

# Indsatsmodel i 'Uddannelses- og jobgaranti i ghettoer og udsatte boligområder'

Projektets indsatsmodel bygger på viden om, hvilke indsatser der virker i forhold til at hjælpe de borgere, der befinder sig længst væk fra arbejdsmarkedet og uddannelse ind på arbejdsmarkedet. En række elementer i indsatsmodellen ligger i forlængelse af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings landsdækkende beskæftigelsespulje "Flere skal med". Alle kommuner og boligorganisationer, der deltager i projektet er forpligtiget til at gennemføre en indsats i overensstemmelse med projektets indsatsmodel og kerneelementer. Indsatsen illustreres i figur 1 og beskrives i de følgende afsnit.

Som kontanthjælpsmodtager har man pligt til at stå til rådighed for arbejde og beskæftigelsesfremmende tilbud som fx løntilskud, virksomhedspraktik m.v.

Udgangspunktet er, at også personer, der modtager kontanthjælp som aktivitetsparate, skal udnytte deres arbejdsmuligheder aktivt og tage imod en indsats rettet mod ordinær uddannelse eller et rimeligt tilbud om arbejde, fx et job på nedsat tid og/eller hvor der tages hensyn til eventuelt skånebehov.

Hvis man ikke lever op til de krav, som kommunen stiller, mens man modtager kontanthjælp, skal kommunen give borgeren en sanktion.

Figur 1: Indsatsmodellens faser og kerneelementer

Etablering	Trin 1: Afklaring	Trin 2: På vej mod job	Trin 3: Virksomhedsforløb
<ul style="list-style-type: none"><li>•Partnerskab mellem kommune og boligorganisation</li><li>•Etablering af fremskudt beskæftigelsesindsats i boligområdet</li><li>•De fremskudte jobkonsulenter tildeles målgruppen til deres sagsstamme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Udarbejde en jobplan med udgangspunkt i borgerens jobønsker og motivation</li><li>•Tildeling af personlig jobformidler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Individuelt jobmatch med mulighed for ordinære timer fra start</li><li>•Aftale med virksomhed om timer, opgaver, opfølgning og ordinære timer</li><li>•Opfølgning og fastholdelse gennem en ressourcefokuseret tilgang</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Løbende opfølgning med fokus på fastholdelse og progression mod flere ordinære timer</li></ul>

## Etablering

*Formålet er* 1) at fremme vidensdeling mellem jobcenteret og lokale aktører om de borgere, der er målgruppe for indsatsen og 2) at gøre indsatsen mere lettilgængelig for borgerne.

Etableringsfasen består af 3 kerneelementer:

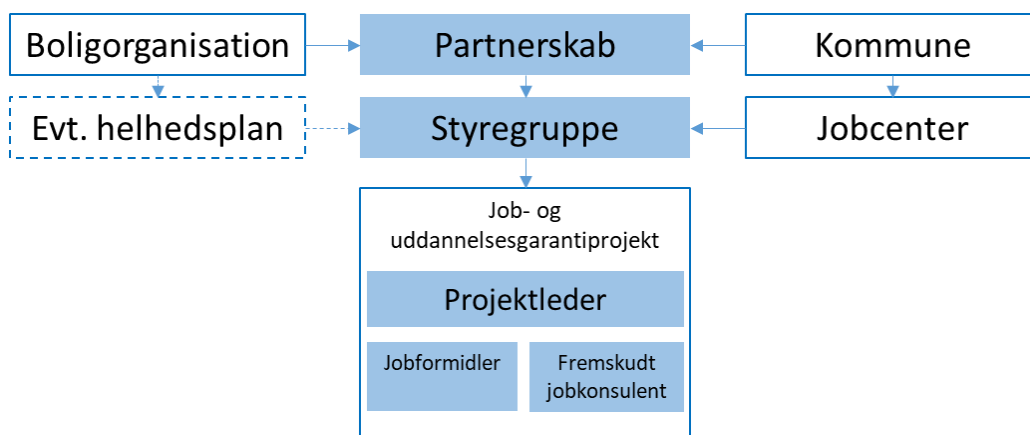
*Kerneelement 1: Partnerskab mellem kommune og boligorganisation*

Det er en forudsætning at projektet forankres i et partnerskab mellem kommune og boligorganisation. Partnerskabet skal bestå af en gensidigt forpligtende samarbejdsaftale om mål og rammer for projektet, fordeling af ansvar og opgaver samt etablering af en projektorganisering. Projektorganiseringen skal bestå af en styregruppe, en projektleder og etablering af et job- og uddannelsesgarantiprojekt i boligområdet (se kerneelement 2).

