



Projekt Bedre Ressourceforløb

Afsluttende evaluering
Casestudier

September 2019



INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	2
ANALYSEN	4
Rammen for indsats og resultater	4
Implementering og virkning af kerneelementer	8
Spor 1: Fælles forberedelse af sagen	8
Spor 2: Borgerejerskab til mål og indsatsplan	9
Spor 3: Mening og retning i virksomhedsindsatsen	12
Borgerinterviews	15

INDLEDNING

Dette notat formidler resultaterne af casestudierne, som leverer input til slutevalueringen af projektet Bedre Ressourceforløb (BRF).

Formålet med de kvalitative casestudier er at finde frem til bredere perspektiver, som kan nuancere og forklare den mere generelle viden fra registeranalyser og surveys. I slutevalueringens casestudier har målet været at opnå viden om, hvordan en kommune kan få succes med indsatsen, til inspiration for de andre kommuner. Fokus i analysen er derfor på 'best practice' samt på de erfaringer og vurderinger, som andre kommuner kan lære af.

Til slutevalueringen er der blevet udvalgt tre cases på baggrund af registerdata om indfrielse af projektets succeskriterier samt surveydata om fidelitet på implementering af kerneelementerne (strategisk udvælgelse). Kommunerne er udvalgt i samråd med STAR:

- Case 1: Tønder
- Case 2: Gentofte
- Case 3: Hedensted.

Succeskriterier for indsatsen:

- en stigning i andelen af borgere, som kommer i virksomhedspraktik
- en stigning i andelen af borgere, som i ressourceforløb opnår ordinære timer
- en stigning i andelen af borgere, som oplever indflydelse, ejerskab og motivation ift. deres ressourceforløb.

Projektets indsatsmodel med 3 spor og 7 kerneelementer til udmøntning af indsatsen:

Spør 1: Fælles forberedelse af sagen med borgeren og med inddragelse af borgerens familie/netværk

Kerneelement:

1) der skal udarbejdes og implementeres en borgerrettet drejebog

Spør 2: Ejerskab til mål og indsatsplan ved tilrettelæggelse af indsatsplan og hurtigere igangsætning af indsatser

Kerneelementer:

2) der skal deltage en virksomhedskonsulent i rehabiliteringsteamet mhp. at sikre fokus på job-/uddannelsesmål

3) der skal udarbejdes en indsatsplan og et CV sammen med borgeren

4) der skal sikres kortere sagsbehandlingstider og hurtigere indsats

5) der skal sikres systematisk opfølgning på indsatsplanen sammen med borger

Spør 3: Mening og retning i virksomhedsindsats: øgning af antal borgere i virksomhedsforløb, match med mening og retning for borger

Kerneelementer:

6) der skal opstilles måltal for virksomhedsindsats, ordinære timer og mentorstøtte

7) det gode match mellem borger og virksomheder skal understøttes.

Datagrundlag

Dataindsamling til casestudierne er sket ultimo februar/primus marts i 2019.

Casestudierne har form af interviewundersøgelser, der kommer hele vejen rundt om indsatsen i projekt Bedre Ressourceforløb. Der er gennemført både enkelt- og gruppeinterviews som semistrukturerede kvalitative interviews, der giver mulighed for at afdække foruddefinerede spørgsmål og emner, samtidig med at informanterne kan bidrage med nye temaer og pointer.

Der er anvendt samme overordnede spørgeramme til ledelse, projektleder og medarbejdere, men spørgsmålene er differentieret for at målrette dem de konkrete informanter.

Til borgerinterviews er udviklet separat interviewguide, og borgerne er den eneste kilde her.

Alle jobcenterinterviews er udskrevet og kodet på tværs af relevante temaer. Resultaterne er sammenholdt i nedenstående samlede analyse. Alle borgerinterviews er skrevet ud som casehistorier, som vidneudsagn ift. oplevelsen af Bedre Ressourceforløb-indsatsen.

I de tre casekommuner er der interviewet i alt 28 personer:

- Ledere med ansvar for projektets målgruppe og ledere for virksomhedsservice
- Medarbejdere, der arbejder med projektets målgruppe (sagsbehandlere og virksomhedskonsulenter)
- Projektledere for projekt Bedre ressourceforløb (i én kommune er interviewet både nuværende og tidligere projektleder)
- Borgere, der er i ressourceforløb og har indgået i projektet.

Ledere	Koordinerende sagsbehandlere (S)	Virksomhedskonsulenter (VK)	Projektledere	Borgere
6	8	4	4	6

Analysens opbygning

Første del af analysen behandler de elementer, som ikke er en del af indsatsmodellen, men nærmere sætter rammerne for implementeringen af denne. De er samlet under overskrifterne 'ledelse', 'internt samarbejde og organisering', 'belief' og 'caseload'. Herefter følger analysen af de tre spor, fordelt på hvert af de syv kerneelementer.

Hvert afsnit indledes med en præsentation af de generelle resultater og efterfølges af underafsnit hvori det kort opsummeres, hvordan de tre casekommuner konkret har håndteret hvert element.

Afsnittet med borgercases indledes med en samlet beskrivelse af borgerinterviewene, og hvilken indsigt de giver i implementering af indsatsmodellen og virkning af indsatsen. Herefter følger de seks cases, som er skrevet på baggrund af borgerinterviewene.

ANALYSEN

RAMMEN FOR INDSATS OG RESULTATER

Ledelse

Projekt Bedre Ressourceforløb som implementeringsprojekt er brugt til at **ændre driften omkring ressourceforløbene** fra forberedelse, i rehabiliteringsteamet og i selve ressourceforløbene. Denne praksisændring med fokus på den virksomhedsrettede indsats og ordinære løntimer er pågået samtidig med, og som en integreret del af, omlægning til en generelt mere virksomhedsrettet praksis i jobcentrene.

Bedre Ressourceforløb har krævet en **'udvidet ledelsesrolle'** og meget stor ledelsesopmærksomhed og ledelsesinvolvering både **horisontalt** (mellem ledere/på ledelsesniveau) og **vertikalt** (mellem ledere og medarbejdere) om at kvalificere indsatsen, med meget detaljeret ledelsesopmærksomhed helt ned i sagssparring og produktionstyring samt på kompetenceudvikling. Projektlederfunktionen som 'indpisker og ildsjæl', beskrives både af medarbejdere og ledelse som helt afgørende. Ikke mindst fordi indsatsmodellen skulle implementeres på tværs af jobcenterorganisationen ift. de projektinvolverede medarbejdergrupper og ledere.

