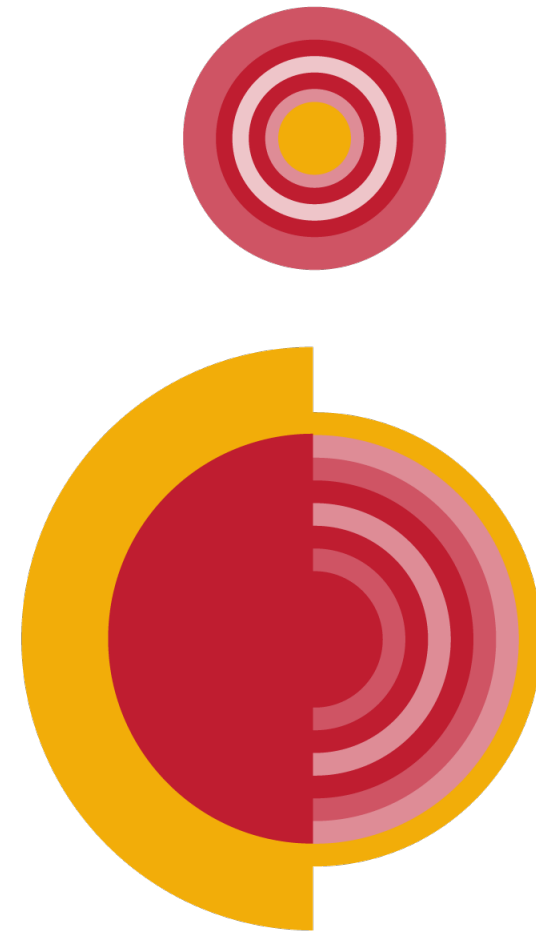


# Myndighedsrådgivning i tæt samarbejde med borgeren

Recovery og rehabilitering på voksenhandicapområdet  
– erfaringer med TÆT-modellen





# Indhold

---

Introduktion	3
Hvad er TÆT-modellen?	4
Det er sådan, vi gerne vil arbejde!	5
TÆT faciliterer i højere grad borgernes ønsker, håb og drømme	7
Faciliteringen skal tilpasses målgruppen	8
Hvordan ændrer myndighedsrådgivningen sig?	9
Behovstilpasset kontakt og opfølgning	10
Praktisk kommunikation og samarbejde	11
Forventningsafstemning og dialogisk feedback	12
Udbyttet for borgerne	14
Forudsætninger for, at arbejdet lykkes	15

# Introduktion

Dette hæfte formidler inspiration til myndighedsafdelinger på handicapområdet, der ønsker at styrke tilliden, inddragelsen og samarbejdet med borgeren. Inspirationen kommer fra rådgivere og ledere i tre kommuner, der har arbejdet med udvikling af recovery-orienteret rehabilitering i myndighedsrådgivningen. Hæftet henvender sig til dig, der er leder eller myndighedsrådgiver på handicapområdet.

Hæftet bygger på VIVEs evaluering af et treårigt udviklingsarbejde af modellen 'Tættere samarbejde med borgeren' (TÆT-modellen), der er gennemført i Roskilde, Hedensted og Aarhus Kommuner i perioden 2023-2025.

Hæftet indeholder konkrete erfaringer med, hvordan de tre kommuner har udviklet og afprøvet forskellige tiltag, der både har konkretiseret og styrket realiseringen af en recovery-orienteret tilgang.

Tilgangen har vist sig lovende i forhold til målet om at skabe større tillid, inddragelse og samarbejde med målgrupper på handicapområdet.

'Tættere samarbejde med borgeren' er gennemført i forbindelse med SSA22-initiativet *Bedre retssikkerhed og tillid på handicapområdet*. Baggrunden for initiativet var, at antallet af hjemvisninger og omgørelser hos Ankestyrelsen lå højt, samtidigt med at undersøgelser viste, at mange borgere manglede tillid, inddragelse og meningsfulde indsatser.

## Fakta

Social- og Boligstyrelsen har iværksat og faciliteret udviklingen af 'Tættere samarbejde med borgeren', der er en model for recovery-orienteret rehabiliterende myndighedsrådgivning. Udviklingen er gennemført i samarbejde med de tre kommuner Hedensted, Roskilde og Aarhus i 2023-2025.

Konsulenthuset Substans har bidraget med kompetenceudvikling.

VIVE har evalueret udviklingsarbejdet. Evalueringen er både baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt borgere og rådgivere samt interview med borgere, rådgivere, pårørende, udfører og ledere.

På Social- og Boligstyrelsens hjemmeside kan der hentes mere materiale om udviklingsarbejdet, modellen og dens resultater:  
<https://www.sbst.dk/udgivelser/2026/taettere-samarbejde-med-borgeren>

# Hvad er TÆT-modellen?

'Tættere samarbejde med borgeren' (TÆT) er en model, der bygger på en grundlæggende forståelse af, at kvaliteten i sagsbehandlingen øges, når arbejdet baseres på en faglig tilgang, der tager afsæt i recovery-orienteret rehabilitering ('Borgeren ved roret').

