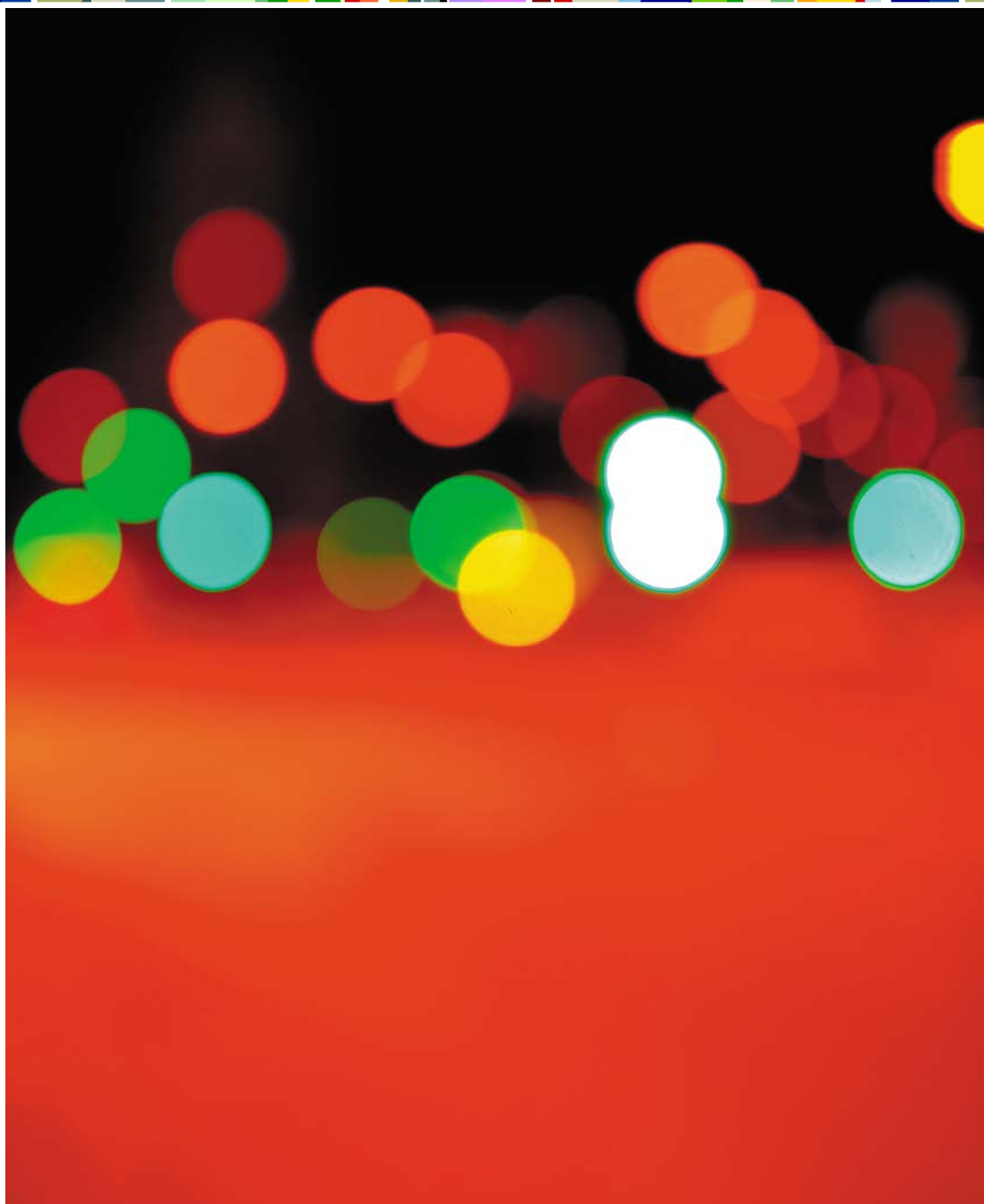




Inspirationskataloget er et selvstændigt katalog, udarbejdet i relation til forskningspraksis-projektet Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt

Herning Kommune, Holstebro Kommune, Viborg Kommune, Silkeborg Kommune, Beskæftigelsesregion Midtjylland, AKF Anvendt KommunalForskning og med konsulentbistand fra Lotte Rømer Grove.

Inspirationskataloget er udarbejdet som led i forskningspraksis-projektet *Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt* (2010-2012). Projektet blev igangsat efter et fælles initiativ fra en række midtjyske kommuner, Herning, Holstebro, Viborg og Silkeborg, Beskæftigelsesregion Midtjylland og forskere fra AKF. Ambitionen med projektet var at opnå en større forståelse af, hvad der går forud for tilkendelsen af førtidspension, herunder at få inspiration til en kvalificering af indsatsen.

De forskningsmæssige resultater af projektet er beskrevet i forskningsrapporten *Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt*, som kan findes på www.akf.dk

Inspirationskataloget *Otte bud på en kvalificering af indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet* er et selvstændigt tillæg, der kan anvendes som inspiration til medarbejdere og ledere i og omkring jobcentret.

Inspirationskataloget er udarbejdet af Tanja Dall, AKF og Lotte Rømer Grove, konsulent, LRG – i samarbejde med den øvrige forskergruppe i AKF, Dorte Caswell, Helle Bendix Klief og Silke Lundfos Thuesen samt medarbejdere og mellemledere fra Herning, Holstebro, Viborg og Silkeborg Kommuner

Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt er støttet af Den Kommunale Momsfond, de fire deltagende kommuner samt Beskæftigelsesregion Midtjylland.

Pjecen kan downloades fra hjemmesiden www.akf.dk. Mindre uddrag, herunder figurer, tabeller og citater, er tilladt med tydelig kildeangivelse.

AKF, Anvendt KommunalForskning
Købmagergade 22, 1150 København K
E-mail: akf@akf.dk

© 2012 AKF
© Omslag: Monokrom, Lars Degnbol
Forlag: AKF
ISBN: 978-87-7509-388-5
i:\..\hbk\5007\inspirationskatalog\5007_inspirationskatalog
Juni 2012

Indledning og brugsvejledning

Projektet *Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt* blev igangsat i 2010 efter et fælles initiativ fra fire midtjyske kommuner, Herning, Holstebro, Viborg og Silkeborg samt Beskæftigelsesregion Midtjylland og forskere fra AKF, Anvendt KommunalForskning. Projektet afsluttes sommeren 2012.

Baggrunden for projektet var, dels at andelen af tilkendelser af førtidspension i nogle kommuner oplevedes uforholdsmæssigt høj, dels en forskningsmæssig interesse for at komme et spadestik dybere i forståelsen af, hvad der går forud for førtidspensionen. Et minister mål, der klart definerede et politisk ønske om at nedbringe antallet af personer på varig offentlig forsørgelse, var også medvirkende årsag til projektets tilblivelse. Sidst men ikke mindst var der blandt aktørgruppen en interesse i i fællesskab at sætte fokus og udvikle forslag til en kvalificering af indsatsen rettet mod borgere på kanten af arbejdsmarkedet. Projektet kan således betegnes som et samarbejdsprojekt mellem forskning og praksis. Det betyder, at kommunale praktikere, forskere og konsulent har arbejdet sammen om at skabe ny viden om veje til førtidspension og tilsvarende har arbejdet sammen om at udvikle mulige bud på, hvordan den samlede professionelle indsats kan styrkes for borgere på kanten af arbejdsmarkedet.

Forud for, at en borger bliver indstillet til førtidspension, og et udvalg træffer den endelige afgørelse, om borgeren er berettiget til pension, er alle veje til beskæftigelse blevet undersøgt via afklaringsforløb, behandling og forskellige støtte- og hjælpemuligheder, som fx revalidering og fleksjob. For mange borgere betyder det et langt – og nogle gange snirklet – samarbejde med forskellige ansatte i jobcenter, socialforvaltning, sundhedsforvaltning, egen læge, psykiatere og andre. For andre borgere har kontakten til det kommunale system været kort. Med baggrund i

store kommunale forskelle på, hvor mange borgere der tildeles førtidspension i de danske kommuner, er der i projekt 'Vejen til førtidspension' blevet zoomet ind på, hvad der sker i processen forud for, at en borger får førtidspension. Interessen retter sig både mod borgerens forløb og mod de forskellige professionelle, der er involveret i denne proces. Grunden til at have særligt fokus på processen forud er, at når den enkelte borger først står på tærsklen til førtidspension, er muligheden for at gå andre veje forpasset.

Projektet finder ikke entydige svar på de kommunale forskelle, men snarere en række komplekse bud på, hvorfor der i en kommune i en periode er et relativt højt antal borgere, der indstilles til førtidspension, mens tallet i en anden kommune i samme periode er betragteligt lavere. Projektet viser derimod, at medlemmende og medarbejdere i kommunernes jobcentre i stor udstrækning støder på relaterede udfordringer i indsatsen rettet mod borgere på vej til førtidspension. Det kan eksempelvis være en udfordring at holde sig opdateret om nyeste viden om lidelser og deres betydning for borgernes arbejdsmarkedstilknudning. Det kan også være en udfordring at forestå en indsats, som borgeren oplever som sammenhængende – ikke mindst fordi en borger på kanten af arbejdsmarkedet ofte modtager flere tilbud fra forskellige enheder. I forlængelse heraf kan det endvidere være en udfordring at koordinere samarbejdet med de øvrige interne og professionelle aktører. I tæt samarbejde mellem praktikere, forskere og konsulent er disse og flere udfordringer blevet undersøgt og udfordret. Det er dem, dette inspirationskatalog sætter spot på.



Otte bud på en kvalificering af indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet

... er et katalog til inspiration og dialog for medarbejdere og ledere i beskæftigelsesindsatsen. Kataloget trækker på resultaterne i forskningsrapporten *Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt*, men skal samtidig betragtes som et selvstændigt tillæg. Eksempelvis indeholder kataloget viden om og refleksionsunderstøttende spørgsmål til i alt otte elementer i indsatsen. Vi kalder dem *fokusfelter*.

Fokusfelterne er fremkommet gennem en dynamisk samarbejdsproces mellem deltagerne i projektet. De referer dermed både til den forskningsmæssige viden og til praktikernes oplevelser af, hvad der er særligt centralt og/eller udfordrende. Fokusfelterne peger hver især på et aspekt af sagsbehandlingen, der med fordel kan sættes fokus på, i bestræbelsen på at kvalificere indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet. I relation til hvert fokusfelt er der stillet nogle spørgsmål, der kan anvendes i en drøftelse af, hvordan I kan styrke indsatsen på det pågældende område i jeres egen kommune eller beskæftigelsesregion.

Kataloget indeholder også en præsentation af de fire borgertyper, der er identificeret i forskning-praksissamarbejdet *Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt*. Borgertyperne kan anvendes til at rette nysgerrig opmærksomhed på, hvilke borgere der i særlig grad modtager førtidspension i jeres kommune eller beskæftigelsesregion. Som led i præsentationen af hver type er der stillet et par spørgsmål, der kan understøtte en dialog om borgertyperne i jeres kommune.

Afslutningsvis er der et afsnit om projektet *Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt*. Her er projektets formål og design præsenteret. Ligesom der er en kort præsentation af centrale forskningspointer.

Som appendiks ligger afsnittet *Ideer og eksempler på indsatser rettet mod borgere på kanten af arbejdsmarkedet*. Her er præsenteret nogle af de ideer og erfaringer, der er blevet udviklet og drøftet på projektseminarer og netværksmøder, og som kan virke inspirerende i arbejdet med borgere længst væk fra arbejdsmarkedet. Ideerne er præsenteret i relation til hvert fokusfelt. Kommunernes erfaringer derimod vedrører ofte flere fokusfelter – hvilket fremgår af oversigten.

For en dybdegående beskrivelse af projektets forskningsmæssige resultater, henvises til forskningsrapporten *Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt*, Caswell et al. AKF (2012)

Brugsvejledning til inspirationskataloget

Inspirationskataloget henvender sig til medarbejdere og ledere i den kommunale beskæftigelsesindsats, der arbejder med borgere på kanten af arbejdsmarkedet. Ambitionen med kataloget er, at det kan medvirke til at kvalificere dialogen om en styrket indsats på området og bidrage til konkrete overvejelser om, hvordan indsatsen kan styrkes. Kvalificering af såvel dialog som konkrete overvejelser om en styrket indsats kan foregå flere steder – og ikke kun i eget kommunalt regi. Erfaringerne fra projekt *Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt* er, at kommunerne har stort behov for, og udbytte af, tværkommunal udveksling. Her skitseres et par forslag til, hvordan kataloget kan anvendes.

Som led i dialogen om en styrket indsats på området kan det være en god idé at finde inspiration i appendikset.

I kommunalt regi

Hold en visionsdag, hvor I drøfter – og udvikler konkrete bud på – hvordan I kan kvalificere sagsbehandlingen i relation til et eller to fokusfelter.

Hvert team i en afdeling arbejder med et eller to fokusfelter. På et afdelingsmøde præsenterer de enkelte team deres overvejelser for de øvrige team.

I tværkommunalt regi

Afhold regionale/tværkommunale sparringsmøder om et eller to fokusfelter og/eller borgertyper. Organiser sparringen med udgangspunkt i de spørgsmål, der følger i forlængelse af hvert fokusfelt og efter de fire borgertyper. Sørg for at afslutte hvert møde med at drøfte, hvordan eventuel ny inspiration og viden kan omsættes til praksis. Møderne kan både holdes for afdelingsledere og teamledere, men også for frontmedarbejdere.

En dialog om en styrket indsats for borgere på kanten af arbejdsmarkedet kan også tages med afsæt i borgertyperne. Der kan eksempelvis udvælges en til to borgertyper, som undersøges i forhold til egen kommune eller beskæftigelsesregion. Der kan også sættes fokus på udvalgte fokusfelter inden for hver borgertype for derigennem at komme nærmere nogle af de specifikke udfordringer, der gør sig gældende for typerne i netop jeres kommune.