<p>CASE 1</p>	<p>Ledelsen holder månedlige tavlemøder, hvor mål og resultater for alle målgrupper gennemgås.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de fra projektstart har fået meget klare meldinger fra deres ledere omkring indsatsen.</p> <p>Ved projektlederskift medio 2018 kom et øget virksomhedsfokus, hvilket faldt sammen med, at man begyndte at anvende projektets produktionsværktøj og sagsdifferentieringstilgangen. Dette var tilsammen afgørende for, at man endte med at få gode resultater, ifølge ledelsen.</p> <p>Der er indført et månedligt sparringsmøde for S, hvor man taler om de sager, hvor man er udfordret. Alle VK i jobcentret har sparringsmøde hver 14. dag. Hver 14. dag er der mulighed for tværfaglig sagssparring for alle fag- og målgrupper. Her kan man få sparring fra alle fagområder – læge, terapeut, børn/familie m.m. Den tværfaglige sparring har bidraget til at skabe en fællesfaglig platform.</p> <p>Medarbejderne oplever, at ledelsen har været gode til at rose dem for gode resultater.</p>
<p>CASE 2</p>	<p>BRF ligger i forlængelse af deltagelse i Empowerment-projektet, og man har brugt erfaringerne herfra som afsæt for indsatsen. BRF ses som et forankringsprojekt, målet har fra starten været at implementere kerneelementerne i driften, så alle involverede teams trækker i samme retning.</p> <p>Erfaringen er, at det kræver høj prioritering og detaljeret ledelsesopmærksomhed, at få indsatsmodellen til at lykkes. Projektet har fordret samarbejde på tværs af fire teams, hvilket har krævet stort ledelsesfokus i det enkelte team og et tværgående samarbejde mellem lederne, som man ikke før har været vant til.</p>

	<p>Udvikling har været et fast punkt på ledermøder, og man har i ledelsen set, at det konstante fokus har givet resultater. Man har brugt et skema med estimerede måltal på antal borgere i ressourceforløb samt mål og antal for virksomhedsrettet indsats og mentor.</p> <p>At gøre produktionsstyringsværktøjet synligt for medarbejderne har været med til at sætte skub i virksomhedsindsatsen, ifølge ledelsen. Medarbejderne oplever, at ledelsen har haft stor fokus på den virksomhedsrettede del af indsatsen.</p> <p>Projektleder har haft en central rolle tæt på ledelsen. Hun har selv haft en sagstamme, hvilket har givet vigtig indsigt og gode eksempler. Medarbejderne fremhæver, at projektlederen har været meget synlig, og vigtighed af at have en der gik forrest og troede på projektet.</p> <p>Projektleder har givet sparring på sagsniveau. Teamleder har månedligt finkæmmet sagsstammer med S for at sikre udvikling.</p>
CASE 3	<p>Man har haft en strategi for ressourceforløb før projektet, mest som en kultur og bevidsthed om mål og retning. Jobcentret har haft en meget tydelig strategi omkring virksomhedssamarbejde og ordinære timer, som nu også i løbet af dette projekt er slået igennem ift. RF.</p> <p>Man har skiftet projektleder midtvejs i projektet. Begge projektledere er VK med egne RF-sager.</p> <p>Månedlige teammøder med klare og konkrete mål (praktik og løntimer) har rykket på mindsettet og skabt større tro på den jobrettede indsats. Sagsdifferentieringstilgangen fra medio 2018 har tilført teamet mere drive og et nyt fælles sprog omkring processen med borgerne.</p>

Internt samarbejde og organisering

Det interne samarbejde i casekommunerne er udviklet og koblet meget tættere end før projekt Bedre ressourceforløb. Det gælder i hele processen fra forberedelse til afslutning af et ressourceforløb.

I selve ressourceforløbet er der ikke tale om en 'samarbejdsskæde', men om et **integreret samarbejde**, hvor VK og S arbejder tæt sammen med hinanden og med borgeren. Der er en høj grad af uformelt samarbejde og løbende dialog. Medarbejdergrupperne (S og VK) er organisatorisk rykket tæt på hinanden, og i to af casekommunerne også fysisk.

Også ledelsen har – på tværs af forberedelse, ressourceforløb og virksomhedsservice - fået opbygget et tættere samarbejde.

CASE 1	<p>VK og S sidder på samme adresse og har fælles ledelse. Fordi S og VK er rykket sammen, er kommunikation blevet hurtigere og mere hyppig. Medarbejderne peger selv på det tætte samarbejde mellem S og VK som en væsentlig årsag til deres succes i projektet.</p> <p>Man har haft en central virksomhedsservice, som har stået for at åbne døre og snakke med virksomheder om småjobs, ordinære timer o.a., men alle match er lavet af to VK, der har været en del af RF-teamet i projektperioden.</p> <p>Det har været udfordrende for VK at gå fra arbejdsmarkedsparete borgere til RF-borgere, da det kræver en mere håndholdt indsats, og at man sætter nogle andre kompetencer i spil fx arbejdet</p>
---------------	---

	<p>med borgerens motivation. Her har det været afgørende med tæt samarbejde med S i teamet. Det har samtidig været afgørende at bevare et tæt samarbejde på tværs af VK i hele jobcentret.</p>
CASE 2	<p>Ved projektstart sad alle VK samlet i virksomhedsservice, og man brugte også eksterne leverandører. Ifm. BRF er VK-indsatsen trukket hjem i jobcentret, og VK er placeret i samme team som S. Et tæt samarbejde mellem VK og S gør indsatsen mindre sårbar. Det gør det nemmere at lave fælles planer, koordinere, gå efter samme mål og 'samle op' hvis noget går galt for borgerne.</p> <p>Dét at varetage den virksomhedsrettede indsats for borgere i ressourceforløb har været en ny opgave for jobcentrets VK, og ledelsen erfarede, at det var afgørende at få rekrutteret de rette profiler, som formår at inddrage og samarbejde med borgeren med afsæt i borgerens ønsker og mål, og åbne dørene hos virksomhederne.</p> <p>Ifølge ledelsen har det gjort en stor forskel at ansætte en ny VK med det rette fokus. Ledelsen vurderer, at man har fået etableret et solidt tværfagligt samarbejde på tværs af fire teams (KH, Jobafklaring, ungecenter, SDP) og vil fortsætte dette efter projektet.</p> <p>Tværfaglig sparring hver 14. dag, hvor alle medarbejdere har kunnet få sparring på en sag, fra alle fagområder (læge, terapeut, børn og familie mv.), har øget forståelsen på tværs og skabt en fællesfaglig platform for indsatsen.</p>
CASE 3	<p>Ledelse og medarbejdere mener, at kompetente virksomhedsvendte medarbejdere og et tæt samarbejde mellem S og VK er en stor del af baggrunden for deres succes.</p> <p>Man har inddraget VK tidligt i forløbet, arbejdet med makkerskaber mellem S og VK, og også haft fokus på teamsamarbejdet mellem fire S og fire VK. Både ledere og medarbejdere er glade for den nye teamstruktur, som gør det nemmere at samarbejde og at hjælpe og støtte hinanden. Man har månedlige teammøder, med klart og praksisnært fokus på praktik og løntimer</p> <p>VK er placeret på den adresse hvor borgerne deltager i tilbud som træning, aktivering og holdforløb. S sidder på jobcentret. VK og S har fælles ledelse og udgør et team, men alle indgår samtidig i forskellige andre teams</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har en stærk teamånd, og tilskriver det bl.a. at projektlederen har været samlende og givet dem tro på, at de kunne løse opgaven.</p>

Belief

I casekommunerne fortæller man om en markant øget belief ift. borgernes mulighed for at komme i virksomhedspraktik/ind på arbejdsmarkedet, på både ledelses- og medarbejderniveau. Den er kommet dels af de gode resultater, af positive erfaringer med borgere man tidligere ville have vurderet ikke kunne deltage i virksomhedsvendt indsats, og gennem deling af succes historier.