I denne tilgang spiller borgeren en aktiv rolle i sagsbehandlingen. Borgerens håb, ønsker og drømme for et meningsfuldt liv bliver styrende for samarbejdet og tilrettelæggelsen af indsatsen. Herigennem opbygges en tillidsfuld og god relation mellem borgeren og rådgiveren, der anses som afgørende for, at myndighedsindsatsen skaber gode resultater for borgeren.

TÆT er en model, der bidrager med en ramme og inspiration til, hvordan myndighed på handicapområdet kan arbejde recovery-orienteret i sin praksis. Modellen indeholder tre centrale kernelementer (gul, blå og grøn) og fire organisatoriske forudsætninger.

Det er en forudsætning, for at lykkes med TÆT-modellen, at kommunens ledelse sikrer de nødvendige rammer for, at rådgiverne kan omsætte modellens kernelementer til praksis i deres myndighedsrådgivning og samarbejde med borgeren.

Modellen er relevant i alle typer af kontakt mellem myndighed og borger og kan derfor anvendes i alle faser i sagsbehandlingen; herunder både i den *faglige udredning* samt ved *valg af indsats og opfølgning*.



Kilde: Social- og Boligstyrelsen.

# Det er sådan, vi gerne vil arbejde!

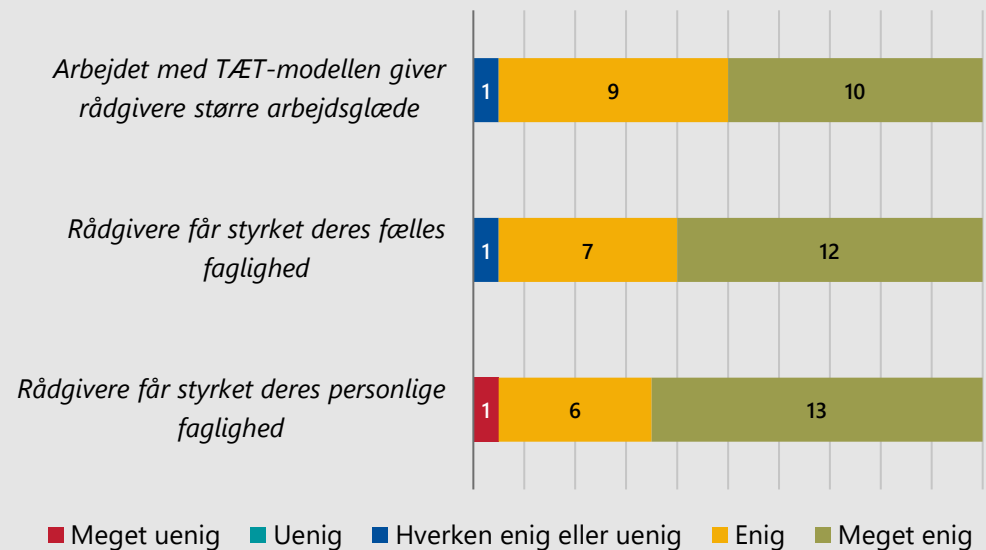
Rådgiverne giver udtryk for, at det har styrket deres faglige arbejde at udvikle og afprøve TÆT-modellen. Rådgiverne kobler TÆT-modellen med større arbejdsglæde samt en styrket personlig og fælles faglighed.

De beskriver, at det føles meningsfuldt at være i en proces, hvor målet er at få et tættere gensidigt kendskab til – og mere tillidsfuldt samarbejde med – borgerne. Det føles også meningsfuldt og fagligt stimulerende at arbejde med at blive klogere på, hvordan man bedre kan samarbejde med borgere med forskellige funktionsnedsættelser i både sagsbehandlingen og i tilrettelæggelsen og gennemførelsen af indsatser.

Rådgiverne beskriver dog også, at arbejdet er krævende, og at en justering af sagstyngden derfor er nødvendig. Det skaber mere dokumentationsarbejde at arbejde med TÆT-modellen, og det er ikke lige nemt at involvere alle borgere på lige fod og tale om borgernes håb og drømme.

Figur 1 TÆT-modellens indvirkning på rådgivernes arbejdsglæde og faglighed

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i, at TÆT-modellen har påvirket din rådgivning af borgerne på følgende måder?



Anm.: N = 20. Spørgsmålene er givet med en 9-punkts Likert-skala.

Kilde: VIVE (Jensen, M.C.F., 2026).



Borgere oplever med TÆT-modellen, at vi som myndighed kommer tættere på. Jeg oplever, at **vi bryder med den dårlige erfaring**, som en del borgere har haft med kommunen. **Vi bliver en allieret**, selvom vi er myndighed. Borgerne får en følelse af, at det ikke er farligt, når vi kommer. Vi vil dem kun det bedste, og **vi prøver faktisk at finde nogle muligheder sammen med dem**. Det kan godt være, at vi ikke kan give et ja til alt, men så prøver vi at finde nogle andre muligheder, der så kan hjælpe dem videre. **Vi kommer tæt på borgerne og kommer ud hos dem dér, hvor deres liv foregår**, og med hyppigere opfølgning kan vi følge alle op- og nedture, der måtte komme. Vi bliver mere bevidste om borgernes situation, jo mere vi kommer ud til dem. **Vi bliver hurtigere klogere på, hvad der er på spil, og hvad der skal til**. (Rådgiver)



