

# Erfaringsopsamling

September 2022 – indsatser for ledige med bande- eller rockerrelationer



## Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Generel præsentation .....	3
Praksisundersøgelser.....	3
Case 1.....	3
Case 2.....	3
Case 3.....	3
Case 4.....	4
Case 5.....	4
Case 6.....	4
Case 7.....	4
Case 8.....	5
Case 9.....	5
Case 10 .....	5
Årets tema .....	5
Generelle observationer & anbefalinger.....	6

## Indledning

### Generel præsentation

Tuwano er ekstern leverandør til en række instanser i kommunernes jobcentre, socialforvaltninger og familieafdelinger. Tuwano står for **turn away now** og hentyder til de borgere, som har behov for en håndsrækning og igennem individuelt skræddersyet forløb støtter borgere tilbage på sporet igen. Vores formål er at hjælpe disse med at finde deres ståsted i tilværelsen samt skabe en meningsfuld ramme for deres liv, hvor borger tager ansvar for og fastholder en god og sund udvikling henimod selvforsørgelse, både uddannelse og/eller job.

Vi har dagsdato 41 fastansatte fuldtids Konsulenter, som alle er funktionæransatte. Tuwano har eksisteret siden 2013 og vi er et 100% danskejet anpartsselskab med ene ejer siden opstart.

I vores daglige virke har vi fokus på effektivitet samt få skabt en tillidsfuld relation til borger, idet synlig progression i samspil med relationen mellem mennesker, lægger potentialet for udvikling og forandring.

Det betyder meget for os, at det, vi gør, afspejler samfundet og lovgivningen, som den er netop nu. Vi er derfor smidige i vores tilgang til borgerne og arbejder løbende på at tilpasse vores kompetencer og forløb til de lovgivningsmæssige ændringer, som sker på området.

Nuværende samarbejdsaftale trådte i kraft den 1. juli 2020.

## Praksisundersøgelser

### Case 1

Indsatsen varede ca. halvanden måned, hvor borger var samarbejdsvillig. Klar, præcis og tydelig kommunikation til borger ift. fokus på den beskæftigelsesrettede indsats. Borger blev inddraget i jobsøgningsprocessen, skulle også selv være proaktiv ift. ansøgninger og kontakten til diverse virksomheder. Der blev etableret jobsamtale og borger fik tilbudt jobbet på nedsat tid, med de rette skånehensyn.

Klar og tydelig kommunikation fra myndighedsperson og os samt medinddragelse af borger fra dag 1. Hertil forventningsafstemning fra første dag. Vores ansigt-til-ansigt timer blev brugt effektivt, da borger var informeret om rammesætningen.

Resultatet heraf var, at borger efter halvanden måned fik ansættelse og vores forløb afsluttedes.

### Case 2

Forløbet var præget af ustabil fremmøde. Opsøgningsarbejdet blev intensiveret i samarbejde med henvisende sagsbehandler. Borger blev indkaldt til samtaler, vi brugte tid på at besøge borgers bopælsadresse og hyppige telefoniske henvendelser. Qua myndighedspersonens effektive og hurtige ageren lykkes det os at få genetableret en mere stabil kontakt til borger, hvilket resulterede i, at borger fik tilbudt fuldtidsarbejde.

Såfremt der ikke var gjort noget, men blot forsøgt normale indkaldelser, uden opfølgning herpå, ville slutproduktet med garanti være udfaldet anderledes. Et godt eksempel på at hurtig og effektiv ageren ud fra borgers handlemønster betaler sig, både ift. spildt tid samt det økonomiske aspekt.

### Case 3

Borger var ofte ramt af sygdom, men tog aldrig til lægen. Kom blot med flere forklaringer på, hvorfor pågældende ikke havde haft tid til at gå til lægen, trods hyppige sygdomsperioder. Efter aftale med den henvisende sagsbehandler blev der etableret en virksomhedspraktik med henblik på ordinær ansættelse.

Borger ønskede ikke at deltage i praktikforløbet og efter tre ugers ustabil fremmøde blev forløbet afsluttet, da borger kom i skærpet rådighed.

Forløbet afsluttes brat, ingen opfølgning efterfølgende qua skærpet rådighed.

