



Bilag 1

Orientering om erfaringsopsamlinger 2023 fra eksterne leverandører af beskæftigelsesindsats

Resumé

Der er modtaget erfaringsopsamlinger fra leverandører af beskæftigelsesindsats 2023

Erfaringsopsamlingerne 2023 viser bl.a., at:

- Fokus på trivsel og trygge fællesskaber fremmer indsatserne for unge
- Tydelighed og dialog om mål og delmål fremmer arbejdet med progressionen i forløb for udsatte over 30 år og sygemeldte
- Et tæt og godt samarbejde mellem leverandør og jobcenter fremmer progression og kvalitet i afrapporteringen på forløb
- Fokus på lønnede timer fremmer borgeres motivation og mulighed for at komme beskæftigelse.

Det bemærkes i forhold til lønnede timer, at analyser fra STAR viser, at forældrenes tilknytning til arbejdsmarkedet også har betydning for børns efterfølgende tilknytning til arbejdsmarkedet: [Nye analyser: Løntimer hjælper udsatte ledige \(star.dk\)](#).

BAGGRUND

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede den 25. november 2019 som led i udbuddet af indsatser for udsatte ledige og sygemeldte borgere at indføre krav om opsamling af viden fra leverandørerne.

Formålet er dels at orientere udvalget om leverandørernes erfaringer og anbefalinger ift. indsatserne og dels at anvende opsamlingerne som grundlag for udvikling og forbedring af nuværende og kommende udbud.

Erfaringsopsamlingerne 2023

I det følgende præsenteres erfaringsopsamlingerne for hver kontrakt omfattet af kravet. Leverandørerne er blevet anmodet om at have fokus på forskellige temaer afhængig af målgruppe. Oversigten over tema og spørgsmål, som leverandørerne har forholdt sig til, præsenteres indledningsvis ved hver kontrakt.

30-11-2023

Sagsnummer I F2
2023 - 16209
Dokumentnummer i F2
3981151
Sagsnummer i eDoc
2023-0386632

Sagsbehandler
Anne-Sofie Mayerhofer
Binevs Celik
Johan Kehler
Sascha Hohlmann

Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge og andre tilbud for særligt udsatte unge

Tema / spørgsmål

- Arbejde med progression - metoder og erfaringer
- Unge i fællesskaber.

Erfaringer

Arbejde med progression - metoder og erfaringer

- At de unge typisk har behov for længere forløb for at kunne blive afdækket, motiveret og opkvalificeret til at påbegynde uddannelse / arbejde
- At praksisnær observation er væsentligt for at sikre afklaring
- At der er aftalt en klar plan med den unge og en plan B
- At medarbejderne er uddannet til at kunne løfte opgaven.

Unge i fællesskaber

- At grupper, hvor de unge kan spejle sig i hinanden, er en velegnet aktivitet, ikke mindst ift. de unges sociale opkvalificering. Nogle unge, fx unge med angst, har dog svært ved at indgå i sådanne gruppeaktiviteter
- Gruppepraktikker, hvor flere unge samtidigt er i virksomhedspraktik på en virksomhed, er en velegnet måde til at skabe fællesskab
- Aktiviteterne i fællesskabet skal være meningsgivende for de unge.

Brobygning til uddannelse

Tema / spørgsmål

- Fastholdelsesmetoder og -erfaringer, både i brobygningsforløbene og i overgang til Grundforløb
- Unge i fællesskaber.

Erfaringer

Fastholdelsesmetoder og -erfaringer, både i brobygningsforløbene og i overgangen til Grundforløb

- Introduktionen af de unge til forløbet er væsentligt, herunder at få de unge forankret i skolen. De unge skal mødes af mennesker, ikke systemet
- Forløbet skal give mening for den enkelte unge og give de unge autentiske erfaringer med at være studerende
- De unge skal have tid, men tiden skal ikke spildes
- Mentorstøtte er væsentlig for at fjerne "støj", der forstyrrer uddannelse og skaber tryghed for den unge i forløbet, herunder ift. opstart på den ordinære uddannelse og ude på lærepladsen.