**Det giver meget mere mening at arbejde på den her måde [med TÆT-modellen]**. Når man vælger at være socialrådgiver, så giver det ikke mening kun at følge op én gang årligt med borgere, som man ikke kender, og så har man måske 200 sager. Det her [TÆT] giver mere mening. **Jeg har mulighed for at arbejde tæt sammen med mine samarbejdspartnere, og vi kan hurtigere lige løse ting**, der er svære. Og det dér med, at **borgeren ved, at det er mig, der er deres rådgiver**. (Rådgiver)



Man kan sige, det er jo **en af de fedeste følelser i mit arbejde**. Det er jo, når jeg møder en borger, og jeg har et rigtigt godt møde med dem [borgerne], hvor jeg virkelig kan mærke, at det her gav mening for dem. Altså, det her med, **at man kan mærke motivationen hos dem [borgerne], når man går med de drømme, de selv har**. (Rådgiver)

# TÆT faciliterer i højere grad borgernes ønsker, håb og drømme

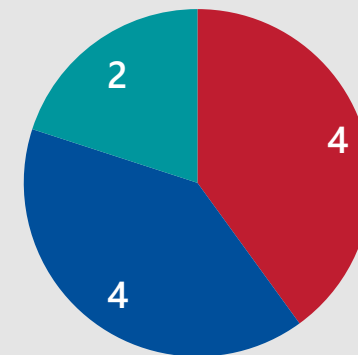
Hovedparten af rådgiverne fremhæver, at en af de centrale fordele, der har været ved at arbejde med TÆT-modellen, er, at modellen giver dem bedre mulighed for at give den rådgivning og støtte, der skal til for at indfri borgerens håb, ønsker og drømme. Det at kunne arbejde med borgernes indre motivation for at bevæge sig fremhæver mange rådgivere som både personligt og fagligt tilfredsstillende.

Figur 2 Faciliterer TÆT-modellen, at borgere indfrier håb, ønsker og drømme?

Spørgsmål: Er det din erfaring, at ...

... TÆT-modellen giver dig bedre eller dårligere mulighed for at give alle borgerne den rådgivning og støtte, der skal til for, at de kan indfri deres håb, ønsker og drømme?

- Meget bedre
- Bedre
- Hverken dårligere eller bedre
- Dårligere
- Meget dårligere



Anm.: N = 10. Fordeling i hele tal.

Kilde: VIVE (Jensen, M.C.F., 2026).

# Faciliteringen skal tilpasses målgruppen

Selvom TÆT-modellen – og særligt tilgangen med recovery-orienteret rehabilitering – fremmer fokuset på identificering af borgerens håb, ønsker og drømme, fungerer tilgangen, ifølge rådgiverne, ikke lige godt i forhold til alle borgere i målgruppen. Rådgiverne oplever fx, at det har været nemmere at motivere de ny-visiterede borgere, der ikke har dårlige erfaringer fra tidligere sagsbehandling. De giver desuden udtryk for, at det er særligt vigtigt at anvende forskellige faglige metoder tilpasset borgernes forskellige funktionsnedsættelser, fx deres kognitive funktionsniveauer og kommunikative evner, hvis de skal lykkes med at identificere borgernes ønsker, håb og drømme. Det har således været et fokus for alle tre kommuner, hvordan og hvorvidt tilgangen kan tilpasses hele målgruppen i udviklingsarbejdet.

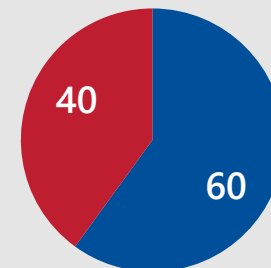


*Men jeg synes ikke, jeg ser det som en udfordring. Jeg ser det som en opgave, jeg bliver klogere på, og som vi støtter hinanden i at få løst sammen. Det [ønsker, håb og drømme] bliver meget konkret i TÆT-modellen. Og det tvinger os til også at have dét fokus i samtaler, hvor det er svært. Hvor man måske før var gået lidt let hen over det med ønsker og håb. Og det synes jeg er rigtigt stærkt ved TÆT-modellen. (Rådgiver)*



*I forhold til dem [de borgere], der har udfordringer sprogligt, har vi skullet finde alternative metoder og redskaber til at kunne snakke ønsker, håb og drømme med dem. (Rådgiver)*

*Fungerer tilgangen recovery-orienteret rehabilitering godt i forhold til din sagsstamme?*