Belief har også været i fokus fra ledelsens side, og det har været en del af arbejdet med en kulturændring hen mod en mere jobrettet indsats.

CASE 1	<p>Det var svært i starten at have høj belief, men det blev lettere, da man fik succes med nogle udfordrende sager, og fordi man havde fokus på at fortælle den gode historie på ugentlige møder.</p>
---------------	---

	<p>Medarbejderne oplever, at der har været stort fokus på belief fra ledelsens side, og at det efterhånden er begyndt at 'ligge på ryggraden'. Medarbejderne vurderer selv, at deres tro på borgerne er en del af baggrunden for deres succes i projektet.</p> <p>Man udviser bl.a. belief ved at læse praktikbeskrivelser før borgersamtaler og starte samtalen med at sætte fokus på, hvor borgeren udviklet sig og rose fremskridt.</p>
CASE 2	<p>Ifølge ledelsen kræver det at man tror på modellen, for at få succes med projektet. Både medarbejdere og ledere har fået øget deres belief, selv på de borgere der er længst fra arbejdsmarkedet, gennem de erfaringer man har gjort sig i projektet</p> <p>Når man oplever at den løsningsorienterede tilgang giver faglig mening, så øger det belief i de næste sager man sidder med</p> <p>Medarbejderne fortæller at mange tidligere mente, at der var borgere hvor man ikke kunne forlange at man skulle arbejde med fx CV, men at man har været gennem en læringsproces hvor man har ændret syn på dette.</p>
CASE 3	<p>Ledelsen vurderer, at det at arbejde målrettet med praktik og løntimer på teammøder, har rykket på jobkulturen og skabt en større tro på borgernes jobmuligheder</p> <p>Medarbejderne har taget over for hinanden, hvis en S eller en VK har mistet troen på en borger, så der kunne komme nye øjne på. Erfaringen er, at dem man tror på kommer ud, hvorimod dem man ikke tror på, kan man ikke 'sælge' til virksomhederne.</p> <p>Man har arbejdet med at dele gode historier i mange år.</p> <p>Medarbejderne oplever, at deres tro på, at RF-borgere kan komme ind på arbejdsmarkedet, er vokset, og de har set, at det gør en positiv forskel for folk at blive en del af arbejdsmarkedet.</p> <p>Man udtrykker bl.a. belief ved at arbejde med CV og ved måden at tale om job, hvor man viser, at man tror på, at borgeren har nogle kompetencer, som der er brug for på arbejdsmarkedet.</p>

Caseload - sagsstammer

I casekommunerne har det været et fokuspunkt ikke at have for store sagsstammer.

I case 2 har man i projektperioden haft for højt sagstal, men har nu markant sænket dette. Ledelsen vurderer, at man efter deltagelse i Bedre ressourceforløb, er meget bedre i stand til kvalificeret at udnytte fordelene ved det lave sagstal, idet projektet har tilført struktur og gode arbejdsgange.

CASE 1	<p>Ved projektstart havde S sagsstammer på 60, hvilket var for meget. Man ansatte derfor flere S for at få sagstallet ned. Nu ligger S på 45 sager. VK har 50-60 sager.</p>
CASE 2	<p>I løbet af projektet har medarbejderne haft sagsstammer på 50-65 sager. Det har været for højt og har været et fokuspunkt for såvel STAR, processtøtten som kommunen selv.</p> <p>I dag har man fået tilført flere ressourcer, og sagsstammerne er på ca. 35 sager for S. Man er i gang med at tilføre flere VK-ressourcer til den fremadrettede ressourceforløbsindsats.</p>

CASE 3	Både S og VK har i projektperioden haft sagsstammer på 40-45 , men det har varieret mellem medarbejderne. Efter man er kommet med i projekt Håndhold ressourceforløb er sagstallet kommet længere ned (under 35 sager).
---------------	--

IMPLEMENTERING OG VIRKNING AF KERNEELEMENTER

Spør 1: Fælles forberedelse af sagen

I casekommunerne er der i projektet skabt en ændring hen mod mere og mere systematisk borgerinddragelse i forberedelse af sagen til rehabiliteringsteamet, når forventningen er et ressourceforløb.

Fokus i forberedelsen er at gøre borgeren tryk i processen og i mødet med rehabiliteringsteamet, at få borgeren til tage ejerskab for mål og planer - og ikke mindst at få arbejdet jobrettet med borgeren.

- I case 1 holdes info-møder for borgerne om, hvad der foregår på et rehab-møde, hvilke forventninger der er til borgeren, og hvad borgeren selv skal byde ind med. Planens forberedende del bliver ofte udarbejdet af en erfaren studentermedhjælper sammen med borgeren, da studentermedhjælperen kan bruge god tid på dette.
- I case 2 arbejdes systematisk med 'Min vej' i form af en justeret ABC-plan med støttespørgsmål. Fokus er på, at borger skal føle ejerskab til planen og have tro på, at han/hun kan udleve den.
- I case 3 har man kørt holdforløb for de borgere, der har brug for at få afdækket, hvilken retning de skal i. Her blev der arbejdet med CV, kompetenceafklaring mv. Man har ikke fortsat holdforløbene efter projektafslutning, da der generelt var for få borgere til at lave hold. Forberedelsen køres nu udelukkende individuelt ved sagsbehandler med stor inddragelse af virksomhedskonsulent, og evt. kommende S (VK er central ift. CV og konkret plan mod job, S kan give sparring ift. kommende indsatsplan).

Casekommunerne fremhæver, at det grundige forarbejde med information og udarbejdelsen af den forberedende del, herunder mål og planer, gør en tydelig forskel. Borgerne har nu generelt en bedre forståelse for, hvad der skal foregå på mødet, og hvad et ressourceforløb indebærer. Det har gjort det nemmere at lade fremtiden og det jobrettede være udgangspunktet på rehab-mødet, og så derefter tale om helbredsmæssige og sociale udfordringer i lyset af dette, i stedet for omvendt.

Borgerne præsenterer oftest selv deres plan og udviser større grad af tryk og ejerskab end før.

Kelement 1. Kommunen skal udarbejde og implementere drejebog for borgerinddragelse

Man har i starten af projektet udarbejdet drejebøger, hvilket har været en stor hjælp til at implementere projektindsatsen og indarbejde nye arbejdsgange. Man har typisk brugt dem aktivt i den første del af projektet, men ikke efterfølgende.