Unge i fællesskaber

- Der skal skabes trygge rammer, der omfatter alle, så oplevelsen af fx ensomhed mindskes
- Der skal være forskellige aktiviteter, fx ekskursioner, arrangementer etc. som tager udgangspunkt i de unges interesser, og som skaber rammer for fællesskab og venskab samt skaber trivsel. Det kan fx være alt fra fælles morgenmad eller frokost til besøg på virksomheder m.v.
- Mentor støtter og guider den unge i forhold til fællesskabet, herunder i forhold til at håndtere sociale relationer i gruppen.

Indsatser for ledige udsatte borgere over 30 år og sygemeldte

Tema / spørgsmål

Udsatte borgere over 30 år

- Hvordan arbejder I med tydelig progression i sagerne? Hvilken metode og opfølgning anvender I for at sikre progression?
- Hvordan vil I understøtte øget fokus på og endnu hurtigere etablering af småjobs og virksomhedsplaceringer og hvad er jeres strategi?
- Hvordan arbejder I parallelt med virksomhedsrettet indsats og borgerens udfordringer?
- Hvilke metoder bruger I til at arbejde med objektive beskrivelser?
- Hvordan arbejdes der med brug af de handicapkompenserende ordninger – herunder dokumentation af overvejelser omkring ordningernes anvendelse?
- Hvilke behov ser I, som vi ikke adresserer tilstrækkeligt i dag?

Sygemeldte

- Hvordan vil I understøtte øget fokus på og endnu hurtigere etablering af småjobs og virksomhedsplaceringer - hvad er jeres strategi og forventede resultatmål?
- Hvilke metoder bruger I til at arbejde med objektive beskrivelser?
- Hvordan sikrer I, at deadline og indhold for rapporterne stemmer overens med det bestilte forløb?

Erfaringer

I det følgende er en opsummering af pointer fra de forskellige leverandørers erfaringsopsamlinger på tværs af rammeaftalerne for hhv. udsatte over 30 år og sygemeldte. Eftersom en række budskaber går igen i erfaringsopsamlingerne for de to områder, er pointerne samlet under de udvalgte temaer som beskrevet i boksen ovenfor. Pointerne nedenfor er ikke udtømmende, men et uddrag af budskaber fra erfaringsopsamlingerne.

Progression

- Indsatser tilrettelagt efter klart definerede mål og delmål fremmer udvikling og tydeliggør fremskridt i forløbene. Tydelighed om mål og delmål i jobcentrets bestilling og løbende dialog med jobcentret om udvikling i forløbet, skaber gode rammer for fremdrift mod fælles mål for borgeren.
- Tæt og godt samarbejde med jobcentret er afgørende for progressionen. Dette fremmer, at der arbejdes mod fælles mål, at udfordringer, usikkerheder og tvivl udbedres gennem dialog og at der er en tydelig rollefordeling ml. leverandør og jobcenter.
- Rimelighed ift. priser og korrekt bookede forløb er en forudsætning for, at leverandøren har ressourcer til at løfte opgaven og skabe progression.
- Tilgængelighed og hyppige 1:1-samtaler med borger med opfølgning på og videre arbejde med muligheder, mål, delmål, udfordringer og ressourcer fremmer progressionen.
- Identificering og adressering af borgers motivation sikrer, at borgeren forbliver engageret og fokuseret.
- For borgere med lange ledighedsforløb drejer det sig særligt om at belyse, afprøve og dokumentere det, der endnu ikke er afprøvet ift. at nå målet med borgers forløb.
- En ressourcebaseret tilgang, brug af progressionsværktøjer og troen på borgers jobchancer har en positiv virkning på progression mod beskæftigelse.
- Etablering af kontakt og samarbejde med andre relevante instanser, der er involveret i borgerens sag fx Socialforvaltningen, kan medvirke til at borgerne opnår progression i deres forløb.
- Løbende opfølgning på progression og særlig opmærksomhed på forløb, hvor der ikke er nok progression er nødvendigt, og sikrer, at man hurtigere tænker i alternativer, fx opdateret plan for det videre forløb.

