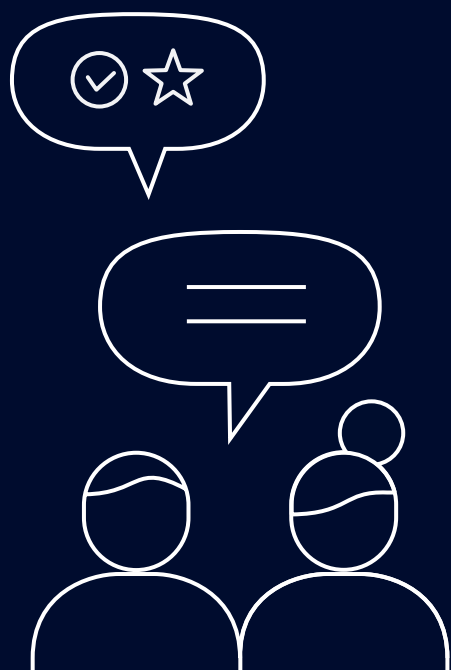


Erfarings- opsamlinger 2024

Fra eksterne leverandører af
beskæftigelsesindsatser i København



Indhold

Leverandørernes besvarelse af de tre generelle spørgsmål	03
Leverandørernes bevarelse af spørgsmål målrettet de enkelte aftaler	07
Leverandørernes anbefalinger på tværs af alle målgrupper	11
Oversigt over citater	13

Indledning

Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen samarbejder med en række aktører om beskæftigelsesindsatser til ledige borgere. Hvert år udarbejder leverandørerne en erfaringsopsamling af deres indsats, som indeholder indsigter og anbefalinger, der kan hjælpe til at optimere det fremtidige arbejde. Erfaringsopsamlingerne giver således et godt indblik i, hvad leverandørerne finder vigtigt i arbejdet med at hjælpe borgerne tættere på job eller uddannelse.

I dette års erfaringsopsamling er leverandørerne blevet bedt om at fokusere på tre områder:

1. Hvad er det vigtigste for at skabe udvikling i borgers livssituation?
2. Hvilke værktøjer anvender I, for at borgeren oplever en helhedsorienteret indsats?
3. Hvad er vigtigt for at sikre motivation hos borgeren?

Ud over dette, har leverandørerne svaret på temaspørgsmål omkring de aftaler og målgrupper, de leverer beskæftigelsesindsats til. I det følgende præsenteres hovedpointerne på tværs af leverandørernes erfaringsopsamlinger. Først gennemgås besvarelsen af de tre generelle spørgsmål, dernæst præsenteres en opsummering af de temaspecifikke spørgsmål. Denne efterfølges af en opsamling af leverandørernes anbefalinger til fremadrettet fokus i indsatsen og afslutningsvis er en oversigt over citater fra leverandørerne grupperet efter de tre generelle spørgsmål.

Leverandørernes besvarelse af de tre generelle spørgsmål

1.

Hvad mener leverandørerne er vigtigt, for at skabe udvikling i borgers livssituation?

Leverandørerne er blevet spurgt, hvad der er vigtigt for at skabe udvikling i borgernes situation. De peger på fire fokusområder:

- **Mening, mål og progression**

Når borgere oplever et forløb som et samarbejde, skaber det en positiv udvikling. Leverandørerne fremhæver, at det er vigtigt, at borgerne bliver hørt og respekteret og at de kan se mening og klare mål i forløbet. Det giver motivation og tiltro til egne evner, hvilket øger progressionen for den enkelte borger.

- **Fast kontaktperson**

Det fremmer en succesfuld udvikling af borgers livssituation, at en fast kontaktperson guider og støtter borgerne gennem forløbet. Det giver mulighed for at opbygge en tillidsfuld relation mellem borger og leverandør, og det skaber tryghed og en styrket kommunikation. Det er alle afgørende elementer i at skabe udvikling.

- **Forståelse for borgerens situation**

Nysgerrighed og forståelse for borgers situation, er vigtigt i arbejdet med at sikre udvikling. Det kræver indsigt i de udfordringer og behov, som borgerne har for at den rette individuelle indsats kan etableres.