■ Fungerer godt ■ Fungerer ikke godt

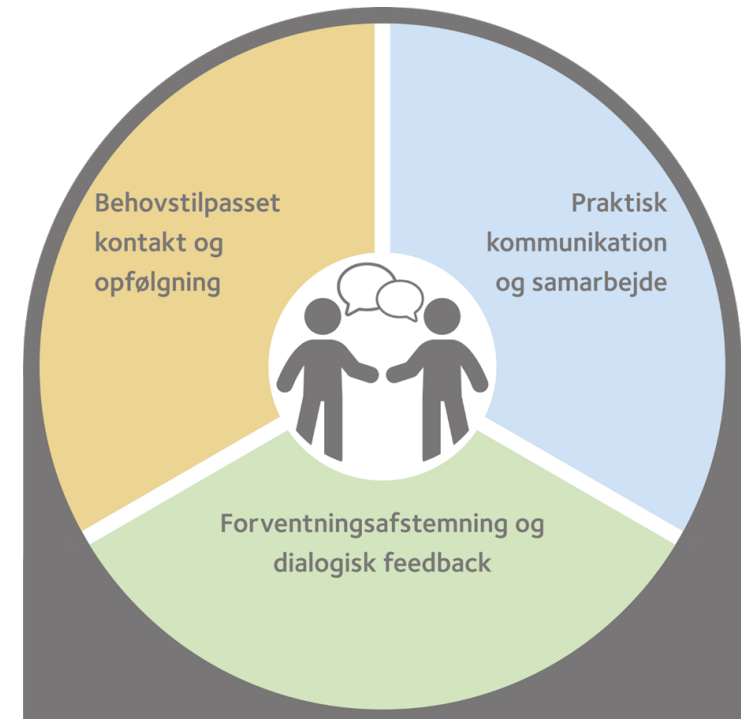
# Hvordan ændrer myndighedsrådgivningen sig?

Den centrale udfordring i de tre kommuner har været, hvordan rådgivere og ledere kan tilrettelægge en myndighedspraksis, der sikrer et tæt og tillidsfuldt samarbejde med borgeren, hvor borgerens håb, ønsker og drømme er styrende for indsatsen. Ledere og rådgivere har arbejdet med at finde svar på udfordringen gennem udvikling og afprøvning af TÆT-modellen.

De tre kernelementer, der er udviklet og indgår i modellen, er omdrejningspunkterne for ændringerne i praksis. De tre kernelementer i 'Tættere samarbejde med borgeren' er:

- Behovstilpasset kontakt og opfølgning
- Praktisk kommunikation og samarbejde
- Forventningsafstemning og dialogisk feedback.

De tre typer kernelementer er formuleret som principper eller pejlemærker for en TÆT-baseret myndighedsrådgivning i praksis. Den enkelte rådgiver skal tilpasse brugen af kernelementerne til den enkelte borger og dennes forløb.



Kilde: Social- og Boligstyrelsen.

# Behovstilpasset kontakt og opfølgning

Et kerneelement i TÆT-modellen er at skabe et tættere samarbejde med borgeren baseret på tillid og inddragelse ved at gøre op med en forestilling om, at kontakt og opfølgning i forhold til borgerens sag kun kan foregå på én måde. Derimod har rådgiverne arbejdet med, at kontakt kan foregå på mange måder og platforme.

Arbejdet har tydeliggjort, at borgerne kan have forskellige behov for og ønsker til, hvordan kontakten kan foregå, hvor hyppig kontakten skal være, og hvem – hvilke aktører – der bør involveres.

Rådgiverne har eksperimenteret med forskellige former og platforme, hvorpå rådgivningen kan foregå. For eksempel kan udredningsmøder gennemføres i form af en "walk and talk". De har fået blik for, hvordan det at aftale med borgerne, hvordan og hvilke platforme der skal kommunikeres igennem, samt hvem der bør inddrages, kan fremme dialogen og samarbejdet om borgernes mål, ønsker, ressourcer og støttebehov.

Rådgiverne har også arbejdet med tilgængelighed, særligt med fokus på at udvide telefontiderne, så borgeren har lettere og mere fleksibel adgang til myndighedsrådgiveren.

Rådgiverne har ligeledes eksperimenteret med at have hyppigere kontakt til borgerne, fx med tre måneders kadence. Erfaringen er, at hyppigere kontakt giver tættere samarbejde og opfølgingsmuligheder, men at det bør være borgerens aktuelle behov snarere end en standardiseret kadence, der skal afgøre, hvor hyppig kontakten skal være.

	Møde på rådgiverens kontor – eller et sted, som du vælger
	Møde på rådgiverens kontor – eller et sted, som du vælger
	Kan evt. holdes som Åben Dialog-møde
	Telefonsamtale
	Over SMS
	Online fx over Teams
	Walk and talk, hvor I snakker sammen på en gåtur

Kilde: Aarhus Kommune.

For at samarbejde bedst muligt, er det vigtigt at kende dine ønsker til vores samarbejde.

Du må derfor gerne tænke over nedenstående spørgsmål, så vi kan snakke om dem, når vi mødes. På den måde kan vi finde en samarbejdsform der passer os begge.

I vores samtaler er der fokus på dine ønsker, håb og drømme for fremtiden, hvad du har af ressourcer og behov for støtte. Ud fra det samt rammerne for lovgivning og serviceniveau, finder vi ud af, hvad der vil være den bedste hjælp og støtte.

Du må meget gerne fortælle, hvis der er noget i samarbejdet du ønsker anderledes, og jeg vil også løbende spørge ind til det.

