



ERFARINGSOPSAMLING 2023

Springbræts indsats for udsatte borgere fyldt 30 år og fleksjobvisiterede

Indledning

Springbræt blev oprettet i 1976 og er en del af den socialøkonomiske fond Dansk Råstof. Som leverandør på beskæftigelsesområdet samarbejder vi med utallige virksomheder om at integrere en bred gruppe af ledige på arbejdsmarkedet. Vi har i alle årene prioriteret at have veluddannet personale ansat, primært socialrådgivere og beskæftigelsesfaglige specialister. Ansatte i Dansk Råstof arbejder under overenskomst med bl.a. Dansk Socialrådgiverforening. Ligeledes prioriteres trivsel og arbejdsmiljø højt, hvorfor vi er stolte af, at Arbejdstilsynet har tildelt os en grøn smiley.

Kofoeds Skole indgår som underleverandør i vores tilbud til Københavns Kommune og medvirker til at kvalificerer vores specialiserede indsats målrettet byens allermest udsatte ledige. Kofoeds Skole er kendt for sine snart 100 års erfaring med at yde hjælp til selvhjælp til mennesker, der har sociale vanskeligheder.

Springbræt og Kofoeds Skole er naboer, hvilket betyder, at vores samarbejde om at bane vejen til arbejdsmarkedet for udsatte ledige og fleksjobvisiterede får gode vilkår. Den fysiske tætte forbindelse og vores værdimæssige fællesnævner øger synergien og sammenhængen i vores indsatser til gavn for borgere og jobcentre.

Praksisundersøgelse

Nedenfor ses afgangresultaterne for 10 tilfældigt udtrukket cpr. numre på borgere, der har afsluttet forløb i Springbræt i perioden 1. juli - 31. december 2022.

Cpr. nr.	Afgangresultat
030374XXXX	Ledighed
080884XXXX	Førtidspension
091165XXXX	Ledighedsydelse
140675XXXX	Ressourceforløb
160974XXXX	Ressourceforløb
190187XXXX	Ressourceforløb
190773XXXX	Ressourceforløb
210979XXXX	Ressourceforløb
270591XXXX	Ressourceforløb
190365XXXX	Førtidspension

De ti tilfældigt udtrukne sager viser overordnet at:

- 1 borger er gået fra kontanthjælp til førtidspension
- 1 borger er gået fra ressourceforløbsydelse til førtidspension
- 1 borger er fortsat på kontanthjælp
- 1 borger er fortsat på ledighedsydelse
- 6 borgere er fortsat på ressourceforløbsydelse
- 5 forløb er afbrudt før tid (3 ressourceforløbsydelse, 1 på ledighedsydelse og 1 på kontanthjælp).

Afbrudte forløb

Det er Springbræts oplevelse, at afbrydelse af forløb før tid både kan være tegn på, at der ses progression og der derfor er grund til at ombooke for til andet forløb, ligesom det kan være tegn på, at borger ikke formår at fremmøde i tilbuddet. I praksisundersøgelsen skyldes de afbrudte forløb desværre ikke progression. Den sidste årsag til afbrydelser er naturligvis mest problematisk, dels fordi den er ressourcekrævende for både leverandør og sagsbehandler, og dels fordi det kan tyde på at enten tidspunktet eller indholdet i forløbet ikke harmonerer med borgerens situation, ønsker og formåen. Springbræt peger derfor på afbrudte forløb som et indsatsområde der kunne være værd at fokusere på i jobcenterregi.