God fornøjelse

Tanja Dall, Dorte Caswell, Helle Bendix Klief og Sille Lundfos Thuesen fra AKF og konsulent Lotte Rømer Grove og medarbejdere fra Herning, Holstebro, Viborg og Silkeborg Kommuner



Indhold

Indledning og brugsvejledning.....	3
Fokusfelter og borgertyper.....	9
Fokusfelt 1 Sæt tidligt ind - og målret indsatsen	11
Fokusfelt 2 Styrk kontakten og samarbejdet med borgeren	15
Fokusfelt 3 Forøg vidensniveauet om borgerne	19
Fokusfelt 4 Prioriter en sammenhængende indsats	23
Fokusfelt 5 Øg chancerne for et vellykket afklaringsforløb	27
Fokusfelt 6 Styrk den virksomhedsrettede indsats	31
Fokusfelt 7 Skab sammenhæng i den kommunale indsats.....	35
Fokusfelt 8 Koordiner indsatsen med øvrige professionelle.....	39
Fire borgertyper på kanten af arbejdsmarkedet.....	43
Unge med psykiske lidelser	44
Personer på langvarig kontanthjælp	45
Pendlere og overleverede	46
Midaldrende med diffuse lidelser, stress og depression	47
Katalogets afsæt	49
Projekt Veje til førtidspension	49
Centrale pointer fra projektets forskning	50
APPENDIKS	52
Del 1: Ideer til en styrket indsats for borgere på kanten af arbejdsmarkedet	53
Del 2: Eksempler på indsatser med relevans for borgere på kanten af arbejdsmarkedet.....	57



Fokusfelter og borgertyper

I det følgende præsenteres først otte fokusfelter og herefter fire borgertyper. Fokusfelterne peger hver især på et aspekt af sagsbehandlingen, der med fordel kan sættes fokus på, i forhold til arbejdet med indsatsen over for borgere på kanten af arbejdsmarkedet. I relation til hvert fokusfelt er der stillet nogle spørgsmål, der kan anvendes i en drøftelse af, hvordan man kan styrke indsatsen på det pågældende område i egen kommune eller beskæftigelsesregion. Borgertyperne kan anvendes til at rette nysgerrig opmærksomhed på, hvilke borgere der i særlig grad modtager førtidspension i kommunen eller regionen. Som led i præsentationen af hver type er der stillet et par spørgsmål, der kan understøtte en dialog om borgertyperne i jeres kommune.

Otte fokusfelter i sagsbehandlingen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet

På baggrund af undersøgelserne i forbindelse med projekt *Veje til førtidspension* og den dialog, der har været mellem forskergruppen og de kommunale medarbejdere undervejs i projektet, er der udarbejdet otte fokusfelter. Fokusfelterne peger hver især på et aspekt af sagsbehandlingen, som der med fordel kan sættes fokus på, i en bestræbelse på at kvalificere indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet.

De otte fokusfelter er fremkommet gennem en dynamisk samarbejdsproces mellem deltagerne i projektet. De mange interview med medarbejdere og ledere fra de fire deltagende kommuner pegede på en række gennemgående udfordringer. Disse udfordringer har forskere og praktikere i samarbejde med den tilknyttede konsulent sammenholdt med de omfattende kvantitative analyser af de fire kommuner og deres borgere. Ud af dette har otte fokusfelter krystalliseret sig. Endelig har forskere og medarbejdere i samarbejde med konsulenten arbejdet videre med fokusfelternes indhold, styrker og udfordringer på seminarer og netværksmøder.

Præsentationen af de enkelte fokusfelter indeholder en gennemgang af feltet og en begrundelse for dets betydning. I den tilknyttede sektion, *Inspiration til dialog*, er der opstillet en række spørgsmål med henblik på at kvalificere en dialog om udvalgte temaer i relation til fokusfeltet. I appendikset præsenteres der desuden ideer fremkommet i projektet i relation til hvert fokusfelt. Endvidere gives en række eksempler på forskellige typer af indsatser, aktiviteter eller projekter, som de deltagende kommuner enten selv har initieret eller været del af, og som kommunerne finder, har understøttet en positiv udvikling i indsatsen for borgergruppen. I arbejdet med et fokusfelt kan det således være en god idé at anvende appendikset.

Otte bud på en kvalificering af indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet



Sæt tidligt ind - og målret indsatsen

Fokuset 1

Sæt tidligt ind - og målret indsatsen

Der kan være god grund til tidligt i et sagsforløb at iværksætte indsatser, der kan hjælpe til at afklare en borgers eventuelle begrænsninger og understøtte, at vedkommende fastholder arbejdsmarkedstilknytningen.

Hvorfor en tidlig indsats?

Både *Veje til førtidspension* og anden forskning viser, at risikoen for, at en borger ender på førtidspension, stiger, jo længere tid vedkommende har været væk fra arbejdsmarkedet. *Veje til førtidspension* har endvidere påvist, at der i mange førtidspensionssager er meget stor aktivitet i form af indhentelse af oplysninger og iværksættelse af tilbud i den allersidste del af processen frem mod en tilkendelse, mens der i et ofte mangeårigt forudgående forløb har været iværksat mere begrænsede aktiviteter.

Der er flere grunde til, at en tidligere indsats kan være vigtig, hvis udsatte borgere skal fastholdes i beskæftigelse. Eksempelvis peger flere undersøgelser på, at det særligt vedrørende psykiske lidelser er vigtigt, at de hurtigt opdages og behandles, hvis man skal undgå varige funktionsevnebegrænsninger. Sagsbehandlere og afklaringsaktører er her vigtige aktører i identifikationen af tidlige tegn på sådanne lidelser og facilitering af lægekontakt, der kan foretage diagnosticering og behandling.

Længerevarende perioder med usikkerhed om fremtidige muligheder for beskæftigelse eller anden forsørgelse udgør en stor psykisk belastning for mange af de borgere, der af helbredsmæssige eller andre årsager ikke længere kan fastholde deres tidligere beskæftigelse. Et længerevarende sygdomsforløb kan således i sig selv medvirke til en forværring af den helbredsmæssige tilstand, eksempelvis når nogle borgere udvikler en depression som reaktion på

længere tids fysisk sygdom. Aktiviteter, der kan være med til enten hurtigt at afklare beskæftigelsesperspektivet, iværksætte nødvendige støtteforanstaltninger eller fastholde borgeren i en aktiv og meningsfuld hverdag, kan være med til at afhjælpe den psykiske belastning og forebygge forværring af situationen.

Målrettede indsatser er afgørende for succes

Selvom en tidlig indsats kan være afgørende for at forebygge, at borgeren på et senere tidspunkt helt mister muligheden for at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, er det dog ikke ligegyldigt, hvilken indsats der iværksættes. Journalgennemgang i forbindelse med *Veje til førtidspension* viser eksempelvis, at en stor del af den aktivitet, der iværksættes igennem et sagsforløb, i høj grad har fokus på dokumentation af en arbejdssevne, der på forhånd vurderes begrænset end egentlig afklaring og/eller opkvalificering heraf.



Veje til førtidspension peger på, at gruppen af borgere, der tilkendes førtidspension er meget heterogen, og hvis der skal iværksættes indsatser, som kan øge arbejdsmarkedstilknytningen blandt borgere, der af den ene eller anden grund befinder sig på kanten af arbejdsmarkedet, må indsatserne derfor også afspejle den enkelte borgers situation og behov. Derudover forekommer det afgørende, at tilbuddene rent faktisk søger at udvikle og/eller afklare den specifikke borgers tilstand, hvis indsatsen skal have mulighed for at fastholde flere borgere i beskæftigelse.

Tidlig målrettet indsats – hvordan det?

At iværksætte en sådan tidlig og målrettet indsats kræver særligt fokus i den tidlige sagsbehandling – ofte allerede inden førtidspension er introduceret som mulighed – hvor der må tages udgangspunkt i den enkelte borger. *Veje til førtidspension* indikerer behov for en tidlig identifikation af borgerens behov, hvilket både kræver viden om risikogrupper og risikoindikatorer – eksempelvis tidlige tegn på udbredte psykiske lidelser samt viden om arbejdsmarkedet og kommunale støtte- og kompensationsmuligheder.

En effektiv indsats synes således at forudsætte en kvalificeret faglig vurdering på et tidligt tidspunkt i sagsbehandlingen. Sagsbehandleren må dels være i stand til at vurdere borgerens aktuelle begrænsninger, identificere eventuelle sårbarheder i borgerens situation og omsætte denne viden til en målrettet udviklingsorienteret indsats. Denne indsats er en balancegang mellem dels at fastholde et ressourcefokus og dels tage fat i de begrænsninger, borgeren oplever, så der kan iværksættes en kvalificeret indsats for enten at afhjælpe eller kompensere herfor.

Sæt tidligt ind – og målret indsatsen

INSPIRATION TIL DIALOG

FOKUSFELT 1 – SÆT TIDLIGT IND

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af fokusfeltet. Drøftelsen kan eksempelvis vedrøre indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet i jeres kommune eller beskæftigelsesregion. I appendikset er der desuden oplistet nogle ideer til en styrket indsats i relation til fokusfeltet.

- Hvad forstår I ved tidlig målrettet indsats? I hvilke tilfælde er tidlig indsats særlig relevant?
- Hvilke forhold skal sagsbehandlerne være opmærksomme på i kontakten til borgerne? Hvordan spørges ind til følsomme emner som fx depressive tendenser, overforbrug af alkohol osv.?
- Hvornår ligger hovedaktiviteten i form af indhentning af oplysninger og iværksættelser af tilbud i jeres indsats for borgere på kanten af arbejdsmarkedet?
- Har sagsbehandlerne adgang til relevante tilbud, der har fokus på udvikling og kan målrettes borgeren? Hvornår er standardiserede tilbud tilstrækkelige, og hvornår er der behov for mere individuelt tilpassede tilbud?
- Hvordan kan jobcentret tilrettelægge indsatsen, så den understøtter en tidlig målrettet indsats?

På side 43-47 er der præsenteret fire typer af borgere på kanten af arbejdsmarkedet, hvor der er særlig sandsynlighed for, at de kan ende på førtidspension. Disse borgertyper er Unge med psykiske lidelser, Personer på langvarig kontanthjælp, Pendlere og overleverede og Midaldrende med diffuse lidelser, stress og depression.

- Hvilke borgertyper, vurderer I, har særligt behov for en tidlig og målrettet indsats, og er der særlige udfordringer forbundet med disse borgergrupper?
- Hvordan kan I, i jeres daglige praksis, arbejde med en tidligere og mere målrettet indsats for de udvalgte borgertyper?



Fokusfelt 2

Styrk kontakten og samarbejdet med borgeren

Veje til førtidspension peger på, at mangel på gensidig forståelse mellem sagsbehandler og borger kan være med til at besværliggøre vejen tilbage til beskæftigelse, og at den gode kontakt i nogle tilfælde kan være det, der gør forskellen på, om det lykkes at finde alternativer til førtidspension eller ej.

I forbindelse med forskningsprojektet peger sagsbehandlerne på, at forventningsafstemning og fælles mål fører til et lettere og mere frugtbart forløb for borgere på kanten af arbejdsmarkedet. En god kontakt øger mulighederne for at skabe enighed om målet med beskæftigelsesindsatsen og for, at borgeren går motiveret ind i eventuelle tilbud, fordi disse opleves som meningsfulde. Den gode kontakt er dog endnu mere nødvendig, hvor en sådan enighed ikke kan opnås, eksempelvis når borgerens syn på egen situation ikke stemmer overens med sagsbehandlerens, eller når borgerens ønsker må træde i baggrunden på grund af lovgivningsmæssige begrænsninger.

Pejlemærker for et godt samarbejde

Den gode kontakt bliver i mange tilfælde et spørgsmål om fælles forståelse, hvor både borgerens oplevede situation og sagsbehandlerens formelle rammer bringes i spil. Sagsbehandlerne må altså på samme tid være tydelige myndighedspersoner, der kan forklare og udmønte de formelle rammer for indsatsen på en forståelig og gennemskuelig måde for borgeren, og de skal være dygtige relationsarbejdere, der kan skabe tillid og inddrage borgerens synspunkter i et konstruktivt samarbejde.

En god kontakt til borgeren handler således ikke nødvendigvis om, at sagsbehandler og borger skal være enige om alt undervejs i forløbet, men om, at der opnås gensidig forståelse og respekt for, hvorfor henholdsvis borger eller sagsbehandler handler, som de gør i samarbejdet.

En individuel kontakt

Forskningsprojektet viser, at nogle borgergrupper insisterer på mere opmærksomhed fra sagsbehandlerne end andre. Det gælder for eksempel borgere overleveret fra sygedagpenge til kontanthjælp (eller til ingen ydelse), som ofte er utålmodige for at få afklaret deres fremtidige forsørgelsesgrundlag. En langvarig kontanthjælpsmodtager derimod søger i nogle tilfælde direkte at undgå kontakten med jobcentret. Er sagsbehandleren ikke opmærksom på at prioritere kontakten i den daglige sagsbehandling, risikeres det, at nogle grupper glider i baggrunden.



Dette illustrerer endvidere, at den gode kontakt ikke nødvendigvis betyder det samme for alle borgere. I samarbejdet med borgere med diffuse lidelser, hvor det i mange tilfælde kan tage tid at finde en entydig diagnose, kan det eksempelvis være særligt vigtigt at opnå gensidig forståelse, så sagsbehandlerens handlinger ses ud fra sagsbehandlingens formelle rammer, frem for et udtryk for manglende tro på, at borgeren rent faktisk er syg. I samarbejdet med den langvarige kontanthjælpsmodtager kan det være mere relevant at fokusere på motivationsarbejdet og søge at finde en fælles motivation for aktiv deltagelse i det beskæftigelsesrettede arbejde, frem for at borgeren i stedet helt forsøger at undgå kontakten med jobcentret.

Den gode kontakt er en del af beskæftigelsesindsatsen

At opbygge en god kontakt og et godt samarbejde med borgeren kræver både tid til personlige samtaler og kendskab til den enkelte borger. Hertil er dels forbundet nogle praktiske udfordringer, eksempelvis at sagsbehandlere har en høj sagsstamme (har ansvar for mange sager), at en del samtaler primært afholdes af rettidighedsårsager, og at borgeren oplever mange sagsbehandlerskift.

Derudover stiller det krav til sagsbehandlernes evne til at balancere mellem dels en tydelig myndighedsrolle og dels at kunne opbygge en god relation, så borgeren får mulighed for at blive mødt med empati og tid til at åbne op, samtidig med at der bliver stillet krav til det videre sagsforløb.

Veje til førtidspension indikerer således, at der kan være grund til at se selve samtalen og relationsarbejdet som en del af den indsats, der tilbydes borgere på kanten af arbejdsmarkedet, og at dette arbejde må prioriteres aktivt i den daglige sagsbehandling, så der bliver plads til det mere dybdegående og tidskrævende rådgivningsarbejde.

Styrk kontakten og samarbejdet med borgeren

INSPIRATION TIL DIALOG

FOKUSFELT 2 – STYRK KONTAKTEN

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af fokusfeltet. Drøftelsen kan eksempelvis vedrøre indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet i jeres kommune eller beskæftigelsesregion. I appendikset er der desuden oplistet nogle ideer til en styrket indsats i relation til fokusfeltet.

