

Catharina Juul Kristensen

Social innovation i indsatsen for hjemløse kvinder

– tilblivelsen af en natcafé

I forbindelse med de nationale strategiplaner "Det fælles ansvar II" og "Den nationale hjemløsestrategi" er der blevet iværksat flere aktiviteter i Københavns Kommune for at skabe øget viden og forbedre indsatsen i forhold til hjemløse og andre grupper af socialt udsatte kvinder. Flere af disse er sociale innovationer. De har som formål at imødekomme kvindernes behov og problemer på nye og bedre måder. I artiklen analyseres tilblivelsen af en af disse sociale innovationer, "Café Klare – Natcaféen for kvinder". Det undersøges således hvorledes ideen til natcaféen er fremkommet, og hvordan processen bag implementeringen af den er forløbet. Analysen viser bl.a., at der er tale om en længerevarende proces, hvor medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen og i organisationer på hjemløseområdet, mere eller mindre strategisk har skabt, udnyttet og forhandlet muligheder for at skabe en forbedret indsats for de hjemløse kvinder, heriblandt natcaféen. Analysen er baseret på et længerevarende, kvalitativt casestudie.

Søgeord: Social innovation, innovationsprocesser, entreprenørielle handlinger, natcaféer, hjemløse kvinder.

I nden for de sidste seks-syv år er indsatsen i forhold til socialt udsatte og hjemløse kvinder blevet en mere synlig del af Københavns Kommunes virke. Indsatsen udgør en formuleret del af kommunens projekt under det nationale handlingsprogram "Det fælles ansvar II" (2007-2011) og dens hjemløsestrategi "Hjemløsestrategi for København" (2010-2013). Der er således blevet rettet opmærksomhed mod fænomenet "hjemløshed og køn". Det vil sige det faktum, at der kan være forskel på hjemløse kvinder og mænds problemer og behov for støtte og hjælp, og at gruppen af hjemløse kvinder samtidig er forskelligartet. Undersøgelser, der blev udført som optakt til hjemløsestrategien i Københavns Kommune, påpegede blandt andet, at det kan være svært at registrere det faktiske antal af hjemløse kvinder, da en del af dem ikke søger hjælp i det sociale hjælpesystem eller benytter de eksisterende hjemløsetilbud, og at kvinderne er særligt udsatte i forhold til vold og seksuelle overgreb på gaden og i overnatningstilbuddene (Flyverbom m.fl. 2008; Benjaminsen & Christensen 2007). I 2007 udgjorde kvinderne omkring 20 pct. af de hjemløse på landsplan og 23 pct. i Københavns kommune (Benjaminsen & Christensen 2007; Socialforvaltningen 2009).

Denne viden og opmærksomhed omkring køn bidrog til iværksættelsen af, hvad der skulle vise sig at blive en flerhed af sociale innovationer. Det vil sige tiltag for hjemløse og andre socialt udsatte kvinder, der var rettet mod at imødekomme kvindernes behov og problemer på nye, fagligt velfunderede måder. De sociale innovationer tæller blandt andet et undervisningsmodul om kvinder og køn på det frivillige uddannelses tilbud for ansatte i kommunens væresteder og herberger (Den københavnske værestedsuddannelse) og lavtærskeltilbuddet "Café Klare – Natcaféen for kvinder" på Vesterbro. Natcaféen for kvinder udgør artiklens case.

Formålet med denne artikel er at belyse den innovationsproces, der har ledt til implementeringen af Café Klare – Natcaféen for kvinder. Altså processen fra behovet for en ændret indsats for socialt udsatte og hjemløse kvinder blev italesat og forhandlet i Københavns Kommunes Socialforvaltning til natcaféen blev implementeret. Da natcaféen er et nyt tilbud, har lederen og det øvrige personale skullet iværksætte og håndtere flere samtidige processer, heriblandt formuleringen af metoder og principper i arbejdet med de hjemløse brugere og forhandling af legitimitet blandt institutionerne på hjemløseområdet.

Café Klare kan betegnes som en social innovation, da den er den eneste natcafé i Københavns Kommune, der tilbyder overnatning, professionel rådgivning og vejledning for alle typer af kriseramte kvinder. Det er således natcaféens formål at hjælpe en meget bred gruppe af kriseramte kvinder, og gerne nå nogle af de grupper, der enten ikke er kendte hjemløse i det sociale hjælpesystem, ikke benytter de eksisterende overnatningstilbud eller som ikke føler sig velkomne og sikre der. Natcaféen forsøger at imødekomme et udækket socialt behov. Den er et supplement til de eksisterende nattilbud for hjemløse.



Catharina Juul
Kristensen
Lektor ved
Socialvidenskab,
Institut for Samfund
og Globalisering,
Roskilde Universitet

E-mail:
cjk@ruc.dk

Det undersøges sammenfattende, hvorledes ideen til Café Klare er fremkommet, og hvordan processen bag implementeringen af tilbuddet er forløbet. Opmærksomheden er primært rettet mod innovationsprocessen. Det socialpolitiske felt, som hjemløseområdet udgør, og institutionerne der, kønsproblematikken og det sociale problem "hjemløse kvinder" gøres ikke til genstand for analyse, men ses i stedet som en del af de rammebetingelser, den sociale innovationsproces udspiller sig i forhold til. De forvaltes, forhandles og forandres mere eller mindre bevidst gennem forløbet.¹

I artiklen kombineres forskningsfelterne social innovation, hjemløshed og hjemløshed blandt kvinder. Denne kombination er ny i en dansk og bredere nordisk sammenhæng.² Social innovation udgør, som det skitseres senere i artiklen, et forskningsfelt, der sammen med forskningen i socialt entreprenørskab og offentlig innovation er under udvikling i Danmark. Der er fokus på forskellige former for innovation og innovationsprocesser inden for forskellige velfærdspolitiske områder, men ikke på hjemløseområdet (se slutnote 2). Den danske forskning i hjemløshed generelt har en længere historie, end den nævnte innovations- og entreprenørskabsforskning. Hjemløshed blandt kvinder udgør dog tilsyneladende kun en lille og mindre kontinuerlig del af denne forskning (se f.eks. Schütten & Hvidtfeldt 1992; Järvinen 1993; Munk et al. 2001; Caswell & Schultz 2001).

I de efterfølgende afsnit redegøres der først for begrebet social innovation og de typiske innovationsopgaver, som innovationsprocesser indeholder. Derefter vendes opmærksomheden mod den anvendte forskningsmetode, det vil sige et kvalitativt casestudie baseret på kvalitative forskningsinterviews og dokumentanalyser. Endelig analyseres og diskuteres tilblivelsen af den sociale innovation Café Klare – Natcaféen for kvinder.