Købsmønster 2. halvår 2022

Springbræt har i alt haft 400 forløb, som har været aktive i periode 1/7-31/12 2022

- 205 forløb er bestilt af Center for Jobindsats
- 136 forløb er bestilt af Center for Afklaring og Beskæftigelse
- 59 forløb er bestilt af Center for Arbejdsfastholdelse

Center for Jobindsats bestilte følgende:

- 82 mentorforløb
- 90 virksomhedsforløb herunder støttende beskæftigelsesforberedende og afklarende forløb
- 16 forløb med fastholdelsesmentor (4 karakteriseret ved mindre støttebehov)
- 17 x Individuel tid (fordelt på 11 borgere)

Center for Afklaring og Beskæftigelse bestilte følgende:

- 91 mentorforløb
- 18 virksomhedsforløb
- 25 forløb med fastholdelsesmentor (11 karakteriseret ved mindre støttebehov)
- 2 x Individuel tid (fordelt på 2 borgere)

Center for Arbejdsfastholdelse bestilte følgende:

- 32 mentorforløb
- 23 virksomhedsforløb
- 4 forløb med fastholdelsesmentor (1 karakteriseret ved mindre støttebehov)

Samlet set kan det konkluderes:

- at Center for Jobindsats bruger Springbræt mest.
- at mentorforløb udgør over halvdelen af alle Springbræts forløb
- at Springbræts koncept for dobbeltbemandede forløb har spredt sig til Center for Afklaring og Beskæftigelse, men ikke til Center for Arbejdsfastholdelse
- at der ud af de 131 bestilte virksomhedsforløb er flest med meget stort og stort støttebehov (A og B)

Årets tema

Hvordan arbejdes der med progression? Hvilken metode og opfølgning anvendes for at sikre progression?

Indledning

Progression kan forstås på to forskellige niveauer; progressionen i det enkelte individs livssituation og progression i borgerens sag i jobcentret. Heldigvis er fællesmængden mellem de to målsætninger for progression stor og Springbræt er både sat i verden for at hjælpe borgerne og sagsbehandlerne.

I denne erfaringsopsamling har vi fokus på den progression, der knytter sig til sagen og spørgsmål relateret til, hvordan Springbræt medvirker til at drive en sag frem til afslutning.

Helt overordnet betragter Springbræt det som sin opgave at levere de(n) puslespilsbrik(ker), jobcentret mangler for at sagen er tilstrækkeligt belyst til, at der kan tages stilling til borgerens rette forsørgelsesgrundlag. Langt de fleste af borgerne i Springbræt har en lang historik i systemet bag sig og der er således typisk også gået en masse indsatser og sagsbehandling forud for, at borgeren kommer til Springbræt. Det har vi som leverandør ikke indblik i. Derfor synes vi, at metaforen om, at borgerens sag er et puslespil, er god til at beskrive vores opgave. Vi kender ikke puslespillets størrelse og hvor mange brikker, der mangler at blive lagt, men før der kan træffes afgørelse i sagen, er det afgørende, at alle brikker er på plads, så et rehabiliteringsteam kan overskue og vurdere borgerens samlede situation op imod lovgivningens muligheder.

Ud af jobcentrets bestilling kan det ofte læses, hvilke brikker, der mangler, men som oftest er der brug for en nærmere præcisering af den enkelte brik. Hvis borgeren mangler at deltage i en længerevarende virksomhedspraktik, kan det forstås som en brik. Samtidig ved Springbræt ikke nødvendigvis, om der har været forsøgt med andre virksomhedspraktikker. Denne viden er afgørende for, at borgeren ikke deltager i indsatser, som belyser allerede klarlagte udfordringer. Det skal derfor sikres, at alle spørgsmål, som en virksomhedspraktik kan bruges til at belyse, faktisk også bliver belyst og afklaret under forløbet.

En afgørende faktor for at lykkes med levering af puslespilsbrikker beror derfor på samarbejdet med jobcentret før, under og ved afslutning – samt eventuelt ved forlængelse – af et forløb. Når et forløb bookes, er det vigtigt, at sagsbehandleren præcist og konkret beskriver, hvad formålet med forløbet er. Undervejs er det vigtigt at kunne sparre med jobcentret, når en sag går i stå eller udvikler sig uventet. Det kan være, at planen skal justeres og/eller, at borgerens rådighed skal afprøves. Ved forlængelse handler samarbejdet om fælles evaluering og vurdering af sagens næste skridt. Når sager afsluttes og borgeren forhåbentlig overgår til varig ydelse eller arbejde – herunder fleksjob – evalueres samarbejdet med henblik på metodeudvikling og yderligere styrkelse.