Kommunens jobcenter skal være repræsenteret i styregruppen på ledelsesniveau, ligesom boligorganisationen skal være repræsenteret i styregruppen. Hvis der er en helhedsplan med boligsocialt indhold i boligområdet, kan boligorganisationen vælge at lade lederen af helhedsplanen repræsentere boligorganisationen i styregruppen.

Der udpeges en projektleder for projektet med ansvar for at sikre den daglige drift og ledelse af job- og uddannelsesgarantiprojektet. Projektlederen skal have direkte reference til jobcenterchefen og kan være forankret i jobcenteret eller i en evt. helhedsplan. Derudover etableres et job- og uddannelsesgarantiprojekt i området, som beskrevet nedenfor. Projektet skal råde over en eller flere fremskudte jobkonsulenter, som varetager myndighedsopgaven overfor borgerne i målgruppen, samt en eller flere jobformidlere (se kerneelement 5).

Organiseringsmodellen er illustreret i nedenstående figur:



*Kerneelement 2: Fremskudt beskæftigelsesindsats i boligområdet med åben rådgivning*

Som led i etableringen af job- og uddannelsesgarantiprojektet placeres en eller flere fremskudte jobkonsulenter i boligområdet. Dermed etableres en fremskudt beskæftigelsesindsats for de borgere, der indgår i projektets målgruppe (se kerneelement 3). Evaluering af fremskudt beskæftigelsesindsats i København viser, at den lokale placering har en positiv betydning for borgernes udeblivelser og afbud og fjerner væsentlige barrierer for, at borgerne kommer til samtalerne med jobkonsulenterne. Årsagen hertil er, at jobkonsulenterne er mere tilgængelige og at samtalen gennemføres et andet og – især for mange udsatte borgere – et mere trygt sted end på det centrale jobcenter.

Kontorlokalerne for job- og uddannelsesgarantiprojektet skal placeres sammen med eller tæt på lokale samarbejdspartnere, herunder en evt. boligsocial indsats i boligområdet. Åbningstiderne i den fremskudte beskæftigelsesindsats skal så vidt muligt lægges samtidig

eller i forlængelse af øvrige lokale tilbud og aktiviteter, der henvender sig til borgere i målgruppen. Herved fremmes vidensdelingen og den tværfaglige sparring blandt professionelle lokale aktører. For borgerne betyder det en mere helhedsorienteret og tværfagligt koordineret indsats.

Det er af væsentlig betydning, at de fremskudte jobkonsulenter tilbyder åben rådgivning ud over aftalte lovpligtige samtaler. Særligt de mest udsatte borgere har gavn af muligheden af at kunne henvende sig i en åben rådgivning f.eks. når borgeren har akut behov for hjælp, når sprogvanskeligheder gør det vanskeligt at kommunikere via telefon eller når borgere i aktiveringstilbud har behov for at få tilpasset deres aktiveringsforløb. Det at borgerens problemer kan tages i opløbet, betyder at de i højere grad fokuserer på deres jobplaner.

*Kerneelement 3: De fremskudte jobkonsulenter tildeles målgruppen til deres sagsstamme*

Målgruppen for projektet er aktivitetsparate ledige med bopæl i de udsatte boligområder, der modtager:

- kontanthjælp,
- uddannelseshjælp eller
- integrationsydelse (og ikke er omfattet af integrationsprogrammet).

Sagsstammen for den eller de fremskudte jobkonsulenter skal omfatte alle borgere, der visiteres til job- og uddannelsesgarantiprojektet. De fremskudte jobkonsulenter varetager myndighedsopgaven for disse borgere.