Social innovation

Social innovation udgør et af flere forskningsområder, hvor interessen er rettet mod at forstå nytænkning, kreativitet og forandringsorienteret handling inden for velfærdsområdet. Vidensinteressen og de faglige inspirationskilder er således delvist sammenfaldende med forskningen i offentlig innovation og socialt entreprenørskab. Forskningsfeltet social innovation er under

stadig forandring. Hvor man for blot fire-fem år siden kunne skelne mellem to overordnede tilgange inden for den europæiske forskning, en mere pragmatisk, praksisorienteret tilgang repræsenteret ved bl.a. Geoff Mulgan (2006) og den eksplicit samfundskritiske, empowerment og forandringsorienterede "Belgiske skole" repræsenteret ved bl.a. Frank Moulaert (se f.eks. Moulaert 2009; Delica 2011), er billedet i dag igen mere broget. I denne artikel inddrages elementer fra begge disse spor, samt forskning i socialt entreprenørskab, offentlig innovation og kommerciel innovation.

Min indkredsning af begrebet "social innovation" er baseret på en kombination af de fire forskningsområder. Denne kombination er udviklet i et løbende samspil mellem min teoretiske viden og det empiriske felt. Målet har naturligvis været at formulere et teoretisk begrebsapparat, der har kunnet bruges til at identificere og begribe de sociale innovationer, der finder sted på hjemløseområdet i København i dag. Min forståelse af social innovation tager afsæt i Geoff Mulgans definition:

Social innovation refers to innovative activities and services that are motivated by the goal of meeting a social need and that are predominantly diffused through organizations whose primary purpose are social (Mulgan 2006:146).

Denne definition omhandler formålet med sociale innovationer og deres organisatoriske forankring: De innovative aktiviteter skal imødekomme sociale behov og udføres af organisationer, hvis primære mål er at skabe social værdi. Organisationerne har således et eksplicit socialt sigte. Det skal tilføjes at social innovation ikke er begrænset til en bestemt sektor, men kan udføres af organisationer i den offentlige, den tredje og den private sektor, eller i samarbejde mellem disse.

For teoretisk at begribe de involverede aktørers kreative, entreprenante handlinger, deres tiltag for at skabe interesse og viden om målgruppens vilkår, og for at opnå opbakning og økonomiske midler til at etablere en natcafé, kombineres Mulgans definition med Mair & Martí's definition af socialt entreprenørskab. Mair & Martí definerer begrebet som:

a process involving the innovative use and combination of resources to pursue opportunities to catalyze social change and/or address social needs (Mair & Martí 2006:37).

Medarbejdere, ledere og andre aktører ses i denne definition som aktører, der mere eller mindre bevidst kan se og udnytte muligheder for innovativ handling. Som Piihl (2011) argumenterer, kan mulighederne for innovation og entreprenørskab også skabes af aktørerne. Innovatører observerer og udnytter med andre ord ikke kun muligheder, de kan også skabe dem. De sociale be-

hov, der imødekommes ved sociale innovationer, er enten behov, der ikke imødekommes på anden vis, eller som kan imødekommes på bedre, mere tidssvarende eller effektive måder.

Social innovation ses her som åbne og dynamiske processer, der iværksættes gennem udvikling, forhandling og implementering af nye ideer, processer, produkter og serviceydelser (Kanter 1985; Kristensen & Voxted 2009). Disse processer er, som også Mulgan fremhæver, rettet mod bestemte, overordnede mål. Innovationsprocesserne er ofte præget af forhandlinger, tilpasninger og konkretiseringer af ideer og initiativer. Processerne består af en række typiske innovationsopgaver, der skal løses: Ideudvikling, forhandling af ressourcer og legitimitet i og uden for organisationen, og udvikling, implementering og forankring af den innovative idé. Innovationsopgaverne kan være selvstændige, afgrænsede opgaver, der kan løses en efter en, eller, som det oftest er tilfældet ved serviceinnovationer, overlappende og tilbagevendende opgaver (Kristensen & Voxted 2009; Kanter 2000). Innovationer inden for det sociale serviceområde videreudvikles eksempelvis ofte, mens de implementeres. De sættes i værk og involverer brugere fra et meget tidligt tidspunkt og justeres og forandres efter behov i løbet af processen.

Sociale innovationer kan ligesom andre typer af innovationer variere i omfang og radikalitet. Ved nogle innovationer udvikles der noget helt nyt for området (radikale innovationer), ved andre er innovationerne små og afgrænsede eller inkrementelle. Inden for forskningen opereres der ofte med spektre med forskellige grader af innovation i stedet for faste positioner (Sundbo 1997; Kristensen & Voxted 2009). Spektrene giver både mulighed for en nuanceret kategorisering af de konkrete innovationer – og åbner for muligheden for forskellige kategoriseringer over tid. Inkrementelle innovationer kan eksempelvis afstedkomme større og måske endda radikale innovationer på et område. De foregår blot over en længere tidsperiode og kan typisk kun identificeres retrospektivt.

I bestræbelserne på at adskille forandring fra innovation lægges der i dele af forskningen vægt på, at innovationer skal repræsentere noget nyt. Der er imidlertid ikke enighed om, hvornår og hvordan noget kan karakteriseres som nyt. Mens nogle definerer innovationer som en diskontinuitet, et brud med tidligere praksis (Osborne 1998; Osborne & Brown 2005), vægter andre innovationernes omfang og gennemslagskraft (Andersen m.fl. 2008). I min forståelse af innovation, kan innovationer både repræsentere noget radikalt nyt og bestå af kombinationer af kendt og ny viden, der anvendes i nye sammenhænge eller på nye måder (Swedberg 2000). Der vil være tale om brud med tidligere praksis, men dette brud kan både skabes gennem inkrementelle forandringer og enkeltstående tiltag.

Fælles for alle former for social innovation er, at de skal omsættes i praksis og skabe social værdi. Denne værdi kan både skabes i løbet af innovationsprocesserne, gennem udviklingen og implementeringen, og ved forankringen

af dem. Det er således ikke kun slutproduktet, der skaber værdi. Mennesker vil være blevet hjulpet undervejs, ledere, medarbejdere og borgere har delt og genereret ny viden, nye netværk og samarbejdsrelationer er opstået, politiske forhandlinger er blevet tabt eller vundet og erfaringer gjort, og det generelle mål for innovationerne er nået. De sociale innovationer kan, som antydnet, både have et kritisk, samfundsforandrende sigte og skabe sociale forbedringer inden for de eksisterende samfundsmæssige og institutionelle betingelser.

Forskningsmetode

Det empiriske materiale, der ligger til grund for denne artikel, er baseret på et kvalitativt casestudie af Café Klare. Min forståelse af casestudier er inspireret af Robert K. Yins klassiske definition:

A case study is an empirical enquiry that: Investigates a contemporary phenomenon within its real-life context; when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident; and in which multiple sources of [empirical material] are used (Yin 1989:23, min tilføjelse³).