CASE 1	<p>Drejebog blev udarbejdet ved projektstart af projektleder sammen med S og faglig ressourceperson fra kontanthjælp. Man har brugt den særligt det første projektår. Projektleder har præsenteret drejebogen i alle afdelinger der bringer sager til rehab.</p> <p>Med drejebogen satte man fokus på inddragelse af borgere via: udlevering af folder, infomøde for borger inden rehab. og at borger selv skal sige aktivt ja til et ressourceforløb.</p>
CASE 2	<p>Udarbejdelse af drejebog for borgerinddragelse og arbejds gange for projektindsats skete i samarbejde mellem leder og medarbejdere, hvor man 'asfalterede mens man gik'.</p> <p>Projektlederen har fortalt om drejebogen til teammøder, hver gang det blev efterspurgt af medarbejderne. Drejebogen har været noget konkret at forholde sig til.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at det har været vigtigt at have en god drejebog, med arbejds gange ned i mindste detalje. Den blev især brugt i starten, men efterhånden kiggede de sjældent i den.</p>
CASE 3	<p>Man udarbejdede drejebøger ved projektopstart for at støtte implementering af indsatsen. De havde en værdi i at forklare, hvad man skulle i gang med, men har ikke derefter været brugt i hverdagen. Processen med at nedskrive drejebogen var vigtigere end det færdige produkt.</p>

Spor 2: Borgerejerskab til mål og indsatsplan

Der er et tydeligt fokus i casekommunerne på, at borger skal føle ejerskab over for mål og indsatsplan i ressourceforløb.

Medarbejderne lægger stor vægt på, at en borger altid kan se formålet med en virksomhedspraktik, og allerhelst at borgeren selv har været med til at definere mening eller mål med en praktik. I udviklingsarbejdet med borgeren tager man udgangspunkt i borgerens egne mål og bruger dem til at sætte retning i forløbet. Det vigtigste er jobmålet, men undertiden arbejder man også med mål ift. helbred og personlige mål.

Hvis en borger har urealistiske mål, oplever medarbejderne i casekommunerne, at det også dér kan være meningsfuldt at arbejde ud fra disse mål. Når borgerne får mulighed for at prøve nogle ting af og selv erfarer, at det ikke er muligt for dem, bliver de afklarede og mere åbne for andre mål. Det har også vist sig, at man med den åbne tilgang for nogle af borgerne har kunnet realisere mål, som medarbejderne på forhånd var skeptiske over for, om kunne lade sig gøre. Fx praktik med henblik på (fleks)job på områder/i virksomheder, hvor medarbejderne havde erfaring for, at dette var svært.

Medarbejderne i casekommunerne vurderer selv, at en del af årsagen til deres positive resultater i projektet er, at de har inddraget borgerne meget mere end før og lyttet til, hvor de gerne ville hen.

Kerneelement 2. En virksomhedskonsulent i rehabiliteringsteamet skal sikre fokus på job/uddannelse
Casekommunerne har en virksomhedskonsulent med til mødet i rehabiliteringsteamet – enten en der følger borgeren i hele processen fra forberedelse til ressourceforløb (og evt. over i et fleksjob), eller den samme VK som deltager på alle rehabiliteringsmøder.

Virksomhedskonsulenterne bidrager til at holde dialogen jobrettet og at gøre drøftelser og planer mere realistiske.

CASE 1	<p>Der er altid en VK med på rehab-mødet. I starten af projektet var det forskellige VK, men man har erfaret, at samspillet med de andre medlemmer og borger fungerer bedre, hvis det er den samme VK, der deltager i alle møder.</p> <p>Deltagelse af VK gør det lettere at drøfte jobønsker/muligheder mere realistisk på mødet. Man bruger ikke systematisk CV til at tale ud fra på mødet, men gør det nogle gange.</p>
CASE 2	<p>Ved projektstart var VK inddraget allerede fra forberedelsen. Det måtte man desværre opgive pga. ressource-/koordineringsproblemer, men man arbejder nu på at få det genindført. Erfaringen var, VK gjorde forberedelsen mere jobrettet og signalerede belief til borgerne. Samt at VK blev en gennemgående person for borger fra forberedelse, over rehab-mødet og ind i ressourceforløbet. Dermed undgik man skift for borgeren.</p> <p>S fremhæver, at VK bidrager med vigtig viden om, hvad der er realistisk ift. praktik og evt. job.</p>
CASE 3	<p>VK er altid med på rehab-mødet. VK gør det muligt at udfordre det lægefaglige på en ny måde. VK bidrager til at gøre planerne mere realistiske og til et større fokus på fremtid og mindre på fortid.</p> <p>VK er med i forberedelsen. Borgerne skifter S, men ikke VK når de kommer i RF. VK er altså en gennemgående figur for borgerne.</p>

Kerneelement 3. Kommunen skal udarbejde CV og indsatsplan sammen med borger

Det var nyt for casekommunerne at arbejde med CV for ressourceforløbsborgerne.

I case 1 og 3 arbejder man nu systematisk med CV allerede i forberedelsen, mens man i case 2 har været udfordret i at arbejde med CV til borgere langt fra arbejdsmarkedet. I case 2 har man udviklet borgerens egen Min Plan, hvor borgeren selv opstiller mål og sætter retning ift. arbejdsmarkedet.

CASE 1	<p>Man har indført, at borgerne skal have lavet CV, før de kommer på rehab-mødet. Udarbejdelsen sker på et CV-forløb. Man oplever, at arbejdet med CV bidrager til, at borgerne får øjne op for, at de har ressourcer.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at 95 % af borgerne nu har et CV med på rehab-mødet.</p> <p>Arbejdet med CV kan stadig forbedres, ikke mindst den løbende opdatering, fx efter afsluttet praktik.</p>
CASE 2	<p>Borgeren udarbejder, understøttet af S, 'Min plan tilbage til et arbejdsliv' (ikke at forveksle med Min Plan i fagsystemet, som ses mere som sagsbehandlerens redskab) med en plan for ressourceforløbet, egne ønsker og hvor borgeren gerne vil hen. Ikke alle borgere kan arbejde med beskæftigelses-mål, men oplevelsen er, at det er vigtigt med fastsatte mål at arbejde hen mod. Medarbejderne har været på kursus i, hvordan man kan klæde borgere på til at arbejde med deres egen plan (LØFT – den løsningsfokuserede tilgang).</p> <p>Jobnet-CV eller andre CV'er er ikke anvendt systematisk i projektperioden. Man ønsker nu generelt i jobcentret arbejde med CV til alle målgrupper.</p>

	S oplever at mangle kompetencer ift. at arbejde med præsentations- og Jobnet-CV og at borgere, der ikke har meget til et CV, bliver nedslåede over at arbejde med Jobnet-CV.
CASE 3	Man arbejder med CV før rehab-mødet. Ved 1.samtale efter rehab-mødet tages CV'et op igen. For de borgere, der ikke ved, hvilken retning/jobmål de vil hen mod, arbejder man i hold med CV, kompetenceafdækning, ugeskema over hvornår borgeren står til 'rådighed', finder jobannoncer til hinanden mv.

Kernelement 4. Kommunen skal sikre kortere sagsbehandlingstider og hurtigere indsats

Man har i casekommunerne arbejdet på at komprimere forløbet, så der hurtigere sker meningsfulde aktiviteter, efter borgerne er tilkendt ressourceforløb. Man ønsker at indkalde tidligere til første samtale efter rehab-mødet og igangsætte virksomhedsvendt indsats hurtigere.