- **Det rigtige match fra start**

Det bedste udgangspunkt for udvikling er, hvis borgerne oplever, at dét de deltager i, er relevant. Det kan både være forløbet hos leverandøren, men også i den virksomhed eller på det uddannelsessted, hvor borgeren starter. Leverandørerne arbejder med det at sikre det rette match via kendskab til borger og dennes ressourcer, forventningsafstemning og løbende samarbejde (med jobcenter, virksomhed mv), viden om jobfunktioner og løbende tilpasning af aktiviteter og opgaver.

2.

Hvilke værktøjer bruger leverandørerne for at sikre en helhedsorienteret indsats?

Leverandørerne er blevet spurgt til, hvilke værktøjer de bruger for at skabe helhedsorienterede forløb. De peger på to fokusområder:

- **Identificer tværfaglige udfordringer**

Det er centralt at få identificeret de største barrierer for borgernes tilknytning til arbejdsmarkedet. Det kræver fokus på hele borgernes livssituation for at sikre, at behovet for tværfaglig indsats bliver identificeret tidlig i forløbet, mens der i tilrettelæggelsen af indsatserne er en opmærksomhed på at få dem doseret, så bliver muligt for den enkelte borger at deltage i og overskue indsatserne.

- **Samarbejde og koordinering**

Leverandørerne har en stor opgave i at sikre, at de forskellige indsatser er koordineret og sammenhængende. Dette sikres blandt via en helhedsorienteret udviklingsplan, som sikrer transparens for alle parter. Ligeledes er der fokus på at støtte borgerne, så borgeren ikke overlades til at navigerer mellem indsatserne alene. Der er erfaring med, at der bedre kan arbejdes beskæftigelsesrettet med borgerne, når borgeren har fået støtte til at skabe stabilitet i andre aspekter af deres liv.

3.

Hvilke tilgange mener leverandørerne skaber bedst motivation?

Leverandørerne er blevet spurgt til, hvad der bedst sikrer motivation hos borgerne. De peger på tre fokusområder:

- **Tillid og relation**

Borgernes motivation øges, når de oplever at blive inddraget og når deres interesser bliver taget alvorligt. Det øger tilliden og relation mellem borger og konsulent, hvilket skaber en bedre dialog og åbenhed, som er nødvendig for at bringe borgerens ressourcer og interesser i spil. Det er afgørende, at den enkelte borger kan bidrage med, hvad han/hun vil, fordi det skaber ejerskab til det videre forløb og en tro på, at forløbet kan hjælpe den enkelte videre.

- **Mening og tro**

Borgernes motivation øges, hvis de kan se en mening i dét, de deltager i. Mange af borgerne har været udenfor arbejdsmarkedet eller uddannelse i længere tid og troen på, at det kan lykkes, er ofte meget lille. Udsigten til et job er derfor vigtige for at skabe og opretholde motivationen hos borgeren.

- **Delmål tydeliggør progression**

Borgerne bliver motiveret, når de kan se, at de udvikler sig. Borgerne kan tydeligere se denne progression, hvis det overordnede mål nedbrydes i mindre delmål. Det er vigtigt, at der sker en tilpasning mellem delmål og borgers ressourcer, så borger styrkes og opbygger selvtillid ved at nå delmålene.

**Leverandørernes
bevarelse af
spørgsmål målrettet
de enkelte aftaler**

Oversigt over aftaler og målgrupper

Leverandørerne er blevet stillet spørgsmål målrettet de konkrete aftaler, de leverer indsats på. Hver aftale omhandler målgrupper i beskæftigelseslovgivningen. I nedenstående tabel 1 ses de forskellige aftaler og hvilke målgrupper aftalerne omhandler. Efterfølgende præsenteres hovedpointerne på leverandørernes besvarelse af spørgsmål til de enkelte aftaler.

Aftale	Målgruppe
Udsatte voksne over 30 år	Målgruppen for rammeaftalen er udsatte voksne over 30 år, dvs. borgere på forskellige ydelser, som har problemer udover ledighed.
Sygemeldte borgere	Målgruppen for rammeaftalen er sygemeldte borgere, dvs. borgere, der modtager sygedagpenge, eller er i jobafklaringsforløb.
Udsatte unge	Målgruppen for rammeaftalen er unge med forskellige kognitive, psykiske og/eller sociale udfordringer. Det er unge med kognitive udfordringer og unge med udadreagerende adfærd
Brobygning til erhvervsuddannelse	Målgruppen for rammeaftalen er unge, der har et uddannelsespålæg og som derfor skal afklares, opkvalificeres, støttes og motiveres i at opstarte og gennemføre en erhvervskompetencegivende uddannelse.
Borgere med bande- og rockerrelationer	Målgruppen for rammeaftalen er borgere med tilknytning bande- og rocker miljøet-