Der er således tale om et kontekstuel studie af det nutidige fænomen, den konkrete, sociale innovationsproces, der har ført til implementeringen af natcaféen og de centrale innovationsopgaver, der har indgået i denne. Casestudiet omhandler både historiske og nutidige forhold. Det empiriske materiale er genereret gennem forskellige former for kvalitative forskningsinterviews, og dokumentanalyser. Formålet med interviewene har været at få faktisk viden og detaljerede fortællinger om historien bag natcaféen og de forskellige aktiviteter (f.eks. delprojektet "Fokus på kvinder i væresteder og på herberger" under Københavns Kommunes Fælles Ansvar II projekt), der har medvirket til dens etablering. Interviewene er således baseret på en kombination af kritisk sonderende og mere klassiske kvalitative spørgsmål om interviewpersonernes forståelse og vurderinger af processen, deres mere eller mindre implicite betydningstillæggelser og tavse viden (Kristensen 2007; Kvale & Brinkmann 2009). Interviewpersonernes fortællinger ses her som forskellige perspektiver på den undersøgte problematik. Tilsammen udgør de en vigtig del den mosaik, som er skabt gennem min analyse af materialet.

Casestudiet inkluderer interviews med syv centralt placerede ledere, sociale administratorer og socialarbejdere. (Se listen over interviewene bagerst i artiklen)⁴. Interviewpersonerne er udvalgt gennem en kombination af identifikation af relevante personer i baggrundsmaterialet og evalueringerne af Københavns Kommunes projekt under "Det Fælles Ansvar II" (FA II), gennem information i interviewene, og snowballing. Med hensyn til sidstnævnte har interviewpersonerne foreslået andre relevante personer, som jeg så har kontaktet. Interviewene inkluderer både personer, der er positivt stemte, neutrale og lettere kritiske i forhold til etableringen af separate tiltag for kvinder. Kritikken og den indledende modstand mod tilbuddene, der omtales i nogle af

interviewene, tæller både tiltagene under "Fokus på kvinder", Café Klare og Kvindeherberget på Sundholm. Som det fremgår i analysen af det empiriske materiale, har jeg af etiske årsager valgt ikke at udfolde kritikken og nævne interviewpersonerne bag. Hjemløseområdet i København udgør et relativt lille og til tider konkurrencepræget miljø, hvor god tone organisationerne imellem synes at blive vægtet højt. Flere af organisationerne samarbejder også i dagligdagen og er på anden vis afhængige af hinandens arbejde. Eksplicitering af kritikken og dens afsendere kan måske skade dette.

For at styrke analysens kvalitet og etiske grundlag har de interviewpersoner, hvis udsagn lægges til grund for større eller mere centrale dele af analysen, fået tidligere versioner af analysen til gennemsyn og kommentering.

De centrale aktørers fortællinger er suppleret med analyser af udvalgte dokumenter om de formelle politiske og administrative tiltag og beslutninger, der er relateret til tilblivelsen af Café Klare, heriblandt dokumenter fra Socialudvalget og Socialforvaltningen; websites fra Københavns Kommune, Hjemløseenheden og organisationer på hjemløseområdet; og evalueringer af FA II. Formålet med dokumentanalyserne har været at få faktisk viden om datoer (kronologi) for vigtige beslutninger, bevillinger mm., om projektbeskrivelser og udviklingsplaner og om skrevne fortællinger og selvfremsættelser fra de involverede organisationer. Dokumenterne anskues med inspiration fra Atkinson & Coffey (2004) som "sociale fakta". De er sociale produkter, der deles og bruges på forskellige socialt organiserede måder – og tillægges forskellig værdi og funktion i forskellige sammenhænge. Jeg har således både udført traditionelle dokumentanalyser med henblik på at identificere afsendere, forestillede modtagere, formål og indhold, og jeg har analyseret dokumenterne som sociale produkter, som artefakter.

De empiriske undersøgelser har taget udgangspunkt i en række temaer, der er blevet formuleret på baggrund af eksisterende teoretisk og empirisk viden om forskellige former for innovation og entreprenørskab, og om hjemløshed, og udviklet i samspil med de empiriske observationer, jeg har gjort undervejs. Jeg har med andre ord anvendt en abduktiv tilgang (Thagaard 2004) og derigennem udviklet ideer, præciseret mit teoretiske afsæt og udført grundige analyser. De undersøgte temaer omhandler især de politiske strategiprogrammer og lovgivningen på området, politiske og administrative tiltag og beslutninger, begrebet social innovation og beslægtede begreber og de nævnte, typiske innovationsopgaver, der indgår i innovationsprocesser. Derudover har jeg undersøgt, hvilke centrale aktører (organisationer, institutioner og enkeltpersoner), der har haft indflydelse på innovationsprocessen, og hvordan. Endelig har jeg forsøgt at identificere vendepunkter og begivenheder i innovationsforløbet. Det vil sige dokumenter, beslutninger og handlinger, der har vist sig at være vigtige i forhold til at fremme, forsinke eller på anden måde påvirke processen. Undersøgelsen af Café Klare er udført i perioden juni 2011-juli 2012.

Tilbage er at redegøre for valget af Café Klare som case. Natcaféen er valgt, da den for det første udgør en innovation i København Kommune og for det andet kan karakteriseres som en social innovation. Natcaféen er som nævnt den eneste natcafé for kvinder, der henvender sig til alle typer af kriseramte kvinder, og som samtidig tilbyder professionel rådgivning og hjælp. Den har, som analysen viser, et eksplicit socialt sigte og imødekommer et hidtil udækket socialt behov for dele af målgruppen. Café Klare tilstræber endelig, som de to øvrige lavtærskeltilbud for kvinder, at skabe overnatning under forhold, der adskiller sig positivt fra de traditionelle mandsdominerede, utrygge og ofte nedslidte natcaféer (se f.eks. Schertiger & Skyt 2010; Rambøll 2011).

I følge de officielle oversigter findes der ti lavtærskeltilbud (natvarmestuer, natherberg og natcaféer) i Københavns Kommune, hvor hjemløse borgere har mulighed for at overnatte. Tre af disse er kun for kvinder: Reden København, et tilbud der primært henvender sig til prostituerede med misbrugsproblemer, og som tilbyder råd og vejledning for disse; Kvindenødherberget i Valdemarsgade, et ganske lille overnatningstilbud med frivillige medarbejdere, der henvender sig til stofmisbrugere, prostituerede og psykisk syge; og artiklens case Café Klare – Natcaféen for kvinder. Derudover er der to tilbud, der alene henvender sig til mænd, og fem tilbud der henvender sig til begge køn (bispebjerghospital.dk; hjemlosesundhed.dk; E-mail korrespondance 9, 10 og 11). Café Klare udgør som nævnt et alternativ til disse.

Café Klare – Natcaféen for kvinder

Café Klare – Natcaféen for kvinder åbnede i begyndelsen af 2011 som et midlertidigt tilbud under Københavns Kommunes hjemløsestrategi (Socialforvaltningen 2009).⁵ Natcaféen har i dag en treårig bevilling. Den oprindelige bevilling var på to år, men blev forlænget omkring et år inde i projektperioden. Natcaféen var først tænkt som et kommunalt tilbud (Socialforvaltningen 2007), men i løbet af de indledende ideudviklings- og forhandlingsprocesser omkring nattilbuddene til kvinder blev det besluttet at placere den i regi af den selvejende institution Mændenes Hjem på Vesterbro, Missionen blandt Hjemløse. Mændenes Hjem har en lang tradition for at hjælpe socialt udsatte og hjemløse mænd, og har gennem en årrække også åbnet dørene for kvinder i caféen og de øvrige dagtilbud. Organisationen er endvidere en af kommunens faste samarbejdspartnere.

