

# Metodeevaluering af Jobkonsulentindsatsen for Flygtninge og Indvandrere i Århus Kommune

10. semester, forår 2008

Kandidatuddannelsen i Politik & Administration

Aalborg Universitet

Speciale

BILAG 1-10





## Indholdsfortegnelse:

Bilag 1. Projektbeskrivelse .....	5
Bilag 2. Interviewguide mellemlider .....	7
Bilag 3. Referat af interview med Claus Bislev .....	11
Bilag 4. Interviewguide JFI-jobkonsulenter .....	17
Bilag 5. Referater af interviews med JFI-jobkonsulenter.....	21
Interview med Kitte Laursen og Anette Nitschke, Jobcenter Vest .....	23
Interview med Ulla Vitten, Jobcenter Centrum.....	29
Interview med Henrik Kokborg, Jobcenter Syd .....	37
Interview med Anne Dixgaard, Jobcenter Nord .....	47
Interview med Reza Taremian, Sprogcenteret .....	53
Interview med Kirstin Johansen, Sprogvejleder .....	59
Interview med Preben Bosse, VIP2 .....	63
Interview med Mona Kristoffersen, VIP 2 .....	71
Interview med Sanne Renner, VIP2 .....	77
Interview med Annette Høyer, VIP2 .....	81
Bilag 6. Registreringsskema .....	87
Bilag 7. Vejledning til registreringsskema .....	89
Bilag 8. Bevillingsskrivelse .....	97
Bilag 9. Jobcenter Århus' Beskæftigelsesplan 2008 (bilag 2) .....	105
Bilag 10. Kvantitative tabeller .....	109



## Bilag 1. Projektbeskrivelse

### Baggrund:

Regeringen har for perioden 2007-2010 afsat 300 mio. kr. til ansættelse af ekstra virksomhedsrettede jobkonsulenter i 15 kommuner, heriblandt Århus Kommune. Formålet med bevillingen er for det første at styrke integrationsindsatsen i kommunerne ved at tage hånd om de indvandrere, der har brug for en særlig tæt og målrettet opfølgning for at kunne få et job. Ydermere er det hensigten, at beskæftigelsesindsatsen i de udvalgte kommuner afspejles i konkrete resultater for indvandrernes beskæftigelse, hvorfor hver kommune har skullet opstille konkrete mål for indsatsen. Den overordnede målgruppe for indsatsen er flygtninge, indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande på starthjælp, kontanthjælp eller introduktionsydelse i den erhvervsdygtige alder. Målgruppen er endvidere karakteriseret ved at have andre problemer end ledighed (matchkategori 3-5), heriblandt kan nævnes misbrug, sproglige, helbredsmæssige samt sociale og familiemæssige problemer.

Århus Kommune er blevet bevilliget 13 mio. kr. årligt i den 4-årige periode 2007-2010. På baggrund af denne bevilling har man oprettet en særlig Jobkonsulentindsats for Flygtninge og Indvandrere (JFI), hvis mål er at bringe målgruppen i en permanent forsørgelsessituation (f.eks. i ordinært job eller uddannelse). Hertil er blevet ansat 32 flygtninge/indvandrere jobkonsulenter i 14 forskellige delprojekter. Hvert delprojekt arbejder med forskellige målgrupper inden for projektets overordnede målgruppe og forskellige metoder i indsatsen.

### Kort beskrivelse:

Jobcenter Århus (Beskæftigelsesforvaltningen, Århus Kommune) ønsker at opstarte et samarbejde med en eller flere studerende, som skal til at påbegynde deres speciale, med den hensigt at få gennemført en analyse af Århus Kommunes jobkonsulentindsats for flygtninge/indvandrere. Formålet med analysen er at afdække effekten af de anvendte metoder i delprojekterne for herved at kunne identificere "best practice" i arbejdet med at få flygtninge/indvandrere i arbejde. Der ønskes gennemført både en kvantitativ og kvalitativ analyse af de anvendte metoder.

### Lang beskrivelse:

Formål: at få gennemført en analyse af effekten af de anvendte metoder i delprojekterne under den særlige jobkonsulentindsats for flygtninge/indvandrere.

Analysen har bl.a. til formål at afdække:

1. de anvendte metoder i de 14 delprojekter under den særlige jobkonsulentindsats for flygtninge og indvandrere. Herunder en beskrivelse af de anvendte metoder med henblik på sammenligning.
2. Hvad er effekten af de forskellige anvendte metoder, herunder afdækning af "best practice"? Hvilke metoder har størst succes med at få flygtninge/indvandrere i

arbejde?

Til gennemførelse af en kvantitativ analyse vil Jobcenter Århus stille alt tilgængeligt data til rådighed ligesom yderligere indsamling af data vil blive foretaget i samarbejde med jobcentret. Til den kvalitative analyse forventes gennemført en række interviews med både ansatte og borgere. I de tilfælde hvor det er nødvendigt, vil der blive stillet tolk til rådighed.

Foruden et solidt empirisk materiale kan Jobcenter Århus tilbyde en unik indsigt i flygtninge/indvandrerindsatsen i Århus Kommune samt en mulighed for at trække på de ansattes viden og kompetencer i projektforløbet.

**Hvad forventer vi af dig?**

Det forventes at du har kendskab til kvantitative og kvalitative metoder samt at du studerer statskundskab, samfundsfag, sociologi eller lign. Yderligere er det et krav, at al data behandles under fuld fortrolighed.

Øvrige vilkår aftales, herunder kontakt under projektperioden.

Hvis du vil vide mere kan du kontakte sekretariatschef Claus Bislev på [cbi@ama.aarhus.dk](mailto:cbi@ama.aarhus.dk). Interesserede bedes kontakte os – eventuelt fremsende projektforslag – inden udgangen af januar.

Jobcenter Århus er i øvrigt åbne for andre forslag til analyser, hvis du/I skulle have en god idé.

## Bilag 2. Interviewguide mellemlider

Formålet med dette interview er for det første at få lidt mere klarhed over målet og forventningerne til evalueringen. For det andet er målet med interviewet at afdække rammebetingelserne, under hvilke jobkonsulenterne i JFI arbejder. Det er væsentligt at forstå jobkonsulenternes metodevalg og syn på kausalsammenhænge i den kontekst, de arbejder. Interviewet skal både afdække hvilke politiske, økonomiske og institutionelle rammer der er for konsulenternes arbejde.

Interviewet bliver optaget, men tanken er ikke at bruge citater i rapporten, men interviewet skal bruges til et indledende afsnit om evalueringen i evalueringsrapporten. Hvis der bliver anvendt citater, vil du få mulighed for at godkende disse inden rapporten færdiggøres.

### 1. Evalueringens mål

1. Vil du først og fremmest beskrive målet med denne her evaluering af JFI-konsulenternes metodebrug samt effekterne af metoderne?
  - a. Vidensindsamling og læring – således at midlerne bruges mest effektivt/beslutninger træffes på baggrund af hvad der virker bedst
  - b. Politisk – bevise at regeringens midler har skabt resultater
2. Hvem skal bruge resultatet af evalueringen?
  - a. Kommunalpolitikere
  - b. Jobcentersekretariatet
  - c. JFI-konsulenterne selv
  - d. Ministeriet/regeringen
3. Hvad skal resultatet af evalueringen bruges til?
4. Er det et krav fra ministeriets (regeringens) side, at I gennemfører denne evaluering?
5. Hvad var jeres overvejelser omkring at få en ekstern evaluatør til at gennemføre evalueringen?
6. Hvad er den efterfølgende proces i forhold til indsatsen – vil der løbende finde evaluering sted frem til 2010 (med eksterne evaluatører)?

### 2. Evalueringens kontekst

#### De politiske rammer

1. I skriver i projektbeskrivelsen, at JFI-konsulenterne er ansat på baggrund af en politisk beslutning fra regeringens side, om at give flere midler til ansættelse af ekstra virksomhedsrettede jobkonsulenter i udvalgte kommuner.
  - a. Har det været frit for jer i Århus Kommune, hvor I har ønsket at ansætte jobkonsulenter – hvilke delprojekter I vil oprette?
  - b. Hvilke retningslinier er der fra regeringens side i forbindelse med denne

- bevilling?/Hvilke beslutninger er truffet på statsligt niveau i forhold til indsatsen?
- c. Hvilke retningslinier fra lokalpolitisk side i forbindelse med bevillingen?/Hvilke beslutninger er truffet på lokalpolitisk niveau i forhold til indsatsen?
  - d. Hvilke beslutninger er truffet på det administrative (sekretariats) niveau i forhold til indsatsen?
  - e. Er der tilsyn med projektet fra statslig side?
  - f. Betegnelsen JFI refererer det kun til indsatsen i Århus Kommune – eller er der tale om indsatsen på landsplan?/Er etableringen af JFI en beslutning truffet i Århus Kommune?
  - g. Hvor stor politisk betydning/opmærksomhed har projektet?
2. Hvad var målet med at ansætte JFI-konsulenterne i Århus Kommune?
    - a. Jf. kravet om opstilling af konkrete mål i projektbeskrivelsen
  3. Hvilken lovgivning danner de politiske rammer for JFI-jobkonsulenternes arbejde?
    - a. Integrationsloven
    - b. Loven om aktiv beskæftigelsespolitik
    - c. Loven om aktiv socialpolitik
  4. Hvad betyder disse love for hverdagen for konsulenterne og deres frihed til at udvikle effektive metoder?
  5. Hvem kontrollerer om konsulenterne lever op til de lovgivningsmæssige krav?

## De institutionelle rammer

1. Hvordan er JFI organiseret?
  - a. Er det blot en gruppe konsulenter, med dig som chef? eller er der en organisatorisk struktur internt i JFI?
2. Er JFI-konsulenterne på lige fod med de øvrige jobkonsulenter ude i de forskellige delprojekter? Om de indgår som en del af temaet i de forskellige indsatser? Eks. deltager i møder der hvor de er?
3. Er der en ledelse for de enkelte delprojekter, som JFI-konsulenterne står til ansvar for?
  - a. Hvad har ledelsen i delprojekterne indflydelse på?
4. Hvor frie rammer har jobkonsulenterne egentlig for metodevalget?
5. Hvor går grænsen efter din mening?

## De økonomiske rammer

1. Kan du beskrive de økonomiske rammer for JFI?
2. Er økonomien afhængig af bestemte resultater af indsatsen?
3. Er der udsigt til at JFI nedlægges igen efter nogle år, eller er det en enhed, der synes at blive i Jobcenter Århus i fremtiden?
  - a. Er JFI tilstedeværelse afhængig af regeringsmidler?