- Hvad forstår I ved en god kontakt og et godt samarbejde med borgeren? Er en god kontakt og et godt samarbejde lig med enighed om eksempelvis målet og vejen derhen? Hvordan kan mødet med sagsbehandleren/jobcenteret gøres mere trygt og stimulerende for borgeren?
- Hvordan kan sagsbehandlerens myndighedsrolle forvaltes på ligeværdig og inddragende vis? Hvordan formidles komplicerede regler eller situationer?
- Hvordan kan sagsbehandlernes kontakt og samarbejde med borgerne opprioriteres – inden for de lovmæssige rammer og rettidighedskrav?
- Hvornår er sagsbehandlerskift nødvendigt – og hvordan mindskes borgerens eventuelle negative oplevelser ved et sådant skifte?

På side 43-47 præsenteres fire typer af borgere på kanten af arbejdsmarkedet, hvor der er særlig sandsynlighed for, at de kan ende på førtidspension. Disse borgertyper er Unge med psykiske lidelser, Personer på langvarig kontanthjælp, Pendlere og overleverede og Midaldrende med diffuse lidelser, stress og depression.

- Hvilke borgertyper har efter jeres vurdering særligt nytte af den gode personlige kontakt?
- Hvordan kan I, i jeres daglige arbejde, styrke kontakten og samarbejdet med disse borgertyper?
- Er der forskel på, hvad det gode samarbejde indeholder over for forskellige borgertyper? Hvilke centrale udfordringer gør sig gældende i samarbejdet med de forskellige borgertyper?



Fokusfelt 3

Forøg vidensniveauet om borgerne

Flere af de involverede praktikere i projekt *Veje til førtidspension* efterlyser viden om de særligt udsatte borgertyper. Også anden forskning bekræfter, at der er behov for øget viden hos sagsbehandlerne omkring de enkelte målgrupper. Det kan dog være sin sag at styrke en vidensbaseret tilgang til arbejdet med borgerne.

Hvad vil være godt at vide?

Viden om borgergrupper i særlig risiko for at miste tilknytningen til arbejdsmarkedet og viden om indikatorer på eksempelvis psykiske lidelser, misbrugs- eller familiære problemer kan være afgørende for sagsbehandlerens muligheder for at iværksætte den mest hensigtsmæssige indsats. Det samme gælder viden om, hvilke indsatser der virker, og hvilke beskæftigelsesmæssige muligheder der aktuelt findes på arbejdsmarkedet.

Hvad der er relevant viden afhænger af den konkrete kontekst for arbejdet. De kommunale deltagere i projektet efterlyser dog øget viden om forskellige borgergrupper blandt de potentielle førtidspensionister og mere viden om, hvilke aktiviteter og tilgange til borgerne der er (u)hensigtsmæssige i forhold til gruppernes karakteristika. Derudover efterlyses viden om nye diagnoser, og hvad disse indebærer, samt hvordan de typiske lidelser for udvalgte borgergrupper udfordrer en arbejdsmarkedstilknytning.

Hvad bremser den vidensbaserede tilgang?

At indhente og formidle viden kan meget hurtigt blive tidskrævende. Det tager nemlig *meget* tid, hvis man ikke har systematik i arbejdet. Det kan for eksempel være, at jobcentret ikke understøtter en løbende inddragelse af (ny) viden gennem faste og overskuelige

procedurer for løbende indhentning og opdatering. Det kan også være, at der ikke er redskaber eller fora, som letter formidlingen af den indhentede viden.

En anden stor udfordring for den vidensbaserede tilgang er *reelt* at få inddraget den nye viden. Det kan være sin sag at få omsat den nye indsigt til praksis eller rettere at få den nye indsigt til at møde praksis. For det er ikke sikkert, at den nye viden direkte skal føre til ny adfærd. Det kan derimod være, at den nye viden kan bidrage til kollegiale refleksioner om, hvordan jobcentret kan styrke sin indsats på en måde, der tager højde for stedets specifikke forhold og udfordringer.

En tredje udfordring ifølge projekt *Veje til førtidspension* er, at medarbejderne sjældent har meget tid – endsige redskaber, der kan hjælpe dem – til at forholde sig refleksivt til den viden, der er på feltet. Med det menes, at de ikke bruger meget tid på at sammenholde viden med de erfaringer, de har, og med den konkrete sag, de står med.

Forskning-praksis-samarbejde, som det *Veje til førtidspension* er et eksempel på, kan være én måde både at øge vidensniveauet og understøtte implementering i praksis. Der er i projektet tale om anvendelsesorienteret forskning produceret tæt på praksis og i løbende dialog med de praktikere, der skal i sidste ende skal drage nytte af den nye viden. Dette sikrer både forskningens relevans for det praktiske arbejde og letter omsætningen fra viden til praksis.

Viden om særligt udsatte borgergrupper

Viden om borgergrupper, i særlig risiko for at miste tilknytningen til arbejdsmarkedet, kan i praksis være et redskab til at identificere og holde fokus på disse grupper undervejs i et sagsforløb med henblik på at optimere mulighederne for at fastholde flest mulige borgere i beskæftigelse.

Projekt *Veje til førtidspension* peger på, at nogle karakteristika er overrepræsenterede hos borgere tilkendt førtidspension, og disse karakteristika kan

således være indikatorer på en særlig udsathed. Det gælder eksempelvis:

- brug af psykofarmaka,
- forældre der har modtaget førtidspension,
- psykiske lidelser (herunder social indikation og medfødte misdannelser).

Derudover peger projektet på, at der særligt er fire borgertyper, der fylder i sagsbehandlingen, enten fordi de antalmæssigt udgør en stor gruppe af de senere førtidspensionister, og/eller fordi de udgør en særlig udfordring i den sagsbehandling, der leder op til en førtidspensionering. De fire borgertyper præsenteres kort i næste del af dette inspirationskatalog, og kan fungere som fokuspunkter i diskussioner af, hvordan beskæftigelsesindsatsen kan kvalificeres.

Der er stor forskel på, hvor meget viden der generelt er om de forskellige borgergrupper, som er i særlig risiko for at komme på førtidspension. Der er eksempelvis forholdsvis megen viden at hente om både unge og voksne med psykiske lidelser, mens der er mindre viden om langvarige kontanthjælpsmodtagere eller midaldrende med diffuse lidelser. Rapporten *Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt* indeholder et afsnit, der kort opridser nogle af de overordnede tendenser i den eksisterende viden på området.



Forøg vidensniveauet om borgerne

INSPIRATION TIL DIALOG

FOKUSFELT 3 – FORØG VIDENSNIVEAUET

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af fokusfeltet. Drøftelsen kan eksempelvis vedrøre indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet i jeres kommune eller beskæftigelsesregion. I appendikset er der desuden oplistet nogle ideer til en styrket indsats i relation til fokusfeltet.

- Er der områder, I særligt mangler viden om (borgertyper, (u)hensigtsmæssige aktiviteter og tilgange, diagnoser mv.)?
- Hvordan kan vidensniveauet styrkes? Hvordan udvælges relevant viden, og hvordan udbredes den til de relevante praktikere – sagsbehandlere, jobkonsulenter og andre?
- Hvordan opsamles den viden, der allerede er i praksis – og hvordan kan den omsættes, helt konkret?

På side 43-47 præsenteres fire typer af borgere på kanten af arbejdsmarkedet, hvor der er særlig sandsynlighed for, at de kan ende på førtidspension. Disse borgertyper er Unge med psykiske lidelser, Personer på langvarig konstanthjælp, Pendlere og overleverede og Midaldrende med diffuse lidelser, stress og depression.

- Hvilke borgertyper oplever I at mangle viden om? Hvad vil være godt at vide i relation til den enkelte borgertype, og hvordan kan denne viden opnås?





Fokuset 4

Prioriter en sammenhængende indsats

Usammenhængende indsatser medfører en række udfordringer i sagsbehandlingen, og fokus på en mere sammenhængende indsats vil kunne medvirke til hurtigere og mere effektiv afklaring, hvilket både øger mulighederne for at fastholde borgeren i beskæftigelse og giver mulighed for mere effektiv udnyttelse af jobcentrenes ressourcer.

Veje til førtidspension har haft fokus på den proces, der leder op til en tilkendelse af førtidspension og konkluderer blandt andet, at der undervejs i denne proces kan være perioder med dels usammenhængende indsatser og dels ingen indsatser overhovedet.

Usammenhængende indsatser opstår blandt andet, når der i jobcenterregi iværksættes én indsats, mens der i andre forvaltninger eller enheder iværksættes andre indsatser, der enten gør det svært for borgeren at deltage fuldt ud i begge eller gør, at resultaterne af afklaringen ikke kan anvendes – eksempelvis når der i nogle tilfælde iværksættes afklaring, mens der pågår lægelig behandling.

Ventetider forstyrrer sammenhængen

En udfordring vedrørende sammenhængende indsatser er altså koordinering, mens en anden handler om ventetider i sagsforløbet. Ventetider opstår ofte på grund af ventetider på behandling i sundhedssystemet, som betyder, at jobcentrets videre afklaring af arbejdsevnen må sættes i bero. Særligt udfordrende bliver disse ventetider, når udredning af borgerens helbredsmæssige problemer trækker ud, eller når der slet ikke findes behandlingsmuligheder, som det kan være tilfældet ved de diffuse lidelser.

Ventetider kan dog også opstå internt i jobcentret som følge af ventetider til populære forløb og tilbud eller på grund af stort arbejdspress hos sagsbehand-

lerne. At de passive venteperioder er problematiske i sig selv, er bl.a. berørt vedrørende fokusfelt 1, men det kan også være problematisk, at et forløb afløses af en passiv periode, hvor der ikke følges op på resultaterne heraf. Dette kan både ske, når borgeren eksempelvis er færdigbehandlet i sundhedssystemet, uden at der følges op herpå i jobcentret, eller når overgangen mellem to kommunale tilbud bliver for lang.

Hvad er meningen?

Ventetiderne og manglende overgange mellem foranstaltninger kan betyde, at afklaringsforløb ikke kan bruges til noget, fordi der går for lang tid, før der følges op på dem. Dette er medvirkende til at borgeren oplever forløbet som meningsløst, hvilket går ud over en i forvejen ofte udsat motivation.

Selv hvor sagsbehandlerne skaber sammenhæng mellem samtidige eller på hinanden følgende aktiviteter (udredning, behandling, tilbud, samtaler mv.), er der ingen garanti for, at borgeren oplever sammenhæng. For at borgeren kan opleve sammenhæng, skal vedkommende opleve et flow og *samtidig* kunne se meningen med indsatsen. Meningsløshed derimod opstår ifølge sagsbehandlerne let, hvis borger ikke kender og ikke kan gennemskue næste skridt eller ikke kan håndtere, at forløbets endemål er ukendt.

Gå ikke – altid – over, hvor gærdet er lavest

At skabe en sammenhængende indsats kræver altså aktiv prioritering hos sagsbehandlerne, der dels må have en overordnet plan for en borgers sagsforløb og søge at undgå ventetider, og dels må forklare og skabe sammenhæng i processen over for borgeren. Dette fordrer fokus på det tværprofessionelle samarbejde, tid til at reagere, når forløb afsluttes, eller der fremkommer nye oplysninger fra samarbejdspartenerne, og det kræver blik for de samlede problematikker omkring borgeren og dennes situation.

Der kan være god grund til at sætte ind her, for oplever borgeren ikke sammenhæng i indsatsen, går det ofte ud over motivationen til at deltage heri, ligesom manglende sammenhæng kan medføre passive perioder og længerevarende forløb på offentlig forsørgelse, hvilket er ressourcekrævende i sig selv og desuden øger risikoen for, at borgeren ender på førtidspension.

Prioriter en

sammenhængende indsats

INSPIRATION TIL DIALOG

FOKUSFELT 4 – SAMMENHÆNGENDE INDSAT

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af fokusfeltet. Drøftelsen kan eksempelvis vedrøre indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet i jeres kommune eller beskæftigelsesregion. I appendikset er der desuden oplistet nogle ideer til en styrket indsats i relation til fokusfeltet.

- Hvor og hvornår oplever I usammenhængende indsatser for borgeren på kanten af arbejdsmarkedet – og hvori består det usammenhængende?
- Hvor er der særlig risiko for ventetid i forhold til øvrige kommunale indsatser – og hvad der kan gøres for enten at undgå disse, eller udnytte ventetiden optimalt – generelt og i det enkelte forløb?
- Hvordan sikres sagsbehandlerens tid til at følge op på nye oplysninger og resultater af iværksatte forløb?
- Hvordan sikres det, at borgeren oplever sammenhæng både i kommunens interne indsats og mellem forskellige professionelle aktører?

På side 43-47 præsenteres fire typer af borgere på kanten af arbejdsmarkedet, hvor der er særlig sandsynlighed for, at de kan ende på førtidspension. Disse borgertyper er Unge med psykiske lidelser, Personer på langvarig konstanthjælp, Pendlere og overleverede og Midaldrende med diffuse lidelser, stress og depression.

- Er der borgertyper for hvem, en sammenhængende indsats er særlig vigtig? Hvilke borgertyper er der tale om og hvorfor?
- Hvilke borgertypers sagsforløb er særligt udfordrende for en sammenhængende indsats? Hvordan kan disse udfordringer håndteres? Hvad kan I selv gøre, og hvad kan andre aktører gøre?



Otte bud på en kvalificering af indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet



Fokusfelt 5

Øg chancerne for et vellykket afklaringsforløb

Et vellykket afklaringsforløb kræver mere end tidlig iværksættelse. Timing og tilrettelæggelse, borgerkontakt, koordinering af forløb med øvrige involverede og, ikke mindst, at der er et tilbud, der matcher borgeren, spiller også ind.

I forskningsprojektet *Veje til førtidspension* betragtes sagsbehandlingsforløbet som tre faser: En introduktionsfase, hvor førtidspension bringes op som muligt endemål; en afklaringsfase, hvor arbejdsvenen afklares og mulighederne for fastholdelse i beskæftigelse afsøges; og endelig en ansøgningsfase, hvor der arbejdes målrettet hen imod en tilkendelse af førtidspension.