Småjobs og virksomhedspraktikker

- En veldefineret udviklingsplan hjælper med at skabe fokus og retning for borgerens udvikling, og gør det også lettere for både borger og arbejdsgiver at se, hvordan virksomhedsplaceringen bidrager til det overordnede mål om selvforsørgelse.
- En virksomhedsrettet tilgang fra forløbets start, jobfirst-tilgang og fokus på lønnede timer fremmer motivationen hos borgerne og fremmer også etableringen af småjobs og virksomhedspraktikker
- I dialogen med virksomheder er muligheden for lønnede timer indgangsvinklen, hvis borger kan udfylde en jobfunktion. Et godt virksomhedssamarbejde om borgeren styrkes af, at leverandøren besøger virksomheden og stiller sig til rådighed ift. spørgsmål og vejledning om forløbet for borgeren.
- Mentor på virksomheden eller personlige assistenter kan understøtte udvikling af borgers tilknytning til virksomheden.
- Hvis der ikke er mulighed for lønnede timer fx i forlængelse af en praktik, arbejdes der på at omplacere borger til en virksomhed, hvor

dette er muligt, når borger bl.a. har udviklet relevante faglige og sociale kompetencer i praktikken.

- Fokus på et godt match mellem borger og virksomhed fremmer motivationen hos borger og en holdbar tilknytning til virksomheden
- Sideløbende mestring af psykiske og fysiske udfordringer fx via mestringsforløb og samtaler med konsulent/mentor fremmer borgerens forudsætninger for at indgå på en arbejdsplads. Det betaler sig at afsætte ressourcer til det virksomhedsopsøgende arbejde, fx skabe (bedre) forbindelser til lokale arbejdsgiver.

Objektive beskrivelser

- Ved indsamling af observationer fra arbejdsgiveren, bliver der spurgt ind til alle aspekter af arbejdshverdagen fx evne til at forstå instruktioner, arbejde selvstændigt, behovet for pauser, skånehensyn, adfærd m.m. som har relevans for jobcentrets afklaring af borgerens arbejdsevne. Brugen af konkrete skabeloner/spørgeguides sikrer, at man kommer omkring alle relevante temaer.
- Forventningsafstemning med jobcentret, intern kvalitetssikring og påmindelsessystemer om dokumentationen fremmer, at indholdet stemmer overens med dokumentationsbehovet og at rapporten leveres rettidigt.
- Det ønskes, at jobcentret bestiller rapporter med den kadence, der er brug for, så mængde og indhold er meningsfuldt for alle parter (ift. sygedagpenge-aftalen).
- Leverandørens (konsulentens) vurdering af borgers jobmuligheder og fremtidige arbejdsevne er en vigtig validering af de indsamlede oplysninger - arbejdsgivere er forskellige og nogle kan have svært ved at fremhæve negative aspekter ved deres ansatte/virksomhedspraktikant.
- Objektive beskrivelser ift. borgers arbejdsevne bliver ofte styrket, når der inddrages tværfaglighed i indsatsen. Fx kan en ergoterapeut observere og beskrive borgers fysiske skåne- og støttebehov på arbejdspladsen, imens en erhvervspsykolog kan understøtte observationer og beskrivelser ift. det mentale helbreds indflydelse på arbejdsevnen
- Objektive beskrivelser bliver ligeledes styrket, når der opstilles kvantificerbare mål for fx arbejdstider- og dage, pausemønstre (antal, varighed, tidspunkter), specifikke arbejdsopgaver m.v.

Handicapkompenserende ordninger

- Medarbejdernes kendskab til de forskellige ordninger om hjælpemidler, personlig assistance, mentorordning m.v. er afgørende, og ordningerne skal bringes i spil hurtigt i forløbet
- Ergonomisk vejledning om fx optimering af energistyring (timetal og arbejdsgade), etablering af effektive pauser, håndtering af behovet for hjælpemidler og udnyttelse af kompensatoriske

ordninger, forbedrer produktiviteten for borger og reducerer risikoen for arbejdsrelaterede udfordringer.

- **Anbefaling:** Der er behov for hurtigere modtagelse af hjælpemidlerne, der nogle gange bliver leveret fx efter praktikkens afslutning. Dette betyder, at det ikke er muligt at afprøve hjælpemidlerne inden for forløbs-/praktikperioden.