CASE 1	Borger indkaldes af S til 1. samtale i ressourceforløbet indenfor 14 dage efter rehab-mødet.
CASE 2	Siden 2013 har det været praksis, at borger modtager indstillingen fra rehab-teamet samme dag eller dagen efter mødet, så borgerne ved, hvad der skal ske og ikke skal vente. Borgeren møde sin S første gang på rehab. Når borgeren går fra mødet, har S og borger en aftale om et opstartsmøde inden for 1 – 2 uger. Det har været et fokuspunkt og høj prioritet at undgå, at borgeren går hjem fra rehab-mødet og venter på en indkaldelse i e-Boks. Man har forsøgt at komprimere forløbet. I projektperioden har man opgjort, at der er brugt i snit 10-12 uger på den forberedende del, og borgerne er kommet i praktik efter ca. 2-3 mdr.
CASE 3	Allerede før rehab-mødet reserverer S tidspunkt for 1. samtale med borgeren. Senest 14 dage efter rehab-mødet skal borgeren indkaldes til 1.samtale (overdragelsessamtale). Hvis VK allerede er inddraget i sagen, deltager VK også her. Efter 2 måneder i ressourceforløb holder man et netværksmøde, hvor relevante parter inviteres med. Dette lavede man en drejebog for i starten projektet, som er finpudset undervejs.

Kerneelement 5. Kommunen skal sikre systematisk opfølgning på indsatsplanen sammen med borger
Casekommunerne omtaler ikke systematisk opfølgning på indsatsplanen, men de lægger vægt på, at det er borgerens ønsker og motivation, som man handler på og arbejder med i løbet af ressourceforløbet.

Især i den første del af ressourceforløbet har man hyppig kontakt med borgeren for at komme hurtigst muligt i gang med indsatser, på en måde som borgeren kan se sig selv i.

Spør 3: Mening og retning i virksomhedsindsatsen

Virksomhedskonsulenten har i alle casekommuner fået en mere fremtrædende rolle. Kommunerne pointerer vigtigheden af at rekruttere de rette profiler til rollen. Virksomhedskonsulenten skal kunne varetage *både* samarbejdet med virksomhederne, herunder finde åbninger på få timer, samarbejde omkring fastholdelse og gå i dialog/forhandling om progression/ordinære timer – og borgersamarbejdet som kombineret virksomhedskonsulent og mentor.

Det har, især i starten, været udfordrende for virksomhedskonsulenterne at favne den brede rolle, ikke mindst i forhold til det nære borgersamarbejde med borgere langt fra arbejdsmarkedet. Her har det tætte samarbejde med sagsbehandlere været givtigt. Det har også været udfordrende for ledelsen at finde de rigtige profiler – erfaringen er klart, at ikke alle VK egner sig til rollen som 'personlig jobformidler'. Det kræver lyst og kompetencer til opgaven med at finde ind til ressourceforløbsborgeres ressourcer og skabe match med virksomheder, der kan understøtte borgerens udviklingsmål, og hvor borgeren kan trives. En kombination af virksomhedskonsulent- og mentorkompetencer.

At virksomhedskonsulenter er med på rehabiliteringsteam-mødet, eller allerede fra forberedelsen, har betydet, at det virksomhedsrettede fokus sættes tidligt og bliver en kontinuerlig del af forløbet for borgerne.

Både ledelse og medarbejdere påpeger vigtigheden af, at virksomhedskonsulent (og sagsbehandler) har fokus på at borgeren skal opleve mening og retning i indsatsen, og at dette gøres ved at tage udgangspunkt i borgerens ønsker og håb/mål for progression og vise borgeren, hvordan han/hun kan bruge virksomhedsforløb til at arbejde sig hen imod disse.

Dette kræver, at virksomhedskonsulenten hele tiden er proces- og progressionsorienteret i sin dialog med både virksomheder og borgere. Det gode match, der giver borgeren mulighed for progression ift. egne mål, er afgørende.

Man har, især i den første del af ressourceforløbet hyppig og tæt kontakt med borgerne. Dette bidrager bl.a. til, at man ikke taber momentum efter forberedelsen og rehab-mødet, at man hurtigt får tilstrækkeligt kendskab til borgeren til at kunne igangsætte meningsfulde indsatser, og at man får skabt en tillidsfuld relation, så borgeren tager kontakt, hvis der opstår udfordringer på praktikstedet, før det er gået galt.

Angående de ordinære løntimer er der lidt forskellig praksis i casekommunerne

- I case 3 sørger man for, at virksomhederne som udgangspunkt fra starten ved, at praktikken sker med henblik på løntimer på sigt
- I case 1 og 2 vælger at vente med at bringe ordinære timer på banen til borger og virksomhed har lært hinanden at kende.

Generelt er VK blevet bedre og modigere ift. til at presse på for løntimer og holde opmærksomhed på progression. Erfaringen er, at virksomhederne tager bedre imod det, end man havde frygtet, og det øger troen på, at det kan lade sig gøre.

Til at understøtte fokus på progression og ordinære løntimer har man i case 1 i løbet af projektet udviklet et skema til virksomhedskonsulenternes opfølgingsmøder, der oplister udvikling i løste arbejdsopgaver, i stabilitet, i selvstændighed, i samarbejdsevne, i fremtræden o.a. siden sidste opfølgning. Skemaet bruges samtidigt som dokumentation af praktik, således at en evt. ny praktik altid kan basere sig på erfaringerne fra den foregående praktik. Dette medvirker til at sikre fokus på udvikling/progression og mere mening for borgerne med gentagne praktikforløb, ligesom det kan anvendes, hvis sagen igen skal for rehabiliteringsteamet.

Kerneelement 6. Måltal for virksomhedsindsats, ordinære timer og mentorstøtte

Casekommunerne har opsat mål og delmål for indsatsen for at have noget at styre og arbejde efter.

Den eksterne monitorering drevet af proceskonsulenten og baseret på DREAM data er anvendt til sammenligning af egne resultater med andre kommuner, men oplevelsen er, at det ikke er anvendeligt til intern produktionsstyring. Til produktionsstyring er der brug for helt aktuelle data.

Sagsdifferentieringstilgangen, som blev tilført projektet i medio 2018, er modtaget og anvendt med stor entusiasme i casekommunerne. Sagsdifferentieringsmetoden ændrede tilgangen til borgerne, så hvor man før havde afventet, at borgeren (mentalt) blev klar til praktik, begyndte man nu at 'lede efter' borgere, der kunne påbegynde virksomhedspraktik – og med gode erfaringer til følge. Projektleder og VK gik aktivt 'på jagt' i S-sagsstammerne sammen med S for at få flere borgere at arbejde med.

To af casekommunerne har med begejstring taget projektets produktionsstyringsværktøj – også fra medio 2018 - til sig (case 1 og 3). Værktøjet gav mulighed for 'real-time' information på borger-/sagsstammeniveau og gjorde det muligt at omsætte måltal i procenter til konkrete antal borgere i de enkelte sagsstammer eller samlet for teams (som man fx skulle have ud i praktik for at nå et delmål), hvilket gjorde måltallene mere tilgængelige og motiverende for medarbejderne. I den sidste casekommune (case 2) havde man allerede udviklet eget flowskema og fortsatte med at bruge dette.