## Målgruppen

1. Hvor godt er den afgrænset, og hvor meget individuelt kendskab har man til



denne?

## Afslutning

1. Er der andre forhold omkring rammerne for evalueringen og JFI, du ser relevante at fortælle om?



## Bilag 3. Referat af interview med Claus Bislev

### 1. Evalueringens mål

#### 1.1. Formålet med evalueringen

Evalueringen af jobkonsulentindsatsen skal danne grundlag for den metodeudvikling, som er et af målene med JFI projektet. Ud fra et kortsigtet perspektiv handler det om at belyse, hvorvidt man allerede på nuværende tidspunkt kan se, om der er nogen af de måder, man har valgt at gribe opgaven an på i delprojekterne, som giver gode resultater. Dermed kan man udbrede disse til de andre delprojekter. Omvendt ønsker man at identificere de metoder, der ikke virker, så man kan undlade at anvende disse. Der er tale om en "best practice" tankegang. I og med projektet løber over en treårig periode endnu, er det vigtigt så hurtigt som muligt at få udbredt de gode metoder, så man derved øger muligheden for at få en stor andel af f/i i en permanent forsørgelsessituation.

Ud fra et mere langsigtet perspektiv er formålet med evalueringen, at man skal kunne redegøre for, hvordan man er nået frem til de positive og negative resultater af indsatsen. Derfor vil der også løbende foretages evalueringer i gennem den fireårige periode.

Det er ikke et krav fra regeringen eller kommunen, at der skal foretages en evaluering. Lokalpolitisk har man besluttet, at jobkonsulentindsatsen skal anvendes til at udvikle metoder, og sekretariatschefen har efterfølgende valgt, at dette skal dokumenteres gennem en evaluering.

#### 1.2. Den efterfølgende brug af evalueringen

Evalueringen skal anvendes internt i Århus Kommune. På den ene side vil den blive brugt blandt jobkonsulenterne til at udbrede de gode metoder. Helt konkret kommer det til at foregå på den måde, at den arbejdsgruppe, der er tilknyttet metodeevalueringen, vil arbejde videre med rapporterne. De vil diskutere, hvad man kan lære af evalueringen, når det gælder metodeudvikling, og dette vil blive fremlagt for de øvrige jobkonsulenter. Efterfølgende vil der være en fælles drøftelse af dette.

På den anden side vil evalueringen indgå som en del af den afrapportering, der løbende sker til lokalpolitikere omkring JFI projektet. Der er fra lokalpolitisk side stor fokus på, hvordan bevillingen anvendes. Denne evaluering er med til at vise, at man har fokus på den måde, jobkonsulenterne arbejder på i forhold til projektet. Ud over metodeevalueringen redegøres der også kvantitativt for udviklingen i projektet i forhold til, hvor mange sager jobkonsulenterne har, og hvor mange af disse, der "bliver afklaret".

Evalueringen vil ikke blive brugt, som led i en afrapportering til regeringen. Deres evaluering af projektet foretages i stedet på baggrund af "dreamkørsler" (kvantitative data for Århus Kommunes beskæftigelsesindsats), som de selv udarbejder.

### 1.3. Intern kontra ekstern evaluuator

Sekretariatschefen havde et klart ønske om ekstern evaluuator. Ønsket om at benytte en ekstern evaluuator har baggrund i, at indsatsen på denne måde vil blive belyst med helt "uvildige og kritiske øjne". Ved at anvende en intern evaluuator er der den risiko, at man kan overse væsentlige elementer, fordi man udarbejder den ud fra en selvforståelsesramme. At anvende studerende som evaluatore ses som fordelagtigt, da det styrker samarbejdet med forskningsinstitutionerne. Ud fra den studerendes synspunkt kan dette samarbejde derudover også være fordelagtigt, da det giver vedkommende "en virkelighed at forholde sig til" i arbejdet med specialet. Man har valgt at have en ekstern evaluuator til den første evaluering, mens de efterfølgende skal foretages internt. Man håber på denne måde, at de eksterne evaluatore kan komme med nogle gode ideer til, hvordan evalueringerne implementeres i deres praksis fremover – hvordan de foretager en løbende evaluering af metoderne.

## 2. Evalueringens kontekst

### 2.1. Evalueringens politiske rammer

De overordnede rammer fra regeringens side i forhold til JFI projektet er beskrevet i en bevillingsskrivelse, der er sendt til kommunaldirektøren. Heraf fremgår det, at Århus Kommune har fået bevilliget 13.080.500 kr. om året gennem en 4-årig periode, der gives som tilskud til dækning af de lønudgifter, som følger til ansættelse af ekstra virksomhedsrettede jobkonsulenter. Kommunen fastlægger selv mål og resultatkrav og skal løbende melde tilbage til arbejdsmarkedsstyrelsen i forhold til, hvordan de har anvendt midlerne. Tilbage melding har baggrund i en kvantitativ analyse sekretariatschefen udarbejder, og denne evaluering skal som nævnt ikke anvendes i den forbindelse. Kravet er, at der skal kunne påvises en forøgelse i beskæftigelsen blandt målgruppen i løbet af indsatsperioden.

På baggrund af denne bevillingsskrivelse er det sekretariatschefen, der har haft ansvaret for at varetage opgaven, mens man på et lokalpolitisk niveau løbende har fulgt med i udviklingen. Det er sekretariatschefen, der har valgt at oprette JFI (det er kun i Århus Kommune, man har oprettet JFI – ikke i de øvrige "test-kommuner"). Sekretariatschefen har udarbejdet et forslag til hvilke mål og resultatkrav, der skal stå i beskæftigelsesplanen, hvordan projektet skal organiseres og startes op, og har udarbejdet en tids- og handleplan. Dette forslag er blevet vedtaget af byrådet.

Man har i forhold til JFI projektet valgt at anvende de målsætninger, der er angivet i *My Chance* (de har fokus på beskæftigelsesgrad, aktiveringsprocent osv.) for ikke at fastsætte for høje mål i opstartsfasen. Målene er Århus Kommune tæt på at opfyldes. I beskæftigelsesplanen for 2009, som man er i gang med at udarbejde på nuværende tidspunkt, skal der fastsættes nye mål. Målene vil have fokus på indsatsen generelt, og ikke på måltallene for de enkelte delprojekter, da dette er alt for detaljeret. Målene belyses kvantitativt, og afrapporteres via statistiksystemet.

I forhold til beskæftigelsesplanen er der angivet, at der skal være væsentlige elementer af metodeudvikling i forhold til indsatsen. Derfor er det nødvendigt, at man løbende afrapporterer til det lokalpolitiske niveau omkring projektets metoder, og hvordan man arbejder med dem.

JFI får meget stor politisk opmærksomhed, hvilket blandt andet kommer til udtryk ved, at sekretariatschefen løbende bliver bedt om at orientere rådmanden og beskæftigelseschefen om udviklingen. Rådmanden er generelt meget opmærksom på f/i området, så området er altid præget af stor politisk opmærksomhed.

## 2.2. De lovgivningsmæssige rammer for JFI

Lov om Aktiv Beskæftigelsesindsats danner de lovmæssige rammer for størstedelen af jobkonsulenternes arbejde. Derudover spiller Integrationsloven en rolle i de få tilfælde, hvor JFI-projektet har med personer at gøre, der hører ind under denne. Dette handler om en lille gruppe, der er tilknyttet Sprogcentret.

Lov om Aktiv Beskæftigelsesindsats angiver alle de værktøjer, jobkonsulenterne kan anvende i deres arbejde med at få f/i i arbejde. Den indeholder muligheden for at vælge vejlednings- og opkvalificeringsforløb, virksomhedspraktik, løntilskud, mentorordning, bevilling af uddannelse – alle de udgiftsbærende foranstaltninger jobkonsulenterne kan sætte i værk. Når vi taler "metoder", så er det den måde, hvorpå jobkonsulenterne sammensætter de værktøjer, som er i lov om aktiv beskæftigelsesindsats. Loven giver dem nogle muligheder, og det er så op til jobkonsulenterne, at bestemme hvilke værktøjer, de vil bruge, og hvordan de vil kombinere dem. Derudover handler metoder også om, hvilken tilgang jobkonsulenten har til arbejdet med borgerne: karakteren af samtalerne, hvordan man laver opfølgninger, hvor mange opfølgninger man laver, om man tager på hjemmebesøg, om man henter folk om morgenen og kører dem på arbejde, om man lærer dem at køre i bus - alt det, der handler om det tætte samarbejde med borgeren er ikke beskrevet lovgivningsmæssigt.

### **Kontrol af jobkonsulenternes arbejde**

Sekretariatschefen har opgaven med at sikre, at jobkonsulenterne lever op til de lovmæssige krav. I udgangspunktet er dette imidlertid ikke et område, han bruger mange ressourcer på. Han går ud fra at jobkonsulenterne passer deres arbejde og fører derfor ikke som sådan kontrol heraf. I det tilfælde at en jobkonsulent overtræder loven, er det dog i sidste ende sekretariatschefens ansvar.

### **Jobkonsulenternes baggrund/kompetencer**

Udgangspunktet for ansættelsesudvalget har været at sammensætte et så bredt fagligt felt som muligt. Kravet har været, at de jobkonsulenter, der bliver ansat, har arbejdet med målgruppen tidligere, men derudover har man ønsket, at de har mange forskellige forudsætninger for at varetage opgaven – og dermed mange forskellige perspektiver i forhold til den. Det gælder både socialfagligt, pædagogisk, sundhedsfagligt osv. Man har forsøgt at indfange de forskellige opfattelser, der er i forhold til denne målgruppe.

Mange af jobkonsulenterne har ikke lovgivningsmæssigt haft kompetencerne til at håndtere opgaven korrekt på grund af manglende erfaring. Derfor har man fra JFI projektets side fokus på, at deres kompetencer løbende udvikles – for eksempel ved at sørge for, at de deltager i forskellige kurser. Man har blandt andet ansat en medarbejder til at koordinere den faglige udvikling/uddannelse i forhold til jobkonsulenterne. Første trin har været at forsøge at belyse, hvad det er for nogle kompetencer, jobkonsulenterne mangler for at kunne varetage deres arbejdsopgaver. Det er efterfølgende planen, at jobkonsulenterne i mange tilfælde skal oplære hinanden i forhold til de forskellige områder.