Café Klare er et tilbud under Servicelovens § 110.⁶ I natcaféens udviklingsplan præciseres målgruppen som:

Hjemløse kvinder, der har et akut behov for ly og overnatning. Den primære målgruppe er misbrugende kvinder, der grundet deres misbrug ikke kan få ophold på et krisecenter. Sekundære målgrupper er andre udsatte kvinder med eller uden misbrug, som ikke kan genkende sig selv i målgruppen for de eksisterende tilbud som f.eks. krisecentrene og Reden" (Café Klare 2011).

Natcaféen er et anonymt, gratis og uforpligtende tilbud. Kvinderne behøver ikke at oplyse deres navn eller deres cpr-nummer, de kan selv henvende sig uden at være blevet visiteret af sagsbehandlere, og kan selv vælge hvorvidt de vil benytte natcaféens tilbud om hjælp, rådgivning og støtte. Der er plads til 20 overnattende kvinder i natcaféen. Natcaféen ligger på Ydre Vesterbro.

Café Klare tilbyder overnatning, mad og mulighed for at bade, vaske tøj og tale med personalet og de andre brugere i aften- og nattetimerne. Kvinderne har også mulighed for at aftale rådgivende samtaler med personalet i dagstimerne, få en bisidder med til samtaler med læger og sagsbehandlere, mv. En dag om ugen holdes der kvindecafé. Formålet med denne værestedslignende café er samvær og social netværksdannelse for de hjemløse og er en blandt flere af natcaféens strategier til at skabe kontakt til målgruppen og tilbyde hjælp. Som en del af Kvindecaféen er der derfor også mulighed for at tale med sagsbehandlere fra kommunens hjemløseenhed (fremskudt sagsbehandling). På andre faste dage kan kvinderne bl.a. blive tilset af en sygeplejerske og en frivillig massør (Kirk 2011; Interview 7). Selvom natcaféen er et frivilligt og uforpligtende tilbud, har den som antydning også som formål at motivere og hjælpe de kvinder, der har lyst og overskud til det, videre til et mere permanent botilbud, skabe og fastholde kontakt med deres sagsbehandlere og formidle kontakt til relevante samarbejdspartnere i f.eks. misbrugsbehandlingssystemet. For de mest problemramte kvinder består hjælpen primært af samvær og afhjælpning af konsekvenserne af deres problemer ("harm reduction").

Som målgruppebeskrivelserne indikerer, var ideen bag Café Klare at skabe et nattilbud for kvinder, som ikke er, eller som ikke ser sig selv som prostituerede, hjemløse eller voldsramte; kvinder der ikke tør eller vil bruge de eksisterende tilbud; og kvinder der ikke er velkomne i disse tilbud på grund af deres misbrug og kaotiske adfærd. Denne gruppe, vurderede idemagerne, inkluderede en bred vifte af kvinder, heriblandt alkohol- og stofmisbrugere, voldsramte og psykisk syge. Man forestillede sig endvidere, at tilbuddet ville appellere til de socialt udsatte grønlandske kvinder, man var opmærksom på boede i byen, men som ikke brugte de eksisterende tilbud eller ikke havde kontakt til det sociale hjælpesystem (Interview 1 og 2).

Natcaféen skulle således være et supplement til de eksisterende tilbud for kvinder, Reden København og Kvindenødherberget på Vesterbro, kvindekrisecentrene, og de traditionelle natcaféer, hvor størstedelen af brugerne er mænd. En del af kvinderne i målgruppen formodedes samtidig at udgøre en af målgrupperne for Hjemløsestrategien, de kvindelige "sofasovere", de der overnatter hos familie, venner og bekendte.

I de efterfølgende afsnit vendes opmærksomheden mod den innovationsproces, der ledte frem til Café Klare. Processen omhandler de lange seje og ofte mindre synlige træk fra ideen til de særlige, skærmede tiltag for kvinder blev formuleret, til natcaféen åbnede. Det første træk blev taget i Socialforvalt-

ningen (SOF), men fortællingerne blandt de interviewede begynder typisk et andet sted, nemlig ved udarbejdelsen af et projektforslag til natcaféen i regi af kommunes projekt under "Det fælles ansvar II" (FA II).

"Processen rækker jo langt tilbage" – forarbejdet til Café Klare

En af de særligt betydningsfulde handlinger, der ofte nævnes i interviewene om Café Klare, er et skriftligt forslag til en natcafé for kvinder, der blev udarbejdet af en ansat på Sundholm og medarbejderen i FA II projektet "Fokus på Kvinder i væresteder og herberger" og sendt til SOF i 2008. Selvom projektforslaget var et vigtigt tiltag blev initiativet til natcaféen taget nogle år tidligere i SOF. Disse første tiltag blev formuleret gennem dialog internt i forvaltningen, med Socialministeriet og med aktører på hjemløseområdet.

Processen bag overnatningstilbuddene for kvinder "rækker jo langt tilbage, i virkeligheden. Længere tilbage end Fælles Ansvar II", fortæller en af de centrale aktører, en nu pensioneret fuldmægtig i SOF (Interview 6). I forvaltningen var man bl.a. opmærksom på de misbrugende kvinder, der var længe i behandlingssystemet, og som ofte havde problemer ud over deres misbrug, heriblandt hjemløshed. Kvinderne levede endvidere ofte, var indtrykket, i et afhængighedsforhold til mænd og i en meget mandsdomineret verden. Mændene udgjorde dengang omkring 75 pct. af misbrugerne og kvinderne udgjorde de resterende 25 pct., vurderede man. SOF prøvede bl.a. at definere et indsatsområde under Satspuljerne, der havde særligt fokus på kvinder. Den tidligere fuldmægtig fortsætter:

Det var især på hjemløseområdet, for vi kunne se, at kvinderne var i undertal, og der måske i virkeligheden var færre kvinder, der opsøgte hjemløseinstitutionerne, end vi kunne se, der var hjemløse (Interview 6).

Der var med andre ord både opmærksomhed omkring de socialt udsatte kvinders særlige situation og det forhold, at der var kvinder, der ikke benyttede de eksisterende tilbud. Efter at have forhandlet med Socialministeriet af flere omgange, lykkedes det at gøre socialt udsatte kvinder til et særligt indsatsområde under Satspuljen.

Samtidig med dialogen med Socialministeriet henvendte ansatte i SOF sig til lederne af hjemløseinstitutionerne og de opsøgende medarbejdere på hjemløseområdet. De to grupper gav meget forskellige svar på henvendelserne om erfaringerne med hjemløse kvinder. Mens ledernes generelle vurdering var, at det gik godt med at integrere kvinderne i de eksisterende tilbud, tegnede de opsøgende medarbejdere et mere problemfyldt billede. Der var blandt andet kvinder, der ikke kunne håndtere mændene på de blandede institutioner, og mange kvinder der var skjult hjemløse (Interview 6). Disse erfaringer blev videregivet internt i SOF og til det politiske niveau i kommunen og resulterede bl.a. i FA II projektet "Fokus på Kvinder".