Samarbejde – en virksom mekanisme til at opnå progression

Samarbejdet mellem jobcentret og Springbræt er en vigtig mekanisme i forhold til at opnå progression således, at sagen kan færdiggøres og borgeren kan forlade beskæftigelsessystemet.

På baggrund af de sidste års erfaringer med et partnerskabsorienteret samarbejde med jobcentrene, har vi følgende antagelse om, hvilke moderatorer, der har indflydelse på, at samarbejdet medfører progression. Det drejer sig om:

- Jobcentrets kendskab til borgeren
- Klar rollefordeling
- Loyalitet, tillid og respekt
- Dialog og tilgængelighed
- Involvering af ledelse og ressourcepersoner

Jobcentrets kendskab til borgeren

Springbræt oplever, at sagsbehandlerne i jobcentret har et godt kendskab til borgerne. Kendskabet bidrager til en mere målrettet indsats, hvor der kan etableres og gennemføres indsatser som eksempelvis behandlingsforløb eller virksomhedspraktik, der bidrager til yderligere belysning af borgerens sag. Det er Springbræts opfattelse at jobcentrets kendskab til borgerens sag kvalificerer bestillinger og bidrager til at forløb ikke afbrydes før tid.

Klar rollefordeling

Behovet for en klar rollefordeling stiger i takt med en sags kompleksitet. Især i sager, hvor borger ikke kan eller ikke ønsker at samarbejde med Springbræt, men hvor sagsbehandler alligevel vurderer, at et forløb vil være det rigtige for at sikre fremdrift i sagen, bliver rollefordelingen afgørende. I disse forløb, hvor der kan blive brug for en 'bad cop', oplever Springbræt, at det er ekstremt vigtigt, at sagsbehandler påtager sig myndighedsrollen. De få gange hvor Springbræt har oplevet, at sagsbehandler ikke agerer som myndighed, er konsekvensen, at samarbejdet mellem Springbræts konsulent/mentor og borgeren bliver meget besværligt eller helt umuligt. Heldigvis er det langt fra alle sager, hvor det er nødvendigt at 'trække myndighedskortet', men når sagen kalder på det – eksempelvis fordi konfliktniveauet er stigende – er konsekvensen af manglende handling fra sagsbehandlers side, at den påbegyndte afklaringsproces risikerer at gå til spilde, fordi forløbet må afbrydes.

Loyalitet, tillid og respekt

Rollefordelingen mellem sagsbehandler og konsulent/mentor hænger tæt sammen med begreber som loyalitet, tillid og respekt for hinandens positioner. Som leverandør til Københavns Kommune betragter Springbræt loyalitet som en grundsten; vi er kommunens forlængede arm og er til enhver tid forpligtet til at operere indenfor de rammer, som udstikkes – både på lovgivnings-, kontrakt- og bestillingsniveau. På sagsniveau er Springbræt loyale overfor den givne bestilling, hvis udførelse Springbræt – takket være det nære samarbejde – ofte har spillet en aktiv rolle i forhold til, idet sagsbehandlere ofte ringer og diskuterer sager og bestillinger med Springbræts ledelse, før bestillingen sendes afsted. Dette sikrer, at borgerens forløb bliver så målrettet og bæredygtigt som muligt.