CASE 1	<p>Produktionsstyringsværktøjet har været med til at sætte skub i virksomhedsindsatsen, ifølge ledelsen, idet både ledere og medarbejdere har fulgt måltallene måned for måned.</p> <p>Medarbejderne har kunnet følge udviklingen i deres egne sagsstammer, og man har holdt månedlige tavlemøder, hvor ledelsen har gennemgået tallene.</p>
CASE 2	<p>Lederne fra de fire projekter involverede teams har fulgt indsatsen undervejs på et flowskema med estimerede måltal for, hvor mange der skulle ind for at sikre et flow. Her sås løbende antal borgere i ressourceforløb, planlagte rehab-møder, brug af mentor og af praktik. Tallene blev præsenteret af projektleder hver 14. dag på ledelsesmøde, suppleret af kvalitativ rapportering, og om der var noget der krævede ledelsesbeslutning.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der har været meget fokus på måltal.</p>

CASE 3	<p>Ledelsen havde fra starten bl.a. et måltal på 50 % i virksomhedsforløb og kommunerede dette til medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne har selv efterpurgt, at der blev sat nogle delmål, da det giver noget at 'løbe efter'. Det motiverer at nå delmålene og få anerkendelse for det, ifølge medarbejderne. Det er dog vigtigt for dem, at det sker på en ordentlig måde, så man ikke går efter målene på bekostning af borgerne.</p> <p>Det gjorde en positiv forskel for medarbejdernes motivation at gå fra at følge måltal i procenter til at følge antal borgere i sagsstammerne (via sagsdifferentieringstilgangen og produktionsværktøjet fra medio 2018).</p> <p>Ledelsen oplever, at de 'mere håndgribelige tal' har fået medarbejderne til at løfte i flok, og at alle har ydet deres bedste. Medarbejderne oplever, at overblikket gav en bedre dialog og mere målrettet samarbejde mellem S og VK.</p>
---------------	--

Kerneelement 7. Kommunen skal understøtte gode match mellem borgere og virksomheder

I alle tre casekommuner har man stort fokus på at finde individuelle match mellem borgere og virksomheder. Man har ikke arbejdet med at sikre et tilstrækkeligt antal faste pladser i virksomhederne, men henvender sig typisk til virksomheder med en konkret borger 'under armen', baseret på den enkelte borgers ønsker og behov.

CASE 1	<p>Man har brugt virksomhedscentre til de borgere, der havde brug for en øve-praktik, særligt virksomhedscentre der er gode til at motivere og løfte borgerne. Når man har haft en forventning om ordinære timer indenfor en vis tidshorisont, har man ikke brugt virksomhedscentre.</p> <p>Man er blevet bedre til at undersøge muligheder i borgernes eget netværk og at få borgere til selv at finde et praktiksted.</p> <p>Man har taget beslutning om at forsøge at få kontakt til flere virksomheder. Det har ført til at man har ringet og kontaktet flere 'ukendte' virksomheder, hvilket har haft god effekt.</p>
CASE 2	<p>Man havde ikke stor erfaring med at arbejde virksomhedsrettet med RF-borgere før projektstart og har brugt tid på at opbygge erfaring, virksomhedsnetværk, medarbejderkompetencer og arbejdsgange.</p> <p>Tilgangen er det individuelle match. Man har ikke formaliserede aftaler med virksomheder. Man har nu en dygtig VK, der arbejder med individuelle match.</p> <p>Oftest går man efter at finde 'nye' virksomheder ud fra borgernes ønsker, da man oplever størst succes med praktikerne, når praktikken er helt knyttet op på borgerens mål.</p>
CASE 3	<p>Jobcentret har årelang erfaring med et stort og udbygget virksomhedssamarbejde, de seneste 5-6 år med fokus på ordinære timer.</p> <p>Man bruger ikke partnerskabsaftaler – heller ikke med offentlige arbejdspladser og har kun et enkelt virksomhedscenter som bruges af og til. Det er ikke relevant, når man har lønnede timer for øje.</p> <p>Man har altid en borger i tankerne, når man kontakter en virksomhed.</p>

BORGERINTERVIEWS

For at få borgernes perspektiv på indsatsen har vi interviewet seks borgere fra casekommunerne.

Informanterne er ikke udtrukket som et repræsentativt udsnit af projektets målgruppe. De tre kommuner er blevet bedt om hver at finde to borgere, som har været omfattet af projektindsatsen, og som var i praktik og/eller havde ordinære løntimer på interviewtidspunktet i februar/marts 2019.

Fem af de seks interviewede er i dag i fleksjob eller forventer, at det sker meget snart, mens en er ude af sit ressourceforløb og ansat i ordinært deltidsjob (15 timer) med supplerende dagpenge.

De interviewede borgeres udsagn er ikke nødvendigvis repræsentative for de generelle borgeroplevelser. Interviewene giver dog et indtryk af, hvordan projektets indsatser opleves.

Borgerne er anonymiseret ift. navn, ligesom detaljer, der kan identificere dem, er udelukket. Det angives heller ikke, hvilken kommune borgerne kommer fra.

Det skal bemærkes, at borgerne ikke, i modsætning til jobcentermedarbejderne, taler isoleret om projektets implementering, indsats og virkning, men om den samlede oplevelse af deres forløb i jobcentret – med fokus på den del af deres forløb, som har ligget i projektperioden. De har typisk ikke været opmærksomme på, at de har modtaget en særlig projektindsats.

De interviewede borgere har meget forskellige baggrunde for at komme i ressourceforløb og har forskellige oplevelser i deres forløb, men der er visse temaer som går igen på tværs af interviewene.

De gennemgående oplevelser i interviewene er:

- at borgerne i de sidste år har oplevet færre sagsbehandlerskift
- at det betyder meget at have en fast sagsbehandler eller virksomhedskonsulent, som har kendt dem gennem et langt forløb, så man ikke 'hele tiden skal starte forfra' og 'fortælle det hele igen'
- at det mærkes tydeligt af borgeren, når sagsbehandler og virksomhedskonsulent har et tæt og godt samarbejde. Borgerne har især bemærket det som en forskel ift. deres tidligere forløb i jobcentret, eller sammenlignet med en kommune de er flyttet fra. De oplever, at sagsbehandler og virksomhedskonsulent 'taler sammen', 'vi er enige alle tre om en plan', 'de koordinerer selv, så det ikke er mig, der skal være budbringer mellem dem' m.m.
- at de er kommet hurtigt i gang i virksomhedspraktik i ressourceforløbet, hvilket opleves meget positivt: 'der skete jo pludselig noget', 'der kom handling til'
- at borgerne oplever meningsfulde praktikker, som passer til deres skånebehov og evner eller interesser: 'det passede præcist til mig', 'det var det perfekte match'
- at virksomhedskonsulenten har haft stor fokus på udvikling og progression og har været god til at presse på for ordinære timer: 'jeg får hele tiden at vide, når jeg gør noget godt', 'han siger, at jeg skal have løn, for det jeg laver'.

Borgercase 1

Janet er 64 år og har en lang karriere som tekstforfatter bag sig. For nogle år siden fik hun det psykisk dårligt og begyndte at gøre skade på sig selv. Hun endte med at miste sit job pga. en lang sygemelding.