Tilbud iværksættes ud fra fasemodellen ofte som led i afklaringsfasen, hvor der afprøves alternativer til førtidspension, borgerens problemer og ressourcer søges afklaret, ligesom der iværksættes indsatser, der kan bibringe borgeren eventuelle nødvendige kompetencer og kvalifikationer samt afhjælpe eller kompensere for begrænsninger, der blokerer for en plads på arbejdsmarkedet. *Afklaringsforløb* omfatter i det følgende alle sådanne foranstaltninger, om det er vejledning og opkvalificering, arbejdsprøvning, virksomhedspraktik eller andet.

Udfordringer for et vellykket afklaringsforløb

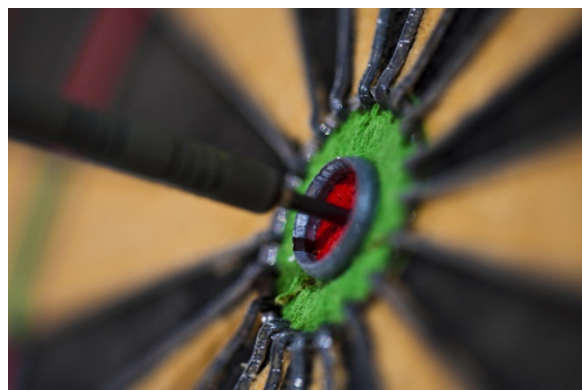
Af de undersøgelser, der er lavet i forbindelse med projekt *Veje til førtidspension*, fremgår det dog, at en stor del af de forløb, der iværksættes for borgere på vej mod førtidspension, sættes i gang på et meget sent tidspunkt i processen, og at forløbene på dette tidspunkt hovedsageligt har dokumenterende formål og reelt indgår i ansøgningsfasen. Som det er beskrevet under fokusfelt 1, kan der være god grund til at iværksætte tilbuddene på et tidligere tidspunkt i

sagsforløbet, hvis det reelt skal understøtte alternativer til førtidspension.

Derudover viser forskningsprojektet, at der for borgere på vej til førtidspension er mange mislykkede forløb. Forløbene afbrydes, hvis skånehensynene ikke matcher borgerens behov, eller hvis borgeren modtager for lidt sideløbende behandling eller social støtte. Et afbrudt forløb kan også skyldes, at borgeren fra start er negativt stemt og således ikke reelt går ind i tilbuddet og arbejder for at få det til at lykkes.

Særligt for borgere med psykiske lidelser kan det være en udfordring at gennemføre et afklaringsforløb, dels fordi det på forhånd kan være svært at bestemme skånebehovene for denne gruppe borgere, og dels fordi jobkonsulenter og andre afklaringsaktører i vid udstrækning mangler kompetencer til at håndtere målgruppen og vurdere den psykiske funktionsevne.

Det kan også være, at forløbet ikke fører til den forventede eller nødvendige afklaring. Det skyldes ofte manglende koordinering og forventningsafstemning mellem de professionelle aktører eller slet og ret uenighed om læsning af borger, sag eller problemforståelse. Nogle af de sagsbehandlere, der har været involveret i projekt *Veje til førtidspension*, fortæller endvidere, at det nogle gange kan gå for hurtigt med henvisningen til et tilbud, så det ikke bliver tydeligt for samarbejdspartnerne, hvad formålet med forløbet er, hvilket naturligt nok også er en udfordring i forhold til at opnå det ønskede resultat.



Et vellykket afklaringsforløb – hvordan optimeres chancerne?

Der er ingen endegyldig opskrift på et vellykket afklaringsforløb. Sammen med andre undersøgelser på området peger projektet imidlertid på, at noget er mere hensigtsmæssigt end andet. Opmærksomhedspunkter i relation hertil er eksempelvis:

- Måltrettede tilbud – tilbud, der er individuelt tilpassede eller indeholder individuelle elementer, og som hurtigt kan justeres, hvis der viser sig behov, øger ifølge sagsbehandlere chancerne for et vellykket forløb.
- Kendskab til borgeren – et godt kendskab til ikke blot borgeren men også den borgertype, som borgeren minder mest om, kan identificere særlige opmærksomhedspunkter i forhold til den enkelte borgers situation.
- Tidlig indsats – at sætte ind tidligt – men ikke uden stor opmærksomhed på, om tidspunktet er gunstigt i forhold til borgerens helbred, andre indsatser m.m., øger mulighederne for at vende en borgers rute mod førtidspension.
- Match forløbet til borgeren – afklar på forhånd kendte skånehensyn med læge – og overvej om ”den skrabede model” er den billigste på lang sigt, eller om der er for stor risiko for at den billigst mulige model fører til et afbrudt forløb. Afbrudte forløb skyldes ofte et dårligt match mellem tilbud og borgerens behov.
- Koordinering – koordinering af forløbet med de involverede professionelle og øvrige indsatser øger borgernes mulighed for at gå aktivt ind i den givne indsats og dermed, at målet med forløbet opnås.

- Tydelig henvisning – jo tydeligere sagsbehandler er omkring formål og forventninger til tilbuddet, jo større chance er der for, at afklaringsaktører og borger kan leve op hertil. Dette betyder dog ikke, at sagsbehandler skal diktere resultatet af forløbet, hvis der eksempelvis er tale om afklaring af arbejdsevne.



INSPIRATION TIL DIALOG

FOKUSFELT 5 – ET VELLYKKET AFKLARINGSFORLØB

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af fokusfeltet. Drøftelsen kan eksempelvis vedrøre indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet i jeres kommune eller beskæftigelsesregion. I appendikset er der desuden oplistet nogle ideer til en styrket indsats i relation til fokusfeltet.

- Hvad forstår I ved et vellykket afklaringsforløb for borgere på kanten af arbejdsmarkedet?
- Hvad er de største udfordringer for vellykkede afklaringsforløb i jeres kommune. Hvordan kan udfordringerne imødekommes?
- Hvad er relevant at videregive til afklaringsaktør forud for et forløb, hvad skal borgeren vide, hvilke forhold skal være på plads inden henvisning?
- Hvad ser I som sagsbehandlerens rolle under et afklaringsforløb – at sikre at afklaringen forløber efter aftale, at have en fornemmelse af borgerens oplevelse af og tilgang til forløbet eller andet?

På side 43-47 præsenteres fire typer af borgere på kanten af arbejdsmarkedet, hvor der er særlig sandsynlighed for, at de kan ende et forløb på førtidspension. Disse borgertyper er Unge med psykiske lidelser, Personer på langvarig kontanthjælp, Pendlere og overleverede og Midaldrende med diffuse lidelser, stress og depression.

- Hvilke borgertyper oplever I, kan det være særligt svært at iværksætte og gennemføre vellykkede forløb overfor? Hvorfor? Og hvordan kan chancerne for et vellykket forløb øges?



Fokusfelt 6

Styrk den virksomhedsrettede indsats

Både på politisk niveau, i anden forskning og blandt praktikerne i projekt *Veje til førtidspension* er der bred enighed om, at en indsats, hvor borgeren (fortsat) er i kontakt med arbejdsmarkedet, styrker muligheden for, at der skabes et alternativ til førtidspension for borgeren – eksempelvis fleksjob. Forskningen i *Veje til førtidspension* viser dog, at der er plads til forbedring i den virksomhedsrettede indsats.

Ligesom med alle andre foranstaltninger må de virksomhedsrettede tilbud målrettes den enkelte borger. En del borgere med eksempelvis komplekse sociale og helbredsmæssige problemer vil ikke være i stand til at honorere de krav, der stilles i virksomheder, og der må derfor fokuseres på andre indsatser, der måske på sigt kan gøre en sådan direkte virksomhedsrettet indsats mulig. Virksomhedsrettede indsatser er således ikke et mål i sig selv, men kan være et godt redskab, når placeringerne matches til den enkelte borgers situation og behov.

Jobkonsulenten er en krumtap i den virksomhedsrettede indsats

Selvom der er forskel på, hvordan jobkonsulentens job er organiseret fra kommune til kommune, er jobkonsulenten ofte den primære kontakt mellem sagsbehandleren og den enkelte virksomhed.

Projektet viser, at jobkonsulenternes rolle nogle gange giver anledning til problemer. Flere af kommunerne påpeger at:

- der inden for den enkelte kommune kan være en uensartet indsats, fordi jobkonsulenterne har forskellige baggrunde og forskellig fokus i arbejdet
- jobkonsulenterne ikke er godt nok klædt på til at foretage de ikke-fysiske arbejdsevnevurderinger.

Der er derfor en generel interesse for en formel uddannelse for jobkonsulenterne, der kan bidrage til at styrke virksomhedskontakten.

Jobkonsulenten skal ofte lave et komplekst balance-arbejde mellem sagsbehandlers, borgers og virksomheders, til tider forskellige, interesser. Projektet indikerer, at der kan være behov for at tydeliggøre faggrænser og formulere regler for samarbejde. Eksempelvis viser projektet, at sagsbehandler ikke altid anerkender jobkonsulentens vurderinger, og at der ikke altid er tilstrækkelig kontakt mellem sagsbehandler og jobkonsulent undervejs i et forløb. Dette medfører, at det først ved forløbets afslutning bliver tydeligt, at forløbet ikke opfylder sagsbehandlernes hensigt.

For få virksomheder – for tilfældige kontakter

En virksomhedsrettet indsats fordrer, at der er virksomheder at samarbejde med. Virksomheder, som er villige til at gennemføre forskellige typer forløb med borgere med større problemer eller udfordringer ud over ledighed.

Der er ifølge jobkonsulenter og sagsbehandlere, involveret i *Veje til førtidspension*, tendens til at konsulenterne kontakter virksomheder, de allerede kender fra egne eller kollegers tidligere sager, frem for at brede kontakten ud til en større gruppe virksomheder. Det er derfor værd at overveje, hvordan en systematisk opsøgende kontakt til virksomhederne kan styrkes, så jobkonsulenterne både kan udnytte allerede kendte kontakter og brede fokus ud til kommunens øvrige virksomheder – dels for at skabe det bedst mulige match for borgeren og dels for ikke at overbelaste ”kendte” virksomheder.

Flere kommuner har gode erfaringer med såkaldte virksomhedscentre, der er større virksomheder med et særligt samarbejde med jobcentrene. Jobkonsulenterne efterlyser flere centre og flere pladser, men der må også her være opmærksomhed på den målrettede indsats, så borgere ikke placeres i et virksomhedscenter, fordi det er nemt, men fordi stedet matcher borgeren og dennes situation.

Mentorerne – krumtap nr.2?

Jobkonsulenter og sagsbehandlere fortæller om gode erfaringer med virksomhedsmentorer, der kan være med til at fastholde borgerne på en virksomhed. Medarbejderne peger dog i flere sammenhænge på, at der kan være behov for at styrke ordningen, og udnytte de gode erfaringer for en større gruppe borgere.

Særligt over for sårbare borgere kan den tætte kontakt til en mentor være afgørende for et vellykket forløb, men flere praktikere oplever, at det kan være svært at finde egnede mentorer. Derudover har der været en tendens til, at virksomheder har fået et fast tilskud til mentor, mens kommunernes senere erfaringer peger på, at det er en fordel, at tilskuddet følger den enkelte, fordi der hermed kan laves en mere skræddersyet vurdering af den enkeltes behov.



INSPIRATION TIL DIALOG

FOKUSFELT 6 – STYRK DEN VIRKSOMHEDSRETTEDE INDSATS

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af fokusfeltet. Drøftelsen kan eksempelvis vedrøre indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet i jeres kommune eller beskæftigelsesregion. I appendikset er der desuden oplistet nogle ideer til en styrket indsats i relation til fokusfeltet.

- Hvad består jeres virksomhedsrettede indsats i over for borgere på kanten af arbejdsmarkedet? Hvad er de umiddelbare styrker og udfordringer heri?
- Hvordan identificeres nye virksomheder, og hvordan gøres et samarbejde med jobcentret attraktivt for virksomhederne? Hvad har virksomhederne behov for at vide ved første kontakt, ved konkret aftale, undervejs?
- Hvornår er det relevant at anvende henholdsvis virksomhedscentre og mentorordninger? Kan kommunens aktuelle ordninger og brugen heraf styrkes?
- Er der behov for en opkvalificering af de jobkonsulenter, sagsbehandlere er i kontakt med? Hvad skulle den bestå i? Og hvordan kunne dette foregå?

På side 43-47 præsenteres fire typer af borgere på kanten af arbejdsmarkedet, hvor der er særlig sandsynlighed for, at de kan ende på førtidspension. Disse borgertyper er Unge med psykiske lidelser, Personer på langvarig kontanthjælp, Pendlere og overleverede og Midaldrende med diffuse lidelser, stress og depression.

- For hvilke borgergrupper kan en virksomhedsrettet indsats være særligt relevant?
- Hvilke borgertyper har behov for særlig støtte hvis en virksomhedsrettet indsats skal lykkes? Hvilke typiske udfordringer er der forbundet med den givne borgertype, og hvilke muligheder har I for at afhjælpe disse udfordringer?





Fokusfelt 7

Skab sammenhæng i den kommunale indsats

En indsats for borgere på kanten af arbejdsmarkedet er ikke kun en beskæftigelsesrelateret indsats. Forskningen fra *Veje til førtidspension* viser ikke overraskende, at en stor del af borgerne har massive problemer ud over ledighed, og har derfor flere sager i kommunens forskellige enheder. Sammenhæng mellem de forskellige indsatser i kommunen er afgørende for, at de enkelte indsatser bliver vellykkede og for at opretholde mulighederne for at fastholde borgerens tilknytning til arbejdsmarkedet.

Behov for en koordineret indsats

Der er flere eksempler på, at konkrete tiltag fra eksempelvis to forskellige afdelinger i kommunen ikke koordineres; at der på samme tid iværksættes flere tiltag, end borgeren kan rumme; at der iværksættes tiltag med for forskellige mål og forventninger til borgeren; og at enhederne løser deres afgrænsede opgave ud fra eget perspektiv, der i nogle tilfælde kan være direkte modstridende med andre enheders mål og perspektiv.

Når der er mange professionelle omkring en borger, kan der derudover opstå uklarhed om, hvem det påhviler at iværksætte og finansiere en given indsats – Ligesom der i forskningsprojektet er eksempler på uklarhed om, hvem der *har* sagen og fungerer som borgerens primære kontaktperson.



Nedskæringer og generelle kommunale besparelser i kommunerne fører til, at spørgsmålet om ansvar i nogle tilfælde også bliver et spørgsmål om økonomi. I relation hertil kan en stram økonomi være medvirkende til, at der iværksættes en "mindst mulig model", hvor der iværksættes eksempelvis afklaringsforløb uden tilstrækkelig sideløbende støtte, ligesom nedskæringer kan være med til markant at øge ventetiden på både afklarings-, opkvalificerings- og genoptræningsforløb.