**Hvor vil du gerne holde vores møder?**

- Hjemme hos dig
- På rådhuset
- Et andet sted

**Hvordan skal vores kontakt være mellem møderne?**

- Telefonisk
- Via e-boks
- Kontakten skal gå gennem en anden
- Andet

**Hvor længe kan et møde vare, for at du føler dig godt tilpas?**

**Er der noget der kan gøre dig tryk, når vi skal mødes?**

- At have en kendt person ved min side
- At vide, hvad vi skal tale om på forhånd
- At have mulighed for at tage pauser
- At kunne sidde et roligt sted
- Andet

**Hvem vil du gerne have deltager sammen med dig til møder?**



Kilde: Roskilde Kommune.

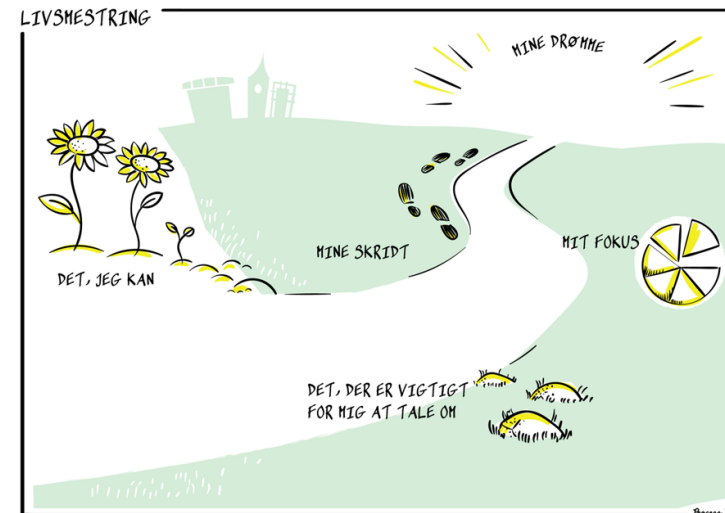
## Praktisk kommunikation og samarbejde

Et andet kerneelement i TÆT-modellen er at skabe et tættere samarbejde med borgeren baseret på tillid og inddragelse ved at tage et kritisk blik på den måde, kommunikationen og dialogen foregår på.

Arbejdet har tydeliggjort, at den kommunikation, der foregår med borgeren, i høj grad er formet af både borgerens forudsætninger og den måde, hvorpå rådgiveren kommunikerer og stiller spørgsmål.

For at involvere og gøre borgeren til en aktiv samarbejdspartner i at finde de rette mål og indsatser for vedkommende, er det vigtigt, at rådgiver har blik for og får spurgt ind til de håb, ønsker og drømme, borgerne har til deres liv. Det kunne fx være, hvordan de ønsker at bo og leve deres liv.

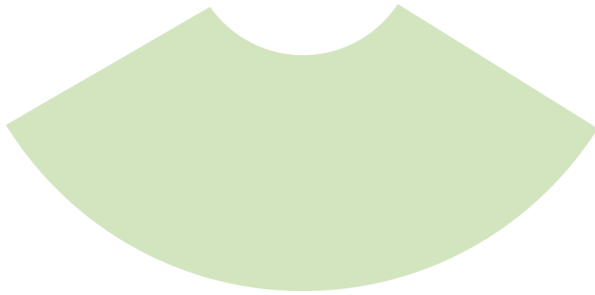
**JA NEJ**



Kilde: Aarhus Kommune.

Samtidig er erfaringen, at det er afgørende, at rådgiverne tilpasser deres kommunikation til borgerens forudsætninger. Det vil sige, at de anvender redskaber og et sprog, der gør samtalerne forståelige og meningsfulde for den pågældende borger. Det kan være abstrakt at tale om håb, ønsker og drømme, og derfor kan det fx være en hjælp, hvis borgerne kan forberede sig på samtalen, når der anvendes visuelle værktøjer, og når de pårørende involveres.

Den praktiske kommunikation om håb, ønsker og drømme bør også synliggøre serviceniveauets begrænsninger. Her har det vist sig nyttigt i de tilfælde, hvor rådgiver arbejder med at nedbryde borgerens ønsker og mål til delmål, der i højere grad kan tilpasses serviceniveau og indsatser i kommunen. Dette kan fx være ved at fokusere på, hvad en borgers ønske om at rejse til USA kræver af kompetencer.



## Forventningsafstemning og dialogisk feedback

Et tredje kerneelement i TÆT-modellen er at skabe et tættere samarbejde med borgeren baseret på tillid og inddragelse ved at tage et kritisk blik på rådgivers praksis for forventningsafstemning og feedback.

Fokusset har skabt en bevidsthed om, at en løbende gensidig forventningsafstemning og dialogisk feedback er afgørende for en god samarbejdsrelation med både borgere og pårørende, samt for at indsatsen tilpasses borgernes forventninger og behov.

Erfaringerne er, at det kan være hensigtsmæssigt, at rådgivere reflekterer over, hvilke dimensioner der med fordel kan være fokus på i forhold til forventningsafstemningen, samt hvilke typer af feedback det er vigtigt at efterspørge – og her kan en huskeliste med spørgsmål være givtig.

Samtidig viser erfaringerne, at disse huskelister ikke skal anvendes på en rigid facon, men derimod fungerer bedst, hvis de tilpasses dialogen, hvorfor princippet om dialogisk feedback er fremhævet som princip.