Generelle anbefalinger

- Det vil være fordelagtigt, hvis der sættes mere fokus på den økonomiske gevinst ved fx småjob.
- Færre administrative krav forbundet med fx at have en borger i småjob (fx ift. lønsedler), da de udgør en barriere, der kan bremse en ellers god udvikling for borgeren.
- Fremfor timepriser med store krav til administration ift. konfrontationstimer, anbefales ugepriser.
- Partnerskabsløsninger, hvor der reelt samarbejdes om at skabe de bedste resultater fx i form af erfaringsudvekslinger, workshops, faglige drøftelser, kurser m.v. med ledere/medarbejdere i jobcentret og hos leverandør.
- Afbrudte forløb kan være et tegn på, at der ses progression og at der derfor er grund til at ombooke til et andet forløb, ligesom det kan være tegn på, at borger ikke formår at møde i tilbuddet. Sidstnævnte tilfælde er ressourcekrævende for leverandør og sagsbehandler og kan tyde på, at tidspunktet eller indholdet i forløbet ikke harmonerer med borgers situation eller formåen. Det anbefales derfor at fokusere på afbrudte forløb som et indsatsområde.

Beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser

- Mestring af overfladiske symptomer kan have begrænset og kortvarig effekt. Derfor er det vigtigt at afdække, om borgeren potentielt har en underliggende psykiatrisk diagnose, der står i vejen for beskæftigelse. Afklaringen skal fremme, at borger bliver hjulpet videre til rette behandling (i andet regi), får den rette hjælp og får lagt en beskæftigelsesrettet plan.
- Hjælp til oversættelse af psykiatrisk diagnose og den konkrete betydning for beskæftigelse er afgørende for, at borgeren kommer tættere på arbejdsmarkedet. I indsatsen er leverandøren optaget af den enkeltes mulighed for at få brudt barrierer og finde en vej ind i arbejdsfællesskabet.
- Trepårtssamtale ml. sagsbehandler, borger og psykolog ved det første møde, skaber tydelighed om formålet med forløbet og en fælles forventningsafstemning. Ved trepartssamtale i afslutningen af forløbet bygges der bro til borgers videre forløb mod beskæftigelse, fx videre aftaler om kontakt med lægen ift. behandling eller skånehensyn i praktik.

Lokalt forankret indsats

Tema / spørgsmål

- Hvordan arbejder I med tydelig progression i sagerne?
- Hvilken metode og opfølgning anvender I for at sikre progression?
- Hvordan vil I understøtte øget fokus på og endnu hurtigere etablering af småjobs og virksomhedsplaceringer – hvad er jeres strategi og forventede resultatmål?
- Hvordan vil I understøtte øget fokus på endnu hurtigere etablering af småjobs og virksomhedsplaceringer og hvad er jeres strategi?
- Hvordan arbejder I parallelt med virksomhedsrettet indsats og borgerens udfordringer
- Hvilke metoder bruger I til at arbejde med objektive beskrivelser?
- Hvordan arbejdes der med brug af handicapkompenserende ordninger – herunder dokumentation af overvejelser omkring ordningernes anvendelse?
- Hvilke behov ser I, som vi ikke adresserer tilstrækkeligt i dag?

Erfaringer

Progression

- Der arbejdes systematisk med mål og delmål, herunder iværksættelse af aktiviteter, som understøtter fastsatte mål og delmål.
- Anvendelse af progressionsværktøjer, som synliggør progression for både borgere og fagpersoner, bidrager til dels at skabe motivation og dels at skabe systematik og overblik.

Småjob og virksomhedsplaceringer

- Motivationsarbejde og jobrettet målsætning fra forløbets start
- Anvendelse af socialt frikort som motivationsfaktor for ansættelse i småjob
- Iværksættelse af relevante hjælpeforanstaltninger (ex. misbrugsbehandling, økonomisk- og juridisk bistand mv.) tidligt i forløbet og sideløbende med beskæftigelsesrettet indsats med henblik på at øge borgerens hverdagsmestring, herunder varetagelse af job
- Tidlig inddragelse af relevante virksomheder/arbejdspladser, som matcher borgerens kompetencer og jobønsker.