Manglende koordinering af indsatser, uklarhed omkring ansvarsfordeling og utilstrækkelige indsatser kan betyde, at borgeren ikke får det ønskede udbytte af nogen af delindsatserne, hvilket hindrer en udvikling af borgerens samlede funktionsevne og dermed øger risikoen for førtidspension. Manglende sammenhæng i indsatsen kan dog også betyde tab af motivation og mening hos borgeren og være med til at udgøre en psykisk belastning for i forvejen sårbare borgere, jf. fokusfelt 4.

Hvad udfordrer sammenhængen i den kommunale indsats?

Trods kommunale forskelle viser projektet, at der er nogle gennemgående træk i, hvad der er særligt truende for en sammenhængende kommunal indsats.

- **Økonomi** – I en tid med en presset kommunal økonomi fylder økonomiske hensyn i form af besparelser og nedskæringer meget. Nogle gange går de økonomiske hensyn (for meget) foran de faglige hensyn. Det kan eksempelvis være, hvis man ud fra økonomiske hensyn i socialcentret afviser bostøtte eller i jobcentret begrænser adgangen til omfattende afklarings- eller revalideringsforløb, selvom det fra en faglig betragtning ville styrke borgeren.
- **Kultur** – Der kan være markant forskellige kulturer mellem de forskellige forvaltninger, men også mellem afdelinger og enheder inden for samme forvaltning. Forskellene kan være begrundet i forskellig lovgivning, uddannelse, faglig identitet, arbejdsmiljø mv. og kan udfordre dialog og til tider direkte blokere for et smidigt samarbejde mellem forvaltninger og enheder.
- **Tid** – Koordinering af indsatser kræver, at sagsbehandleren har tid til dels at sætte sig ind i borgerens samlede situation (og ud over sit afgrænsede ansvarsområde) og dels til at identificere og kontakte øvrige professionelle omkring borgeren og i samarbejde koordinere, prioritere og iværksætte de nødvendige indsatser.

Det kan derfor være en god idé at overveje, hvordan disse udfordringer kan håndteres, hvis man står over for at ville styrke sammenhængen i den kommunalinterne indsats.

INSPIRATION TIL DIALOG

FOKUSFELT 7 – SAMMENHÆNGENDE KOMMUNAL INDSATS

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af fokusfeltet. Drøftelsen kan eksempelvis vedrøre indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet i jeres kommune eller beskæftigelsesregion. I appendikset er der desuden oplistet nogle ideer til en styrket indsats i relation til fokusfeltet.

- Vil I betegne indsatsen i jeres kommune for sammenhængende? Hvorfor/hvorfor ikke? Hvori består udfordringerne – og hvordan kan disse udfordringer håndteres?
- Hvilke forhold er særligt vigtige at være opmærksomme på/bruge ressourcer på for at styrke en sammenhængende indsats – generelt og i et forløb for den enkelte borger?
- Prioriteres der ressourcer til at opbygge og vedligeholde et velfungerende samarbejde mellem de forskellige enheder – og hvordan kan det optimeres?

På side 43-47 præsenteres fire typer af borgere på kanten af arbejdsmarkedet, hvor der er særlig sandsynlighed for, at de kan ende på førtidspension. Disse borgertyper er Unge med psykiske lidelser, Personer på langvarig kontanthjælp, Pendlere og overleverede og Midaldrende med diffuse lidelser, stress og depression.

- Hvilke borgertypers sagsforløb oplever I som særligt udfordrende i forhold til at skabe en sammenhængende kommunal indsats? Er der borgertyper, der har særligt behov for en sammenhængende indsats?



Fokusfelt 8

Koordiner indsatsen med øvrige professionelle

På vej mod en førtidspension møder langt de fleste borgere en lang række professionelle aktører, som hver især arbejder med et afgrænset felt af borgerens liv, og som hver især repræsenterer en faglighed og forståelse af, hvordan borgeren bedst muligt hjælpes videre. Læger, speciallæger, psykologer og eksterne afklaringsaktører er nogle af de primære professionelle samarbejdspartnere i praksis, men der kan også være andre professionelle aktører omkring en borger, og i praksis vil der ofte være forskellige udfordringer i samarbejdet med forskellige aktører.

Koordinering og samarbejde mellem de professionelle kan understøtte et mindre opslidende forløb eller sågar bevirke, at der etableres et alternativt endemål. Det gælder både organisatorisk og i de enkelte relationer.

Mange perspektiver på borgeren

Vejen mod førtidspension er typisk en længerevarende proces, hvor der dels pågår udredning og afklaring af borgerens situation samt forsøg på at afhjælpe eller kompensere for de forskellige problematikker. I denne proces indgår en række professionelle aktører på forskellige tidspunkter og med fokus på forskellige dele af borgeren eller indsatsen omkring borgeren.

At de professionelle taler ud fra forskellige faglige baggrunde og ofte beskæftiger sig med afgrænsede dele af borgerens situation, betyder, at der kan anlægges mange forskellige forståelser af, hvad den centrale problematik handler om, og hvordan denne kan løses. Sagsbehandlere interviewet i forbindelse med *Veje til førtidspension* fortæller således, at førtidspension kan være et mål for nogle professionelle aktører, fordi det eksempelvis for en psykolog kan give ro til bearbejdning af psykiske problemstillinger.

Praktikerne i forskningsprojektet efterlyser en bedre håndtering af de forskellige professionelle tilgange, så potentielle uenigheder ikke fører til konflikter, der skader borgeren, men i stedet virker konstruktivt ind på det videre sagsforløb og kvalificerer den samlede indsats omkring borgeren.

Samarbejde med lægerne

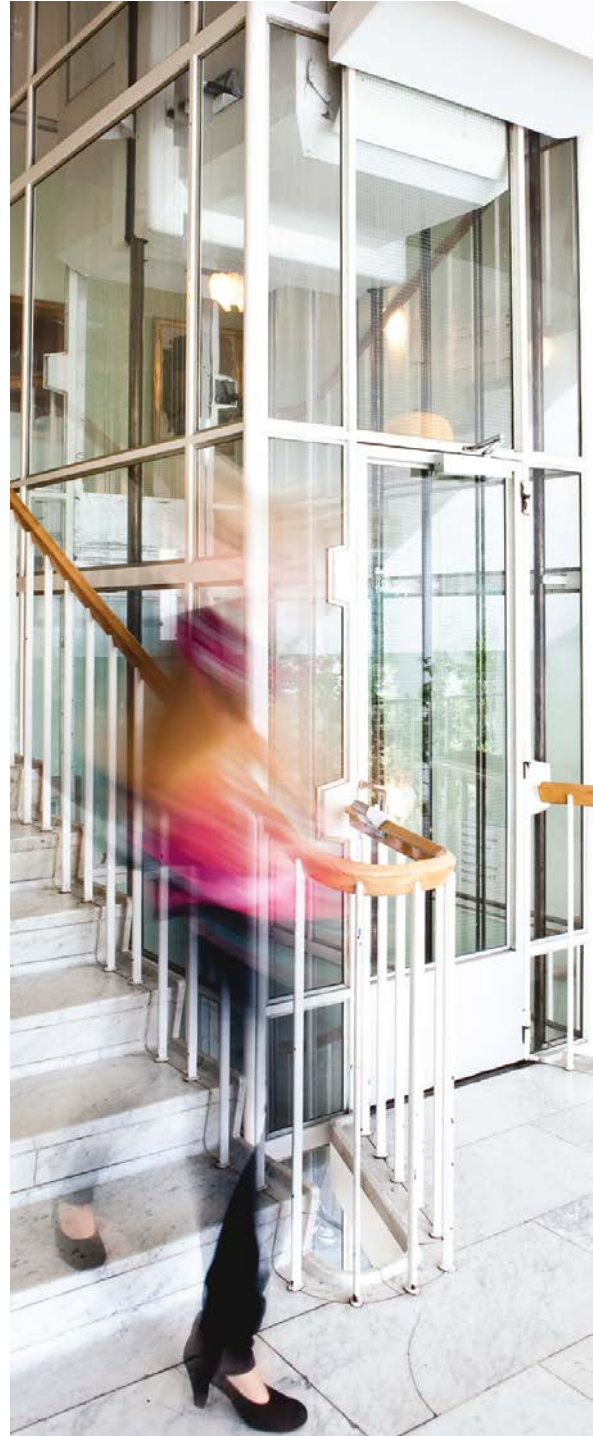
I stort set alle sager på vej mod førtidspension er læger en afgørende samarbejdspartner for jobcenter-sagsbehandlerne. Lægerne repræsenterer dog en markant anden faglighed end sagsbehandlerne, hvilket kan besværliggøre kommunikationen. Derudover er der ofte en bred vifte af forskellige lægefaglige vurderinger involveret i udredningen og behandlingen af en borgers helbredsmæssige tilstand, hvilket yderligere komplicerer arbejdet med at finde fælles forståelse.

Et gennemgående problem i sagsbehandlingen opstår, når læger i udtalelser til jobcentre overskrider deres lægefaglige kompetence og bevæger sig ind på socialfaglige vurderinger af borgerens beskæftigelsesmuligheder. Grænsen mellem de to felter kan i mange tilfælde være svær at trække, da en vurdering af eksempelvis en borgers arbejdsevne indebærer både viden om den helbredsmæssige situation, som er lægens område, og viden om arbejdsmarkedet og kompensations- og støttemuligheder, som falder under sagsbehandlerens kompetencefelt.

I sidste ende er det sagsbehandleren, der skal foretage vurderingen af borgerens arbejdsevne, samt hvilke indsatser der, om nogen, kan fastholde borgeren på arbejdsmarkedet. Sagsbehandlerne oplever dog, at lægernes autoritet har større vægt end deres egen, og det kan derfor være svært at foretage vurderinger, der går mod en læges vurdering, selvom denne falder uden for lægens kompetencefelt. Derudover kan det være meget svært at få en borger motiveret til at se alternativer til førtidspension eller endog medvirke til den afklaring, der er behov for, hvis først borgers behandlende læge har udtalt sig negativt herom.

Forskellige fagligheder – fælles mål

Som det gør sig gældende med den kommuneinterne indsats, er der således også behov for koordinering med de eksterne professionelle aktører omkring en borger. Koordineringen har både praktisk karakter; hvilke indsatser sættes i gang hvornår? – og må mere grundlæggende søge at opnå fælles forståelse for målet med den samlede indsats. Dette betyder ikke nødvendigvis, at der er enighed om synet på borgeren og dennes udfordringer, men at der som minimum kan laves aftale om at arbejde i ”samme retning”, eksempelvis mod en afklaring af funktionsevne og støttebehov.



INSPIRATION TIL DIALOG

FOKUSFELT 8 – KOORDINERET PROFESSIONEL INDSATS

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af fokusfeltet. Drøftelsen kan eksempelvis vedrøre indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet i jeres kommune eller beskæftigelsesregion. I appendikset er der desuden oplistet nogle ideer til en styrket indsats i relation til fokusfeltet.

- Hvordan fungerer samarbejdet med de øvrige professionelle omkring borgere på kanten af arbejdsmarkedet? Hvori består styrkerne og udfordringerne? Er der en/flere særlige grupper af professionelle, hvor sagsbehandlingens samarbejde generelt er svagt?
- Hvordan kan sagsbehandler styrke egen position i samarbejdet med øvrige professionelle, der – ofte – har andre perspektiver på borger og indsats end sagsbehandler? Kræver det opkvalificering, formulerede interne procedurer eller andet?
- Kan der iværksættes initiativer, der øger aktørernes forståelse og anerkendelse af de øvrige parter perspektiver og roller?

På side 43-47 præsenteres fire typer af borgere på kanten af arbejdsmarkedet, hvor der er særlig sandsynlighed for, at de kan ende på førtidspension. Disse borgertyper er Unge med psykiske lidelser, Personer på langvarig kontanthjælp, Pendlere og overleverede og Midaldrende med diffuse lidelser, stress og depression.

- For hvilke borgertyper oplever I, at en tværprofessionel koordinering er særligt vigtig? Hvilke aktører er typisk tilknyttet de valgte borgertyper, og hvilke udfordringer er forbundet med henholdsvis de konkrete professionelle og den enkelte borgertype?

Otte bud på en kvalificering af indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet



Fire borgertyper på kanten af arbejdsmarkedet

Gennem projekt *Veje til førtidspension* er der identificeret fire borgertyper, som fylder i sagsbehandlingen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet, enten fordi typerne udgør en antalsmæssig stor gruppe, eller fordi der er særlige udfordringer forbundet med typerne i den konkrete sagsbehandling.

De fire borgertyper er fremkommet ved at sammenholde de borgergrupper, som medarbejdere og ledere i interview og gennem drøftelse fremhæver som særligt udfordrende, med de grupper, som det kvantitative materiale viser, er særligt dominerende i tal. Derudover er der trukket på en særlig analyseform, der hedder sekvensanalyse, som giver et overblik over de mest hyppige veje til førtidspension, og hvilke grupperinger der er her indenfor.

Hver borgertype er helt kort ridset op, sammen med nogle af de forhold der kan være særligt udfordrende i sagsbehandlingen. Mere uddybende beskrivelser af både borgertyper og udfordringer kan findes i forskningsrapporten *Veje til førtidspension*, hvor det også er muligt at finde henvisninger til anden forskning om tilsvarende eller lignende grupper.

Borgertyperne kan anvendes til at rette nysgerrig opmærksomhed på, hvilke borgere der i særlig grad modtager førtidspension i egen kommune/region, hvad der kendetegner disse borgere, og hvilke ydelser og foranstaltninger de tilbydes. Sammen med præsentationen af hver af de fire borgertyper er der i afsnittet *Inspiration til dialog* et par spørgsmål, der kan anvendes til at drøfte indsatsen i jeres kommune og/eller beskæftigelsesregion rettet mod den specifikke borgertype. Der kan også sættes fokus på udvalgte fokusfelter inden for hver borgertype for derefter at komme nærmere nogle af de specifikke udfordringer, der gør sig gældende for typerne i netop jeres kommune. I relation til hvert af de otte fokusfelter er der endvidere stillet nogle spørgsmål, der specifikt vedrører borgertyperne.



Som eksempel på en måde at arbejde med borgertyperne på, kan I tage udgangspunkt i borgertypen Unge med psykiske lidelser. Gennem de til borgertypen knyttede spørgsmål bliver I opmærksomme på nogle fokuspunkter, hvor I måske med fordel kan styrke indsatsen for borgere af denne type. Det kan eksempelvis være fokusfelt 1 og 7. I kan herefter anvende disse fokusfelters (borgertype)spørgsmål i den videre drøftelse af en styrket indsats.