Grundet jobkonsulenternes manglende kompetencer i forhold til at bestride jobbet er sekretariatschefen bevidst om, at der er blevet begået en del fejl i opstartsfasen. Han er dog parat til at leve med, at der begås en del fejl i denne periode, fordi der ikke er tale om lovovertrædelser, der går ud over borgeren. Jobkonsulenterne har fået at vide, at de i første omgang skal have fokus på indsatsen overfor borgerne – og at paragrafferne derfor må blive hæftet på efterhånden. De fejl, der sker, har derfor for det meste karakter af at være overtrædelser af forskellige paragraffer – for eksempel kan jobkonsulenterne glemme at notere noget af det, de skal notere i forhold til revisionen. Den manglende erfaring går på denne måde umiddelbart ikke udover borgerne, der faktisk får en større indsats, end hvad de har krav på.

Morten:

Claus har lagt vægt på, at vi giver borgeren en chance for at få opfyldt det, de gerne vil. Udgangspunktet har dermed været: Hvad er det borgeren ønsker? Lovgivningskravet for de fleste borgere er, at sagsbehandleren laver en opfølgning hver tredje måned, mens man i forhold til den håndholdte indsats har en forventning om, at man taler med borgeren en gang om ugen eller hver 14. dag. Det der er meldt ud fra Claus i forhold til borgeren er: Tag udgangspunkt i det, de ønsker og arbejd derfra – samt hav hyppig kontakt.

### 2.3. De institutionelle rammer

Claus Bislev er chef for JFI, og Morten Dreisler er både jobkonsulent og koordinator for JFI. Derudover er der intet hierarki for de øvrige JFI-jobkonsulenter, der alle arbejder på samme niveau. Det er dog planen, at der i den nærmeste fremtid vil blive lavet en funktionsopdeling, således at man internt i JFI kan klare alle de opgaver og udfordringer, der måtte komme. De enkelte jobkonsulenter vil få tildelt forskellige kompetenceområder, og bliver på sin vis ressourcepersoner, de øvrige jobkonsulenter kan henvende sig til, hvis de har spørgsmål eller brug for hjælp/vejledning. Det kunne eksempelvis være superbrugere af IT-systemerne. På den måde kan opkvalificeringen af medarbejderne ske internt gennem sidemandsoplæring.

Det har været tanken fra sekretariatschefens side at placere jobkonsulenterne ude lokalt, hvor borgeren kommer i forvejen. På den måde forsøges at undgå at miste borgere

under visitationen, da det ofte er tilfældet at nogle falder fra, når de skal overgå fra et projekt til et andet, når man har med de sværeste matchgrupper at gøre.

Det er dog meget forskelligt, hvor direkte de enkelte jobkonsulenter indgår i den daglige arbejdsgang ude i delprojekterne. Sekretariatschefen formoder, at dette forhold muligvis kan have en betydning for resultaterne/effekten af deres arbejde.

JFI-jobkonsulenterne er, ud over ledelsen i JFI, underlagt den daglige leder lokalt i delprojekterne. Den daglige leder har indflydelse på, hvordan sagerne udvælges og overtages, og hvordan der arbejdes med sagerne. Budgetmæssigt har den daglige leder desuden alle følgeudgifterne forbundet med en eller flere nye medarbejdere. Det eneste, JFI betaler, er udgifter til løn og de ting, jobkonsulenterne kan tage med sig, når de går; eksempelvis deres mobiltelefon eller lignende. Der er desuden indgået en resultatkontrakt mellem den enkelte leder af delprojektet og sekretariatschefen, hvor der nås en enighed om, hvad målet er med JFI-jobkonsulenternes arbejde, og ind i mellem indgår også beskrivelser af den metodiske tilgang for jobkonsulenten. Hvis ikke den lokale ledelse, jobkonsulenterne og sekretariatschefen kan nå til enighed om arbejdsvilkårene, så fjerner sekretariatschefen jobkonsulenterne fra delprojektet igen.

### **Metodisk frihed – hvor går grænsen?**

Sekretariatschefen stiller krav om, at jobkonsulenterne holder sig inden for lovgivningens rammer i deres arbejde. Desuden er princippet om den håndholdte indsats 'urørligt', og det er et ubetinget krav til jobkonsulenternes indsats fra sekretariatschefens side. Men håndholdt indsats mener sekretariatschefen, at der skal holdes en meget hyppig kontakt med den enkelte borger, for på den måde at undgå, at de falder fra i forskellige forløb. Det er heller ikke acceptabelt, at jobkonsulenterne opgiver sager, og sender dem tilbage til sagsbehandleren. Håndholdt indebærer ifølge sekretariatschefen for det første, at jobkonsulenten fortager den nødvendige opfølgning i forhold til den konkrete borger. For det andet princippet om 'the box stops here', hvilket betyder, at når en sag er overtaget, beholder jobkonsulenten den, til der er fundet en afklaring. Dette princip er meget unikt for JFI frem for den almindelige beskæftigelsesindsats i kommunen.

## **2.4. De økonomiske rammer**

JFI er sikret den årlige bevilling frem til år 2010, uanset hvilke resultater der opnås. En løbende årlig dokumenteret effekt og fremskridt er ikke et krav, men der skal dokumenteres en effekt efter de fire år projektet løber.

JFI er en projektorganisation, der er oprettet på baggrund af bevillingen, og som umiddelbart bliver opløst efter de fire år. Alt efter hvor gode resultater JFI efter de fire år har opnået, tages der stilling til, hvorvidt der skal implementeres nogle af de metoder, der er anvendt i JFI, i den almindelige drift i beskæftigelsesforvaltningen. Det vil efterfølgende skulle finansieres lokalt.

## **3. Målgruppen – borgere tilknyttet JFI:**

Det er forskelligt, hvordan borgerne, der får en JFI-jobkonsulent tilknyttet, udvælges. Det varierer fra delprojekt til delprojekt. På de lokale jobcentre er det et krav, at sagerne til

JFI-jobkonsulenterne skal være 'vendebunkesager', hvilket er såkaldte 'Ny-chance-sager', hvor der ikke har været nogen indsats i et år – altså de allertungeste klienter. Sammen med ledelsen på de lokale jobcentre har jobkonsulenterne screenet sagerne, og udvalgt de sager, der ville være relevante for jobkonsulenterne.

På arbejdsmarkedscentrene og Rehabiliteringscenteret udvælges borgerne til JFI ud fra de borgere, der allerede er på centrene. Der tages lokalt stilling til hvilke sager, der er relevante for JFI-jobkonsulenterne.

I VIP2 er målgruppen på forhånd defineret og omfatter omkring 300 personer i alt. Der er dernæst lavet en prioriteringsrækkefølge (3-4 prioriteringer), der udvælges ud fra, således at prioritet 1 er blevet taget hånd om i første omgang, og bagefter tages der hånd om de følgende grupper.

På Sprogcenteret bliver sagerne udvalgt på en lokal beslutning i Job og Integration – som er en decideret vejledningsenhed at sammenligne med et jobcenter dog med ansvar for nyankomne f/i). Der bliver visiteret forskellige sager til jobkonsulenten, men klienter kan også selv henvende sig til jobkonsulenten og bede om hjælp.



## Bilag 4. Interviewguide JFI-jobkonsulenter

### Indledende introduktion

*Som jeg kort fortalte over telefonen er jeg her for at evaluere dig/jer og de øvrige JFI-konsulenter, der er blevet ansat i Århus Kommune i JFI, med det formål at få flere flygtninge/indvandrere i en permanent forsørgelsessituation via en mere håndholdt indsats. Formålet med interviewet er for det første at afdække hvilke redskaber du/I og dine/jeres kollegaer bruger over for jeres klienter, altså hvilke forløb I igangsætter for den enkelte og af hvilke årsager. En anden del af evalueringen, der vil blive gennemført efterfølgende, går ud på at vurdere hvilke metoder, der synes mest effektiv i forhold til at bringe dem i en permanent forsørgelsessituation. I forhold til denne del vil I senere få en liste over en række forhold, I skal registrere for hver af jeres borgere/klienter med henblik på at lave statistik over effekterne.*

*Der bliver i forbindelse med afdækningen af jeres brug af redskaber foretaget interviews med stort set alle JFI-jobkonsulenter, som udgangspunkt. Interviewene skal bruges til at afdække hvilke metoder, der anvendes i de forskellige delprojekter samt hos den enkelte jobkonsulent. Da det er mit indtryk, at I har frie rammer til at gøre netop det, I mener, har størst effekt i forhold til at få klienterne i en permanent forsørgelsessituation, så der er umiddelbart ikke nødvendigvis overensstemmelse mellem metoderne benyttet i de forskellige delprojekter eller jobkonsulenterne imellem, hvorfor det synes nødvendigt at interviewe alle, så samtlige metoder kan blive afdækket.*

*Det jeg gerne vil høre om i interviewet her, er altså hvordan du håndterer mødet med dine klienter, og hvordan, du mener, dine klienter bedst kommer i en permanent forsørgelsessituation. Jeg vil gerne vide, hvordan dit daglige arbejde og din kontakt med dine klienter foregår, for på den måde at høre hvilke metoder du benytter over for hvilke klienttyper, samt hvilken effekt du mener, de enkelte metoder har over for klienten.*

*Interviewet vil blive optaget og senere transskriberet. Hvis der anvendes citater i evalueringsrapporten med dine/jeres udtalelser, får du/I naturligvis mulighed for at gennemlæse disse inden rapporten færdiggøres.*

### Delprojektet og målgruppen/klienttype

Umiddelbart er det mest hensigtsmæssigt at begynde med at høre lidt omkring delprojektet samt dettes målgruppe, da metoderne må formodes at være målrettet herefter. Det er lidt forskelligt, hvor meget der står om målgrupperne i det udleverede materiale, men for det meste er det af mere "teknisk" karakter. Det er selvfølgelig klart, at der i forhold til nogle af projekterne er tale om en meget broget gruppe – men det er jo så også interessant at få indblik i, om de mener, dette kræver forskellige tilgange til opgaven. Målet med denne sekvens er at få identificeret og afgrænset (evt. forskellige) målgrupper/klienttyper.