#### Case 4

Borger var helbredsmæssig udfordret og havde dertil udfordringer med ludomani. Der blev etableret kursus til truckcertifikat og i mellemtiden fik pågældende job. I en længere periode, mens borger skulle gøre sit truckbevis færdigt, passede pågældende sit job. Dog begyndte de forskellige tiltag at blive for psykisk uoverskuelige for borger. Trods hyppig og tæt opfølgning og en håndholdt indsats ift. fastholdelse af jobbet, blev borger stressramt og kort tid efter sygemeldt, hvortil vores forløb afsluttedes.

Der blev ikke etableret fastholdelse i sygdomsperioden, hvorfor vi desværre ikke kunne få etableret en skånsom virksomhedspraktik med henblik på genindtrædelse på arbejdsmarkedet, som vi ellers har god succes med, efter en sygemeldingsperiode.

#### Case 5

Borger havde flere forestillinger om, hvad han ønskede og ikke ønskede ift. arbejdsmarkedet. Det blev i starten efterlevet, men efter forgæves forsøg på at fastholde diverse jobpraktikforløb, blev borger etableret i en ufaglært branche, hvor pågældende efterfølgende blev ansat. Dog blev borger kort efter opsagt grundet ustabil fremmøde og uheldigt adfærdsmønster blandt kunderne. Borger ønskede ikke at søge kontanthjælp efterfølgende, men påstod at vedkommende var berettiget til sygedagpenge qua helbredsmæssige udfordringer. Dette blev dog underkendt, hvorfor borger blev selvforsørgende og vores forløb afsluttedes.

Såfremt der undervejs i forløbet ikke var sket en præcis forventningsafstemning med den henvisende sagsbehandler ift. forløbets indsats for borger, kunne et tænkt scenarie sagtens være, at vi fortsat var i gang med at forsøge at imødekomme borgers forventninger/ønsker ift. arbejdsmarkedet.

#### Case 6

Der blev etableret virksomhedspraktik i samme uge, som vores forløb blev igangsat. Borger var mødestabil og der blev indgået aftale om et løntilskud efter endt praktikforløb. Pågældende blev dog kort efter sygemeldt og forløbet blev efterfølgende afsluttet.

Vi ser ofte at borgere som, trods sygemelding, fortsat har en tilknytning til arbejdsmarkedet, f.eks. i en virksomhedspraktik på få timer om ugen, hurtigere kan genindtræde på arbejdsmarkedet efter endt sygdomsforløb.

#### Case 7

Trods borgers fremtoning og ofte hårde verbale sprog i samtalerne med os, var der alligevel flere gode og sunde ressourcer at spotte, hvorfor en meget ressourceorienteret tilgang blev benyttet. Derudover var vi meget opmærksomme på borgers reaktions- og adfærdsmønster, således dette kunne italesættes og vi kunne få en naturlig dialog om, at en sådan adfærd og tilhørende reaktion ikke er acceptabelt på arbejdsmarkedet – med afsæt i low arousal.

I forlængelse heraf fik vi forventningsafstemt rammerne for en arbejdsplads, hvor borger ville trives, hvorefter vi fandt frem til et ordinært arbejde. Efter længere tids fastholdelsesforløb afsluttede vi, da borger var 100% selvstændig i jobbet.

Et godt eksempel på, at det ofte er vigtigere at forstå borger og udføre en korrekt virksomhedsplacering, end blot at få etableret en ansættelse, velvidende at borgeren med høj sandsynlighed vil komme retur efter kort tid, qua uoverensstemmelser på arbejdspladsen – eller det som er værre.

### Case 8

Forløbet bar præg af udeblivelser fra start. I starten var vi meget opsøgende efter kontakt til borger, men pågældende havde ingen interesse i at samarbejde. Under hele processen var vi i tæt dialog med den henvisende sagsbehandler, hvilket også betød at forløbet efterfølgende blev afsluttet, borger blev partshørt, sanktioneret og sidst blev sagen lukket.

Igennem den hyppige dialog med myndigheden, var det muligt hurtigt at få afklaret, at borger ikke var interesseret i at samarbejde, hvilket også resulterede i, at det kort tid efter var muligt at få pågældende partshørt.

### Case 9

Borger var noget ustabil i sit fremmøde. Dette var et mønster gennem hele forløbet. Trods det ustabile fremmøde fik vi etableret flere jobsamtaler til borger. Borger valgte dog ikke at dukke op til samtalerne eller at obstruere disse, hvorfor vi igennem hyppig dialog med den henvisende sagsbehandler, kunne medvirke til at borger blev sanktioneret for manglende medvirken. Forløbet hos os blev efterfølgende afsluttet.