Den gensidige respekt kommer til syne, når jobcentrets og Springbræts perspektiver skal supplere hinanden. Jobcentret har det store overblik over hele puslespillet, mens konsulent/mentor har fat i borgerens aktuelle livssituation. Positionen som konsulent – og især mentor – medfører ofte, at konsulenten/mentoren får tættere relationer og et bedre kendskab til borgerens situation, end sagsbehandleren har mulighed for at opnå. Det skyldes flere faktorer, eksempelvis antallet af timer konsulent/mentor bruger sammen med borgeren, den højere frekvens af møder mellem konsulent/mentor og borger, og ikke mindst, at forløbet mellem borger og konsulent/mentor langt oftest er ønsket af borgeren selv og at borgeren ofte har indflydelse på, hvordan forløbet skal tilrettelægges og hvilke mål, der skal opsættes. Springbræt oplever, at sagsbehandlerne har stor

tillid til Springbræts metoder og respekt for de resultater, der fremkommer – også i de tilfælde, hvor resultaterne er overraskende for sagsbehandleren og dermed påvirker det samlede billede af borgeren og vedkommendes muligheder. Vigtigheden af tillid og loyalitet bliver særligt tydelig i de tilfælde, hvor en borger bruger splitting til at håndtere sin situation, og forsøger at spille sagsbehandler og mentor eller konsulent ud imod hinanden ved at fortælle halve og hele usandheder, tilbageholde information osv.

Når vi som samarbejdspartnere oplever gensidig loyalitet, tillid og respekt åbner det også et rum for nytænkning og metodeudvikling. Målgruppen af udsatte ledige er en heterogen gruppe, der ikke nødvendigvis passer ind i de gængse tilbud. Så hvis vi også skal opnå progression i de sager, der er sværest at få hånd om, så forudsætter det ofte nye tilgange. Sidste år handlede vores erfaringsopsamling om, hvordan Springbræt og FSM11 sammen udviklede et koncept for objektive beskrivelser af borgere med en meget problematisk adfærd, der antages at skyldes alvorlig psykisk sygdom, som er ubehandlet grundet borgerens manglende erkendelse. I år har FSM11 og Springbræt igen rykket sammen og tænkt kreativt i forhold til, hvordan vi kan lykkes med at opnå kontakt til borgere, der i årevis er gået mere eller mindre under radaren på Christiania. Nogle har slet ikke haft kontakt til systemet og dukker pludselig op i den åbne rådgivning 'Herfra og videre'. Andre har været svære at afklare, da systemrepræsentanter kan have vanskelige arbejdsvilkår på Christiania – også på grund af fristadens mere alternative funktionsmåder og økonomiske rationaler. Arbejdsevne på det almindelige arbejdsmarked og arbejdsevne på Christiania er to meget forskellige størrelser.

Christianiasamarbejdet har tydeliggjort, hvad et godt og forpligtende samarbejde kan føre til af progression på sagsniveau. På sidste statusmøde kunne vi konstatere, at 4 ud af vores aktuelle 6 Christianiaborgere forventes at få ordinære timer indenfor en kortere tidshorisont. Der er tale om borgere, der ikke har været kontakt til og som tidligere har levet af kriminalitet eller af Christianias interne møntfod.

Projektet har ikke været en succes fra start og der har været afholdt en del samarbejds møder på flere niveauer for at rydde børnesygdommene ad vejen. Når indsatsen ikke lykkes og forventninger ikke indfris, så kommer samarbejdet for alvor på prøve. På grund af den gensidige tillid og respekt har den åbne dialog og modet til at fejle været muligt. Det har banet vejen for, at vi i dag har et velfungerende lokalforankret samarbejde, hvor to faste jobcentermedarbejdere og en gennemgående mentor fra Springbræt er fysisk til stede på Christiania på faste formiddage. Springbræts mentor deltager pro bono i de samtaler, som jobcentret har indkaldt nye borgere til. Formålet er allerede ved den først kontakt at motivere borgeren til et forløb i Springbræt regi og inddrage ham/hende i, hvordan dette kan tilrettelægges og sammensættes på en meningsfuld måde. Lykkes det at træffe beslutning om en given indsats, bookes der efterfølgende et forløb. Samtidig kortlægges relevante parallelle indsats samt hvilke nøglepersoner, der skal inddrages som samarbejdspartnere, eksempelvis støttekontaktpersoner og repræsentanter fra 'Herfra og videre'. Overgangen fra jobcenter til leverandør bliver således glidende og koordineret, hvilket efterfølgende er med til at holde forløbet på skinner.