*Først vil jeg gerne høre om du kan fortælle lidt om delprojektet, herunder*

- *hvilke målgrupper/klienttyper I arbejder med og*
- *hvad målsætningen for delprojektet er*

### Supplerende spørgsmål:

- *Hvad det typisk er for nogle problemer, de forskellige klienttyper har i forhold til at komme i beskæftigelse?*
- *Hvor mange flygtninge/indvandrere er du jobkonsulent for?*
- *Er der tale om flygtninge/indvandrere, der tidligere har deltaget i lignende forløb?*
- *Er der nogle fællestræk og forskelligheder for dine klienter ud over matchgruppetilhørsforhold, således at man hensigtsmæssigt kan opdele i forskellige klienttyper? Hvilke?*

### **Metodebrug**

For at evaluere de metoder, der anvendes i de enkelte delprojekter, med henblik på at finde frem til "best practice" er det naturligvis nødvendigt at have et godt kendskab til disse. Det handler om, hvad de helt konkret gør. Denne del har karakter af at være meget beskrivende, og det er specielt i forhold til dette hovedspørgsmål, at det er vanskeligt at "standardisere" interviewguiden, fordi det er forskelligt, hvor meget viden, vi i forvejen har om de anvendte metoder. Målet med denne sekvens er at få jobkonsulenterne til klart at definere metoderne (gerne i relation til evt. klienttyper)

*Kan du/I beskrive, hvad i konkret gør/hvilke redskaber I benytter jer af i Jeres arbejde (med at få f/i i arbejde?)*

*Hvilke metoder over for hvilke klienttyper?*

### Supplerende spørgsmål:

- *Hvordan foregår et typisk forløb for en f/i hos jer?*
- *Hvad baserer du/i den individuelle vurdering på, som du/i foretager af hver enkelt klient i forhold til det videre forløb?*
- *Hvor ofte mødes du med dine klienter?*
- *Benytter du dig af sanktioner over for klienterne, hvis disse ikke lever op til kravene? Giv evt. eksempler: Nedsættelse af ydelse mv.*

### **Refleksion over metodevalg**

Det er vigtigt at få viden omkring, hvad der ligger til grund for valget af de metoder, de bruger, fordi det viser deres forståelse af sammenhængen mellem indsats og mål: hvordan metoden fører til at f/i kommer i arbejde. Dette fokuspunkt har på denne måde karakter af at være mere reflekterende.

*Hvad ligger til grund for de sæt af redskaber, du/I benytter dig/jer af over for klienterne?*

### Supplerende spørgsmål:

- *Hvorfor medvirker forløbet til at bringe klienten i en permanent forsørgelsessituation?*
- *Har du/I haft erfaringer hermed fra et tidligere arbejde? (netværk)*
- *Kan du/I sætte nogle ord på, hvordan du/I opfatter sammenhængen mellem jeres*

### *dagligdags arbejde og målene for delprojektet?*

#### **Metoderne og effekter**

Det er i forbindelse med den videre analyse i evalueringen af metodernes effekt, nødvendigt at få indsigt i hvilke(n) effekt, jobkonsulenterne mener, de enkelte metoder har. Der kan muligvis være forskellige effekter alt efter klienttype og metodevalg. Jobkonsulenternes opfattelse heraf vil være afgørende for den videre analyse og oprationalisering af kvantitative variable. Målet er her at få nuanceret information til rekonstruktion af kausalteoriene.

*Hvilken effekt har de forskellige tiltag/metoder efter din opfattelse?*

#### Supplerende spørgsmål:

- *Har du den opfattelse, at det ofte er de samme metoder/samme forløb, der virker for klienterne?*
- *Hvis nej; Hvilke metoder benytter du over for hvilke klienter?*
- *Er der forskel på effekten i forhold til bestemte klienter?*
- *Er der bestemte forhold, der efter din mening har betydning på effekten?*
- *Hvad anser du som de største udfordringer i forhold til at bringe klienterne i en permanent forsørgelsessituation*
- *Er der kulturelle forhold ved dine klienters situation, der er en barriere for at komme ud på arbejdsmarkedet?*
  - a. *Kan du give nogle eksempler?*
- *Er der sociale forhold ved dine klienters situation, der er en barriere for at komme ud på arbejdsmarkedet?*
  - a. *Kan du give nogle eksempler?*
- *Hvilke tiltag mener du, der har størst effekt i forhold til at bringe de forskellige klienttyper i en permanent forsørgelsessituation?*
  - a. *Hvorfor?*

#### **Erfaring med metoderne**

Derudover er det vigtigt at få viden om jobkonsulenternes erfaringer med arbejdet i den første tid – både de positive og negative. Specielt om de har måtte ændre praksis i nogle tilfælde – og hvorfor? Grundet de forskellige delprojekters korte levetid kan det dog i nogle tilfælde umiddelbart være begrænset, hvilke erfaringer, de endnu har med metoderne.

*Hvilke erfaringer har du /I gjort dig/jer ind til videre i forbindelse med arbejdet med at bringe dine/jeres klienter i en permanent forsørgelsessituation?*

#### Supplerende spørgsmål:

- *Hvad har været positivt/negativt?*
- *Har der været nogle problemer i forhold jeres arbejde og de anvendte metoder – og hvordan har I i så fald løst dem?*

- *Har I været nødt til at ændre praksis i nogle tilfælde?*

## Afslutning

Efter en grundig gennemgang af konsulenternes brug af metoder og syn på disse, herunder deres effekt, vil det afslutningsvist være muligt for konsulenterne at komme med yderligere kommentarer. Da de er 'eksperterne', er det sandsynligt, at de har en indsigt, der gør, at de kan se yderligere informationer, der er af relevans for evalueringen, som endnu ikke er gennemgået i interviewet.

*Har du yderligere kommentarer, eller noget af relevans for dine metoder til at bringe flygtninge/indvandrere i en permanent forsørgelsessituation du ikke mener, jeg har spurgt ind til?*

*Jeg sender efterfølgende et referat/en transskribering af interviewet som du kan godkende inden det bruges i evalueringsrapporten.*

## Bilag 5. Referater af interviews med JFI- jobkonsulenter

Indholdsfortegnelse:

Interview med Kitte Laursen og Anette Nitschke, Jobcenter Vest .....	23
Interview med Ulla Vitten, Jobcenter Centrum.....	29
Interview med Henrik Kokborg, Jobcenter Syd .....	37
Interview med Anne Dixgaard, Jobcenter Nord .....	47
Interview med Reza Taremian, Sprogcenteret .....	53
Interview med Kirstin Johansen, Sprogvejleder .....	59
Interview med Preben Bosse, VIP2 .....	63
Interview med Mona Kristoffersen, VIP 2 .....	71
Interview med Sanne Renner, VIP2 .....	77
Interview med Annette Høyer, VIP2 .....	81



# Interview med Kitte Laursen og Anette Nitschke, Jobcenter Vest

## 1. Indledende introduktion

Som indledning til interviewet fortalte jeg kort om min rolle i evalueringen, herunder hvordan samarbejdet var kommet i stand mellem Århus Kommune og jeg. Derefter fortalte jeg i hovedtræk om evalueringens opbygning, og herunder det nuværende interviews rolle i den endelige evaluering. Jeg gjorde derefter opmærksom på, at jeg gerne ville optage interviewet, hvis det var i orden med respondenterne, samt hvordan interviewet efterfølgende ville blive anvendt. Jeg gjorde afslutningsvis opmærksom på, at der ville være mulighed for at læse eventuelle citater igennem inden offentliggørelse af evalueringsrapporten.

Dette interview er foretaget som et gruppeinterview med to jobkonsulenter tilstede på samme tid. I det nedenstående vil der blive distanceret mellem de to jobkonsulenter, hvis der er forskellige tilgange jobkonsulenterne imellem. Ellers bliver der ikke distanceret.

## 2. Delprojektet og målgruppen/klienttype

Generelt for de lokale jobcentre, er det sådan, at de tager sig af de klienter i matchgruppe 4 og 5 samt sygedagpengemodtagere, der måtte være bosat i lokalområdet. Anette og Kitte er fysisk placeret på Jobcenter Vest som JFI-jobkonsulenter, og arbejder derfor under andre forhold end de øvrige jobkonsulenter og sagsbehandlere i Jobcenteret. En af de væsentligste forskelle på arbejdet i JFI er, at konsulenterne skal bruge mere tid på den enkelte klient, og derfor har konsulenterne markant færre sager, end sagsbehandlere normalt har. Anette har ansvaret for 5 sager, og Kitte har 8 sager. Andre sagsbehandlere har mellem 80 og 100 sager hver.

Kendetegnende for Jobcenter Vests klienter er, at de generelt er mere 'problematisk' end de øvrige jobcentres klienter. Det skyldes blandt andet, at lokalområdets klienter i stor udstrækning stammer fra Gellerup, hvor der generelt bor mange socialt belastede personer. Det er primært tosprogede klienter, og derfor er der meget ofte brug for tolke, hvilket gør arbejdet mere tidskrævende. Det er derfor Anettes opfattelse, at sagsbehandlerne er mere sagstyngede i netop dette lokale jobcenter.

Anette og Kittes sager udvælges ud fra fire kriterier: For det første skal de være såkaldte 'vendebunkesager'. Dette begreb dækker over sager, hvor klienten ikke har været i nogen former for afklarende forløb i det seneste år. Definitionen er dog ikke helt sikker for de to jobkonsulenter. De er dog enige om at det eneste, der er foretaget i sagerne, er den lovpligtige tremåneders opfølgning. For det andet skal klienterne have en form for beskæftigelsespotentialer, således at det ikke umiddelbart er umuligt at få dem i arbejde i

udgangspunktet. For det tredje skal klienterne endnu ikke have lykkedes at gennemføre et aktiveringsforløb, jobtræning eller lignende. Endelig skal klienten have behov for en 'håndholdt indsats'.

Andre kendetegn for klienterne er, at de er psykisk svage. De har ofte familiemæssige problemer. Nogle er misbrugere og/eller depressive, og de har alle været ledige i mange år. Andre har fysiske skader, der påvirker deres arbejdsevne. Ingen af klienterne har tidligere været i aktivering, og mange har ikke engang fået deres helbredsmæssige situation udredt hos en læge. Årsagen til denne mangel på indsats over for klienterne er, ifølge Kitte og Anette, at sagsbehandlerne i Jobcenter Vest har så mange sager, at de må prioritere, og lade sager ligge. Kendetegnende for mange af klienterne er desuden, at de er isolerede og ensomme, og mangler indsigt i egne evner og ressourcer. De har heller ikke ret megen viden om arbejdsmarkedet.

Ifølge Kitte og Anette hersker der en form for social justits i blandt flygtninge/indvandrere, hvor man fordømmer og bedømmer hinanden. Der går mange rygter i blandt flygtninge/indvandrere om det offentlige system, og de har ofte hørt om andre sager, som de holder op mod sin egen. Rygtedannelsen skaber mange myter og en del modstand til systemet. Det er desuden kendetegnende for borgerne, at man holder sit privatliv for sig selv – jf. de tillukkede gardiner i lejlighederne. Dette kommer til udtryk ved, at meget få lukkes ind i privatsfæren, og rygterne er ofte kun halve sandheder.