- *Jeg har været i ressourceforløb i to år. De har alle sammen været søde og empatiske, og både rolige og løsningsorienterede og prøvet at sætte nogle rammer op, så jeg kan komme ud på en arbejdsplads på en god måde. Det er rigtig vigtigt for mig. Min virksomhedskonsulent kan også håndtere, hvis jeg begynder at græde uden grund og er meget sympatisk.*

Virksomhedskonsulenten har været gennemgående i hendes forløb og har fundet en virksomhedspraktik, hvor hun kan bruge sine evner.

- *Mine opgaver er ikke nemme, men de er spændende og sjove. Min arbejdsgiver har forståelse for mine udfordringer og er meget rar. Han ser mig som ligeværdig og sætter pris på, at jeg kan løse nogle ting, som han ikke selv kan finde ud af. Han har fået et godt indtryk af jobcentret, fordi min virksomhedskonsulent er god til at snakke med folk og åbne dem op.*

Janet arbejder 12-15 timer om ugen og er begyndt at få løn for 2 af disse timer. Det er planen, at hun skal have et fleksjob.

- *Der har været opfølgning, hvor konsulenten stillede de rigtige spørgsmål og hørte, hvordan vi arbejdede sammen, hvordan det gik osv, for at kunne følge mine fremskridt. De er vildt gode til at forsvare en i jobcentret og sige, at man skal have nogle betalte timer. Jeg vil gerne blive det samme sted, for jeg holder meget af det her. Jeg kører videre her, til jeg får et fleksjob på et tidspunkt – det går kun en vej, og det er fremad.*

Borgercase 2

Charlotte er 35 år og alenemor med to børn. Hun flyttede til kommunen for knap 3 år siden, efter 7 år på kontanthjælp i en storbykommune. Hun blev for næsten 10 år siden sygemeldt fra tjenerjob med fibromyalgi og kroniske smerter.

- *Her i kommunen gjorde de noget. Det var lige det, jeg håbede på ved at flytte. Vi var helt enige om her, at jeg ikke fortsat skulle være på kontanthjælp, jeg skulle videre. Så kom jeg på rehabiliteringsmødet og videre i ressourceforløb, og det var jeg ret positiv overfor.*

Efter næsten et år i ressourceforløb primært med træning, startede Charlotte i marts 2018 med hjælp fra sin jobkonsulent i praktik på et lille spisested i 2x2 timer om ugen. Man forsøgte at sætte timetallet op, men hver gang gik det galt med voldsomme smerter, så man måtte starte forfra. Efter et par måneder fandt man frem til de arbejdsopgaver i køkkenet, som passede til Charlotte, og som hun kunne færdiggøre på de 2x2,5 time, som havde vist sig at være hendes maksimum.

- *Opgaverne passede mig godt, og både kolleger og køkkenchef bakkede mig op i, at jeg skulle have løn for mit arbejde. Så fra juli 2018 har jeg haft et småjob. Jeg følte mig værdsat som medarbejder, det trænger man til efter 7 år væk fra arbejdsmarkedet, hvor selvtillid og selvværd ikke har haft de bedste betingelser. Det er skønt, når der igen er brug for en.*

Desværre er restauranten gået konkurs, så Charlotte skal i gang på en ny arbejdsplads om få dage.

- *Denne gang har jeg selv fundet en restaurant tæt på, hvor jeg bor, og min jobkonsulent har hjulpet med at få aftalen på plads. Jeg starter i praktik i 5 uger i 2x2,5 timer. Så håber jeg at få lønnede timer, som kan blive til et fleksjob. Jeg hælder ikke så meget til førtidspension mere, for jeg har for meget krudt i røven, og på trods af smerter vil jeg gerne ud af huset og bidrage med noget. Nu er det et fleksjob på 5-6 timer, der er min plan.*

Charlotte har mærket stor forskel på den kommune, hun kommer fra og den nye hjemkommune.

- *Det vigtigste er at have en fast kontakt, og ikke – som i min gamle kommune – skifte sagsbehandler hele tiden. En fast kontakt giver tillid og tryghed, og samtalerne bliver bedre. Her er tingene samlet på et sted – i den gamle kommune var det hele spredt rundt i byen. Her holder vi møder, hvor både jobkonsulent, sagsbehandler og jeg er til stede, så ved alle, hvad der er aftalt. Jeg skriver tit til min sagsbehandler med cc til min jobkonsulent - en mail om, hvordan det går. Nogle gange gør jeg det også bare for at læsse af og for at have det på skrift, for når man har kroniske smerter, forsvinder tingene, hvis man ikke skriver dem ned.*

Borgercase 3

Katrine er 40 år. Hun har været sygemeldt on and off gennem mange år. Den seneste sygemelding skete i 2008 fra et job som SOSU-assistent. Katrine fik tilkendt et ressourceforløb i februar 2018.

- *Jeg var så heldig, at min sagsbehandler, som kender mig så godt, var med hele vejen fra forberedelsen af mødet på rehabiliteringsteamet og helt til, hvor jeg er nu. Jeg skal på rehabiliteringsmøde igen midt i marts (2019), så håber jeg på et fleksjob.*

Ved starten af ressourceforløbet fik Katrine en jobkonsulent. De lavede sammen et CV, hvor alle Katrines joberfaringer kom frem, herunder også et gammelt truckcertifikat. Katrines kan pga. sin sygdom ikke mere 'arbejde med mennesker', så derfor aftalte de at forsøge med en lagerfunktion. Jobkonsulenten fandt en praktik tæt på Katrines bopæl, og hun startede i marts 2018 i 4x3 timer om ugen.

Efter 1/2 år, hvor timetallet langsomt var blevet sat op til 4x4 timer om ugen, foreslog jobkonsulenten på et opfølgingsmøde, at Katrine skulle have ordinære timer.

- *Jeg var selv med til at bestemme, hvor mange timer jeg syntes, jeg kunne være effektiv i. Jeg er ikke så god til pres, så det blev til 8 løntimer om ugen til en start. Her plukker jeg varer på hylderne, lægger nye varer på plads og sorterer. I mine praktiktimer opøver jeg nye ting fx at*

få nye varer lagt ind i vores lagerstyringssystem. Fra 1. marts er jeg kommet op på 10 løntimer om ugen. Og med fleksjobbet har de sagt ja til at aflønne for alle 16 timer om ugen.

Katrine har bemærket en meget stor forskel i jobcentrets indsats, fra hun kom i ressourceforløb.

- *Jamen det er jo en mere fælles indsats. Sagsbehandler og jobkonsulent koordinerer selv, så jeg ikke skal være budbringer mellem dem. Der er en fælles plan. Sagsbehandler har været med på virksomheden, hun kender mine reaktioner og kan hjælpe med at sætte ord på. De har begge to støttet mig i at være åben om min sygdom, så de andre på arbejdspladsen kan forstå mine reaktioner. Sagsbehandleren har været tovholder og haft styr på det hele, så jeg kunne slappe af. Jobkonsulenten har fundet en virksomhed, hvor jeg kunne starte i praktik, få løntimer og få et fleksjob efter bare 1 år. Det er jo ret fantastisk, at det er lykkedes.*

Borgercase 4

Danni er 33 år og har en lille datter. Efter år 4-5 med ledighed, barselsorlov og lange periodevise sygemeldinger fra ufaglærte jobs, fik hun i juni 2018 tilkendt ressourceforløb. En forældrekompetenceafklaring ifm. skilsmissen efter et belastende forhold havde vist, at Danni led af kronisk stress.