Dialog og tilgængelighed

Dialog og tilgængelighed i kontakten til sagsbehandlere og ledelse i jobcentrene vurderes afgørende for et samarbejde, der medfører progression. At kommunen har satset på at gennemføre en partnerskabsorienteret samarbejdsmodel og reducerede sagsstammer i jobcentrene har givet kommunikationen mellem leverandør og jobcentre et kvantitativt og kvalitativt løft.

Tilgængeligheden udmønter sig på forskellig vis. Det er muligt at ringe og skrive direkte til borgerens sagsbehandler og der kan forventes svar indenfor få dage. Springbræt tilstræber samme tilgængelighed. Tilgængeligheden har også en fysisk dimension, idet møder om og/eller med borgeren afholdes på hinandens matrikler; sagsbehandlere kommer gerne til møder i Springbræt, ligesom konsulent/mentor gerne mødes med sagsbehandler og borger i jobcentret. Disse besøg giver indsigt og derved også forståelse for hinandens arbejdsopgaver og -vilkår.

I sager med dobbeltbemanding – som Springbræt redegjorde for ved sidste års erfaringsopsamling – er der kontakt mellem konsulenter og sagsbehandler på meget jævnlig basis, ofte hver uge. Kontakten kan være telefonisk eller Springbræts konsulenter kan fremsende notat efter hver samtale med borger. Formålet er at gøre det muligt for sagsbehandler at følge udviklingen tæt og desuden være klædt på til eventuelle henvendelser fra borger til sagsbehandler. Rapporterne, som ofte er omfattende, tilbydes fremsendt til gennemsyn hos sagsbehandler før endelig levering med det formål, at sagsbehandler (evt. sammen med en koordinator) vurderer, om borgers situation er tilstrækkeligt klarlagt, eller om der er områder eller temaer, som skal uddybes yderligere.

Involvering af ledelse og ressourcepersoner

Springbræt oplever, at ledelsen i jobcentrene er hurtige til at træde til, når det er nødvendigt. Det kan eksempelvis være i forbindelse med godkendelse af betaling for kurser eller det kan være i tilfælde, hvor sagerne er så komplicerede, at der er brug for, at ledelsen supplerer og understøtter den almindelige sagsbehandling. Hvad der præcis fungerer, er efter Springbræts opfattelse forskelligt fra sag til sag; det kan være at borger responderer særligt på, at en medarbejder med flere stjerner på skulderen involveres, det kan være at sagen kalder på, at der skal træffes afgørelser, som vækker vrede hos borger og at det kan virke tryghedsskabende at have en ressourceperson eller leder med, eller det kan være at sagsbehandler og/eller konsulent/mentor reelt er blevet involveret i sagen og har brug for et udefrakommende blik til at opnå et nyt perspektiv på sagen.

I alle tilfælde oplever Springbræt, at det højner opgaveløsningen, når den faglige ledelse rykker helt tæt på i særligt komplicerede sager. Det understøtter professionalismen og sikrer, at sagen ikke trækker unødigt i langdrag grundet usikkerheder og misforståelser. Ledelsen inddrages både ad hoc (eksempel 1) og planlagt (eksempel 2).

Eksempel 1: Borger har været i kontakthjælpssystemet i ca. 15 år, i perioder på supplerende kontanthjælp, men det meste af tiden på fuld ydelse. Borger fremstår med problemer af både fysisk og psykisk karakter, desuden er borger boligløs og har et misbrug. Borger ønsker ikke at indgå i udredning af nogen art og udtrykker, at hun ønsker at forlade Danmark, hvorfor hun ikke mener at det giver mening, at hun skal deltage i beskæftigelsesrettede aktiviteter. Borger fremstår skrøbelig med tydelige tegn på psykose, når hun føler sig presset.