Tabel 1: Oversigt over aftaler og hvilke målgrupper, der er tilknyttet aftalerne

Udsatte voksne og sygemeldte borgere

Leverandørerne er blevet spurgt til, hvad der er vigtigt i det virksomhedsrettede arbejde, når der etableres lønnede timer og fleksjob. Der peges på følgende:

- Tidligt i dialogen med virksomhed at tale om lønnede timer, hvor viden om borgerens ressourcer og ønsker kobles med viden om virksomhedens jobfunktioner og opgaver.
- Arbejde målrettet på at etablere lønnede timer, når borger laver reelt arbejde.
- Anvender socialt frikort som motivationsfaktor for ansættelse i småjob
- Arbejder med at fjerne udbrede misforståelser omkring fleksjob hos mange arbejdsgivere.

Udsatte unge

Leverandørerne er blevet spurgt til, hvordan de arbejder med brugen af løntimer, småjob og handicapkom-penserende ordninger. De er ligeledes blevet spurgt til, om der er sammenhæng mellem virksomhedsrettet indsats og efterfølgende uddannelsesstart. Leverandørerne peger på følgende:

- Virksomheder "klædes på" før praktikstart, og der udarbejdes jobplan sammen med den unge og virksomheden
- Virksomhederne støttes gennem praktikperioden til fx tilpasninger af arbejdsopgaver
- Fokus på at etablere lønnede timer. Der er erfaringer med, at løntimer gør vejen til uddannelse kortere, da det øger chancerne for at de unge opnår (deltids)job under uddannelse, og det øger ligeledes muligheden for evt. læreplads.

Brobygning til erhvervsuddannelse

Leverandørerne er blevet spurgt til, hvordan de arbejder med at vejlede flere unge til at vælge en erhvervsuddannelse. De peger på to fokusområder, der indgår som del af brobygningsforløbet:

- Der er i forløbet fokus på afklaring af de unges ønsker og af, hvilke muligheder de har for at starte på en uddannelse. De unge opnår derigennem en større forståelse for deres egne situation og hvilke forventninger og udfordringer, de kan møde ved at gå på en ordinær uddannelse
- Der er i forløbet fokus på at inspirere de unge og klæde dem på til at træffe uddannelsesvalg. Der arbejdes i den forbindelse med skoleforberedende aktiviteter, uddannelsesbesøg, udviklingsdage, værkstedsundervisning ect. Som del af aktiviteterne udarbejdes der uddannelsesplaner sammen med de unge, så vejen frem mod uddannelsesstart bliver konkret.

Borgere med bande- eller rockerrelationer

Leverandørerne er blevet spurgt til, hvordan der arbejdes med progression og hvordan de samarbejder om parallelle processer, fx misbrug og afkriminalisering?

- Tillidsopbygning er vigtigt, fordi mange af borgerne har mistet tilliden til systemet og sig selv. Det er en barriere for at arbejde beskæftigelsesrettet med borgerne.
- Synliggøre progression ved at bryde komplekse processer ned i mindre, overskuelige trin, så borgeren forstår, hvad hvert skridt indebærer.
- Sideløbende arbejde med andre indsatser. Parallelt med beskæftigelsesindsatser hjælpes borgeren med rusmiddelbehandling, kontakt til Enheden for Kriminalpræventive indsatser (EKI) mv. Borgene bringes til accept af, at støtteindsatser er en hjælp for borgeren, men at det i sidste ende er borgeren selv, der skal tage et aktivt valg om en livsændring.
- Beskæftigelsesfremmende indsatser. Jobpraktikforløb, løntilskud og lignende for at fremme en (gen)indtrædelse på arbejdsmarkedet.
- Hjælpe borgeren med at opbygge og vedligeholde bæredygtige sociale relationer og netværk.