Unge med psykiske lidelser

Unge med psykiske lidelser er en borgergruppe, der er i fokus i både *Veje til førtidspension* og anden national og international forskning. Borgertypens gennemsnitsalder er yngre end for de øvrige borgergrupper, med hovedparten af gruppens borgere under 40 år, og den største andel unge under 25 år i forhold til de øvrige grupper.

Typiske lidelser for gruppen er tungere psykiske lidelser som svær ADHD, personlighedsforstyrrelser og skizofreni. Mange unge har dobbeltdiagnoser og/eller misbrugsproblemer som gør det svært dels at opnå effekt af medicinsk behandling og dels tilrettelægge et godt forløb i jobcentret. Undersøgelser peger på, at der for mange i gruppen desuden er tale om sociale og familiære problemer, og alt i alt er der altså tale om komplekse problemstillinger.

På grund af de unges sammensatte problemstillinger er der risiko for, at de falder mellem to målgrupper i både beskæftigelsesindsatsen og behandlingssystemet. Dette sker eksempelvis, når behandlingstilbud rettet mod den unges psykiatriske lidelser afviser vedkommende med henvisning til et stofmisbrug, mens misbrugsbehandlingen ikke kan rumme den unge på grund af dennes psykiske lidelser. Samme tendens kan gøre sig gældende i beskæftigelsesindsatsen, når tilbuddene bliver for specialiserede til at kunne rumme borgernes komplekse problemstillinger.

En overvejende del af gruppen befinder sig i kontanthjælpssystemet i tiden frem mod en tilkendelse af førtidspension, fordi de ikke har haft tilknytning til arbejdsmarkedet. I relation hertil har borgertypen ofte et lavt uddannelsesniveau, med grundskole som højeste fuldførte uddannelse. Opkvalificering og uddannelse er derfor et naturligt fokus i arbejdet med de unge, men gruppen har stort behov for en helt individuelt tilrettelagt indsats og tæt opfølgning fra en gennemgående kontaktperson, og det kan være en udfordring at opnå succesfulde forløb. Kontakten mellem borger og sagsbehandler er derfor særligt

relevant for denne borgertype, ligesom en sammenhængende og koordineret indsats omkring gruppens ofte komplekse problemer er afgørende.

Tidsperspektivet er også afgørende over for denne borgergruppe. Det gælder dels i form af en hurtig indsats, hvor de unge hurtigt identificeres og tildeles den nødvendige støtte, men også i form af tålmodighed over for, at der ofte vil være behov for langvarige indsatser, hvis de unges sociale og faglige kompetencer eksempelvis skal opkvalificeres. Endelig kan der for nogle af de psykiske lidelser, der er fremtrædende for borgertypen, gælde, at længerevarende tidsperspektiv kan betyde en bedring. Eksempelvis kan personer med ADHD lære at håndtere deres sygdom mere hensigtsmæssigt, mens der for unge med en personlighedsforstyrrelse kan ske en senmodning, så nogle af de gener, den unge oplever, mildnes og måske muliggør en højere grad af arbejdsmarkedstilknytning.

INSPIRATION TIL DIALOG

UNGE MED PSYKISKE LIDELSER

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af indsatsen i jeres kommune eller beskæftigelsesregion for denne borgertype. I relation til hvert fokusfelt er der desuden nogle spørgsmål, der særligt vedrører borgertyperne.

- Hvordan oplever I borgertypen *Unge med psykiske lidelser* i praksis? Kan I genkende borgeren – og med hvilke nuancer ser I typen hos jer?
- Hvilke udfordringer gør sig gældende for borgertypen – og hvilke fokusfelter oplever I som særligt relevante at fokusere på for at styrke indsatsen over for denne borgertype?
- Hvordan kan I, i jeres praksis, arbejde med de udfordringer i oplever i forbindelse med den *Unge med psykiske lidelser*?

Personer på langvarig kontanthjælp

Personer tilkendt førtidspension efter en længere periode på kontanthjælp er en antalsmæssigt stor gruppe, og undersøgelser peger på, at et stadigt større antal "nye" førtidspensionister kommer fra kontanthjælp.

Der er tale om en borgertype, der typisk har komplekse problemstillinger bestående af misbrug, psykiske lidelser som angst og sociale fobier, lav eller ingen uddannelse, belastet socialt netværk og/eller lav begavelse. Det kan ofte være en udfordring at få kortlagt borgerens problematikker, da borgeren kan være undvigende over for kontakt med det offentlige, og en længerevarende sammensat indsats vil ofte være nødvendig, hvis borgeren skal inkluderes på arbejdsmarkedet.

Borgertypen har stået uden for arbejdsmarkedet i mange år og har ofte en meget svag arbejdsidentitet med lav motivation for at opnå beskæftigelse. Førtidspension kan fremstå som efterstræbellesværdig for gruppen, fordi det betyder fred fra kommunen og stabilt forsørgelsesgrundlag. Motivationsarbejde er derfor en særlig udfordring i sagsbehandlingen, ligesom der må være fokus på borgere, der ellers kan komme til at "gemme sig" i en for sagsbehandleren travl hverdag.

En undergruppe inden for borgertypen er flygtninge og indvandrere med meget dårligt kendskab til dansk sprog og kultur. Denne undergruppe er overrepræsenteret i antallet af tilkendelser af førtidspension og betegnes af praktikerne i *Veje til førtidspension* som særligt udfordrende at fastholde på arbejdsmarkedet. For disse personer fremhæves manglende sproglige kundskaber sammenholdt med fysiske og psykiske begrænsninger, mens manglende arbejdsidentitet er en særlig udfordring vedrørende kvinder inden for undergruppen.

Viden omkring borgertypen som helhed består overvejende af evalueringer af særlige projekter og peger på, at en opsøgende, personlig og stabil kontakt mellem borger og jobcenter er afgørende, hvis bor-

gertypen skal fastholdes i beskæftigelsesrettede (og andre) indsatser.

Borgertypen har nemlig ofte været henvist til mange beskæftigelsesrettede indsatser, men en stor del af forløbene afbrydes før tid, på grund af problemer der kan være forbundet til borgeres helbred, misbrug eller motivation. Tilrettelæggelse af tilbud, der matcher borgerens samlede tilstand og indeholder den nødvendige støtte er derfor særligt afgørende for et positivt resultat, ligesom motivationsarbejdet også her bliver vigtigt.

Ligesom for den unge borgertype med psykiske lidelser er der for den langvarige kontanthjælpsmodtager risiko for, at de komplekse problemstillinger betyder, at borgeren falder mellem to målgrupper i både beskæftigelses- og behandlingssystemet.

INSPIRATION TIL DIALOG

PERSONER PÅ LANGVARIG KONTANTHJÆLP

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af indsatsen i jeres kommune eller beskæftigelsesregion for denne borgertype. I relation til hvert fokusfelt er der desuden nogle spørgsmål, der særligt vedrører borgertyperne.

- Hvordan oplever I borgertypen *Personer på langvarig kontanthjælp* i praksis? Kan I genkende borgeren – og med hvilke nuancer ser I typen hos jer?
- Hvilke udfordringer gør sig gældende for borgertypen – og hvilke fokusfelter oplever I som særligt relevante at fokusere på for at styrke indsatsen over for borgertypen?
- Hvordan kan I, i jeres praksis, arbejde med de udfordringer I oplever i forbindelse med borgertypen?

Pendlere og overleverede

Denne borgertype er en forholdsvis heterogen gruppe, der bindes sammen af mønstre i forsørgelsesgrundlag i årene op til en førtidspensionstilkendelse.

For undergruppen af pendlere gælder, at de ofte har sporadisk tilknytning til arbejdsmarkedet afbrudt af kortere perioder på dagpenge, kontanthjælp og sygedagpenge. Der er ingen forskning, der har eksplícit fokus på denne gruppe og også i praksis overses gruppen ofte. *Veje til førtidspension* viser, at gruppen har en bred aldersmæssig sammensætning, en overvægt af kvinder og et større forbrug af psyko-farmaka end de øvrige grupper. Det er en særlig udfordring at identificere gruppen, da de ofte er ledige eller sygemeldt i kortere perioder og således kan fremstå "ukomplicerede", hvis der ikke er fokus på arbejds- og sygdoms-anamnesen.

Selvom der er meget lidt viden om *pendleren*, kan det tænkes, at en tidlig identificering kan være med til at fastholde borgertypen på arbejdsmarkedet via en målrettet, måske endda forholdsvis begrænset indsats. Hvis gruppen støttes på et tidligere tidspunkt, er det muligt, at en fysisk og psykisk nedslidning gennem et arbejdsliv, hvor borgerne kun lige har kunnet magte at fastholde beskæftigelse i kortere perioder, kan forebygges.

Den *overleverede* undergruppe omfatter personer overleveret fra sygedagpenge til kontanthjælpssystemet. I nogle tilfælde er borgeren ikke berettiget til kontanthjælp og er derfor kun tilknyttet den indsatsmæssige del i kontanthjælpsafdelingerne. Gruppen har ofte en fastere arbejdsmarkedstilknytning bag sig end pendlere, om end der kan være gentagne sygemeldinger.

Ligesom pendlere er der meget lidt forskningsmæssig viden om denne gruppe, men interviewmaterialet i *Veje til førtidspension* peger på, at der er tale om en særligt udfordrende gruppe i praksis. Gruppen består ofte af forholdsvis ressourcestærke personer, som sætter sagsbehandleren under pres for at nå frem til en hurtig afklaring af deres situation, ikke

mindst hvor afklaringen pågår uden økonomisk støtte overhovedet. Den *overleverede* har ofte en forholdsvis stærk arbejdsidentitet, men førtidspension kan fremstå som attraktiv, idet det medfører afklaring og stabilitet, om end i forhold til gruppens tidligere indkomst, et lavere forsørgelsesgrundlag.

For borgertypen som helhed er usikkerhed omkring det fremtidige forsørgelsesgrundlag, samt dét at befinde sig i det offentlige system i sig selv, en stor psykisk belastning og en hurtig indsats kan være med til i højere grad at fastholde borgertypen på arbejdsmarkedet.

INSPIRATION TIL DIALOG

PENDLERE OG OVERLEVEREDE

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af indsatsen i jeres kommune eller beskæftigelsesregion for denne borgertype. I relation til hvert fokusfelt er der desuden nogle spørgsmål, der særligt vedrører borgertyperne.

- Hvordan oplever I borgertypen *Pendlere og overleverede* i praksis? Kan I genkende borgeren – og med hvilke nuancer ser I typen hos jer?
- Hvilke udfordringer gør sig gældende for borgertypen – og hvilke fokusfelter oplever I som særligt relevante at fokusere på for at styrke indsatsen over for borgertypen?
- Hvordan kan I, i jeres praksis, arbejde med de udfordringer I oplever i forbindelse med *pendleren* og *den overleverede borger*?

Midaldrende med diffuse lidelser, stress og depression

Midaldrende med såkaldt diffuse lidelser er til dels overlappende med *den overleverede* borgertype, idet diffuse lidelser ofte er forbundet med langvarige udredningsforløb i behandlingssektoren, som betyder, at de "falder" for sygedagpengelovens varighedsbegrænsning. Når gruppen alligevel er interessant som selvstændig gruppe, er det, fordi der tilsyneladende er en stigning i antallet af personer, der sygemeldes med netop diffuse lidelser, stress eller depression.

Diffuse lidelser er en efterhånden meget brugt samlebetegnelse for lidelser, der kan være svære at diagnosticere ud fra objektive lægelige fund, fx kroniske smertetilstande eller kronisk træthedssyndrom. Stress og depression kan inden diagnosticering have et tilsvarende diffust symptombillede, men er oftere hurtigere at diagnosticere, når der kommer fokus herpå. Efter diagnosticering kan behandling og vurdering af prognose dog være endnu en udfordring og for nogle af de diffuse lidelser findes aktuelt ingen helbredende behandling.

Flere lægefaglige undersøgelser viser dog, at jo tidligere lidelserne diagnosticeres, jo større er chancerne for, via behandling, helt at afhjælpe lidelserne. Sagsbehandlere og afklaringsaktører vil ofte være den første professionelle kontakt for nogle af disse borgere og kan derfor have en vigtig rolle i henvisning til lægelig udredning, når der spottes tidlige tegn på eventuelle lidelser.

Viden om de mest hyppige lidelser, hvordan de fremtræder, hvad de betyder for borgerens funktionsevne, og hvordan de bedst håndteres i sagsbehandling og afklaringsforløb, kan derfor være med til at lette forløbet for både borgere og sagsbehandlere og øge muligheden for, at der findes holdbare alternativer til førtidspension.

På den ene side peger undersøgelser på, at en vedvarende arbejdsmarkedstilknytning og aktiv indsats kan være afgørende for at undgå, at borgertypen

ender i en social deroute, mens andre undersøgelser på den anden side peger på, at for store krav og pres i sagsbehandlingen kan være med til at forværre den helbredsmæssige tilstand, således at borgerne netop presses ud i en social deroute.

I relation hertil oplever personer med diffuse lidelser, ifølge anden forskning, kontakten til jobcentret som mistroisk og psykisk belastende, og der kan derfor være potentiale i at fokusere på kontakten til denne gruppe borgere. Gruppen giver ifølge praktikerne i projekt *Veje til førtidspension*, ofte udtryk for en høj arbejdsidentitet, men fastholder samtidig fokus på deres begrænsninger, fordi de ikke oplever, at disse anerkendes i mødet med sagsbehandleren. Dette gælder særligt i sygedagpengesystemet, hvor berettigelse til ydelsen hænger sammen med tilstedeværelsen af "egen sygdom", som netop kan være svær at dokumentere for diffuse lidelser.

INSPIRATION TIL DIALOG

MIDALDRENDE MED DIFFUSE LIDELSER, STRESS OG DEPRESSION

Følgende spørgsmål kan anvendes i drøftelsen af indsatsen i jeres kommune eller beskæftigelsesregion for denne borgertype. I relation til hvert fokusfelt er der desuden nogle spørgsmål, der særligt vedrører borgertyperne.

- Hvordan oplever I borgertypen *Midaldrende med diffuse lidelser, stress og depression* i praksis? Kan I genkende borgeren – og med hvilke nuancer ser I typen hos jer?
- Hvilke udfordringer gør sig gældende for borgertypen – og hvilke fokusfelter oplever I som særligt relevante at fokusere på for at styrke indsatsen over for borgertypen?
- Hvordan kan I, i jeres praksis, arbejde med de udfordringer I oplever i forbindelse med denne borgertype?