Endelig viser erfaringerne, at det er vigtigt, at rådgiver er bevidst om den asymmetriske magtrelation, der ligger i relationen mellem rådgiver og borger, og de begrænsninger, det giver for en "reel" feedback, da borgeren kan frygte, at fx negativ feedback påvirker deres indsats negativt eller ikke kan indgå i en verbal dialog. Derfor kan selvrefleksion og perspektivskifte også være givtigt i forhold til at forsøge at aflæse, hvilken feedback borgeren forsøger at give mere indirekte gennem sin adfærd.

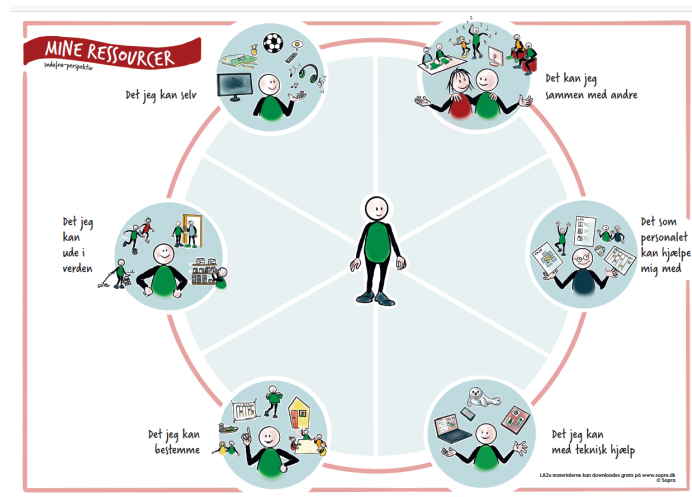
## Feedbackspørgsmål:

- 1 Hvordan har mødet været i dag?
- 2 Har vi talt om det, der var vigtigt for dig?
- 3 Har vi fået talt **nok** om det, der er vigtigt for dig?
- 4 Har vi fået talt **nok** om dine ønsker for fremtiden (drømme)?
- 5 Var mødested og form hensigtsmæssige?
- 6 Er der noget, du godt kunne tænke dig, jeg skulle gøre anderledes ved næste møde?
- 7 Hvis du skulle pege på en ting i vores samarbejde, som du kunne ønske var anderledes, hvad skulle det så være?

NB: Spørg undervejs i mødet til validering af forståelse.

Hvordan har mødet været i dag?					
Rigtig godt	Godt	Hverken eller	Dårligt	Meget godt	Ved ikke/ kan ikke svare
Har vi talt om det, du gerne vil tale om?					
Ja		Nej		Er der noget, vi mangler at tale om?	
Har du følt dig hørt?					
Ja, meget	Ja, lidt	Hverken eller	Nej, ikke rigtig	Nej, slet ikke	Ved ikke/ kan ikke svare

Kilde: Hedensted Kommune.



Kilde: SOPRA.

## Hjælpe spørgsmål til perspektivskifte

- Hvordan oplever den anden mon situationen?
- Hvad ville den anden mon kalde det, vedkommende gør?
- Hvad er mon vigtigt for den anden, siden vedkommende gør, som han/hun gør?
- Hvad er vigtigt for den anden?
- Hvad er den anden optaget af?
- Hvad ville den anden fortælle mig, hvis vedkommende kunne?



Kilde: Roskilde Kommune.

# Udbyttet for borgerne

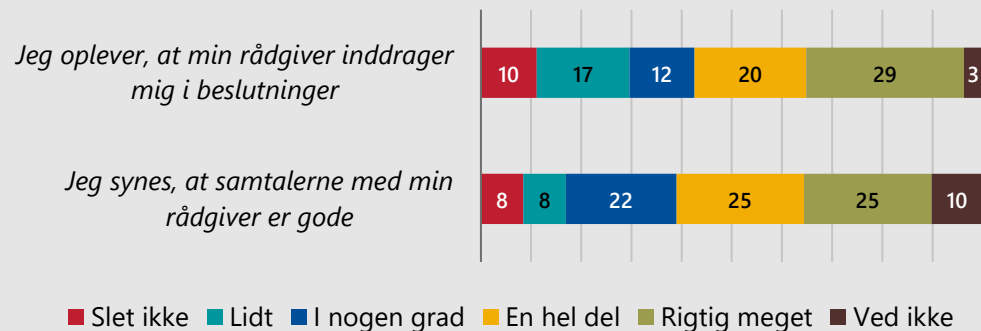
Alle de interviewede borgere og pårørende er meget glade for de tættere relationer til deres rådgivere, som TÆT-modellen har skabt mulighed for at danne. De borgere, der indgår i spørgeskemaundersøgelsen, er ligeledes overvejende positive for den sagsbehandling, de har modtaget i en TÆT-kontekst. 61 % af de adspurgte borgere føler sig enten i 'nogen grad', 'en hel del' eller 'rigtig meget' inddraget af rådgiver i beslutningstagningsprocesser. Lidt flere, nemlig 72 %, af de adspurgte borgere vurderer, at deres samtaler med deres rådgiver enten 'i nogen grad', 'en hel del' eller 'rigtig meget' er gode, hvilket formodes at være relateret til en oplevelse af et godt samarbejde. Endelig angiver 71 % af de adspurgte borgere, at de har tillid til deres rådgiver. 51 % af borgerne angiver, at de 'i nogen grad', 'en hel del' eller 'rigtig meget' er enige i, at tilliden er øget over tid.