Leverandørernes anbefalinger på tværs af alle målgrupper

Leverandørerne anbefaler, at der på en række områder, arbejdes på følgende:

- **Hurtigere hjælp fra Socialforvaltningen**

Der er borgere, der har brug for indsatser fra Socialforvaltningen for at sikre en stabil livssituation. En hurtigere hjælp fra Socialforvaltningen betyder, at borgerne kan få ro til at arbejde mere målrettet med tilknytningen til arbejdsmarkedet eller hurtigere blive afklaret til anden ydelse, fx fleksjob eller førtidspension.

- **Styrk samarbejdet med civilsamfundet**

Inddragelse af civilsamfundsaktører som foreninger og frivillige organisationer kan være en effektiv måde at reducere ensomhed og skabe netværk for unge eller udsatte borgere, og give adgang til nye positive fællesskaber.

- **Mere fleksible rammer**

Nogle borgere (særligt udsatte unge) har svært ved at møde fysisk i starten af et forløb. Det er vigtigt for denne del-målgruppe af borgere, at der er skabt en god og tillidsfuld relation, hvorfor leverandørerne peger på, at det kan være gavnligt at starte forløb op digitalt som efterfølgende kan overgå til fysisk fremmøde.

- **Forsat tæt samarbejde mellem leverandør, jobcenter og borger**

Leverandørerne oplever, at et tæt samarbejde skaber fælles mål og rammer om forløbet. Det er vigtigt for både borgerens motivation og udvikling, og for jobcentres videre arbejde, at der er fælle forståelse af, hvad der arbejdes med og hvornår der skal igangsættes nye tiltag. Det er vigtigt, at det tætte samarbejde fortsat prioriteres.

Oversigt over citater

I tabel 2 nedenfor er samlet et par citater fra leverandørerne under hver af de tre generelle spørgsmål

Hvad er det vigtigste for at skabe udvikling i borgers livssituation	Hvilke værktøjer anvender I, for at borgeren oplever en helhedsorienteret indsats?	Hvad er vigtigt for at sikre motivation hos borgeren?
<p>" Når vi arbejder med borgerne, er det centralt at fremhæve og bygge videre på deres ressourcer, kompetencer og muligheder."</p> <p>" Det er afgørende, at borgeren oplever en meningsfuld indsats, hvor deres ressourcer og muligheder bliver fremhævet fra starten."</p> <p>" For at komme i mål, har vi borgerens perspektiver, drømme og håb for arbejdsmarkedstilknytning som omdrejningspunktet for indsatsen"</p> <p>"... der først skal opbygges relationer og derefter, sammen med borgeren, foretages de nødvendige handlinger, for at borgeren bliver klar til at flytte sig. "</p> <p>"Virksomhedssamarbejdet bidrager helt fra start med at skabe forandring og udvikling, da borgerne igennem praktik, småjobs og løntilskud bl.a. får en reel træningsplatform..."</p>	<p>" at der på koordineret og tilstrækkelig vis arbejdes helhedsorienteret."</p> <p>"... når borgeren opnår den nødvendige støtte og hjælp af både social og sundhedsmæssig karakter, så fungerer de beskæftigelsesrettede motivationsfaktorer som socialt frikort, løntilskud mm rigtig godt."</p> <p>"... tilrettelægge de forskellige indsatser med et interval, der muliggør deltagelse og progression."</p> <p>"For at sikre en helhedsorienteret indsats tager konsulentent sammen med borgeren et 360-graders blik på borgerens livssituation, fordi aspekter, der ikke synes at have direkte arbejdsmarkedsrelevans, kan være de største barrierer for borgerens tilknytning til arbejdsmarkedet"</p>	<p>" I arbejdet med målgruppen er det afgørende at skabe en tillidsfuld relation mellem konsulentent og borgeren /den unge..."</p> <p>" Delmål og mål styrker motivationen, og fremskridt – store som små – markeres, da succes i sig selv er motiverende."</p> <p>"... størst motivation hos borgerne, når vi formår at inkorporere deres interessefelter i samarbejdet og praktikkerne. Med en anerkendende tilgang og håndholdt indsats, undersøger vi, hvordan vi kan skabe en oplevelse af mening for den enkelte i deres forløb."</p> <p>" Vi er opmærksomme på at støtte al progression, hvilke giver tro på egne evner og dermed styrkelse af mestringskompetencer"</p>

Tabel 2: Citater fra leverandørerne grupperet efter de tre generelle spørgsmål