Dialogen med Socialministeriet og ledere og ansatte i hjemløseorganisationerne var ikke de eneste tiltag, der fandt sted. Som en del af forarbejdet til "Regeringens Hjemløsestrategi" (Indenrigs- og Socialministeriet 2009) udarbejdede SFI den første nationale optælling af hjemløse i Danmark, deres overnatningssteder og problemer mv. i 2007 (Benjaminsen & Christensen 2007). Den overordnede tælling af hjemløse i Københavns Kommune dokumenterede socialarbejdernes vurdering af, at omkring en fjerdedel af alle hjemløse var kvinder, og at skjult hjemløshed var et problem. Denne viden udgjorde en vigtig del af grundlaget for Københavns Kommunes Hjemløsestrategi og beslutningen om at skabe særlige overnatningstilbud for kvinder⁷ (se f.eks. Socialudvalget 2008).

De første synlige skridt – "Fokus på kvinder"

"Fokus på kvinder i væresteder og herberger" var et mindre delprojekt under Københavns Kommunes FA II projekt. Formålet med projektet var bl.a. at iværksætte kultur- og holdningsændringer blandt de ansatte i hjemløseinstitutionerne i forhold til køn, skabe opmærksomhed om de særlige problemer socialt udsatte og hjemløse kvinder kan have og iværksætte forskellige målrettede aktiviteter for dem (Pedersen 2008). Derudover var det et ønske fra SOFs side, at der skulle skabes "afskærmede pladser forbeholdt kvinder i et kommunalt natåbent værested, og et antal herbergspladser forbeholdt målgruppen" (Socialforvaltningen 2007:9), altså trykke overnatningsmuligheder for kvinder. Der var dog ikke midler til at oprette sådanne tilbud under FA II. De blev i stedet bevilget i forbindelse med Københavns Kommunes hjemløsestrategi i 2009 (Borgerrepræsentationen 2009).

Selvom "Fokus på kvinder" var et lille projekt, kom det til at sætte flere spor i indsatsen for kommunens socialt udsatte og hjemløse kvinder. Projektets ene medarbejder formåede – i samarbejde med en række relevante aktører i forskellige dele af den kommunale forvaltning og på væresteds- og hjemløseområdet – bl.a. at iværksætte diskussioner, undervisning og vidensdeling for ansatte om kvinder og køn, forskellige aktiviteter målrettet kvinder (f.eks. arrangementer for de kvindelige brugere på væresteder) og, som nævnt, at udarbejde et skriftligt idegrundlag for det tilbud, der senere blev til natcaféen Café Klare (Interview 1, 2, 3, 4 og 5). Projektforslaget udgjorde et af de første mere synlige skridt i forhold til oprettelsen af natcaféen. Det endelige forslag blev udarbejdet i forvaltningen, i samarbejde med forskellige aktører på hjemløseområdet (Interview 2, 5 og 6).

Da lederen af Café Klare tiltrådte sin stilling i begyndelsen af 2011 var kun de overordnede rammer – lokalerne, økonomien, formålet og resultatmålene – på plads. Resten, de konkrete aktiviteter, metoder og principper, skulle formuleres og diskuteres, lokalerne indrettes og arbejdet med de hjemløse kvinder skulle naturligvis udføres. Og alt dette inden for to år, som opgaven først blev formuleret. Da institutionen var helt ny kom udviklings- og imple-

menteringsarbejdet til at bestå af flere samtidige processer. En stor del af dette arbejde, bl.a. konkretiseringen af de socialfaglige arbejdsmetoder, blev udført inden tilbuddet åbnede, men ikke det hele.

Udvikling og implementering af tilbuddet

Innovationsopgaverne "udvikling" og "implementering" omfatter videreudvikling, konkretisering og iværksættelse af ideen bag en innovation. De to opgaver er, som nævnt, ofte sammenfaldende ved innovationer inden for serviceområdet (Kristensen & Voxted 2009), dette gælder også den sociale innovation Café Klare.

Lederen og personalet i Café Klare har alle arbejds erfaring inden for området. Ledelsen i Mændenes Hjem har således tilstræbt at ansætte en velkvalificeret medarbejderstab til at udføre det på mange måder krævende arbejde med at drive en velfungerende natcafé. Lederen af natcaféen kom fra en stilling som leder af et lokalt værested og havde erfaring med brugergruppen og med arbejdet med kriseramte kvinder fra en tidligere ansættelse på et kvindekrisecenter. De to uddannede socialarbejdere (en pædagog og en socialrådgiver), der arbejder i natcaféen om dagen kom begge fra stillinger i Mændenes Hjem, og to af nattevagterne var erfarne nattevagter (Interview 3 og 4).

Lederen og de ansatte brugte de første måneder, inden der kom brugere i natcaféen, til at formulere en formel udviklingsplan (Café Klare 2011) og diskutere principper for arbejdet. En del af opgaven var bundet af lovgivningsmæssige krav og krav fra Socialforvaltningen og Mændenes Hjem, men der var også plads til at skabe egne tilgange og principper. Tilbuddet skulle komme kvinderne positivt i møde, have faste og tydelige regler, men også regler der gav mulighed for fleksibilitet i forhold til de enkelte kvinder. Natcaféen ville være en sidste mulighed for mange af kvinderne, da de har en adfærd og et misbrug, der ikke kan håndteres i de øvrige tilbud, da de ikke ser sig som en del af målgruppen for disse (f.eks. som prostitueret), eller ikke ønsker at bruge de traditionelle, mandsdominerede natcaféer. De ansatte skulle derfor kunne strække sig langt, men samtidig sikre ro og trygge rammer for alle de tilstedeværende kvinder og arbejde professionelt med dem (Interview 3 og 7; Café Klare 2011).

Samtidig med de indledende diskussioner blev lokalerne malet og indrettet. Igen var det vigtigt for personalet at signalere imødekommenhed. Lokalerne er lyse, åbne, rene og møbleret med møbler, man ville kunne finde i mange hjem. Den fysiske indretning, de ekstra goder, der tilbydes og den tilstræbte adfærd og omgangsformer brugerne imellem er bl.a. baseret på erfaringer fra andre hjemløseinstitutioner, brugere og hjemløseorganisationen SANDs kvindenetværk. Natcaféen har således morgenkåber og aflåste skabe til private ejendele – og brugerne må selv tage mad og drikke i caféens køkken. Disse små og for mange naturlige ting står i kontrast til de mere traditionelle nattilbud (Interview 3).

Ud over arbejdet med de hjemløse kvinder tilbyder og huser Café Klare også andre aktiviteter i dagtimerne. Ud over Kvindecaféen og rådgivnings- og sundhedstilbuddene til brugerne, har den f.eks. lagt lokaler til det sidste "Kvindemodul" på kommunes værestedsuddannelse. I interviewene med lederen af natcaféen tales samarbejde, læring, vidensdeling og networking frem som nogle centrale elementer i arbejdet (Interview 3 og 7). Som næste afsnit viser, prioriterede lederen også synliggørelse af natcaféen og dens arbejde.

