfordringer i samarbejdet med myndigheder og oplevede partshøringer som en konfronterende proces. Gennem tillidsskabende arbejde, forklaring og inddragelse fik borgeren nye erfaringer med at blive mødt med respekt og forståelse. Dette styrkede evnen til at bede om hjælp og håndtere

administrative situationer mere konstruktivt. Forløbet førte til markant forbedret mestringsevne, øget tillid til systemet og senere en ordinær beskæftigelse.

Borger 2 – Borgeren udtrykte et ønske om at forstå sig selv bedre og modtog psykoedukation som led i forløbet. Gennem indsigt i egne mønstre og reaktionsformer blev borgeren mere bevidst om sine valg og handlemuligheder. Forløbet resulterede i opstart på uddannelse og øget stabilitet i hverdagen.

Borger 3 – Indsatsen fokuserede på relationsarbejde og psykoedukation. Borgeren fik gennem samtaler en bedre forståelse for kriminalforsorgens procedurer og fik dermed aflivet tidligere misforståelser og fjendebilleder. Borgeren udtalte fx: "de venter med at indkalde mig til sommer, bare for at genere mig." Denne opfattelse ændredes, efterhånden som tilliden voksede. Samtidig blev et massivt opiatmisbrug håndteret i samarbejde med misbrugsbehandling, og der blev etableret konstruktiv dialog med kriminalforsorgen om afsoning og fremtidsplaner, herunder kontakt til virksomheder med henblik på genoptagelse af læreplads.

### 2.3 Typiske barrierer

*Beskriv de typiske barrierer, I møder hos borgerne, og hvordan I arbejder med at håndtere disse.*

I arbejdet med målgruppen opleves barrierer, der udspringer af langvarig belastning, utryghed og traumer.

Mange borgere har et flosset nervesystem, som gør det vanskeligt at regulere følelser og adfærd. Det fører til manglende tillid til andre, kamp-, flugt- og frysreaktioner samt uhensigtsmæssige selvbeskyttelsesstrategier som misbrug, isolation eller aggression.

Der ses også psykiske og somatiske belastninger, der ofte hænger sammen med vedvarende stress og biokemisk ubalance. Flere borgere beskriver fysiske smerter og træthed som følge af psykisk pres.

En gennemgående udfordring er manglende tillid til systemet. Mange oplever, at kommunen fungerer som en modspiller, og har svært ved at navigere i de mange aktører og dokumentkrav. Dette skaber modstand og resignation.

Derudover ses en begrænset erkendelse af egne udfordringer. Når borgerne oplever ikke at kunne leve op til krav, kan det føre til opgiveness og tilbagetrækning.

Tilknytningsudfordringer og ubalance mellem nærhed og autonomi er ligeledes gennemgående. Dette fører ofte til følelsesmæssig ustabilitet og uhensigtsmæssig adfærd.

Et væsentligt fælles træk er desuden stor gæld til det offentlige, hvilket reducerer motivationen for beskæftigelse, da den økonomiske gevinst udebliver på grund af inddrivelsesreglerne. Der arbejdes aktivt med dette gennem dialog om samfundssind, ansvar og langsigtet afvikling af gæld, så borgerne får en oplevelse af formål og retning.

Indsatsens greb er beskrevet tidligere og afstemmes til den enkelte borger og eller gruppe.

#### **2.4 Samarbejde med andre aktører**

*Beskriv hvordan samarbejdet med fx kommune, virksomhed, mentor eller sundhedssystem understøtter borgernes udvikling.*

Samarbejdet med øvrige aktører spiller en væsentlig rolle i borgernes udviklingsproces. Erfaringen viser generelt, at samarbejdspartners evne til at arbejde med målgruppen ud fra et fælles sprog og en fælles forståelsesramme har afgørende betydning for, om borgerne kan profitere af indsatsen og fastholde deltagelse i tilbuddet.

Det opleves dog ofte, at systemerne omkring borgeren er komplekse og til tider ukoordinerede. Forskellige instanser arbejder ud fra egne mål og tidsrammer, hvilket kan skabe uklarhed og uoverensstemmelser i indsatsen. Mange borgere skal forholde sig til et stort antal fagpersoner, dokumenter og krav, hvilket kan virke overvældende og medføre afmagt eller tilbagetrækning.

Når samarbejdet lykkes, sker det typisk gennem tydelig kommunikation, faste kontaktpersoner og gensidig respekt for de forskellige aktørers roller. Et koordineret og traumeinformeret samarbejde, hvor borgerens perspektiv er i centrum, understøtter i høj grad både tillid, stabilitet og progression i forløbet.

Ved placeringer i virksomheder, har det været af afgørende karakter at personalet i tilbuddet har været løbende dialog med kontaktpersoner i virksomheden og borgeren.

Der har i perioden været samarbejdet med flere eksterne samarbejdspartnere, herunder Psykiatrisk ambulatorium Gl. Kongevej, Rusmiddelbehandling København, Psykiatrisk center København, Herberger, Nytteindsatsen, Breathe Smart, Den bolig sociale anvisning, Kriminalforsorgen, m.m.

#### **2.5 Borgernes behov og ønsker**

*Beskriv borgernes udtrykte behov og ønsker, og hvordan I arbejder med at imødekomme dem i praksis.*

Borgernes udtrykte behov og ønsker kredser overordnet omkring ønsket om ro, stabilitet og en mere forudsigelig hverdag. Flere borgere beskriver paradoksalt nok, at de "kan lide at sidde i fængsel", fordi det giver en oplevelse af struktur, tryghed og overskuelighed i en ellers kaotisk tilværelse. Samtidig udtrykkes en drøm om et mere almindeligt liv – med familie, et overskueligt arbejde og en økonomi, der ikke konstant skaber bekymring eller usikkerhed.