*Jeg har egentlig meget god tillid til min rådgiver, fordi at vi har den tætte kontakt og opfølgende kontakt. Det er virkelig også noget, der har haft stor betydning for samarbejdet. Det kører godt, og jeg føler mig tryk ved, at hun [rådgiveren] hjælper mig, og har tillid til, at hun gør det, for at jeg kan få det bedre, og jeg ikke selv står med det hele tiden (Borger).*

Figur 3 Borgernes oplevelse af inddragelse og samtalers kvalitet under TÆT-modellen

Spørgsmål: Hvor enig er du i følgende udsagn? Svarfordeling i procent.



Anm.: N: spørgsmål om inddragelse = 54. Spørgsmål om samtaler = 59.  
Første, anden og tredje runde af spørgeskemaer til borgere, indsamlet i januar, marts og juni 2025.

Kilde: VIVE (Jensen, M.C.F., 2026).

Evalueringen viser dog som beskrevet, at der er et behov for at arbejde videre med at konkretisere og tilpasse TÆT-modellen til særligt borgere, der er kognitivt udfordrede og udfordrede på deres verbale kommunikation. Pårørende udtrykker desuden bekymring for, hvorvidt borgere med svære funktionsnedsættelser er i stand til at vurdere egne støttebehov, samt hvorvidt fokuset på ønsker kan give anledning til serviceforringelser.

# Forudsætninger for, at arbejdet lykkes

## Tydelig og vedholdende ledelse

Erfaringerne fra arbejdet med TÆT-modellen viser, at både medarbejdere og ledere understreger den centrale rolle, ledelsen spiller, for at arbejdet med TÆT-modellen lykkes.

At arbejde med modellens kerneelementer og recovery-orienteret rehabilitering stiller nye krav til både rådgivere og ledere på myndighedsområdet, men også til borgerne. Det forudsætter ledelsens prioritering og et vedvarende fagligt fokus i organiseringen og tilrettelæggelsen af myndighedsindsatsen, at disse krav kan realiseres.

Ledelsesopgaven består i at skabe de fornødne rammer for, at den enkelte rådgiver har mulighed for at arbejde på nye måder med at skabe fleksible løsninger i samarbejde med borgeren. Desuden er det vigtigt, at ledelsen støtter op om, hvordan de "abstrakte" værdier og elementer, som TÆT-modellen rummer, kan konkretiseres – fx gennem nye metoder og arbejdsgange – så rådgiverne kan omsætte dem i praksis. Ledelsen beskriver også, hvordan TÆT-modellen har givet anledning til mere overordnede snakke om, hvordan myndighedsarbejdet fremadrettet kan organiseres på en mere meningsfuld måde.

## Passende sagstygde

Det har været en forudsætning for at indgå i TÆT-projektet, at projektkommuner reducerede rådgivernes sagsantal. Deltagerkommunerne har således haft et sagstal, der spænder fra 35 til 63 sager. Flere rådgivere på tværs af kommuner uddyber, at de justeringer, der har været i deres sagsstamme i form af et reduceret sagstal, *har* været afgørende for, at de har kunnet arbejde med TÆT-modellen. Det er tidskrævende både at skulle arbejde på en ny måde og fx at skulle følge hyppigere op på sagerne.

Fra TÆT-projektets start har der således været fokus på, at det er afgørende at skabe den nødvendige tidsmæssige ramme for at arbejde med modellen. Udviklingsarbejdet har dog tydeliggjort, at sagstal ikke altid er en indikator på den arbejdsmængde, den enkelte sag kræver. Derfor er det blevet præciseret, at et fokus på *sagstygde* er vigtigt, for at arbejdet med TÆT-modellen lykkedes.

Sagstygde tydeliggør, at der også skal tages hensyn til bl.a. sagernes kompleksitet, når det vurderes, hvordan rådgivernes sagsstammer skal tilpasses, så de kan efterleve modellens kerneelementer. Sagstygden skal tilpasses på en måde, så det er muligt at foretage hyppig opfølgning ved behov, have løbende kontakt, inddragelse og afstemning med borgeren, borgerens netværk og relevante samarbejdspartnere samt være tilgængelig som rådgiver.

## Styrkelse af kompetencer og faglighed

Opbygning og udvikling af viden og kompetencer blandt ledere og medarbejdere danner fundamentet for et fælles mindset og sprog samt en fælles tilgang i arbejdet med borgeren. Det er derfor nødvendigt, at den enkelte leder og rådgiver har viden om modellens indhold og generelt viden om modellens faglige tilgang. For at understøtte tilliden, samarbejdet og inddragelsen i sagsbehandlingen for alle borgermålgrupper er det vigtigt, at organisationen har målgruppespecifik viden. Arbejdet med modellens kerneelementer stiller desuden nye krav til rådgivernes kompetencer i forhold til at indgå i en tæt professionel relation til borgerne og arbejde feedback-orienteret i samspil med borgeren. Det er derfor virksomt at understøtte feedback-kultur i egen organisation med mulighed for faglig refleksion og feedback fra kollegaer.