Natcaféens socialfaglige metoder, omgangsformer og principper er sammenfattende baseret på en kombination af kendt og ny viden på hjemløse-institutionsområdet (Swedberg 2000) og de ansattes faglige viden, erfaring og ambitioner med arbejdet og nytænkning. Dette er udviklet gennem intern diskussion, vidensdeling og dialog med Mændenes Hjem og andre aktører på hjemløseområdet.

Café Klares legitimitet og synlighed

Forhandling af innovationernes legitimitet udgør en vigtig innovationsopgave for ledere og andre aktører med interesse i at udvikle, implementere og forankre innovative tiltag (Kanter 2000; Kristensen & Vøxted 2009). Opgaven er ofte en vedvarende opgave, da der vil være skepsis og måske også modstand mod den nye idé i og uden for institutionen. Legitimitetsforhandlingerne kan involvere flere aktører, heriblandt medarbejdere, ledere, andre tilbud på området, forvaltninger og politikere. Opgaven omhandler i Frost & Egris terminologi "the politics of innovation" (2007). Mestres denne opgave ikke, er det ifølge deres undersøgelser sandsynligt, at innovationen ikke lykkes eller ikke får en særlig lang levetid. Samtidig er det naturligvis vigtigt, hvordan de innovative tiltag udvikles og implementeres, at kvaliteten af ydelserne er god, om de politiske og forvaltningsmæssige forventninger indfris – og hvordan de kommunale politikere i sidste ende vælger at prioritere.

Som ny institution med en tidsbegrænset bevilling udgør forhandlingerne af Café Klares legitimitet en højt prioriteret aktivitet for natcaféens leder. Hun vil gerne sikre natcaféens fortsatte eksistens. Innovationsopgaven indbefatter både samarbejde, vidensdeling og strategisk handling i forhold til vigtige aktører som Hjemløseenheden, kommunens politikere og andre institutioner på hjemløseområdet.

Flere af interviewpersonerne fortæller, at ideen om at skabe skærmede nattilbud for hjemløse kvinder har mødt kritik fra aktører på hjemløseområdet. Der er således blevet sat spørgsmålstegn ved, om det var nødvendigt med særlige tilbud for kvinder og senere også ved tilbudstypen og dens geografiske placering (Kilderne er anonymiseret). Hjemløseområdet beskrives endvidere af flere som et sammensat felt, hvor der både er en interesse i at samarbejde, afbøde og løse det sociale problem, som hjemløshed udgør, og konkurrence. Institutionerne konkurrerer med andre ord om at tiltrække driftsaftaler og brugere. De søger at tilgodese institutionens og hovedorganisationernes

interesse, samtidig med at de udfører det sociale arbejde. Disse forhold udgør en del af rammebetingelserne for natcaféens arbejde, og kan, som lederen af Café Klare bestræber sig på, blandt andet håndteres gennem politiske legitimitetsforhandlinger og synliggørelse.

For at synliggøre natcaféens arbejde og skabe viden om de faktiske brugere og deres problemer besluttede lederen af Café Klare at ansætte en akademisk medarbejder til at udarbejde en evaluering af natcaféens første år (se Kirk 2011). Der blev derved udarbejdet kvantitativt og kvalitativt viden om brugerne, deres problemer og årsager til at de benyttede natcaféen. Evalueringen viser blandt andet, at den brede målgruppeformulering og tilgang til kvinder gør at natcaféen faktisk bliver benyttet af en forskelligartet gruppe af kvinder, heriblandt også nogle af de mindre synlige kriseramte og hjemløse kvinder.

Natcaféen bestræber sig opsummerende på at udføre et fagligt kompetent arbejde med den forskelligartede gruppe, som brugerne udgør, inden for de lovgivningsmæssige og øvrige institutionelle rammer for natcaféer i Københavns Kommune, – og skabe relevante samarbejdsrelationer, der kan medvirke til dette. Lederen bestræber sig endvidere på at skabe legitimitet gennem handling og dokumentation. Det er vurderingen blandt flere af de interviewede, at der er behov for et tilbud som Café Klare (Interview 2, 6, 7 og 8). Natcaféen formår at tiltrække og skabe kontakt til en forskelligartet brugergruppe, at hjælpe og motivere de, der ønsker det, til at forbedre deres livssituation.

Konklusion

I analysen af Café Klare – Natcaféen for kvinder har jeg fokuseret på de forskellige innovationsopgaver, der har indgået i processen bag natcaféen, og på de centrale aktører, der har bidraget til denne. Undersøgelsen har taget udgangspunkt i interviewpersonernes fortællinger, suppleret med relevante dokumenter fra de involverede organisationer og institutioner. Blikket har været rettet fra praksisverdenen, mod natcaféens tilblivelsesproces. Analysen har således inkluderet forarbejdet i Socialforvaltningen; de nationale hjemløsetællingers dokumentation af hjemløshedens omfang, og de forskellige faglige bud på de hjemløse kvinders problemer og måder, hvorpå disse kan afhjælpes; videreudviklingen og implementeringen af ideen i Café Klare og forhandlingen af natcaféens legitimitet.

Innovationsprocessen har fundet sted inden for et socialpolitisk område, der beskrives som traditionsbundet i flere af interviewene (Interview 2, 4, 5 og 6). Størstedelen af aktørerne har historisk set prioriteret at udbyde universelle, kønsneutrale tilbud og tilbud, der var tilpasset majoritetsgruppen af brugere, de hjemløse mænd. Disse forhold vurderes her, at have medvirket til negligeringen af de hjemløse kvinder og deres særlige problemer og behov på dele af hjemløseområdet. Den manglende opmærksomhed omkring kvinderne vur-

deres også at gælde dele af det politisk-administrative system (Interview 2, og 6; se også Ludvigsen 2009, Rindholt 2010). Disse forhold har udgjort en vigtig del af motivationen for at formulere og iværksætte en mere samlet indsats for socialt udsatte kvinder i SOF, heriblandt de skærmede nattilbud.

Sociale innovationsprocesser, er som innovationsprocesser generelt ofte præget af tilpasninger og forandringer. I nogle processer er målet formuleret på forhånd, i andre er det mere diffust. I forhold til tilblivelsen af Café Klare blev målet og natcaféens form og indhold konkretiseret undervejs. Mulgans generelle beskrivelse af sociale innovationsprocesser vinder genklang i analysen af tilblivelsen af Café Klare. Han skriver:

Out of their engagement with the world [the innovators] come up with ideas, usually through messy processes of trial and error, "kneading the dough", again and again until it takes the right form. Then ideas become formalized, codified, and defined (Mulgán 2012:40).