En fælles målgruppe for alle medarbejdere tilknyttet job- og uddannelsesgarantiprojektet gør det nemmere at opbygge et professionelt netværk og koordinere, at der arbejdes mod samme mål om at ændre fokus fra tilbud til generering af ordinære timer.

### **Trin 1: Afklaring**

*Formålet* med det første trin er 1) at afklare hvilke borgere, der skal visiteres til projektet og 2) at de borgere, der visiteres til projektet, får indkredset deres ønsker til job eller jobområde, der kan sætte retning for borgerens videre forløb.

Trinnet starter, når jobkonsulenten afholder den første samtale med borgeren i forbindelse med visitation til projektet. Det kan ske som et led i det almindelige kontaktføreløb. I løbet af det første trin skal jobkonsulent og borger afklare om borgeren:

1. Skal visiteres til projektindsatsen.
2. Er i målgruppen for ressourceforløb, fleksjob, førtidspension.

Hvis borgeren tilhører gruppe 1, fortsætter vedkommende i projektet.

Hvis borgeren vurderes at tilhøre gruppe 2, skal borgeren have sin sag forelagt kommunens tværfaglige rehabiliteringsteam og ikke visiteres til projektindsatsen.

*Kerneelement 4: Borgerens eget ønske om job skal sætte retning*

I det første trin skal borgeren have lagt en plan for det videre forløb. Planen skal både tage afsæt i borgerens egne ressourcer og ønsker til job (stilling, funktioner eller beskæftigelsesområde) samt eventuelle barrierer for job, som borgeren selv definerer.

Jobkonsulent skal sikre, at der gennemgående er et stærkt fokus på borgerens ressourcer og kompetencer. "Min Plan" kan anvendes som redskab.

For aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere skal målet med planen på længere sigt være uddannelse. I projektet anvendes en virksomhedsrettet indsats som et skridt på vejen til uddannelse for denne gruppe (se kerneelement 6-9). Målet for de øvrige grupper kan være uddannelse eller beskæftigelse.

Som et led i processen med at indkredse borgerens egne ønsker til job, skal borgeren udarbejde et CV. CV'et handler ikke kun om erhvervs erfaring men bør i høj grad fokusere på, hvilke arbejdsfunktioner, borgeren kan og har lyst til at varetage. CV'et kan således bidrage til at synliggøre de kompetencer og ressourcer, som borgeren har. Hvis borgeren ikke på forhånd har klare ønsker til job, skal jobkonsulent hjælpe borgeren med at indkredse dette. Det kan ske ved at tage afsæt i borgerens arbejds erfaringer og uddannelse, fritidsinteresser eller opgaver i hjemmet (madlavning, indkøb, rengøring, praktiske gøremål, aktiviteter med børnene mv.).

Der vil være en gruppe af borgere, som ikke kan identificere ønsker eller drømme i forhold arbejdsmarkedet. Her skal jobkonsulent motivere og hjælpe borgeren til at opstille et relevant jobområde, som han/hun kan prøve kræfter med og derved få erfaringer og succesoplevelser på arbejdsmarkedet. Det kan gradvist være med til at styrke borgerens motivation for job.

Jobkonsulent og borger skal samtidig drøfte, hvorvidt borgeren selv oplever barrierer for at komme i job. Er borgeren bekymret for særlige forhold, skal jobformidleren hjælpe borgeren på vej. I nogle tilfælde kan der samtidig være behov for at iværksætte indsatser parallelt med den virksomhedsrettede indsats (f.eks. familietilbud, gældsrådgivning, helbredsafklaring mv.). Det kan både være indsatser efter Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, men også indsatser efter Serviceloven eller Sundhedsloven, der iværksættes i samarbejde med social- eller sundhedsforvaltningen.

Til at støtte jobkonsulentens dialog med borgeren i trin 1 om jobønsker og barrierer for job, henvises til STARs samtaleguide udarbejdet i forbindelse med projektet "Flere skal med".