Anette og Kitte mener begge, at de har taget nogle lidt for svære sager til at starte med, da de ikke har været selektive nok i deres udvælgelse. De vidste i udgangspunktet ikke ret meget om arbejdet som jobkonsulent, og de kunne ikke gennemskue, hvor mange problemer den enkelte klient måtte have. De har derfor brugt tiden ind til nu på at lave udredninger af deres klienter. Ingen er endnu startet i praktikforløb, og ingen af Anettes klienter er i nærheden af at være parate til det.

### 3. Metodebrug

Kitte og Anette modtager deres sager ved, at sagsbehandlerne henvender sig til dem med en sag. De læser denne igennem og giver en tilbagemelding på, om de vil overtage den. Sagsbehandleren indkalder herefter borgeren til en samtale, som Kitte eller Anette, alt efter hvem af dem, der skal overtage sagen, sidder med til. På mødet introduceres klienten til det nye forløb, de vil skulle deltage i, herunder en introduktion til den håndholdte indsats og den nye sagsbehandler/jobkonsulent.

#### Få sager

De er begge meget opmærksomme på ikke at have for mange sager. De vil ikke have for mange sager, da de senere, når klienterne kommer i praktik, ikke kan følge op på alt for mange sager ude i virksomhederne.



## Udredning og samtaler

Kitte og Anette bruger megen tid på 'udredning'. Udredningen foregår via samtaler med klienten samt ved udredning hos Sundhedsteamet. De ser udredningen som et led i en afklaring af klienten og dennes fremtidsmuligheder. De har som fokus at finde de erhvervsmæssige ressourcer, og få dem videre, men forløbet bremses af de mange problemer, klienterne har.

Kitte og Anette har efter deres egen mening en tendens til at glemme, at de er jobkonsulenter, da klienterne er meget dårlige. Kitte og Anette starter godt nok med fokus på klientens jobønsker, men samtalen ender med at fokusere på de praktiske ting, der skal styr på, inden de skal sendes ud. De mener, at de bør tage hensyn til arbejdsgiveren, og derfor ikke kan sende alt for svage klienter ud og arbejde for dem.

De er begge dog opmærksomme på denne mangel på erhvervsfokus, og ønsker at ændre på dette. De ønsker af den grund i fremtiden sager, hvor der har været foretaget det udredende arbejde på forhånd, så de på den måde kan have mere erhvervsfokus.

I samtalerne bruges megen tid på at forklare klienterne om arbejdsmarkedet, da de alle har meget ringe kendskab til helt elementære ting. Kitte og Anette oplever, at de og klienterne har meget forskellige forståelsesrammer.

## Tolk

Kitte og Anette benytter sig begge af tolke i deres arbejde. Årsagen kan både være et ønske fra deres egen side, men det kan også skyldes klienternes ønske. Anette nævner, at hun er klar over at brugen af tolke skaber en form for afstand mellem jobkonsulent og klient. Det er desuden meget tidskrævende at bruge tolke i arbejdet.

## Hjælp til alt det praktiske

Under samtalerne gør Kitte og Anette sig klart, hvad de forskellige klienter skal have hjælp til for at få løst nogle af de problemer, de måtte have. Det kan eksempelvis være hjælp til at få børnene i institutioner, søgning af diverse ydelser, hjælp til handicappede børn osv. De lægger også stor vægt på at få klienterne sundhedsmæssigt udredt både hos Sundhedsteamet og misbrugskonsulenten.

Anette mener, at det er godt for klienterne at komme ud af deres lejlighed hver dag. Hun har derfor foreslået at gå en daglig tur med nogle af sine klienter. Det blev dog ikke vel modtaget, og er endnu ikke kommet i stand. Kitte støtter op om ideen med at gå ture med klienterne. Det kan være med til at få dem ud af deres isolation, både isolation i lejlighed, ghetto mv. De kender ofte ikke andet end deres egen boligblok. Kitte og Anette mener desuden, at det kan være nødvendigt at tage med bussen med klienterne og vise dem, hvordan man gør.

## Hjemmebesøg

Både Kitte og Anette mener, at hjemmebesøg vil være en god metode til at lære klienten bedre at kende med hensyn til deres ressourcer. Anette oplever dog ikke, at hendes klienter er åbne for ideen endnu, da de har givet udtryk for, at de gerne vil mødes på Jobcenteret. Kitte har derimod fra starten af sin ansættelse benyttet sig af hjemmebesøg hos visse af sine klienter. Hun benytter dog kun hjemmebesøg, hvis klienten har en

familie og ikke er enlig. Hjemmebesøgene kan nemlig afdække en del af familieforholdene, der kan være svære at få indtryk af via samtalerne på kontoret.

### Håndholdt - holder i hånden

Kitte og Anette lægger stor vægt på princippet om den 'håndholdte' indsats. De udlever den på den måde, at de mødes meget ofte med deres klienter - op til to gange om ugen, men som oftest en gang om ugen. Mødet kan både være i form af en samtale på Jobcenteret eller som besøg ved Sundhedsteamet. Hvis klienterne udebliver fra et møde, ringer jobkonsulenterne til dem, og tager ind i mellem ud og henter dem i hjemmet. De hyppige samtaler mødes af modstand fra klienterne i første omgang, og jobkonsulenterne oplevede mange udeblivelser i starten. Der er dog også klienter, der ser samtalerne som et frirum i forhold til at være hjemme. Som Kitte udtaler, har de to jobkonsulenter tolket den håndholdte indsats, som rent faktisk at holde klienten i hånden i bogstaveligste forstand.

### Sundhedsteamet

Kitte og Anette benytter sig hyppigt af Sundhedsteamet. De bruges i forbindelse med udredning af klienterne.

### Praktik

Hverken Kitte eller Anette har endnu haft klienter i praktik. Kitte forsøgte i et enkelt tilfælde at tilmelde en klient, der meget gerne ville i arbejde, til et vikarbureau. Det gik dog ikke, og klienten faldt fra igen, og oplevede et personligt nederlag. Kitte oplevede, at der var en række barrierer, der endnu ikke var nedbrudt, og derfor var det for tidligt at sende personen i arbejde. Oplevelsen har gjort, at hun nu venter længere, før klienterne sendes i praktik eller arbejde. Både Anette og Kitte ser praktik som et mål for klienterne, og praktik skal forsøges inden de sendes i et ordinært job.

### Sanktioner

De to jobkonsulenter er begge åbne for at benytte sanktioner. Kitte trækker den dog meget langt, før hun vil benytte sanktioner. Hun er lidt i tvivl om effekten, og benytter det kun, hvis hun ikke kan komme i kontakt med borgeren ved gentagne forsøg. Hun mener, at sanktionerne motiverer klienterne til at komme. Anette er slet ikke i tvivl om, at sanktionerne virker. Hun har stor erfaring med brugen af sanktioner. Hun advarer og derefter trækkes der i kontanthjælpen ved vedvarende udeblivelser. Sanktionen ophæves dog meget nemt igen. Det er Anettes holdning, at klienternes selv skal tage ansvar for deres eget liv, og at Anette ikke skal tage ansvaret fra dem.

## 4. Refleksion over metodevalg

Kitte og Anette taler meget sammen i det daglige arbejde og om de forskellige konkrete sager. De snakker meget om, hvordan man bedst yder en indsats. Det var deres udgangspunkt, at de gerne ville tage hjem til folk, men det har dog endnu ikke været muligt i praksis.

Kitte har en baggrund som leder af en daginstitution. Hun bruger sine tidligere erfaringer i sin tilgang til arbejdet. Hun mener blandt andet, at det er hendes ansvar, at børnene kommer i daginstitution. Hun oplever desuden, at den pædagogiske del ind i mellem tager over frem for jobkonsulentdelen. Hun ønsker desuden mere integrationstankegang over beskæftigelsesindsatsen, i stedet for at dele tingene op på den måde, hun oplever, det gøres i dag. Anette er derimod tidligere sagsbehandler, så har erfaring med sagsbehandling.

## 5. Metoderne og effekter

### Hyppig opfølgning – mere tid til den enkelte

Anette og Kitte mener, at den hyppige kontakt gør, at udredningen af den enkelte klient tager kortere tid. Man kan, ved at mødes så ofte, finde frem til flere kendetegn og barrierer ved den enkelte, der ellers ville være overset. Den hyppige kontakt gør desuden, at der skabes en større grad af tillid, og at klienten derfor åbner sig mere op for jobkonsulenten. De kan ikke på samme måde skjule deres problemer eller foregive at have problemer. Kitte og Anette finder den hyppige kontakt meget vigtig i deres arbejde. De bruger megen tid i samtalerne på at ruste klienterne videnskæssigt til at komme ud på arbejdsmarkedet, hvilket kan gøre dem mere motiverede.

### Hvad er vigtigt for at klienten kommer videre

Jobkonsulenterne mener begge, at viljen til at komme videre er helt central. De mener, at man skal motivere dem til at ønske at komme på arbejdsmarkedet. Ved blandt andet at skabe et vidensfundament er det lettere for dem at fungere på arbejdsmarkedet. Anette ser desuden det økonomiske incitament som vigtig for viljen til at arbejde. Hun bruger tid på at gøre klienterne opmærksomme på, at hvis de får en lav takst, skal der ikke ret mange times arbejde til, for at den økonomiske indtægt overstiger kontanthjælpen. Andre har næsten intet økonomisk incitament, og i de tilfælde bruger Anette tid på at fortælle om de øvrige fordele ved at være på arbejdsmarkedet – pension, frihed mv.

### Næste skridt – praktik

Da jeg spurgte til, hvad næste skridt for deres klienter på vejen mod en afklaring ville være, gav de begge udtryk for, at praktik ville være noget, de på sigt ville benytte sig af over for deres klienter. Praktikforløbet kan være med til at vise dem i praksis, hvad arbejdsmarkedet er. Praktikken kan også virke afklarende og vise, hvad den enkelte klient kan, samt afklarende for den enkelte i forhold til, hvad de gerne vil. Kitte så muligheden for, at flere af hendes klienter ville ende ud med at komme i flexjob grundet fysiske eller psykiske problemer. Kitte ser pension som den sidste udvej for sine klienter, hvorimod Anette er mere åben for at give klienterne pension, da denne kan fravælges igen på et senere tidspunkt.

## Opleves fremskridt?

Anette og Kitte oplevede i starten, at mange af klienterne udeblev fra samtalerne. Men det er blevet meget bedre med tiden. De oplever desuden, at klienterne er blevet mere tillidsfulde, og at de som jobkonsulenter har fået mere kendskab til den enkelte. De anser begge det, at de har så megen tid med den enkelte, som guld værd i deres daglige arbejde. De har ind til nu nået længere i deres afklaring af den enkelte, og ser måske snart et billede af, hvad målet for den enkelte skal være. De mener dog i flere tilfælde, at der er meget lang vej ud på arbejdsmarkedet.