Innovatørerne består i denne sammenhæng af medarbejdere, ledere i organisationer i den offentlige og tredje sektor. De har på forskellig vis observeret, udnyttet og forhandlet de strukturelle og institutionelle rammebetingelser for at kunne imødekomme behovet for en bedre og mere målrettet indsats for de socialt udsatte og hjemløse kvinder i det politisk-administrative system og blandt aktører på hjemløseområdet (jf. Mair & Martí 2006; Piihl 2011). Processen har involveret flere mere eller mindre synlige tiltag, der har haft som formål at skabe fundamentet for de konkrete sociale tilbud, heriblandt Café Klare – Natcaféen for kvinder. Processen bag natcaféen kan innovationsteoretisk set karakteriseres som en inkrementel proces (jf. Sundbo 1997). Den har bestået af flere mere eller mindre strategisk planlagte trin.

Natcaféen er som tidligere argumenteret ikke blot et nyoprettet tilbud, men en social innovation. Den udgør med sin brede målgruppe og bevidst manglende "øremærkning" et alternativ til de eksisterende natcaféer, natherberger og natvarmestuer. Innovationen er baseret på en kombination af kendt og ny praksis på hjemløseområdet (jf. Swedberg 2000). Natcaféen har endvidere et eksplicit socialt sigte: At tilbyde overnatning under trygge, imødekommende rammer, og – om ønsket – at bidrage til at forbedre brugernes livsvilkår gennem problemafhjælpning, rådgivning, motivation og støtte. Den tilstræber at skabe forskellige former for social værdi for brugerne, organisationen og kommunen (jf. Mulgán 2006) inden for de eksisterende rammebetingelser.

Café Klares bevilling er begrænset til en treårig periode. Idet der er tale om en nyoprettet institution, der har skullet håndtere flere samtidige udviklingsprocesser og agere i et politisk felt med mange aktører og interesser, er spørgsmålet, om tre år er tilstrækkeligt til at udvikle og indarbejde en faglig bæredygtig praksis og opnå accept på hjemløseområdet og i det politisk-administrative system. Inden for innovationsforskningen er tid et tilbageven-

dende tema. Det er en udbredt erkendelse, at innovationer tager tid, men ikke hvor lang tid der da er tale om.

I sommeren 2012, da casestudiet blev afsluttet, var natcaféen allerede godt i gang med at udføre de mange opgaver, og imødekomme de politisk-administrative krav til dens virke. Natcaféens fremtid er, her i december 2012, endnu uafklaret.

Noter

1. Casestudiet er en del af forskningsprojektet "Innovation i det sociale arbejde" (juni 2011-december 2012), der omhandler innovation i det sociale arbejde med socialt udsatte kvinder i København i forbindelse med handlings- og strategiprogrammerne Fælles Ansvar II (FA II) og Hjemløsestrategien. Forskningsprojektet inkluderer endvidere et casestudie af aktiviteterne i delprojektet "Fokus på kvinder" under FA II, og en kortere undersøgelse af Kvindeherberget på Sundholm.

2. Denne vurdering er baseret på litteratursøgninger i nordiske sociologiske og samfundsvidenskabelige tidsskrifter og danske forskningsmiljøer i efteråret 2011 og vinteren 2012 ved Roskilde Universitetsbibliotek (RUB). Den første undersøgelse inkluderede endvidere centrale engelsksprogede tidsskrifter i Europa og Nordamerika. Litteratursøgningerne omfatter perioden fra 2000-2012, kombineret med egne søgninger af perioden fra 1990-2000. Litteratursøgningerne skal ses som grundige, men ikke udtømmende søgninger. Den internationale forskning om hjemløshed blandt kvinder er langt mere omfattende end den danske. Forskningen er ikke inddraget her, da artiklens hovedinteresse, som nævnt, er at undersøge den sociale innovation Café Klarens tilblivelsesproces og ikke hjemløshed blandt kvinder. Der eksisterer, så vidt søgningerne viser, ingen internationale, engelsksprogede undersøgelser, hvor social innovation inden for området hjemløshed blandt kvinder udgør det primære omdrejningspunkt (egne og RUBs litteratursøgninger i 2011).

3. Yin skriver "evidence" i stedet for "empirical material". Idet jeg arbejder inden for en fortolkende hermeneutisk tradition, hvor empirisk materiale konstrueres på baggrund den valgte problemstilling, teori mv., er dette ændret.

4. I forbindelse med forskningsprojektet "Innovation i det sociale arbejde" har jeg foretaget interviews med ti personer på hjemløseområdet i København (i alt tolv interviews). Derudover har jeg haft kortere, afklarende e-mail korrespondance med lederne på tre natcaféer i december 2012. Den empiriske hovedundersøgelse blev afsluttet i juli 2012.

5. I forbindelse med Hjemløsestrategien blev der endvidere oprettet et herberg for kvinder, Kvindeherberget på Sundholm.

6. Paragraf § 110 institutionerne inkluderer døgntilbud, der "henvender sig til personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig, og som har behov for botilbud og for tilbud om aktiv støtte, omsorg og efterfølgende hjælp, der ikke kan ydes efter andre regler inden for den sociale lovgivning eller anden lovgivning" (Socialministeriet 2011:40).

7. En anden vigtig undersøgelse var konsulentfirmaet Kuben Byfornyelse Danmarks analyse af hjemløsetilbud i København, blev udarbejdet for Københavns Kommune i 2008. Undersøgelsen indeholder bl.a. en analyse af hjemløse, der ikke drager nytte af de eksisterende tilbud, og hvad der viste sig at være en manglende variation af tilbud (se Flyverbom m.fl. 2008).

Litteratur

Andersen, L. L. m.fl. 2008: "Socialt entreprenørskab i Danmark – et aktuelt signalment", i Andersen, L. L. & Hulgård, L. (red.): *Socialt entreprenørskab – et aktuelt signalment*. CSE Årsrapport. Roskilde: Center for Socialt Entrepreneørskab.

Atkinson, P. & Coffey, A. 2004: "Analyzing documentary realities", in Silverman, D. (ed.): *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. Sage.