Umiddelbart efter planen er lagt, skal jobkonsulent sikre, at den planlagte indsats sættes i værk, og borgeren påbegynder indsatsen. Alle projektdeltagere skal i trin 1 tilbydes en personlig jobformidler, der er den daglige tovholder i indsatsen sammen med borgeren (se kerneelement 5 nedenfor).

#### *Kerneelement 5: Borger får en jobformidler med kendskab til arbejdsmarkedet*

Jobformidleren skal opbygge en tillidsbaseret relation til borgeren som led i en systematisk indsats med at sikre borgeren fodfæste på arbejdsmarkedet. Jobformidleren skal desuden være opsøgende i tilfælde af inaktivitet fra borgerens side, så borgeren så vidt muligt kan fastholdes i indsatsen.

En række undersøgelser viser, at der er flere forhold, der er betydningsfulde for at skabe en tillidsbaseret relation til borgeren: 1) at der er kontinuitet i forløbet, dvs. at borgeren har den samme jobformidler over tid, 2) at borgeren oplever, at jobformidleren er tilgængelig, 3) passende responstid på henvendelser, dvs. at jobformidleren reagerer på borgerens information inden for en passende tid og 4) koordinering og inddragelse, dvs. at jobformidleren handler koordinerende og inddragende i forhold til andre aktører omkring borgeren f.eks.

virksomhed, behandlere mv. Hjælp til bolig, gældsrådgivning, sundhed og familierelaterede problemer kan være af stor betydning for at udsatte borgere kan fastholdes i et virksomhedsforløb. Jobcentret skal i forbindelse med de tre faser af borgerforløbet håndhæve de eksisterende sanktionsmuligheder.

Fx kan kommunen trække tre dage af kontanthjælpen i form af en såkaldt punktsanktion, hvis man fx uden rimelig grund afviser tilbud om arbejde, undlader efter krav fra jobcentret at søge konkrete job eller undlader at give meddelelse om sygdom til jobcentret eller arbejdsgiver.

Hvis man er aktivitetsparat, og kommunen vurderer, man er i en udsat situation, skal kommunen anvende sanktionerne på en måde, der tager højde for, at man måske ikke har mulighed for at leve op til de krav, der stilles.

Kommunen skal altid foretage en konkret vurdering af, om kommunen skal give en sanktion over for en aktivitetsparat person, eller om der er andre rimelige grunde end dem, som udtrykkeligt er nævnt i loven, der kan begrunde, at en sanktion ikke skal gives. Rimelige grunde kan fx være svær psykisk sygdom, hjemløshed eller misbrugsproblemer. Hvis man er aktivitetsparat, skal kommunen kun give en sanktion, hvis sanktionen skønnes at fremme den enkelte borgers rådighed.

Inden kommunen må give borgeren en sanktion, skal kommunen altid have udnyttet alle rimelige muligheder for at komme i personlig kontakt med borgeren om, hvorfor borgeren som aktivitetsparat ikke lever op til de krav, kommunen har stillet til borgeren – fx om at deltage i aktive tilbud. Det betyder i praksis, at kommunen fx skal være i personlig kontakt med borgeren, hvis denne ikke reagerer på en skriftlig partshøring forud for en sanktion. Den personlige kontakt kan fx være telefonisk eller personlig kontakt, hvor borgeren bor eller opholder sig.

Projektets styregruppe skal sikre, at rollen som jobformidler varetages af en medarbejder, der har viden om jobmulighederne på det lokale arbejdsmarked, har adgang til et veludbygget netværk af virksomheder og viden om målgruppen for projektet. Styregruppen skal ligeledes sikre, at jobformidleren har et rekrutteringsmæssigt fokus, hvor de hjælper virksomhederne med at identificere arbejdsopgaver på få ordinære timer og sikre et godt match mellem borger og virksomhed. Det er op til det enkelte projekt at afgøre, hvem der lokalt skal varetage rollen som jobformidler. Det kan f.eks. være en mentor, virksomhedskonsulent eller en boligsocial medarbejder – idet det forudsættes, at den samlede arbejdsmængde for den enkelte medarbejder tilpasses hertil.