## Største udfordringer

Den største hindring for klienterne i vejen ud på arbejdsmarkedet er klienternes manglende kendskab til arbejdsmarkedet, da de aldrig har været der. De ved derfor ikke ret meget om det. De mangler både viden om arbejdsmarkedet samt om dem selv. Anette ser deres egen kropsbevidsthed og manglende viden om sundhed, kost og ernæring som en hindring for klienterne.

De ser også den kulturelle status som indvirkende på, hvorvidt de kommer i arbejde eller ej. Mange mangler status i deres nuværende situation. Det at komme i arbejde sender desuden et vigtigt signal til børnene. Kitte og Anette oplever, at mange gerne vil i arbejde, da de på den måde ER noget.

## Kulturelle barrierer

Anette anser barrierer så som tørklædet eller andre former for tildækning som noget, der kan løses. Det kunne eksempelvis være i form af rengøringsjobs om natten eller lignende. De finder generelt ikke, de kulturelle forhold som en hindring, men som noget, der tvinger dem som jobkonsulenter til at tænke kreativt.

## Sociale barrierer

Kitte og Anette anser sociale barrierer som værende til stede, men de finder dog spørgsmålet meget bredt og stort, og kommer med eksempler på sociale barrierer så som manglende viden, analfabetisme, isolation, depression, misbrug og dysfunktionelle familier.

## 6. Erfaring med metoderne

Anette og Kitte startede begge d. 1. oktober 2007 og har løbende reflekteret over deres metodevalg og arbejde. De har tænkt sig at lave en stor renovering, således at de i fremtiden vil have mere jobkonsulentfokus. Det skal sikres ved, at de overtager mere funktionelle klienter. Der skal også en afdækning af centrale begreber i det daglige arbejde til, så som 'håndholdt indsats' og lignende.

De bruger meget hinanden i det daglige til sparring og modtager desuden supervision hver tredje-fjerde uge lokalt i Jobcenteret, hvilket de finder rigtig godt. De ønsker, at der indføres supervision som del af JFI – ikke kollegial supervision men professionel.

# Interview med Ulla Vitten, Jobcenter Centrum

## 1. Indledende introduktion

Som indledning til interviewet fortalte jeg kort om min rolle i evalueringen, herunder hvordan samarbejdet var kommet i stand mellem Århus Kommune og jeg. Derefter fortalte jeg i hovedtræk om evalueringens opbygning, og herunder det nuværende interviews rolle i den endelig evaluering. Jeg gjorde derefter opmærksom på, at jeg gerne ville optage interviewet, hvis det var i orden med respondenterne, samt hvordan interviewet efterfølgende ville blive analyseret. Jeg gjorde afslutningsvis opmærksom på, at der ville være mulighed for at læse eventuelle citater igennem inden offentliggørelse af evalueringsrapporten.

## 2. Delprojektet og målgruppen/klienttype

De ansatte på Jobcenter Centrum tager sig af de ledige, der er bosiddende i Århus Centrum. Målet er at bringe de ledige i en permanent forsørgelsessituation. De almindelige sagsbehandlere har omkring 100 sager, hvor der følges op på hver enkelt sag en gang hver tredje måned. Ulla Witten er ansat som JFI-jobkonsulent i Jobcenter Centrum, hvilket giver hende nogle helt andre arbejdsbetingelser, hvilke vil blive forsøgt afdækket i det nedenstående.

Målgruppen består af flygtninge/indvandrere tilhørende matchgruppe 4 og 5, og herunder både revalidender og kontanthjælpsmodtagere. Mange af klienterne har børn og deres danskundskaber er meget dårlige. De har alle enten fysiske eller psykiske problemer eller begge dele. Det er ligeledes kendetegnende, at klienterne har ringe kendskab til arbejdsmarkedet, både fordi de er fra et andet land, og fordi de ikke har haft nogen eller har haft meget lidt erfaring med arbejdsmarkedet her i Danmark. Flere er desuden kriminelle og/eller misbrugere. Det ligger til mange klienter, at de sladrer meget og er meget nysgerrige.

I Jobcenter Centrum er det sådan, at de klienter Ulla har, har hun hele ansvaret for, og der er således ikke koblet en sagsbehandler på ved siden af. Den normale procedure er, at der er en sagsbehandler, der står for den primære indsats og tager sig af 'alle problemerne', og derefter henviser de til jobkonsulentfunktionen, når klienten skal ud på arbejdsmarkedet. Ulla er dermed to i én person, da hun har hele sagen, og skal dermed varetage både sagsbehandlingen og jobkonsulentopgaverne. Grunden, til at Ulla skal agere både socialrådgiver og jobkonsulent, er ifølge Ulla formodentlig, at der var en socialrådgiver, der stoppede, da hun startede i afdelingen, og dermed kunne hun aflaste de andre ved at tage nogle af sagerne.

Ulla havde fra starten 20 hele sager, og er nu nede på 16. De sager, Ulla har overtaget, har tidligere tilhørt en anden eller flere andre sagsbehandlere. Klienterne har tidligere været i forløb så som aktivering mv., men forløbene er alle afbrudte. For kvindernes

vedkommende skyldes det ofte op til flere barselsforløb, og for mændenes vedkommende er sygdom den hyppigste årsag til de afbrudte forløb. Ulla er ikke helt sikker på, hvordan hendes sager er udvalgt, men det er højst sandsynligt sagsbehandlerne i Jobcenter Centrum, der udvælger sagerne til Ulla.

### 3. Metodebrug

#### Samtale

Ulla har i alle sine sager startet med at kalde alle klienterne til en samtale, hvor hun får et billede af klienten og omvendt. Det næste, der gøres, er at indhente alle relevante oplysninger om klienten; status fra lægen, sprogskolen mv. Gennem samtaler og disse oplysninger forsøges at finde ind til kernen af, hvad klienten kan og vil, hvilket kan tage lang tid. Ulla bruger i mødet med klienten blandt andet meget tid på at fortælle om det danske arbejdsmarked.

#### Tolk

Generelt bruges der megen tid på at skabe en fælles forståelse, da forståelsesrammerne er meget forskellige, og da sprogkundskaberne er meget dårlige. På trods heraf benytter Ulla sig næsten aldrig af tolke, hvilket er et bevidst valg. Ulla mener, at det godt kan såre klienterne at have en tolk med, og forsøger i stedet at prøve at forstå dem på egen hånd. Ulla har kun benyttet tolk én gang i forbindelse med et besøg hos Sundhedsteamet, men det formål at alle fagsprogene kunne blive forklaret korrekt. Ulla har ikke oplevet, at borgerne har bedt om en tolk ind til videre.

#### Hjemmebesøg

I det videre forløb benytter Ulla sig meget af hjemmebesøg hos sine klienter. Det gør hun, fordi mange af klienterne gerne vil have af Ulla besøger dem i hjemmet, blandt andet af praktiske årsager. Der er mange enlige mødre, der ville have svært ved at få deres børn passet, mens de skulle på Jobcenter og snakke med Ulla. Der foretages både hjemmebesøg til mænd og kvinder, og Ulla gør det gerne. Hun har ofte kontakt med sine klienter, nogle op til to gange om ugen eller oftere i visse tilfælde. Hyppigheden af besøgene/samtalerne afhænger af, hvordan klientens forløb er. Eksempelvis mødes der ikke med klienter i den tid, de bliver udredt af Sundhedsteamet. Det kan dog kræve megen overtalelse i det hele taget, at få klienten til at tage imod tilbuddet om en udredning her. Ind til eksperterne har givet klienten en diagnose, og dermed giver afklaring på, om det klienten siger, rent faktisk er tilfældet, kan Ulla ikke hjælpe klienten mere.

#### Hjælp til andre praktiske ting

Ulla arbejder ud fra den filosofi, at 'skidt skal fejes væk, inden gulvet kan vaskes'. Det kommer konkret til udtryk ved, at hun hjælper sine klienter med en lang række praktiske ting. Hun hjælper dem med at læse breve fra det offentlige, og forklarer dem, hvad der står. Hun hjælper med at finde pasningsordning til klienter med børn, der passes

hjemme. Ulla guider sine klienter rundt i de forskellige offentlige systemer, da mange ikke kender andet til det offentlige end ydelseskontoret og sagsbehandleren/jobkonsulentens kontor. Hun henviser dem også til læge, hjælper med at søge enkeltydelser mv. Et andet eksempel er, at Ulla hjalp én klient med at kontakte Statsamtet, da han ikke måtte se sine børn, hvilket gik ham meget på, og Ulla deltog i møderne mv. hvorefter klienten fik samvær med sine børn. Ulla mener, at alle de hjemlige problemer skal løses, før man tager skridtet mod arbejdsmarkedet.

### Arbejdsprøvning/praktik

Når de fleste af de praktiske forhindringer for overgangen til arbejdsmarkedet er væk, begynder Ulla at gå skridtet videre med at finde ud af, hvad der skal ske i forhold til arbejdsmarkedet. Det første Ulla foretager i samarbejde med klienten, i forhold til at bringe denne i arbejde, er, at melde personen til et vikarbureau. Ulla hjælper dem med at lave ansøgning til vikarbureauet. Det er dog endnu ikke lykkedes for en eneste at komme ud via et vikarbureau. Sideløbende bruges jobnettet for at finde ledige stillinger til klienterne, og hvis klienten er interesseret, tager Ulla kontakt til virksomheden.

Hvis der kan etableres et samarbejde, tager Ulla ud på virksomheden sammen med borgeren, men lader borgeren og virksomheden samtale derude. Ude på mødet laves en trepartsaftale om det videre forløb. Eksempelvis kan visse kvinder med børn starte med færre timer, så de kan få det til at passe med børnepasning mv., som de også skal vænne sig til. Ulla oplever, at klienterne er glade for, at Ulla tager med dem ud. Hun bruger mest private arbejdsgivere, når klienterne skal i arbejdsprøvning/praktik, fordi hun kan se i sagerne, at mange af klienterne aldrig har været på det private arbejdsmarked. Klienterne udtaler i samtalerne, at de har været ude og arbejde, men det har i stedet drejet sig om den ene kommunale aktivering efter den anden - i op til 13 år.

Der fortælles ærligt til arbejdsgiveren om klientens problemer og styrker – eksempelvis en dom der skal afsones på et senere tidspunkt. Ulla finder det utroligt vigtigt, at man er ærlig over for arbejdsgiveren. Ulla sender aldrig nogle klienter ud i noget, de ikke selv ønsker, fordi så bliver resultatet blot at de ikke møder op og de stopper igen, og resultatet bliver, at man er tilbage i udgangspunktet igen.