- Benjaminsen, L. & I. Christensen 2007: *Hjemløshed i Danmark 2007. National kortlægning*. København: SFI.
- Borgerrepræsentationen 2009: "Midler til hjemløsestrategien 2009-72207". Københavns Borgerrepræsentations forhandlinger. Mødet den 17. september 2009. Punkt 39. Downloadet fra Københavns Kommunes hjemmeside.
- Café Klare 2011: *Udviklingsplan. Café Klare – Natcaféen for kvinder i Lyrskovgade*. Mændenes Hjem (Missionen blandt Hjemløse). <http://caféklare-natcafé.dk/om-os/udviklingsplan>. Downloadet d. 15.06.11.
- Caswell, D. & Schultz, I. 2001: *Folket på gaden – om posefolket og gadepraktikken*. København: Gyldendal Uddannelse.
- Delica, K. 2011: "Social innovation og områdebaserede indsatser – mod en kritisk socialvidenskab om innovation", i Kristensen, C. J. & S. Vøxted (red.): *Innovation og entreprenørskab*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Flyverbom, A. L. m.fl. 2008: *Analyse af hjemtilbud i København*. Kuben Byfornyelse Danmark. København: Kuben.
- Frost, P. J. & C. P. Egri 2007: "Influence of Political Action on Innovation: Part II". *Leadership & Organization Development Journal*, no. 1., 2007:4-12.
- Indenrigs- og Socialministeriet 2009: "Regeringens hjemløsestrategi – en strategi til at nedbringe hjemløshed i Danmark. 2009-2012". København: Social- og Indenrigsministeriet.
- Järvinen, M. 1993: *De nye hjemløse. Kvinder, fattigdom og vold*. Holte: Forlaget SOCPOL.
- Kanter, R. M. 1985 [1984]: *The Change Masters. Corporate Entrepreneurs at Work*. London: Unwin Paperbacks.
- Kanter, R. M. 2000 [1991]: "When a Thousand Flowers Bloom: Structural, Collective and Social Conditions for Innovation in Organizations", in R. Swedberg (ed.): *Entrepreneurship. The Social Science View*. Oxford: Oxford University Press.
- Kirk, A. 2011: "Midtvejsevaluering af Café Klare – natcaféen for kvinder". København: Café Klare – Natcaféen for kvinder. hjemlos.dk/index.php/download_file/-/view/195/.
- Kristensen, C. J. 2007: "Interviews med enkeltpersoner", i Fuglsang, L. m.fl. (red.): *Teknikker i samfundsvidenskaberne*. Frederiksberg/Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.
- Kristensen, C. J. & Vøxted, S. 2009: *Innovation. Medarbejder og bruger*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. 2009: *InterView. Introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag. 2. udg.
- Lauritzen, H. H. m.fl. 2011: *Hjemløshed i Danmark 2011. National kortlægning*. København: SFI.
- Ludvigsen, K. B. 2009: "Hvorfor er et specifikt fokus på kvinder i udsattesystemet nødvendigt?". *STOF*, nr. 14, Vinteren 2009/2010:45-50.
- Mair, J. & Martí, I. 2006: "Social Entrepreneurship Research: A source of explanation, prediction, and delight". *Journal of World Business*, no. 41, 2006:36-44.
- Moulaert, F. 2009: "Social Innovation: Institutionally Embedded, Territorially (Re)Produced", in D. MacCallum et al. (eds.): *Social Innovation and Territorial Development*. Aldershot: Ashgate.
- Mulgan, G. 2006: "The Process of Social Innovation". *Innovations*, no. 2, 2006:145-162.

- Mulgan, G. 2012: "The Theoretical Foundations of Social Innovation", in Nicholls, A. & Murdock, A. (eds.): *Social innovation. Blurring Boundaries to Reconfigure Markets*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Munk, A. et al. 2001: "Women, homelessness and the welfare state in Denmark", in Edgar, B. & J. Doherty (eds.): *Women and Homelessness in Europe*. FEANTSA. Bristol: Policy Press.
- Nicholls, A. & Murdock, A. 2012: "The Nature of Social Innovation", in Nicholls, A. & A. Murdock (eds.): *Social innovation. Blurring Boundaries to Reconfigure Markets*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Osborne, S. P. 1998: "Naming the Beast: Defining and Classifying Service Innovations in Social Policy". *Human Relations*, no. 9, 1998:1133-1154.
- Osborne, S. P. & Brown, K. 2005: *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. London: Routledge.
- Pedersen, N. B. 2008: *Fælles Ansvar II. Et metode- og redskabsudviklingsprojekt på de Københavnske væresteder og herberger*. Midtvejsrapport. København: Socialforvaltningen.
- Piihl, J. 2011: "Entreprenørielle muligheder – diffusion eller translation?", i Kristensen, C. J. & S. Vøxted (red.): *Innovation og entreprenørskab*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Rambøll 2011: *Evaluering af et akuttilbud om nødovertatning. Natcafeen i Stengade*. Evaluering udarbejdet for Servicestyrelsen. København: Rambøll.
- Rindholt, L. 2010: "Kønsneutral misbrugsbehandling gør kønsblind". *KVINFOs Webmagasin*. Den 28.04.10. webmagasin.kvinfo.dk/print/168. Downloadet d. 22.09.11.
- Schertiger, P. & Skyt, L. W. 2010: *Aktivitetcenteret Sundholm. Dokumentationsrapport. Cafédelen*. København: Aktivitetcentret Sundholm.
- Schütten, B. & Hvidtfeldt, K. 1992: *Rapport om seminar om hjemløse kvinder. Sundholm, den 8. april 1992*. København: Social og Sundhedsforvaltningen i København, Sundholm.
- Socialforvaltningen 2007: "Flere kompetencer og beskæftigelsesrettede aktiviteter til brugere og styrket faglighed blandt medarbejdere og frivillige i væresteder". Ansøgning til Det Fælles Ansvar II, Socialministeriet. København: Socialforvaltningen i Københavns Kommune.
- Socialforvaltningen 2009: *Hjemløsestrategi for København*. København: Socialforvaltningen i Københavns Kommune.
- Socialministeriet 2011: "Vejledning om botilbud mv. til voksne efter reglerne i almenboligloven, serviceloven og friplejeboligloven". Vejledning nr. 4 til Serviceloven. *Ministerialtidende*. Nr. 14. 24.02.11.
- Socialudvalget 2008: "Ansøgning til 600 millioners pulje". Beslutningsprotokol fra ordinært møde onsdag den 9. januar 2008. Punkt 7. SUD 2/2008. J.nr. 2/2008. Downloadet d. 06.06.12.
- Sundbo, J. 1997: "Management of Innovation in Services". *The Service Industries Journal*, no. 3, 1997:432-455.
- Thagaard 2004: *Systematik og indlevelse. En indføring i kvalitativ metode*. København: Akademisk Forlag.
- Van de Ven, A. H. et al. 2008 [1999]: *The Innovation Journey*. New York: Oxford University Press.
- Yin, R. K. 1989: *Case Study research. Design and Methods*. Newbury Park: Sage Publications. Rev. ed.

Websites

www.bispebjerghospital.dk

www.hjemlosesundhed.dk

Interviews og e-mail korrespondance

1. Interview med medarbejderen i delprojektet "Fokus på kvinder", FA II, juni 2011.
2. Opfølgende interview med medarbejderen i "Fokus på kvinder", FA II, sept. 2011.
3. Interview med lederen af Café Klare – Natcaféen for kvinder, juni 2011.
4. Interview med to relationsmedarbejdere (Gadeplan) i Hjemløseenheden, juli 2011.
5. Interview med den tidligere leder af Mændenes Hjem (fratrådte ultimo 2011), april 2012.
6. Interview med tidligere fuldmægtig i Socialforvaltningen, april 2012.
7. E-mail interview med lederen af Café Klare – Natcaféen for kvinder, juli 2012.
8. Interview med lederen af Kvindeherberget på Sundholm, august 2012.
9. E-mail korrespondance med lederen af Reden København, dec. 2012.
10. E-mail korrespondance med lederen af Kvindenødherberget i Valdemarsgade, dec. 2012.
11. E-mail korrespondance med lederen af Mændenes Hjem, dec. 2012.