Forankring af den jobformidleren i en evt. helhedsplan med boligsocialt indhold vil give gode rammebetingelser for at yde en individuelt tilpasset indsats til den enkelte borger. Det skyldes, at helhedsplanens medarbejdere er tilstede i området til daglig, har muligheder for at varetage funktionen som jobformidler på en fleksibel og tilgængelig måde og samtidig i nogle tilfælde allerede har opbygget kendskab og relationer til beboere i målgruppen.

Det første trin afsluttes, når visitationen er foretaget, borgeren har udarbejdet et CV, sat retning på sit ønske om job eller jobområde og fået tilknyttet en jobformidler. Trinnet vil typisk være afsluttet i løbet af 1-2 samtaler mellem jobkonsulent og borgeren, men det kan også tage længere tid, da det er vigtigt at få skabt et godt match mellem borger og virksomhed.

## **Trin 2: På vej mod job**

Formålet med det andet trin er, at borgeren kommer ud på en virksomhed. Enten i ordinære timer evt. kombineret med praktik eller i et virksomhedsforløb, der peger frem mod ordinære timer.

Trin 2 består af tre kerneelementer.

### *Kerneelement 6: Borger finder et individuelt jobmatch med kolleger og arbejdsopgaver "der kan vokse"*

Det er afgørende for et succesfuldt virksomhedsforløb, at forløbet tager afsæt i borgerens ønsker til job eller jobområde og borgerens ressourcer. Arbejdet med at finde det rette jobmatch starter derfor her. Med støtte fra jobformidleren skal borgeren arbejde med at konkretisere sine jobønsker, herunder konkrete arbejdspladser, arbejdsopgaver og funktioner og synliggøre ønsker, kompetencer og ressourcer. For den del af målgruppen, som ikke har identificeret egne jobønsker, arbejdes der videre med den jobretning, som borgeren har valgt sammen med jobkonsulenten.

Jobformidleren skal hjælpe borgeren til at opsøge og tage kontakt til relevante arbejdspladser med henblik på at finde et jobmatch. Konkret kan det rette match findes ved virksomhedsbesøg og snuseaktiviteter, hvor borgeren får mulighed for at afprøve forskellige arbejdsfunktioner og arbejdspladser. Boligorganisationen kan desuden tage et medansvar ved at muliggøre beskæftigelse i driften og bidrage til formidling af jobs i private og offentlige virksomheder.

### *Kerneelement 7: Borger og virksomhed indgår klar aftale om timer, opgaver, opfølgning og ordinære timer*

Når jobmatchet er fundet, skal jobformidleren hjælpe borger og virksomhed med at indgå en konkret aftale om ansættelsen. I aftalen fastlægges borgerens arbejdsopgaver, arbejdstid, delmål for progression under forløbet samt eventuelle hensyn til borgerens helbred. Der sigtes som udgangspunkt mod ordinære timer fra start eventuelt i kombination med virksomhedspraktik. Hvis ordinære timer ikke er muligt fra start, skal der etableres en virksomhedspraktik, og det skal drøftes hvorvidt og hvornår, der er mulighed for at få ordinære timer. Erfaringerne viser, at selv få ordinære løntimer kan øge motivationen og troen på arbejde for udsatte borgere.

Jobformidler, borger og virksomhed skal dernæst udarbejde en klar plan for opfølgning under ansættelsen. Opfølgningen varetages af jobformidleren og tilrettelægges med udgangspunkt i den enkelte borgers behov, men der skal minimum være kontakt mellem jobformidleren og borger en gang i måneden i det første år. Der vil typisk være et intensivt støttebehov i starten af forløbet hvorefter støtten kan aftrappes over tid. Efter det første år kan opfølgningen ske som led i det ordinære kontaktforløb.

Endelig skal borgeren tildeles en fast kontaktperson på virksomheden, der kan understøtte progression i opgavevaretagelsen og hjælpe med at opbygge relationer til kolleger. Som udgangspunkt for aftaler om ansættelse og opfølgning henvises til STAR's materiale udarbejdet i forbindelse med projektet "Flere skal med".