Virksomhedsrettet indsats og borgerens udfordringer

- Der iværksættes en helhedsorienteret indsats, som inddrager alle aspekter af borgerens hverdag samt forsøger at håndtere borgernes komplekse udfordringer
- Sociale, økonomiske og sundhedsmæssige indsatser iværksættes samtidig med beskæftigelsesrettede indsatser (ex. ansøgning om

enkeltydelse, kontakt til socialforvaltning vedr. børn, kontakt til sundhedsvæsenet mv.

Objektive beskrivelser

- Tæt samarbejde med jobcenteret om mål og rammer for forløbet
- Tæt samarbejde og hyppig dialog med borger og praktikvirksomhed om borgerens forløb, progression, hjælpeforanstaltninger mv.
- Anvendelse af dokumentationsværktøjer, som fx logbog eller journaliseringssystem.

Handicapkompenserende ordninger

- Der er fokus på at anvende de handicapkompenserende ordninger bl.a. i forhold til udvikling og afklaring af borgernes arbejdsevne
- Der iværksættes behovsafklaring ifm. virksomhedsrettede indsatser, og der tilbydes hjælp til ansøgning
- Forløbsbeskrivelser og leverandørrapporter indeholder beskrivelser af handlingsforløb og overvejelser omkring anvendelse af handicapkompenserende ordninger.

Generelle anbefalinger

- Mange forløb iværksættes mhp. afklaring til fleksjob eller førtidspension. Der ønskes derfor et øget fokus på, at de forberedende planer igangsættes tidligt i forløbet for de borgere, som skal i et afklarende forløb. På den måde vil beskrivelserne fra leverandøren kunne bruges mere fyldestgørende, og afklaring af borgeren ske hurtigere.
- I komplicerede sager, herunder sager, hvor borger er udfordret på motivationen, manglende fremmøde eller sygdom, er det vigtigt at sikre kontinuitet for at kunne fastholde borger i forløbet. Dette kræver ofte et tæt samarbejde mellem leverandør og jobcenter.
- For målgruppen af kvinder med etnisk minoritetsbaggrund, vil en samlet holdopstart kunne bidrage positivt til, at kvinderne vil kunne spejle sig i hinanden og støtte hinanden

Videre proces

Hver leverandørs erfaringsopsamling drøftes individuelt med leverandøren, som led i partnerskabet med leverandørerne.

På baggrund af erfaringsopsamlingerne kan der blive tale om ændringer i tilbud, iværksættelse af forsøg m.v. Erfaringerne indgår endvidere i arbejdet med tilrettelæggelse af fremtidige indsatser, herunder krav i nye udbud m.v.

Næste erfaringsopsamling fra leverandører med aftaler for udsatte unge og voksne borgere m.v. afgives september 2024 af leverandørerne.

Leverandører med erfaringsopsamlinger 2023

Udsatte og sygemeldte voksne

Tabel 1 - Overblik over rammeaftaler om indsatser for udsatte og sygemeldte

Rammeaftaler om indsatser for udsatte og sygemeldte borgere
Udbudsområde 1: Udsatte og fleksjobsvisiterede borgere <ul style="list-style-type: none"> • Incita, https://incita.dk • Væksthuset, Formål og virke - Væksthuset (vaeksthuset.dk) • Dekra Job, https://www.dekra.dk/beskaeftigelsesindsats • Hans Knudens Institut (HKI), Alle har ret til et arbejdsliv - hki.dk • Dansk Råstof/Springbræt, http://springbraet.dk/
Udbudsområde 2: Sygemeldte borgere <ul style="list-style-type: none"> • Incita • Væksthuset • HKI • Plan & Handling, https://planoghandling.dk/
Udbudsområde 3: Erhvervet hjerneskade (<i>intet krav om erfaringsopsamling</i>) <ul style="list-style-type: none"> • HKI • Center for Hjerneskade, https://centerforhjerneskade.dk/
Udbudsområde 4: Psykiske lidelser (<i>intet krav om erfaringsopsamling</i>) <ul style="list-style-type: none"> • PPclinic, https://www.ppclinic.dk/ • Incita (<i>aftalen er deaktiveret efter aftale med Incita</i>)

Lokalt forankret beskæftigelsesindsats

Tabel 2 - Overblik over rammeaftaler om lokalt forankret indsats

Rammeaftaler om indsatser om lokalt forankret indsats
<ul style="list-style-type: none"> • Send Flere Krydderier, Send Flere Krydderier - Enkel kogekunst fra hele verden • Servisio, Servisio -- mennesker i fokus • SydhavnsCompagniet, Sydhavnen - Sydhavnscompagniet • Settlementet, Velkommen - Settlementet