Umiddelbart efter tilkendelsen af ressourceforløbet flyttede Danni til en ny kommune. De første måneder gik med at etablere sig og få en rolig hverdag med den lille datter. Men i efteråret fik Danni opdateret sit CV og gik selv i gang med at skrive ansøgninger.

- *Jeg sagde til min sagsbehandler og min jobkonsulent, at jeg ville i gang på en virksomhed og meget gerne med nogle løntimer. For det var jo ikke så meget mit helbred, der var noget i vejen med, det var mere det pres, jeg havde levet under, der havde gjort mig syg. Så jeg troede på, at jeg kunne få det bedre efter min flytning, og jeg ville gerne i gang.*

På et møde i jobcentret fik Danni telefonnummeret på et plejecenter i kommunen, som havde brug for en afløser.

- *De foreslog, at jeg kontaktede lederen selv, og det var jo fint. Men jeg havde nået at sende et par andre ansøgninger, og pludselig skulle jeg til to samtaler. Og den ene gik så godt, at jeg startede som P-vagt efter nytår på 15 timer om ugen, og fra næste måned er jeg lovet flere timer. Jeg er ude af ressourceforløbet og får suppleret lidt fra A-kassen. Jeg står selvfølgelig til rådighed og skal søge job, men ellers har jeg ikke mere med jobcentret at gøre.*

Danni er ikke helt tilfreds med sit forløb i jobcentret.

- *Det var simpelthen for sløvt. Jeg ved da godt, at jeg flyttede hertil lige ved sommerferien, og at de måske lige skulle lære mig lidt at kende. Men alligevel, der skete bare for lidt. Nu er jeg en type, der godt kan få noget til at ske selv, men hvis man ikke er det... Jeg føler ikke, at jeg*

har fået meget hjælp hverken fra jobkonsulent eller sagsbehandler. Men man kan selvfølgelig sige, at det hele egentlig er gået ret godt.

Borgercase 5

Peter, der har en baggrund som sælger, er efter en lang sygdomsudredning og to ressourceforløb netop begyndt i et fleksjob. I sit første ressourceforløb var han i praktik på et plejehjem, men det var ikke noget der kunne udvikle sig til et job. Ressourceforløbet var også præget af, at han endnu ikke havde fået en diagnose.

- *I mit første ressourceforløb for nogle år siden var jeg tilknyttet en ekstern konsulent. Jeg sagde, at jeg godt kunne tænke mig praktik på et bibliotek, da det ville passe til mit behov for ro, og fordi jeg godt kan lide biblioteker, men jeg fik at vide, at det slet ikke var en mulighed.*

Peter kom i endnu et ressourceforløb på det tidspunkt, hvor jobcentret var påbegyndt Bedre ressourceforløb, og han oplevede en klar forskel fra det første forløb.

- *Det bedste ved 'Bedre ressourceforløb' var dialogen om, hvad der skulle ske. Jeg føler mig mere hørt, bl.a. om at jeg gerne ville arbejde ved biblioteket. Jeg har, lige fra jeg blev syg, været fortaler for, at det var et sted, jeg kunne se mig selv, og det var rart, at der endelig blev lyttet til det. God kommunikation har været det vigtigste for mig, og det har været en stor fordel at have en sagsbehandler og virksomhedskonsulent, der kunne snakke sammen.*

Da Peter kom i det nye ressourceforløb, gik der kun kort tid, før han havde en samtale med lederen for biblioteket sammen med virksomhedskonsulenten, og han var glad for at mærke, at der skete noget, og der blev rykket hurtigt.

- *Jeg har været på biblioteket i ca. 1 år nu, og er for nylig overgået til fleksjob. Vi har prøvet os frem og fundet ud af, at jeg kan arbejde 10 timer om ugen. Hvis der er et aftenarrangement, sygdom eller nogen har behov for at bytte vagt, er jeg fleksibel, og det er rart at være en del af teamet og kunne træde til, når der er behov for det. Jeg er glad for at være i kontakt med arbejdsmarkedet igen, og håber jeg kan bevare det i fremtiden, selv med min sygdom.*

Borgercase 6

Frank er 33 år, han har været sygemeldt siden 2014 fra et job på en metalvirksomhed. Udover sygdommen, er Frank stærkt ordblind, og har fx problemer med mails og anden skriftlig kommunikation. Frank har siden december 2018 været ansat i et fleksjob som klargøringsmand på et mindre bilværksted i 2x3 timer om ugen, hvor han rengør biler og kører for firmaet fx efter reservedele, efter havarerede biler og med kunder.

- *Jeg aflaster de andre her, så de kan koncentrere sig om at få bilerne gjort køreklare. Jeg kan ikke arbejde med værktøj mere, så der skulle findes på noget nyt. Det er rigtig godt at få et job igen, selvom man lige skal vænne sig til selv at skulle tage sig af feriepenge og al den slags. Jeg har heldigvis en fagforening (3F), der hjælper mig lidt. De har været bisidder for mig, for det har jeg brug for.*

Frank fik tilkendt ressourceforløb i starten af 2017 og kom kort efter i virksomhedspraktik et par timer om ugen i et firma, der solgte campingvogne. Efter et par måneder stoppede praktikken pga. for meget sygefravær. Man forsøgte igen med virksomhedspraktik, men også den blev afbrudt pga. for meget sygefravær.

I starten af 2018 fik Frank ny jobkonsulent. Hun foreslog praktik i en af kommunens trofaste samarbejdsvirksomheder, et bilværksted som er kendt for sit sociale ansvar. Frank var positiv og insisterede på selv at tage til jobsamtalen. Samtalen gik godt, og Frank startede i praktik i 2x3 timer om ugen, da de tidligere praktikker havde vist, at det var hans maksimale timetal. Ved opfølgningen efter 2 mdr. foreslog jobkonsulenten, at Frank skulle have løn for de 6 timer om ugen.

- *Jeg var sgu' ikke helt sikker, for jeg syntes ikke, at jeg ydede nok. Men chefen sagde ja, og så blev det sådan.*

I december 2018 fik Frank tilkendt fleksjob og fik ansættelse på bilværkstedet.

- *Jeg må sige, at det har været en vej fuld af huller og mange omveje. Jeg plejer at sige, at det er som at gå i stå på en motorvej, og alle andre bare suser forbi. Der er ingen, der stopper og hjælper. I jobcentret har jeg skiftet sagsbehandler mange gange, og det er som at starte forfra hver gang. Og ens praktikker bliver stoppet pga. af sygefravær, jamen det er da fordi man er syg, at man er i praktik, ikke? Men til sidst fik jeg en jobkonsulent og en sagsbehandler, der arbejdede tæt sammen, og så kom vi da endelig i mål.*



DISCUS⁹

Nørre Allé 70 G
8000 Aarhus C
Denmark

Brolæggerstræde 6
Baghuset 1. sal
1211 København K
Denmark

+45 7020 2229
discus@discus.dk
www.discus.dk