### Case 10

Borger fik relativt hurtigt et job gennem vores indsats. Dog stod det klart, at pågældende havde andre udfordringer, hvorfor et længerevarende fastholdelsesforløb er blevet etableret. Forinden bar forløbet præg af fravær og manglende tilbagemeldinger. Såfremt borger ikke var blevet tilbudt et fastholdelsesforløb, ville borger med stor sandsynlighed ikke være i stand til at fastholde sit job.

Vi er blevet gjort opmærksomme på, at denne borger er i sammenhængende forløb i længere periode. Dette er grundet fastholdelsesforløbet. Det ses tydeligt, at arbejdspladsen tager højde for borgers udfordringer, men der er behov for yderligere støtte, hvilket vi er i stand til at tilføje forløbet igennem fastholdelsesforløbet.

## Årets tema

*Hvordan arbejdes der med progression i forhold til job eller uddannelse?*

Vi arbejder ud fra en konkret jobrettet indsatsplan, hvor borgers uddannelsesniveau, erhvervs erfaring og psykisk/fysiske formåen danner grundlaget for progressionen i forløbet mod job og/eller uddannelse. Ved de indledende samtaler med borger arbejder vi konkret på et detaljeret CV, jobansøgninger samt en ABC-plan, altså 1., 2. og 3. prioritet af branche ift. jobsøgningsprocessen. Ligeledes gennemgår vi kompetencekort ift. uddannelsesretning, såfremt borger er motiveret for uddannelse. Sommetider ser vi fornuft i kobling af begge parametre, f.eks. ved søgning efter en elevplads, således vi kan få kombineret job på arbejdspladsen med lærings-/uddannelsesplan.

Dertil arbejder vi målrettet på direkte virksomhedsplaceringer, hvor kortere praktikforløb, løntilskud, socialt frikort og lignende anvendes aktivt. Dette er med årsag i, at borgeren kan have et flerårigt fravær fra arbejdsmarkedet, hvorfor en sidestøttende indsats med en genetablering på arbejdsmarkedet har en positiv effekt. Dette kan muliggøres ved virksomhedsmentor og/eller mentorstøtte til borgeren i f.eks. en virksomhedspraktik forinden en ordinær ansættelse. Hertil anvendes det sociale frikort også aktivt i

dialogen med borger, da det økonomiske aspekt også kan være en motivation for borger ift. indgå på arbejdsmarkedet.

Såfremt vi arbejder målrettet mod uddannelsesoptag, etableres kortvarige praktikforløb, hvor borger kan se branchen og arbejdsopgaverne an, således vi sikrer, at borger er indforstået med uddannelsesvalgets karakter.

I forlængelse af ovenstående arbejder vi aktivt med beskæftigelsesfremmende tiltag, såsom kurser, kortvarige uddannelsesforløb og lignende, hvilket gør, at mulighederne på arbejdsmarkedet kan bredes ud. Derudover kan borger også stå bedre i en mulig jobsøgningsproces, hvis borger har en faglært viden/erfaring med sig. Dertil er der også flere jobbrancher, hvor der stilles krav til enkelte beviser, men fortsat er en branche som kan være attraktiv for ufaglærte borgere, f.eks. truckkørsel, hvor der kræves et truckcertifikat eller personkørsel, hvor et BAB-bevis er påkrævet.

Sidst benytter vi aktivt måling af progression i borgers virksomhedsplacering, hvor fokuspunkter som social interageren, arbejdsintensitet, øgning af arbejdstid/dage etc. belyses. Fokuspunkterne evalueres i kontinuerlige intervaller, således vi ofte kan få et nuanceret billede af borgers ståsted samt visuelt kan tydeliggøre overfor borgeren, at de har en positiv og stabil progression – hvilket nogen borgere selv kan have svært ved at se, da de ofte har fokus på deres begrænsninger og problematikker.