Katalogets afsæt

Projekt Veje til førtidspension

– En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt

Som nævnt indledningsvist er *Veje til førtidspension* (2010-2012) et forskning-praksis-samarbejde mellem AKF, Beskæftigelsesregion Midtjylland og fire midtjyske kommuner (Herning, Holstebro, Viborg og Silkeborg). De deltagende aktører er mødtes i en interesse om i fællesskab at sætte fokus og udvikle bud på en kvalificering af indsatsen rettet mod borgere på kanten af arbejdsmarkedet. Baggrunden for projektet var dels at andelen af tilkendelser af førtidspension i nogle kommuner oplevedes uforholdsmæssigt høj, dels et ministermål, der klart definerede et politisk ønske om at nedbringe antallet af personer på varig offentlig forsørgelse, og dels en forskningsmæssig interesse i at komme et spadestik dybere i forståelsen af, hvad der går forud for førtidspensionen.

I projektet undersøges borgerens vej til førtidspension i de fire forskellige kommuner. Gennem både kvalitative og kvantitative metoder, og via et fortløbende samarbejde mellem forskning og praksis, er "forløbet" og de mange forskellige kontekstuelle elementer, der rammesætter borgerens vej igennem det kommunale system, blevet studeret nøje. Den kommunale indsats under borgerens forløb har projektets hovedfokus. Men da den kommunale medarbejder i en førtidspensionssag ofte skal samarbejde og koordinere med en række både interne og eksterne aktører, rettes opmærksomheden også mod den samlede professionelle indsats. Det er således blevet undersøgt: Hvem der får tilkendt førtidspension i de fire kommuner; hvordan et typisk forløb, der fører frem til førtidspension ser ud; hvad den kommunale praksis for tildeling af førtidspension er; og endelig hvordan samspillet mellem de kommunale sagsbehandlere og andre aktører (praktiserende læger, lægekonsulenter, jobkonsulenter mv.) er.

For en uddybning af formål, baggrund og design af projektet samt af projektets centrale pointer, henvises til forskningsrapporten *Veje til førtidspension – En undersøgelse af fire kommuner i Region Midt*. Rapporten er tilgængelig på www.akf.dk

Et samarbejde mellem forskning og praksis

Der er internationalt og i Danmark fokus på at bringe forskning til anvendelse i den offentlige sektor. Hvordan der bygges bro mellem forskning og praksis er en aktuell udfordring, som dette projekt har ønsket at bidrage med løsninger til.

Frem for at være stærkt styret af et fokus på "hvad virker" i forhold til at få tildelt få eller mange førtidspensioner, har koblingen mellem forskning og praksis i højere grad handlet om at kvalificere den aktuelle praksis gennem at lade forskningsmæssige analyser spille sammen med den viden, praktikerne sidder inde med. Koblingen mellem forskning og praksis er i projektet således forsøgt etableret i konkrete samarbejder og møder, oftest faciliteret af en tilknyttet konsulent. Eksempelvis er der blevet afholdt en række indledende møder mellem forskergruppen og henholdsvis ledere, mellemledere og frontmedarbejdere. Møder, der på forskellig vis har bidraget til en nuancering af forskningsfeltet. Derudover har der været afholdt tre læringsplatforme. På læringsplatformene blev den forskningsmæssige viden, der blev skabt gennem projektet, sat i spil med den viden og de forståelser, der allerede fandtes i praksis. Det vil sige, at både kommunale medarbejdere men også øvrige aktører medvirker til at kvalificere den forskningsbaserede viden. Tilsvarende kunne praktikerne tage den frembragte viden og refleksion "med hjem" til en eventuel justering af praksis.

På den første læringsplatform drøftede jobcentermedarbejdere og -ledere sammen med forskere forløbsmønstre for førtidspension, som var frembragt gennem kvantitative analyser. På den næste plat-

form var temaet det interprofessionelle samarbejde, idet netop dette samarbejde havde vist sig som centralt i kvalitative analyser. Her deltog lægekonsulenter, jobkonsulenter og frontmedarbejdere fra jobcentrene i de fire kommuner samt forskergruppen. Den tredje og sidste læringsplatform handlede om at udvikle ideer til en styrket indsats for borgere på kanten af arbejdsmarkedet. Flere af dem kan ses i katalogets appendiks. Platformen handlede også om at kvalificere, debattere og nuancere de forskningsbaserede analyser. Således er katalogets fire borgertyper et resultat af en dynamisk proces mellem forskeres analyser og praktikeres erfaringer.

Endelig blev der et halvt år inde i samarbejdet etableret et tværkommunalt netværk, hvor til projektet tilknyttede mellemledere samt en repræsentant fra Beskæftigelsesregion Midtjylland jævnligt mødtes for at drøfte forhold, der gennem projektet havde vist sig særlig betydningsfulde for jobcentermedarbejderne i deres arbejde for borgere på kanten af arbejdsmarkedet. Hovedformålet med netværket var at drøfte, kvalificere og eventuel på den baggrund justere praksis. Netværket gav desuden mulighed for at kommunerne fik rig mulighed for at sparre og inspirere hinanden.

Inspirationskataloget – et produkt af forskning-praksis-samarbejdet

På flere planer er nærværende katalog et produkt af det tætte samarbejde mellem forskning og praksis. Først og fremmest er de otte fokusfelter fremkommet i en gensidig udveksling mellem forskning og praksis. De kvalitative analyser pegede på nogle områder, som var særlig centrale for indsatsen for borgere på kanten af arbejdsmarkedet. Disse områder udfordrede og nuancerede medarbejdere og mellemledere fra de fire kommuner. En proces, der er gentaget i flere omgange. Resultatet er de otte fokusfelter. Processen med udvikling af de fire borgertyper minder herom. Gennem forskellige sæt af kvantitative analyser tegnede der sig nogle grupper af borgere, hvor et indsatsforløb meget vel kunne

ende med førtidspension. Analyserne blev sammenholdt med kvalitative analyse samt medarbejdere og lederes oplevelser – og ud af dette krystalliserede der sig fire borgertyper.

Også katalogets ideer er udviklet i samarbejde (på læringsplatform 3), og eksemplerne er udvundet på et møde i af de tværkommunale netværk og i en efterfølgende dialog.

Centrale pointer fra projektets forskning

- Resultatet af rapportens kvantitative analyser viser fem karakteristiske forløbstyper, som på tværs af kommunerne leder frem mod førtidspension. Vi går fem år tilbage i tid fra tilkendelsestidspunktet og ser på, hvilke forsørgelsesydelse individerne modtager i perioden. De tre forløbstyper, som dominerer billedet, og som fremkommer i alle fire kommuner, er *lønmodtageren som blev syg*, *den langvarige kontanthjælpsmodtager* og *pendleren*. De tre grupper udgør tilsammen 84% af de i alt 1.553 individer, som tilkendes førtidspension. Derudover udskilles to mindre grupper, nemlig *den kortvarige kontanthjælpsmodtager* og *den fleksjobvisiterede*. Samlet set illustrerer de fem grupper en forskel i, hvor lang tid individet er en del af "systemet" – dvs. på offentlige forsørgelser.
- I forhold til at pege på brugen af aktiveringsforanstaltninger som betydningsfuld for, hvor mange personer en kommune tilkender førtidspension, viser analysen, modsat tidligere analyser, at den af de medvirkende kommuner, som tilkender *flere* førtidspensioner end ventet, ligeledes er den kommune, som har den mest aktive tilgang til den bredeste gruppe af individer. På samme vis er en

af de kommuner, som tilkender *færre* førtidspensioner end forventet, kendetegnet ved at iværksætte flest foranstaltninger pr. individ. Analysen af sidstnævnte viser imidlertid, at indsatsen – på trods af mange iværksatte foranstaltninger – kan karakteriseres som ”passiv”, da foranstaltningerne i høj grad placeres i første eller sidste halvdel af forløbet og ikke har karakter af at være en løbende aktivering hen over perioden. Analysen udfordrer således tidligere konklusioner på området og tilføjer desuden et timingaspekt til diskussionen om den aktive versus den passive forvaltning. Timingaspektet indebærer, at det ikke er nok at sondre mellem aktiv og passiv på baggrund af, hvor mange foranstaltninger, der igangsættes i forløbet, men at der i lige så høj grad er behov for at se på, *hvornår* i forløbet foranstaltningerne iværksættes.

- At vi spoler forløbet tilbage for individer, som ender med at blive tilkendt førtidspension, betyder, at de ved analysens starttidspunkt ikke har været defineret som førtidspensionister blandt sagsbehandlerne i de fire kommuner. Man kan således også formode, at de forløb, vi identificerer i analysen, både rummer veje til førtidspension og alternativerne. Et muligt alternativ til førtidspension kan således på baggrund af analysen være langvarig kontanthjælp, ligesom ledighedsydelse for en periode kan udgøre et alternativ.
- Vi genfinder en sammenhæng mellem decentral beslutningskompetence og et højt niveau for tilkendelse af førtidspensioner på linje med, hvad tidligere forskning har peget på. Silkeborg har i sammenligning med de øvrige tre kommuner den mest centraliserede organisering. Argumenterne for denne organisering er, fra kommunens side, at sikre et højt fagligt niveau ved, at udvalgte faglige konsu-

lenter gennemgår sagerne. Møderne har til formål at have blik for, om der er oversete ressourcer og udnyttede muligheder, samt at vurdere kvaliteten i forhold til de formelle rammer omkring sagsbehandlingen. Mens projektets forskning-praksis-samarbejde blandt andet har ført til, at de mere decentrale kommuner har ladet sig inspirere af disse kvalitetssikringsteams, kan man ikke udelukke, at dette organisatoriske set-up samtidig kan betyde, at nogle borgere befinder sig længere tid på midlertidig offentlig forsørgelse, inden sagen afklares til pension.

- Endelig er det en pointe i undersøgelsen, at der er udfordringer mellem det sociale system og det sundhedsfaglige system. Det drejer sig både om konkrete udfordringer med lange ventetider i behandlingssystemet, manglende adgang til tilbud og manglende koordinering mellem de forskellige professionelle aktører. Men det drejer sig også om udfordringer, der udspringer af ret forskellige perspektiver på borgeren. Der er i løbet af rapporten blevet peget på, at der kan være en del uenighed om målet med indsatsen i jobcenteret blandt borgere og professionelle og de forskellige professionelle imellem. Heri ligger også en pointe om, at der kan være forskellige incitamenter på spil for de forskellige aktører, der er involveret i forløbet. En sådan uenighed kan handle om nødvendigheden af ro. Et argument fra lægefaglig side kan være, at den pågældende borger har behov for ro. Det hænger dårligt sammen med de krav, der i stigende grad stilles på beskæftigelsesområdet, såvel over for kontanthjælpsmodtagere som sygedagpengemodtagere, om aktivitet og afklaring.

APPENDIKS

Ideer og eksempler på indsatser for borgere på kanten af arbejdsmarkedet

I nærværende appendiks er oplistet ideer og eksempler på indsatser for borgere på kanten af arbejdsmarkedet til inspiration.

I appendiksets første del **Ideer til en styrket indsats for borgere på kanten af arbejdsmarkedet** er ideerne præsenteret. Ideerne relaterer sig til de otte præsenterede fokusfelter, som hver især peger på et aspekt af sagsbehandlingen, der med fordel kan sættes fokus på i en kvalificering af indsatsen. Ideerne er fremkommet gennem projektets dynamiske samarbejdsproces mellem forskere og praktikere og faciliteret af den tilknyttede konsulent.

I appendiksets anden del **Eksempler på indsatser med relevans for borgere på kanten af arbejdsmarkedet** gives en række eksempler på forskellige typer af indsatser, aktiviteter eller projekter, som de i projektet deltagende kommuner enten selv har initieret eller været del af, og som kommunerne finder, har understøttet en positiv udvikling i indsatsen for borgergruppen. Afsnittet giver ikke et udtømmende billede af alt, hvad de fire kommuner gør, som har relevans for borgergruppe.



Del 1: Ideer til en styrket indsats for borgere på kanten af arbejdsmarkedet

I det følgende præsenteres ideer til styrkelse af indsatsen på de otte fokusfelter, som ifølge projektet *Veje til førtidspension* hver især peger på et aspekt af sagsbehandlingen, der med fordel kan sættes fokus på, i en kvalificering af indsatsen. Ideerne er præsenteret i relation til hvert fokusfelt. Præcist hvad der giver mening at gøre i egen kommune, afhænger af de interesser, udfordringer, behov og muligheder, som måtte kendetegne kommunen. Således skal ideerne alene læses som inspiration og bud på mulige tiltag.



Fokusfelt 1:

Sæt tidligt ind – og målret indsatsen

Ideer til styrkelse af den tidlige og målrettede indsats

- Overvej om der kan udvikles screeningsværktøjer, der muliggør en tidlig identificering af udvalgte borgere/borgertyper.
- Opret fleksible forløb, tilpasset de udvalgte borgere/borgertyper – et slags tidligt iværksat udviklingsforløb.
- Overvej om og hvordan mulighederne for at bevillige støtte til psykologbehandling kan styrkes.
- Opret tværkommunale eller regionale fora, hvor viden, erfaringer og handlemuligheder kan diskuteres på tværs af kommunerne.



Fokusfelt 2:

Styrk kontakten og samarbejdet med borgeren

Ideer til styrkelse af kontakten og samarbejdet med borgeren

- Se det socialfaglige rådgivningsarbejde som en del af den indsats, der tilbydes borgere på kanten af arbejdsmarkedet, og giv medarbejderne mulighed for at udføre et sådant arbejde.
- Overvej hvornår det er relevant at skifte sagsbehandler og lav eventuelt politikker for skift og procedurer for overlevering.
- Styrk medarbejdernes kompetencer til at kommunikere med borgerne, herunder til at motivere og skabe fælles forslag.
- Brug eventuelt værktøjer som fx PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN, hvor medarbejderen kan styrke sit indblik i kontakten til borgeren.