Efter et år i forløb, hvor borger har fastholdt sit ønske om at forlade Danmark, men samtidig har afvist alle mentors forsøg på at hjælpe denne proces i gang, beder mentor sagsbehandler om at forholde sig til, hvordan sagen bedst kan rykkes, da den på daværende tidspunkt virkede fastlåst. Mentor oplever at have en god kontakt til borger og frygter at relationen overbelastes, hvis mentor presser borger for meget i forhold til udredning eller opstart af virksomhedspraktik med henblik på afklaring af borgers arbejdsevne. Sagsbehandler

involverer sin leder og jobsamtaler foregår derefter mellem borger, mentor, sagsbehandler og leder på jobcentret. Her fremlægger leder en plan for borger, som borger forventeligt afviser som irrelevant. Borger reagerer hver gang på disse samtaler med at blive meget utryk ved lederen, som borger mener kigger på hende med "onde øjne". Både sagsbehandler og mentor oplever det som en stor lettelse, at lederen er inde over sagen og løbende fastholder planen. Mentors opgave bliver herved at motivere borgeren til at følge jobcentrets plan i tiden mellem samtalerne. Derved kan mentor forblive den allierede, som borger anser mentor for og som vurderes nødvendig for at kontakten mellem borger og mentor kan bestå, og lederen kan varetage myndighedsrollen i en meget vanskelig sag med en tydeligt syg borger.

Eksempel 2: Eksemplet drejer sig om en planlagt dialog vedr. sager med lang varighed. Lederne i jobcentret havde fremsendt liste til Springbræt med de forløb, som har været i gang i 40 uger eller derover. Der afholdes fællesmøde omkring hver enkelt sag. Ved møderne deltager sagsbehandler, konsulent/mentor fra Springbræt, ledelsen fra jobcentret og ledelsen fra Springbræt. Ved gennemgangen af sagerne bliver det muligt at have faglige drøftelser omkring hver enkelt sag og der sker en opgavefordeling, så alle ved præcis hvad næste skridt skal være i sagerne. I alle tilfælde var der enighed om, at der var gode grunde til at sagerne trak ud og især konsulent/mentor fra Springbræt udtrykte, at det var brugbart med nye perspektiver og ny energi til opgaveløsningen.

Rimelige bestilling og pris – samarbejdets understøttende struktur

Rimelige priser og rimelige bestillinger er afgørende for at samarbejdet mellem jobcentre og Springbræt kan udfolde sig og skabe progression.

Den rimelige bestilling er karakteriseret ved at være så præcis, at Springbræt som modtager kan afkode, hvilken puslespilsbrik, der ønskes leveret efter endt forløb. Den rimelige bestilling forudsætter, at jobcentret har et vist kendskab til borgeren. Ved usikkerheder ringer mange sagsbehandlere og diskuterer sagen og forventninger til forløbet igennem. Springbræt oplever, at denne dialog bidrager til at forløbene kommer godt fra start og at der ikke skal bruges unødvendig tid på ombookninger, afbrydelser og uindfrie forventninger.

Generelt oplever Springbræt, at der er langt imellem bestillinger, som timemæssigt – og dermed prismæssigt – slet ikke harmonerer med den eller de opgaver, som sagsbehandler ønsker løst.

Konklusion

Springbræts erfaringsopsamling bærer i år præg af, at Springbræt har haft et roligt og stabilt år uden store udsving og forandringer. Det betyder, at Springbræt har haft tid og ressourcer til at fokusere på at finpudse og kvalificere metoder, arbejdsgange og samarbejder yderligere til fordel for både Springbræt internt og for Springbræts resultater.