#### *Hvordan samarbejdes der omkring parallelle processer i indsatsen (psykiatrien og misbrug)?*

Vi arbejder målrettet med tværfaglige indsatser, da vi er af den overbevisning, at borgeren har stor gavn af, at de både kan arbejde med deres udfordringer i evt. psykiatri- og/eller misbrugsforløb sideløbende med, at borger er etableret i en virksomhedsrettet indsats, f.eks. virksomhedspraktik. Selvom der kun er mulighed for få timer om ugen i en virksomhedspraktik, så kan borger både benytte/lære sine nuleærte teknikker og mestringer igennem psykiatri- og/eller misbrugsforløb i praksis, i et praktikforløb. Derudover får borger en tilknytning til arbejdsmarkedet, som kan bidrage til bedring af pågældendes udfordringer, både i form af det sociale aspekt og udviklingen af kompetencer. På denne måde vil det være nemmere for borgeren at øges i arbejdstid og -opgaver, når et eventuelt psykiatri- og/eller misbrugsforløb er afsluttet, da borgeren allerede er veletableret i en virksomhed, hvor der er genkendelighed samt omgivelserne er bevidste om borgers øvrige udfordringer i form af opstillede skånehensyn.

Ligeledes vægter vi samarbejds møder på tværs af de forskellige indsatser højt, således vi kan få en fælles forventningsafstemning og derved samarbejde, i stedet for at modarbejde. Det er borgeren, som er i centrum og derved også borgers tid, som det går udover, hvis vi ikke er produktive og effektive. Hertil kan vi også få en dialog om en fælles forståelse for vores individuelle indsatser, f.eks. skal en beskæftigelsesrettet indsats ikke negligeres, fordi borger er tilknyttet et forløb i psykiatrien eller omvendt. Det er den tværfaglige indsats, som vi vurderer, gør forskellen ift. det enkelte individ, som har andet end ledighed til hindring for deres etablering på arbejdsmarkedet.

Hertil bistår vi også med støtte og vejledning til deltagelse i diverse indsatser for at skabe stabilt fremmøde, højne effektiviteten og bedre samarbejdet alle parter imellem.

## Generelle observationer & anbefalinger

Generelt ses det, at vores kontinuerlige opfølgingsmøder, hvor aktive forløb gennemgås og drøftes ift. indsatser og delmål for de enkelte borgere, har en stor betydning for effekten af indsatsen. Vi kan hurtigt og effektivt få afstemt, hvad vores næste indsats skal være over for borgeren, ud fra situationen og vi kan hurtigt iværksætte parallelle indsatser for den pågældende, når vi har den hyppige dialog. Hertil får borgeren også en oplevelse af, at vi samarbejder om indsatsen, hvorfor bl.a. eventuelle forsøg på splitting mellem konsulent og myndigheds person er forgæves. Samtidig får borgeren en oplevelse af, at vi faktisk er dér for og med vedkommende.

Såfremt en borger overgår til et skærpet rådgighedsforløb, er det set, at vores indsats afsluttes. Hertil får vi efterfølgende oplyst, at borger fortsat er tilknyttet systemet og modtager offentlig forsørgelse til trods for, at de ikke stod til rådighed for deres tilbud hos os af den ene eller anden årsag. En mulig løsning kunne være, i stedet for at afslutte forløbet, at vi i stedet fik placeret borger i en virksomhedspraktik på fuld tid. Praktikforløbet kunne således benyttes som et rådgighedsforløb, hvor borger kun modtog ydelse på de dage, hvor borger faktisk mødte op og udførte et stykke arbejde i det aftalte tidsrum – sammenligneligheden med det ordinære arbejdsmarked ville således være mere retvisende.

I forlængelse af ovenstående har vi set enkelte forløb, som ligeledes er afsluttet, idet borger er blevet sygemeldt fra deres ny erhvervede job. I andre lignende cases har det været fordelagtigt at få borger placeret i en skånsom virksomhedspraktik efter sygemeldingen, således borger kan fastholdes på arbejdsmarkedet sideløbende med at diverse indsatser fra sundhedsvæsnet kan igangsættes. På denne måde kan vi aktivt arbejde med borgers udfordringer via det udbytte, som borger kan have erhvervet sig igennem sundhedsfremmende indsatser, f.eks. psykolog, udredningsforløb etc.

Slutteligt vil det lavpraktisk være en stor gevinst, hvis oplysningsgraden på Leverandørplatformen på den enkelte borger blev højere, således vi nemmere kan få etableret kontakt til borger, få kendskab til deres tidligere erhvervs erfaring, uddannelsesbaggrund etc. På den måde kan vi bedre skræddersy en indsats for den enkelte borger fra første dag, og dertil kan få dannet os et komplet billede af mulige udfordringer og støtteforanstaltninger, i stedet for at vi skal bruge kostbar tid på at få oplysninger fra borger undervejs.