Fokusfelt 3: Forøg vidensniveauet om borgerne

Ideer til styrkelse af vidensniveauet

- Styrk vidensdelingen med interesseorganisationer med særlig viden om en given målgruppe. Overvej hvordan organisationernes viden kan anvendes som inspiration til nye tilgange og løsningsmuligheder.
- Oppriorité det ledelsesmæssige ansvar for formidling og forankring af viden, så den vidensbaserede tilgang anerkendes og når ud til "det yderste led".
- Lav procedure for vidensdeling blandt medarbejderne – eksempelvis et skema til vidensdeling, som kan anvendes, når medarbejdere har deltaget i kurser og seminarer; eller faste punkter på team- eller afdelingsmøder, hvor der kort refereres nye resultater.
- Indgå samarbejder med vidensinstitutioner, så I sikrer jer den nyeste viden.
- Etabler tværkommunale netværk, så I kan trække på hinandens viden og erfaringer på tværs af kommunerne og eventuelt samle videnssøgning på et tværkommunalt niveau.



Fokusfelt 4: Prioriter en sammenhængende indsats

Ideer til styrkelse af en sammenhængende indsats

- Lav en kontinuitetsplan mellem de relevante professionelle og i samarbejde med borgeren selv. Overvej sammen, hvordan "hullerne" kan fyldes ud, eller om der er gode grunde til, at der i en periode ikke er nogen aktivitet.
- Giv borgeren tydelig information om sagsforløbet, herunder formål og tidsperspektiv, og vær indstillet på, at mange borgere har behov for at få forklaret forløbet mere end én gang. Opstil som led heri mål og delmål og tag løbende stilling til, sammen med borgeren, hvor langt I er i opnåelsen heraf.
- Hav fokus på den relationelle kontakt til borgeren og afstem tidligt i sagsbehandlingen gensidige forventninger til både hinanden og forløbet i sig selv.
- Sørg for, at medarbejderne har de rette kompetencer til at kunne vælge det rette tilbud til rette tid. Sammenhængende og meningsfulde indsatser kræver, at sagsbehandleren har tid til at danne sig overblik og sætte sig ind i sagsakterne, har kendskab til kommunens tilbudsvifte, evne til at foretage en socialfaglig helhedsvurdering af borgeren og er i stand til at tage ansvar og sætte sig for bordenden i koordinationen med de øvrige professionelle.



Fokusfelt 5:

Øg chancerne for et vellykket afklaringsforløb

Ideer til styrkelse af afklaringsforløb

- Hav fokus på tidsdimensionen i tilrettelæggelsen af tilbud. Hvilke tilbud iværksættes hvornår, og hvilke andre tilbud er i gang på samme tid i andre enheder?
- Sørg for, at borgeren er med i tilrettelæggelsen af afklaringsforløb og forstår hensigten bag tilbuddet. Dette øger chancerne for, at borgeren oplever forløbet som meningsfuldt og går motiveret ind i indsatsen.
- Overvej, hvordan de opmærksomhedspunkter for et vellykket aktiveringsforløb, der er oplistet i beskrivelsen af fokusfeltet, kan inspirere kommunens praksis på området.



Fokusfelt 6:

Styrk den virksomhedsrettede indsats

Ideer til styrkelse af den virksomhedsrettede indsats

- Styrk jobkonsulenternes kompetencer og sæt fokus på systematisk virksomhedsopsøgning og -kontakt.
- Styrk samarbejdet mellem sagsbehandlere og jobkonsulenter, skab herunder et konstruktivt rum, hvor forskellige og modsatrettede vurderinger anvendes til at kvalificere "det rigtige næste skridt" i den videre indsats.
- Inddrag de lokale virksomheder i højere grad, og overvej, hvordan virksomhederne kan støttes undervejs i forløbet – dels for at sikre et fortsat godt samarbejde med virksomheden og dels for at sikre et godt forløb for borgeren.
- Udnyt mulighederne for mentorer på arbejdspladsen. Overvej, hvornår det er særligt relevant at tilknytte mentorer, og hvordan dette rent praktisk gøres bedst muligt. Overvej, om der kan findes/skabes kvalificerede mentorer, og overvej, hvilken støtte mentorer og virksomheder tilbydes undervejs.



Fokusfelt 7:

Skab sammenhæng i den kommunale indsats

Ideer til styrkelse af en sammenhængende kommunal indsats

- Skab synergi mellem økonomi og indsats: Skab sammenhæng mellem den samlede indsats, man i kommunen ønsker at tilbyde, og de ressourcer der afsættes hertil – på tværs af forvaltninger og enheder.
- Gode overgange mellem dels forskellige tilbud og dels forskellige ydelser og afdelinger er afgørende i en sammenhængende kommunal indsats. Overvej, hvordan disse overgange kan styrkes, eksempelvis via udarbejdelse af kontinuitetsplaner i den enkelte sag, og procedurer for overdragelse af sager og opfølgning på tidligere forløb.
- Skab overblik over de typiske kommunale aktører i sagerne i jeres afdeling og styrk samarbejdet med dem. Kan der skabes stærkere procedurer eller systematik omkring, hvem der gør hvad, hvornår og hvordan?
- Tidsdimensionen er afgørende. Vær opmærksom på tidsperspektiver for iværksatte indsatser, hvilke hændelser følger før og efter, og hvilke aktiviteter deltager borgeren samtidigt i?



Fokusfelt 8:

Koordiner indsatsen med de øvrige professionelle

Ideer til styrkelse af en koordineret indsats

- Afdæk i samarbejdet med borgerne, hvilke andre professionelle aktører der er involveret i sagen, og tag stilling til, hvilken form for koordinering der er behov for. Er der flere sideløbende aktiviteter eller behandlinger i gang, kan det være en mulighed at udarbejde en fælles plan for det videre forløb.
- Vær opmærksom på, at forskellige faggrupper ofte taler ud fra forskellige fagligheder, perspektiver og målsætninger, og overvej, hvordan der kan etableres et fagligt forum – omkring enten den enkelte borger eller på et mere overordnet niveau – hvor der anlægges en konstruktiv tilgang til eventuelle uenigheder mellem de professionelle.
- Styrk sagsbehandlernes muligheder for at etablere et tværfagligt samarbejde. Har sagsbehandlerne eksempelvis tid og kompetencer til at sætte sig for bordenden i et professionelt samarbejde og facilitere konsensus om det videre forløb?

Del 2: Eksempler på indsatser med relevans for borgere på kanten af arbejdsmarkedet

I det følgende præsenteres en række eksempler på forskellige typer af indsatser, aktiviteter eller projekter, som de i projektet deltagende kommuner enten selv har initieret eller været del af, og som kommunerne finder, har understøttet en positiv udvikling i indsatsen for borgergruppen. Afsnittet giver ikke et udtømmende billede af alt, hvad de fire kommuner gør, som har relevans for borgergruppe, og er alene tænkt som mulig inspiration.

EKSEMPLER PÅ INDSATSER MED RELEVANS FOR BORGERE PÅ KANTEN AF ARBEJDSMARKEDET	EKSEMPLERNE KAN VEDRØRE FØLGENDE FOKUSFELTER
I Viborg Kommune er socialrådgivere blevet tilbudt kurser i samtaleteknikker, ligesom samtlige ansatte med borgerkontakt i kommunen tilbydes kurser i coaching.	1, 2, 3, 5
I Herning Kommune er der blevet udarbejdet en prioriteringsliste over, hvilke borgergrupper medarbejderne skal bruge særlig tid på. Det skal friholde medarbejderne fra hele tiden at vurdere, hvem det er mest gavnligt at tale med.	1, 2
I Holstebro Kommune har <i>Den specialiserede ungeindsats</i> sine egne og mere "hyggelige" lokaler for unge med psykiske lidelser, unge der er sent udviklede samt omsorgssvigtede, psykisk skrøbelige og kriminelle unge. Her er en tæt kontakt højt prioriteret. Den unge har kun én sagsbehandler, som også samtidig er socialvejleder. Indsatsen er altid med udgangspunkt i den unges individuelle behov – og der er efterværn, så den unge ikke slippes før tid.	1, 2, 4, 5
Viborg Jobcenter har fået støtte via Beskæftigelsesregion Midtjylland til at ansætte mentorer til 100 unge match 2'ere i alderen 18-29. Målet med den intensiverede indsats er at styrke de unge i at påbegynde en uddannelse, alternativt komme i job. Som led i tiltaget, tilbydes mentorer og sagsbehandlere fælleskurser omkring kommunikation mv.	1, 2, 5
Viborg Jobcenter har sammen med kommunens familieafdeling opprioriteret den kommunalinterne kommunikation og samarbejdet vedrørende unge med misbrug og/eller psykiske og sociale problemer. Eksempelvis tilknyttes en sagsbehandler fra jobcentret en ung, inden denne unge fylder 18 år, og dermed før den unge overgår til jobcentret. Derudover er det planlagt, at der altid skal være en sagsbehandler med i den unges første officielle møde med jobcentret, nemlig visitationssamtalen.	1, 2, 7
Silkeborg Jobcenter har opdelt jobcenterindsatsen for borgere i henholdsvis match 1 og 2, og match 3. Tanken bag er at give mere tid til den helhedsorienterede indsats for borgere i match 3, der har behov for særlig støtte, hvis kontakten til arbejdsmarkedet skal opretholdes.	1, 2, 5

EKSEMPLER PÅ INDSATSER MED RELEVANS FOR BORGERE PÅ KANTEN AF ARBEJDSMARKEDET	EKSEMPLERNE KAN VEDRØRE FØLGENDE FOKUSFELTER
Beskæftigelsesregion Midtjylland har igangsat et projekt (2011-2012), hvor de sammen med Holstebro, Aarhus og Randers Kommuner udvikler et screeningsværktøj, der sikrer, at regionens psykiatrifaglige viden anvendes på en effektiv måde i jobcentrets indsats rettet mod borgere med langvarigt sygefravær, som er i risiko for en psykisk lidelse.	1, 3
I Herning Jobcenter og Holstebro Jobcenter anvender sagsbehandlere refleksionsværktøjet "Praksislogikker i Hverdagen", som er udviklet i et tidligere forskning-praksis-samarbejde med AKF. Værktøjet anvendes på teammøder og er særligt egnet til komplicerede sager. Ved brug af værktøjet styrker sagsbehandlerne deres indblik i borgerkontakten, indsatsen og i samarbejdet med andre professionelle aktører – samtidigt får de inspiration til at komme videre.	2, 4, 7, 8
Viborg Jobcenter har oprettet Team Ny Indsats for match 2-borgere, der af forskellige årsager ikke magter at deltage i andre tilbud. Her fungerer de ansatte både som myndighedssagsbehandlere og indsatskonsulenter for hver af de ca. 30 borgere, de har på deres sagsstamme. Dobbeltrollen muliggør at de ansatte både kan observere og beskrive borgere og hurtigt iværksætte det, de vurderer skal til – eksempelvis korte praktiker, hjemmebesøg eller andet. Erfaringer er at indsatsen bliver mere personlig og individuel, og at forløbene bliver kortere.	1, 2, 4, 5, 7
Sygedagpengeafdelingen i Holstebro Jobcenter inviterer to gange om ugen alle nyligt sygemeldte til infomøde. Her orienteres borgerne om reglerne og forholdene og de hilser på en rådgiver. Der er gode tilbagemeldinger på tiltaget. Borgerne føler sig bedre orienteret og bedre behandlet.	2, 4, 5
Holstebro Jobcenter tilbyder deres jobkonsulenter et læringsforløb om psykiske lidelser og disse lidelsers betydning og indvirkning på borgernes tilknytning til arbejdsmarkedet. Forløbet, som konsulenterne er særdeles glade for, forstås af en psykiatrisk sygeplejerske.	2, 3, 5, 6
Sygedagpengeafdelingerne i Silkeborg og Viborg deltager i det store TTA-projekt, der sætter fokus på tværfaglig koordinering ved dels at inddrage en række sundhedsfaglige fagpersoner centralt i afklaringsprocessen og dels ved at uddanne koordinatore, der aktivt skal sikre koordinering og fælles mål omkring den enkelte sag blandt både praktiserende læger, virksomheder og øvrige professionelle.	1, 2, 4, 5, 8
I kompetenceudviklingsprojektet <i>Den proaktive jobkonsulent</i>, støttet af Beskæftigelsesregion Midtjylland, arbejder Holstebro Jobcenter sammen med jobcentrene i Lemvig, Struer, Ringkøbing-Skjern på at styrke jobkonsulenternes opsøgende virksomhedskontakt og kommunikation med og coach af borgerne.	2, 4, 5, 6

EKSEMPLER PÅ INDSATSER MED RELEVANS FOR BORGERE PÅ KANTEN AF ARBEJDSMARKEDET	EKSEMPLERNE KAN VEDRØRE FØLGENDE FOKUSFELTER
<i>Projekt Virksomhedskontakt</i> i Viborg, Skive og Ikast-Brande Kommuner har i samarbejde med Beskæftigelsesregion Midtjylland sat fokus på at udvikle effektive metoder til at kontakte lokale virksomheder. Hensigten er at formidle ansættelse af langtidsledige gennem undervisning og coaching af jobcentermedarbejdere. Vidensdeling på tværs af jobcentre er en vigtig del af projektet.	3, 6
Både Herning, Holstebro, Silkeborg og Viborg Kommuner har tilbagevendende interne møder, hvor mellemledere i beskæftigelsesindsatsen mødes på tværs for at få ny info og dele ny viden. I Herning er møderne organiseret efter hovedtemaerne <i>lov, læring og ledelsestilsyn</i>.	3, 7
I Viborg Kommune indbyder afklaringsenhederne til infomøder, så sagsbehandlerne har et fyldigt indtryk af enhederne. Det styrker et godt match.	5, 7, 8
Sygedagpengeafdelingen i Herning Jobcenter sender i starten af en sygedagpengesag pjecer til borgerne om sygedagpengeforløbet. Skriftlig information om forløbet kan være et godt udgangspunkt for den videre drøftelse af tilrettelæggelse af det mere specifikke borgerforløb.	2, 4, 5
Viborg Jobcenter holder kvartalsvise møder for alle jobkonsulenter (dvs. både de, der er tilknyttet kontanthjælp, sygedagpenge, forsikrede ledige samt jobservice). På møderne informeres konsulenterne om ny viden og regler og hører inspirerende oplæg. Endelig er der mulighed for sparring.	5, 6
I sygedagpengeafdelingen i Holstebro Jobcenter har sagsbehandlerne gode erfaringer med at tage den praktiserende læge i ed, før de sender borgeren i et afklaringsforløb. Sagsbehandleren meddeler lægen om påtænkt indsats og dennes skånehensyn, hvorefter lægen vurderer det i forhold til lægens vurdering af borgers tilstand. Sagsbehandler kan også udfordre læge på om sygemelding altid er det bedste middel – eksempelvis mod depression.	5, 8