Erfaringerne fra projektkommunerne er således, at en del rådgivere i udgangspunktet gav udtryk for, at de allerede arbejder med værdierne i TÆT-modellen. Både ledere, men også rådgiverne selv, påpeger således, at særligt arbejdet med at opkvalificere rådgivernes metodiske redskabskasse og konkretisering af konkrete praksisser relateret til værdierne har været afgørende, for at rådgiverne rykkede sig og udførte myndighedsarbejdet på nye måder i mødet med borgerne.

## Tæt samarbejde på tværs

Erfaringerne fra arbejdet med TÆT-modellen understreger, at det er en forudsætning for implementering af modellen, at der etableres rammer, som understøtter det tværgående samarbejde, da modellen rækker ud over myndighedsområdet. For at understøtte et tæt samarbejde på tværs af myndighed, udfører og øvrige relevante samarbejdspartnere er



*Ja altså, jeg synes jo her på vores sidste kompetencedag ... der var vi jo inde på, især LA2, der fik vi jo nogle helt konkrete redskaber i forhold til det her med at kommunikere med borgere uden så meget sprog. Vi arbejdede med at få integreret nogle af de metoder og konkrete redskaber. Og det giver mening i samarbejdet med borgerne. (Rådgiver)*

det vigtigt at etablere fælles arbejdsgange og samarbejdsstrukturer, der muliggør en tæt dialog, koordination og samarbejde. I en kommune har man fx styrket det tværgående samarbejde mellem myndighed og udfører ved at have fælles formøder og sidde sammen fysisk. Det opleves som værdifuldt for både fagpersoner og borgere.



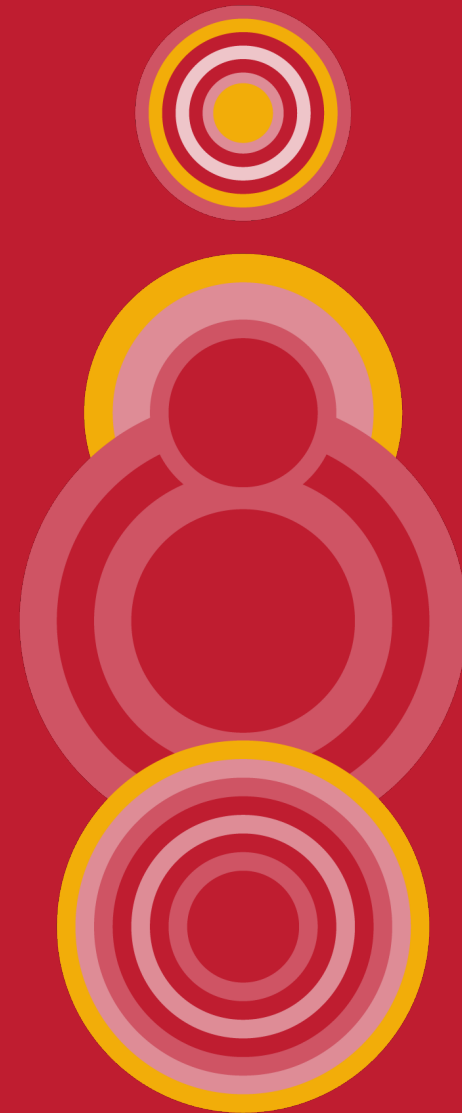
*Formøderne gør, at vores samarbejde er blevet mere gennemsigtigt. Det har også betydet, at jeg får nogle ting at vide, som jeg ellers ikke ville have vidst. Det giver et fælles ståsted [for myndighed og udfører]. Hvis jeg fx tænker, at en borger skal henvises til Åben Vejledning og altså afsluttes i støtten, så kan det være, at udfører er uenig i det, men så kan vi [til formøde] få en snak om det, og så lander vi den. Så det ikke kommer bag på dem [udfører og borger], når vi sidder ude ved borger, at det er den intention, jeg har. (Rådgiver)*

## Yderligere inspiration

Social- og Boligstyrelsen (2026): *Tættere samarbejde med borgeren – Modelbeskrivelse*. <https://www.sbst.dk/udgivelser/2026/taettere-samarbejde-med-borgeren>

Maya Christiane Flensborg Jensen, Juliane Birkedal Poulsen, Sylvester Grünberger Tønnesen og Leif Olsen (2026): *Recovery-orienteret myndighedsrådgivning på voksenhandicapområdet – Evaluering af tre kommuners udvikling af model til at styrke tillid, inddragelse og samarbejde med borgeren*.

<https://www.vive.dk/da/udgivelser/recovery-orienteret-myndighedsraadgivning-paa-voksenhandicapomraadet-dx3j5d3v/>



Myndighedsrådgivning i tæt samarbejde med borgeren. Recovery og rehabilitering på voksenhandicapområdet – erfaringer med TÆT-modellen

© VIVE og forfatterne, 2026

e-ISBN: 978-87-7582-564-6

Tekst og redaktion: Leif Olsen og Maya Christiane Flensborg Jensen

Grafik og layout: Karen Deth

Projekt: 302319

VIVE

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11

1052 København K

[www.vive.dk](http://www.vive.dk)

**VIVE**