Hvis der skulle være noget, der ikke går efter planen ude i virksomheden, så kontakter virksomhederne Ulla, og hun tager ud og snakker med klienten. Der foretages ligeledes opfølgende samtaler løbende i praktikforløbet, uden der nødvendigvis er problemer.

Ulla har den indstilling, at selvom klienten siger, at de ikke kan eller vil arbejde, så skal de i prøve at arbejde i et par timer, for at prøve dem af. Der skal dog være en respekt for klientens ord, og Ulla vil stole på deres ord, ind til det modsatte er bevist.

Det er Ullas filosofi, at 'Man skal kravle inden man kan gå', hvilket betyder, at man stille og roligt prøver sig frem. Det betyder ligeledes, at selvom målet er et bestemt ordinært job, så kan det godt være nødvendigt at starte i praktik et andet sted, som led på vejen mod målet.

En anden leveregel Ulla giver videre til sine klienter er; ' Er dit arbejde stort eller småt – så skal du gøre det knagende godt'. Med denne læresætning signalerer Ulla til klienterne, at de skal gøre en god figur ude i virksomheden, selvom arbejdet ikke nødvendigvis er drømmejobbet.

## Tæt relation

Det er tydeligt, at Ulla har og får en meget tæt relation til sine klienter. I og med hun møder dem i deres hjem og hjælper dem med alle de praktiske ting, kommer klient og jobkonsulent meget tæt på hinanden. Ulla ønsker denne tætte relation, og ser den tætte relation som styrke i forhold til at finde ind til kernen af den enkelte klient. Hun føler desuden godt, at hun kan overkomme at have denne tætte kontakt, så længe hun ikke har så mange sager, som tidligere var tilfældet for hende i hendes job som jobkonsulent.

## Sundhedsteamet og livsstilsværkstedet

Ulla benytter sig af Sundhedsteamet, og finder det rigtig givtigt. Hun benytter ligeledes Livsstilsværkstedet, især til kvinderne, så de kan komme lidt ud. Mange af klienterne vil gerne ud blandt danskere. I livsstilsværkstedet modtager klienterne eksempelvis undervisning i øvelser, som de kan lave derhjemme – fysioterapi. De har ifølge Ulla ikke råd til at gå til fysioterapeut, hvis de selv skal betale, og derfor vælger de det fra. Der stykkes ind i mellem et personligt forløb sammen, hvor borgeren efter at have været hos fysioterapi i nogle uger, samtidigt med at de begynder at arbejde et par timer om ugen.

## Sanktioner

Et sidste middel, Ulla benytter i arbejdet mod at få klienterne i en permanent forsørgelsessituation, er brugen af sanktioner. Hvis klienten ikke møder op til det første møde, de er indkaldt til, tager Ulla nogle gange ud på adressen og banker på. Her kan hun personligt fortælle om sig selv og hendes rolle i deres sagsbehandling. Målet er at fremstå som bekymret for dem, i og med de ikke er mødt op, frem for sanktionstruende. Hvis hun ikke træffer dem på adressen, eller ikke er taget derud, sender hun som det næste en skriftlig advarsel om nedsættelse af ydelse, hvis de ikke møder op. Hvis det ikke giver nogen effekt, trækker hun dem i ydelsen. Sanktionen bortfalder dog, så snart klienten møder op og er samarbejdsvillig. Det er ikke Ullas indtryk at udeblivelsen kan skyldes, at klienterne ikke forstår den skriftlige kommunikation, da brevene er standardskrivelser, de har modtaget mange gange før.

## 4. Refleksion over metodevalg

Ulla har arbejdet med kontanthjælpsmodtagere siden 1985, og hun har været i faget i så mange år, at hun mener at kunne se på folk, ud fra kropssprog og deres ageren over for hende, hvordan man skal gribe dem an. Hun forsøger i sin tilgang at undgå at være formanende type, men derimod at snakke med dem og ikke ned til dem. Ulla forsøger at vise dem værdighed og myndighed i samtalsituationen. Årsagen til hendes metodevalg bunder i hendes sunde fornuft og erfaring med mennesker. Ulla anser det som vigtigt at prøve sig frem og have et godt samarbejde med borgerne, samt at virke troværdig over for dem. Hun vil gerne være guide og åbne døren til virksomheden, men det er op til borgeren at smække den bag sig, så virksomheden ikke kan undvære dem.

## Netværk

Ulla benytter sig ikke af tidligere kontakter eller netværk i hendes arbejde, da hun er



bosat i Silkeborg, og da hendes tidligere arbejdspladser ikke har været i Århus. Hun benytter sig meget af sine kollegaer - de har blandt andet dannet en netværksgruppe. Hun har desuden stor gavn af de månedlige personale dage i JFI-gruppen. I det daglige sendes der blandt andet mails rundt kollegaerne imellem om virksomheder, der kan bruge praktikanter, for at hjælpe hinanden - 'kollegial supervision' som Ulla kalder det. Kollegerne bruges også, hvis hun eller andre er gået i stå med en sag, hvor der gives gode råd. Hun bruger både kollegaerne i JFI, men også i JC Centrum, men det giver mere at snakke med arbejdskollegaerne i JFI, da der er samme arbejdsbetingelser de arbejder under.

## 5. Metoderne og effekter

### Hjemmebesøg

Ulla benytter sig af hjemmebesøg af den årsag, at klienterne er meget glade for hjemmebesøgene. For primært de enlige mødre er det meget besværligt at komme ind på jobcenteret, da de ofte ikke har pasningsordning til deres børn. Derfor letter det hverdagen for klienterne, at Ulla i stedet besøger dem hjemme.

### Tæt opfølgning og praktisk hjælp

Ulla anser det nødvendigt med en tæt opfølgning for at kunne hjælpe klienterne. Hun hjælper dem med alle de praktiske ting, de selv har svært ved - eksempelvis ansøgning om enkeltydelser. Ulla tog eksempelvis med en familie i Jysk, der søgte om enkeltydelser grundet store udgifter i forbindelse med børnenes allergi, for at se hvad sengetøj koster, da alle udgifter skulle anføres korrekt i forbindelse med ansøgningen.

Ulla hjælper med alle de praktiske ting, da hun anser det som muligt i forbindelse med JFI-projektet og den 'håndholdte indsats'. Det er ikke kun ledighed, der er problemet og som står i vejen for en permanent forsørgelsessituation, men der er en række andre ting, der skal være styr på.

Ulla mener, at man ved at mødes med klienterne personligt kan se, om de har forstået, det man forklarer dem. I den almindelige sagsbehandling foregår megen af kommunikationen over telefonen. I en sådan kommunikation kan man ikke på samme måde være sikker på, at budskaberne forstås, og man kan ikke aflæse, hvor kede af det klienterne er.

Den tætte opfølgning skaber en anden opmærksomhed om den enkelte og skaber en anden form for fortrolighed mellem jobkonsulent og borger. Det, at det er den samme sagsbehandler gennem hele forløbet, skaber en anden åbenhed, hvilket gør, at klienten tør tale om tingene og være ked af det. Det er dog vigtigt, ifølge Ulla, at jobkonsulenten ikke går så langt som at blive mor for dem. Der skal være en balancegang mellem håndholdt indsats og egen indsats - 'noget for noget', som Ulla siger.

### Jobprøvning/praktik

Ullas mål med et praktikforløb er, at klienterne kan få en succesoplevelse/sejr, da klienterne ikke har oplevet ret mange succeser og sejre gennem deres liv. Det er Ullas

indtryk, at klienterne gerne vil have et arbejde og tjene deres egne penge, men de har aldrig fået chancen. Ved at være på arbejde/i praktik får borgeren en positiv oplevelse af at have endelig fået et arbejde, hvilket de er meget glade for. De oplever at tjene lidt penge selv, selvom det fraregnes i kontanthjælpen. De får noget konkret ud af det; ud over lønnen får de også et buskort. Ved at have været ude på arbejdsmarkedet er de mere rustede til at få det næste arbejde, da arbejdsgiverne lægger stor vægt på tidligere arbejds erfaring. Hvis de kun har været i aktivering, stiller det dem dårligere i en ansættelsessituation.

Ulla bruger tid på at fortælle dem, hvordan de skal agere i deres praktikforløb; de skal møde hver eneste dag – til tiden, og hvis de er syge, skal de ringe til arbejdsgiveren osv. Det, at de har arbejde, eller noget der minder om det, sender et vigtigt signal til børnene. Det er vigtigt for børnene, at de kan fortælle, at deres forældre arbejder. Det gør, ifølge Ulla, noget for børnene, at de kan fortælle til deres kammerater og i skolen, at deres mor/far har fået arbejde.

### **Største forhindringer for at komme på arbejdsmarkedet**

Ulla ser alle deres personlige problemer, deres børn mv., som den største hindring for borgernes overgang til arbejdsmarkedet. De manglende danskkundskaber anses også som en meget stor forhindring. Der er ifølge Ulla ikke ret mange til at tage sig af borgerne, når de kommer ud på arbejdsmarkedet, de skal derfor kunne klare sig selv, hvilket kan være svært for dem i opstarten. Transporten til og fra arbejde er også en udfordring, da mange af borgerne har langt til arbejde inde fra midtbyen. Ulla giver eksemplet; Hvis de skal nå på arbejde i udkanten af byen kl. 7 og daginstitutionen først åbner kl. 7, så kan det ikke lade sig gøre i praksis.

### **Kulturelle og sociale barrierer**

Ulla tror ikke på, at kulturen kan være en forhindring for at indtræde på det danske arbejdsmarked. Det har hun i hvert fald ikke oplevet i forhold til sine nuværende klienter. De sociale barrierer er eksempelvis, at mange af Ullas klienter er meget ensomme og har ikke noget socialt netværk.

### **Vigtigste personlige egenskab ved borgerne**

Den vigtigste personlige egenskab ved klienterne for at komme i arbejde er, at de gerne vil have et arbejde - at de reelt gerne vil. Ulla mener, at hvis de ønsker et job, så skal de nok få et. Ved at de bider sig fast i det første job, kan de arbejde sig opad, og når de har fået arbejds erfaring, kan de så søge videre op ad. Det er Ullas indtryk, at hendes klienter virkelig gerne vil i arbejde – i hvert fald flertallet af dem.