Unge

Tabel 3 - Overblik over rammeaftaler om specialiserede indsatser for særligt udsatte unge og andre tilbud for særligt udsatte unge

Rammeaftaler om specialiserede indsatser for særligt udsatte unge
Udbudsområde 1: Unge med udviklingshæmning, herunder uafklarede: <ul style="list-style-type: none"> • Væksthuset • HKI.
Udbudsområde 2: Unge med diagnose i autismspektret, herunder uafklarede: <ul style="list-style-type: none"> • Væksthuset.
Udbudsområde 3: Unge med psykisk diagnose / handicap, sårbarhed, misbrug og/eller hjemløshed: <ul style="list-style-type: none"> • HKI • Incita • Væksthuset.

<p>Udbudsområde 4: Udadreagerende unge m.v.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incita • Væksthuset.
Særindsatsaftaler
<ul style="list-style-type: none"> • Socialforvaltningen, Captum / Jobmatch, Borgercenter Handicap • Settlementet, forsøget "Fra Settlementet til studiestart", støttet af Velux Fonden.

Table 4 - Overview of framework agreements on vocational training

Rammeaftaler om brobygning til uddannelse
<p>Udbudsområde 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HRS, Hotel- og Restaurantskolen - Skolen for gastronomi (hrs.dk)
<p>Udbudsområde 2: Brobygning til uddannelse på hovedindgangen Sundhed, omsorg og pædagogik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SOSU H, Gør en forskel for dig selv og andre. Tag en uddannelse på SOSU H
<p>Udbudsområde 3: Brobygning til uddannelse på hovedindgangen Teknologi, byggeri og transport:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TEC, Technical Education Copenhagen TEC
<p>Udbudsområde 4: Mentorstøtte på VUC</p> <ul style="list-style-type: none"> • KVUC, Københavns VUC Fleksibel uddannelse til voksne KVUC
<p>Udbudsområde 5: Brobygning til uddannelse via daghøjskole:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kursustrappen Frederiksberg, Velkommen til Kursustrappen på Frederiksberg Kursustrappen Frederiksberg
<p>Udbudsområde 6: HF Inklusion+</p> <ul style="list-style-type: none"> • KVUC, En fuld HF på ca. 3 år med støtte undervejs HF Inklusion+ KVUC

Bilag

Følgende erfaringsopsamlings, i alfabetisk rækkefølge, kan rekvireres:

1	Erfaringsopsamling 2023 fra Captum / Jobmatch, Socialforvaltningen
2	Erfaringsopsamling 2023 fra Concere (Dekra)
3	Erfaringsopsamling 2023 fra Dansk Råstof/Springbræt
4	Erfaringsopsamling 2023 fra HKI, ungeområdet
5	Erfaringsopsamling 2023 fra HKI, voksenområdet
6	Erfaringsopsamling 2023 fra HRS
8	Erfaringsopsamling 2023 fra Incita, ungeområdet
9	Erfaringsopsamling 2023 fra Incita, voksenområdet, sygemeldte
10	Erfaringsopsamling 2023 fra Incita, voksenområdet, udsatte
11	Erfaringsopsamling 2023 fra Kursustrappen Frederiksberg
12	Erfaringsopsamling 2023 fra KVUC, HF Inklusion+
13	Erfaringsopsamling 2023 fra KVUC, Mentorslusen
14	Erfaringsopsamling 2023 fra Servisio
15	Erfaringsopsamling 2023 fra Settlementet, Lokalt forankret indsats
16	Erfaringsopsamling 2023 fra Settlementet, forsøget "Fra Settlementet til uddannelsesstart"
17	Erfaringsopsamling 2023 fra SOSU H
18	Erfaringsopsamling 2023 fra SydhavnsCompagniet
19	Erfaringsopsamling 2023 fra TEC
20	Erfaringsopsamling 2023 fra Plan og Handling
21	Erfaringsopsamling 2023 fra PPclinic
22	Erfaringsopsamling 2023 fra Væksthuset