### *Kerneelement 8: Borger støttes gennem en ressourcefokuseret tilgang*

Jobformidleren skal først og fremmest have fokus på borgerens ressourcer, men borgeren skal samtidig støttes i at mestre de eventuelle barrierer borgeren vurderer, at der står i vejen for et job.

Borgeren har ofte selv en klar idé om hvilke barrierer, der står i vejen for job og som han har behov for hjælp til at overvinde. Det er ikke altid borgerens primære udfordringer, f.eks. fysisk eller psykisk sygdom, som borgeren har brug for hjælp til at håndtere, men i stedet barrierer, der er afledt af de primære udfordringer.

Støtten varetages som udgangspunkt af jobformidleren. Der kan f.eks. være tale om hjælp til transport, økonomisk rådgivning eller støtte til at deltage i parallelle social-/sundhedstilbud. I de tilfælde hvor borgeren peger på helbredsmæssige hindringer for job, kan der også være behov for at inddrage sundhedsfaglig bistand (f.eks. sundhedskoordinator eller lægekonsulent) med det formål at rådgive borgeren om, hvorledes helbredsudfordringer kan mestres på arbejdsmarkedet.

Trin 2 afsluttes og trin 3 påbegyndes, når der er indgået en ansættelses- og/eller praktikaftale mellem borger og virksomhed, udarbejdet en opfølgingsplan samt udpeget en fast kontaktperson for borger i virksomheden.

Varigheden af trin 2 vil variere fra borger til borger, men der skal altid arbejdes på, at borgeren hurtigst muligt matches med en virksomhed. For at sikre et hurtigt og godt match kan det derfor kræve flere på hinanden opfølgende møder med borger og dybdegående samtaler.

### **Trin 3: Virksomhedsforløb med fokus på ordinære timer**

Formålet med det tredje trin er at fastholde borgeren i virksomheden og understøtte borgerens progression mod (flere) ordinære timer.

Trin 3 består af et kerneelement.

### *Kerneelement 9: Borger får løbende opfølgning med fokus på fastholdelse og progression mod ordinære timer*

En ny tid på en virksomhed kan være svær, nye kolleger, nye opgaver og nye rutiner giver risiko for frafald, hvorfor tæt opfølgning under virksomhedsforløbet er derfor afgørende for et succesfuldt forløb. Dette forudsætter et tæt samarbejde mellem borger, jobformidler og borgerens kontaktperson i virksomheden.

Jobformidleren skal derfor følge borgeren tæt efter opstart i virksomheden.

Opfølgningen skal ske med udgangspunkt i den aftalte opfølgingsplan for løbende at kunne foretage nødvendige justeringer i opgaver og timetal samt understøtte borgerens progression i ordinære timer.

Derudover skal jobformidleren stå til rådighed for såvel borger som virksomhed og træde til i tilfælde af akut opståede behov. Jobformidleren skal samtidig være virksomhedens faste samarbejdspartner og indgang til jobcentret under hele forløbet.

Borgeren skal så vidt muligt blive på samme virksomhed gennem længere tid for at sikre stabilitet og kontinuitet i indsatsen samt for at bevare borgerens motivation. Dette kan ske gennem flere forløb ved samme virksomhed. Mellem hvert forløb genforhandles aftalen med

henblik på at opnå flere ordinære timer. Hvis der ikke er udsigt til ordinære timer på sigt, kan det være mere formålstjenstligt at finde en anden virksomhed.

Det tredje trin afsluttes, når borgeren har opnået ordinære timer på et omfang af mindst 30 timer månedligt svarende til ca. 5-6 timer ugentligt eller selvforsørgelse i form af job eller uddannelse.

Kommunerne opfordres endvidere til at indarbejde efterværn i deres indsats over for de borgere, der opnår selvforsørgelse.

I de tilfælde hvor borgeren afbryder virksomhedsforløbet undervejs, skal borgeren påbegynde trin 2 igen med henblik på hurtigst muligt at finde et nyt match med en virksomhed. Med mindre jobkonsulenten vurderer, at borgeren er i målgruppen for ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension. I det tilfælde afbrydes forløbet, og borgerens sag skal forberedes til rehabiliteringsteamet.