Der ses et tydeligt behov for at blive set, hørt og forstået som menneske. Mange borgere har tidligere oplevet at blive mødt med mistillid eller fordomme, og derfor vægter relationsarbejdet og den autentiske kontakt højt i indsatsen.

Arbejdet med sos-samtaler indgår som en central del af processen – fra start til slut. Samtalerne hjælper borgeren med at afkode og forstå de krav, der kan virke uoverskuelige, og bidrager til at samle og skabe overblik over de forskellige elementer i hverdagen. Der arbejdes aktivt med at skabe sammenhæng og retning mod et langsigtet mål.

Indsatsen har fokus på at arbejde “under” nervesystemets aktivering – det vil sige at støtte borgeren i at håndtere stress, uro og uhensigtsmæssige reaktionsmønstre, som ellers kan blokere for udvikling. Gennem mødeøjeblikke, tillid og psykoedukation understøttes borgerens evne til at finde ro, skabe mening og tage ansvar for egne handlinger.

Samlet set er arbejdsmetoderne i indsatsen tilrettelagt, så de på en konstruktiv og respektfuld måde understøtter borgernes egne ønsker og behov, både på det personlige og det praktiske plan.

### **3. Case(s) / Eksempler**

*Beskriv ét eller flere eksempler på forløb med tydelige forandringer hos borgerne. Inkluder udgangspunkt, indsats, udvikling og læring.*

#### **Borger eksempel**

Inden opstart i tilbuddet afsonede borgeren en længere fængselsstraf. Fængselsopholdet blev beskrevet som både trygt og frustrerende – der var ro, men også isolation. Ved opstart viste borgeren udadreagerende og selvskadende adfærd som mestringsstrategi.

Gennem en anerkendende og autentisk tilgang blev der hurtigt skabt tillid og tryghed. Personalets evne til at stå fast i pressede situationer gjorde, at borgeren gradvist turde åbne sig og reflektere over egne reaktionsmønstre.

Efter stabilisering arbejdede borgeren med en personlig målsætning om ”det gode liv”, hvor ressourcer og barrierer blev kortlagt. Et samarbejde med Specialenheden førte til deltagelse i opkvalificerende kurser, herunder ét borgeren selv finansierede, med henblik på beskæftigelse i håndværksbranchen.

Løbende psykoedukation og et eksternt vredeshåndteringskursus gav redskaber til bedre følelsesregulering og sociale strategier. Borgeren afprøvede disse i nye arenaer med positive og stabile resultater.

### **4. Øvrige relevante erfaringer**

*Beskriv eventuelle øvrige erfaringer, der rækker ud over spørgsmålene – fx metodeudvikling, samarbejde, organisering eller kompetenceudvikling.*

Et gennemgående tema i arbejdet med målgruppen er betydningen af traumeviden og forståelsen af nervesystemets reaktioner. Mange borgere bærer på omfattende traumatiske erfaringer, som påvirker deres evne til at håndtere krav og forandringer. Dette viser sig blandt andet gennem kamp-, flugt-, frys- og kollaps-responser, hvor især flugtreaktionen ofte kommer til udtryk i form af kommuneskift eller afbrudte forløb, når borgeren oplever ikke at kunne imødekomme de stillede krav. Vi oplever løbende at møde tidligere tilknyttede borgere, der har flyttet adresse til en anden kommune af samme årsag, men som fortsat opholder sig i Københavns kommune.

Den tværfaglige personalesammensætning er en væsentlig styrke i indsatsen. Kombinationen af viden og erfaring fra den neuroaffektive udviklingspsykologi, socialpædagogik og jobkonsulentarbejde gør det muligt at arbejde helhedsorienteret med borgerens udvikling. Den neuroaffektive forståelse bidrager med indsigt i regulering og relationelle processer, den socialpædagogiske tilgang understøtter den praktiske og relationelle støtte i hverdagen, mens jobkonsulenternes erfaring sikrer fokus på progression mod beskæftigelse og realistiske mål. Samlet giver dette en balanceret indsats, hvor borgerens trivsel og udvikling ses i sammenhæng med arbejdsliv og livssituation.

Erfaringen viser desuden, at et tæt samarbejde mellem fagpersoner og et fælles sprog omkring traumer, nervesystem og relationsarbejde er afgørende for at skabe sammenhæng og kontinuitet i borgerens forløb.

## 5. anbefalinger

*Angiv Ramsdal A/S' anbefalinger på baggrund af årets erfaringer. Inddrag forslag til justeringer i indsatsen, samarbejdet eller rammeaftalens indhold.*

På baggrund af årets erfaringer vurderes det, at der i arbejdet med målgruppen er behov for øget fokus på stabilitet, traumeinformeret praksis og realistiske tidshorisonter i forløbene. Målgruppen har ofte komplekse og langvarige udfordringer, som kræver relationelt forankrede og kontinuerlige indsatser for at skabe varige resultater.

I forhold til afrapportering opleves ugentlige rapporter ofte som gentagende og uden tilstrækkelig nytteværdi. En lavere rapporteringskadence, hvor fokus i stedet rettes mod de væsentlige forandringspunkter og evalueringer, vil kunne frigive tid til det direkte arbejde med borgerne.

Der er behov for større overskuelighed og fleksibilitet i krav og rammer, så indsatsen i højere grad kan tilpasses borgerens individuelle udviklingsniveau og aktuelle livssituation.

Endelig peges der på vigtigheden af længerevarende efterværn i overgangene til job eller uddannelse, da fastholdelse ofte kræver støtte i en længere periode efter forløbets afslutning.

Samlet set understreger erfaringerne, at fleksibilitet, faglig kvalitet og langsigtet støtte vurderes at være nøglen til holdbare forandringer.