### **Vigtigst for at bringe borgerne i en permanent forsørgelsessituation**

Ulla ser som det allervigtigste i forhold til at bringe klienterne i en permanent forsørgelsessituation, at jobkonsulenten ikke taber modet og giver op og med det samme ved at give dem pension. Man skal være tålmodig, og tro på at det nok skal lykkes. Det er meget vigtigt, at jobkonsulenten brænder for sit arbejde og for at hjælpe sine klienter.

## 6. Erfaring med metoderne

Ulla har været ansat i JFI siden d. 1. oktober 2007. I forhold til hvad Ulla har oplevet som positivt/negativt ind til nu, siger Ulla, at hun ikke kan se ret meget negativt ind til nu – kun på en måde når noget mislykkes, med hensyn til praktikforløb eller ansættelser. Men så er det Ullas opfattelse, at man må på med handsken igen og fortsætte med jagten på et job. Det har ikke været klienternes skyld, når det er mislykkedes for dem, hvilket Ulla bruger tid på at fortælle dem.

Ulla har fået en anden forståelse og tilgang gennem ansættelsesperioden; I starten troede hun, at borgerne umiddelbart kunne komme ud og få et job med det samme. Men Ulla har erfaret, at det ofte er nødvendigt med et praktikophold eller lignende, inden de kan få et ordinært job. På den måde lærer de, hvordan de skal agere i arbejdssituationen – de rent praktiske ting om hvor hurtigt skal man arbejde, hvor meget selvstændigt initiativ skal der tages, og hvornår skal man afvente ordrer. Ulla oplever, at klienterne siger, at de eksempelvis godt kan gøre rent, men da det foregår på en anden måde end derhjemme ude på en stor arbejdsplads, ved de faktisk ikke, hvordan man gør, når det kommer til stykket.

## 7. Afslutning

### Yderligere kommentarer

Ulla finder det positivt, at man kan lave en så individuel tilrettelagt indsats, og man kan prøve sig lidt frem i dette JFI-projekt. Man kan prøve forskellige ting af uden at tabe ansigt.

Ulla har indtryk af, at det, der kendetegner hendes sagsbehandling, er, at hun går meget i dybden og hjælper med en række flere praktiske ting end de andre JFI-konsulenter. Ulla ser dog en tæt sammenhæng med alle de praktiske foranstaltninger og vejen ud på arbejdsmarkedet. Hvis ikke de ting kommer i orden, kan hun ikke få dem ud på arbejdsmarkedet.



# Interview med Henrik Kokborg, Jobcenter Syd

## 1. Indledende introduktion

Inden interviewet gentog jeg kort målet med interviewet, og da Henrik allerede vidste, hvad evalueringen gik ud på, så fortalte jeg ikke yderligere herom. Jeg gjorde derefter opmærksom på, at jeg gerne ville optage interviewet, hvis det var i orden med ham, samt hvordan interviewet efterfølgende ville blive analyseret. Jeg gjorde afslutningsvis opmærksom på, at der ville være mulighed for at læse eventuelle citater igennem inden offentliggørelse af evalueringsrapporten.

## 2. Delprojektet og målgruppen/klienttype

Den målgruppe Henrik arbejder med i Jobcenter Syd er flygtninge/indvandrere i matchgruppe 4 og 5. Det er primært kvinder, der aldrig har haft tilknytning til arbejdsmarkedet. Klienterne bor i boligområderne i Århus Syd; Rosenhøj, Kjærslund og Søndervangen. Disse områder kendetegnes af mange kontanthjælpsmodtagere, personer på overførselsindkomst generelt og mange udlændinge. Klienterne er primært fra Afghanistan og Irak, men han har også få fra somalia. De har alle dårlige danskundskaber og har, som regel delvist eller i bedste fald, kun bestået danskprøve 1. De har alle forskellige helbredsmæssige problemer. Mange er diagnosticeret PTSD, og samleveren har ofte samme diagnose. Mændene Henrik er jobkonsulent for er meget forskellige, men de fleste er højtuddannede fra hjemlandet, og andre har ingen uddannelse. Der er næsten ingen af klienterne, der har erfaring med det danske arbejdsmarked. Enkelte har dog været på Bøgekilde, eller lignende offentlige aktiveringstilbud. Der er en del af klienterne, der ikke er særligt motiverede for at komme i arbejde, hvorimod andre gerne vil, men har helbredsmæssige barrierer mv.

Henrik har ansvaret for 15 sager i øjeblikket, hvoraf to sager er passive, da disse to personer er indstillet til pension. Henrik har både nye sager, tilflyttere til kommunen, og gamle sager, hvor klienterne allerede har været igennem forskellige afbrudte forløb. Kvinderne har ofte fået flere forløb afbrudt af barsler. De fleste af hans klienter er i et praktikforløb på nuværende tidspunkt, og de resterende starter snart.

## 3. Metodebrug

Henrik arbejder for Jobcenter Syd, men sidder fysisk på Arbejdsmarkedscenter Syd. Han arbejder i det daglige tæt sammen med 'udlændingegruppen' på Jobcenter Syd. Udlændingegruppen består af tre sagsbehandlere. Et fjerde medlem er halvt sagsbehandler og halvt boligsocial medarbejder i Rosenhøj. Kendetegnende for deres arbejde er, at de kun sidder med flygtninge/indvandrersager. Det er Henriks opfattelse, at JC Syd er det eneste jobcenter med en decideret udlændingegruppe, der kun sidder med F/I-sager.

Henrik får primært sine sager fra denne gruppe. Proceduren er den, at sagsbehandlerne henvender sig til Henrik med en sag, denne finder relevant for ham, og så læser Henrik sagen igennem. Derefter holdes et møde med sagsbehandleren, hvor denne fortæller, hvorfor sagen er relevant for Henrik. Der tales på mødet både om perspektiver i sagen og eventuelle mål. Hvis Henrik føler, at sagen giver mening for ham, og han kan hjælpe med noget, siger han ja til sagen. Derefter blander sagsbehandleren sig ikke i sagen længere, kun som sparringspartner. Udlændingegruppen og Henrik har et meget godt og tæt samarbejde, og der afholdes et ugentligt møde, hvor der sparres og diskuteres omkring sagerne.

## Første samtale

Når Henrik har overtaget ansvaret for en sag, kaldes borgeren som det første ind til samtale. Mødet skal give Henrik et førstehåndsindtryk af klienten, og på mødet besluttet det, hvor der skal arbejdes hen i mod i forhold til det videre forløb. Allerede på dette møde afgøres det, hvilket område klienten skal arbejde inden for. Beslutningen træffes primært ud fra klientens interesser og ønsker.

## Praktik

Derefter går Henrik målrettet ud og søger en praktikplads til klienten. Målet er ikke et ordinært job med det samme, da det er Henriks opfattelse, at der er lang vej for matchgruppe 4 og 5. Han føler desuden ikke, han kan stå inde for at sende dem i et ordinært job med det samme, da de ikke har prøvet det før, og typisk har andre barrierer så som familiemæssige barrierer og helbredsmæssige barrierer, der skal styr på. Efter det første møde, afholdes muligvis ét møde mere med borgeren, inden de sendes ud.

Det er Henriks opfattelse, at der ikke skal være for meget snak, men derimod hurtig handling. Denne fremgangsmåde kan forskrække nogle af borgerne, da de ikke er vant til, at det går så stærkt. Nogle bliver bange og yder modstand.

Henrik arbejder altså meget erhvervsrettet, og ud fra filosofien om, at de skal hurtigt ud og få egne oplevelser med arbejdsmarkedet. Det er ikke muligt at ruste dem til det via en masse forklaring fra jobkonsulentens side forinden. Det skal man tage løbende, når de bedre kan forholde sig til, hvad Henrik fortæller om.

Henrik er af den opfattelse, at den håndholdte indsats først og fremmest starter, når borgeren træder ind af døren til virksomheden, og derefter er Henrik der rigtig meget for klienten. Det er den måde, der virker mest logisk og meningsfuld for Henrik.

Når Henrik skal have en praktikaftale i stand, tager han ud på virksomhederne personligt og snakker med dem uden at ringe først, for at forsøge at få en praktikaftale i stand.

På mødet med virksomheden er Henrik meget ærlig om klienterne. Han prøver ikke at sælge på falsk grundlag. Han prøver generelt ikke at sælge, men beder derimod om hjælp i virksomheden. Han er desuden opmærksom på, hvilke virksomheder der har svært ved at rekruttere medarbejdere, og kontakter så dem, hvis de passer ind i klienternes ønsker og interesser. Henrik bruger også virksomheder, der er meget udsældte, og som har et ry for ikke at ansætte dem som har været i praktik hos dem. Men disse virksomheder bruges kun til afprøvning, i stedet for at sende dem i kommunal aktivering.

Afprøvningspraktikker varer typisk tre måneder, hvor der forsøges at give dem et billede af de krav, der stilles til arbejdet samt at Henrik har mulighed for at få deres arbejdsevne beskrevet.

Ellers er praktikforløbenes varighed normalt på en måned, med mulighed for forlængelse. Der afholdes en ugentlig samtale med klienterne i praktikforløbet ude på virksomheden. Mødet afholdes mellem klient, jobkonsulent og muligvis en virksomhedsrepræsentant, hvis de vil sætte tiden af til det. Virksomheden eller Henrik påpeger i hvor høj grad klienten opfylder virksomhedens krav. Der benyttes en linie med en skala fra 0 til 10, hvor virksomheden peger ud, i hvor høj grad klienten lever op til kravene. 10 betyder, at man er sin løn værd, og at det går rigtig godt. Ved at bruge skalaen visualiserer man for klienten, om der er lang vej til målet endnu. Det er Henriks mål, at virksomhederne skal have så lidt arbejde som muligt forbundet med at have praktikanterne. Henrik er derfor mindst ude på virksomheden tre gange om ugen, når der er praktikanter ude, og påtager på den måde en del af det arbejde virksomheden måtte have med at have praktikanterne der. Han tjekker om alt er i orden, og om der skal laves om på noget. Det er op til borgeren at gøre det hårde arbejde og gøre sig fortjent til et job. Henrik gør noget for at finde praktikpladsen, men derefter er det op til dem selv. Hvilket han gør dem klart.

### Naturlig afstand

Henrik holder sig følelsesmæssigt på afstand af sine klienter. Han vil helst ikke have for megen viden om familieforhold og lignende. Henrik mener, at viden om disse forhold kan gøre ham handlingslammet. Når/hvis han ser hvor store problemerne kan være, kan man hurtigt blive udåndet på opgaven. Henrik føler ikke, han kan gøre noget ved disse forhold alligevel. Men han har det altid med i baghovedet, men ser ikke altid en løsning af sådanne forhold som led i en håndholdt indsats.

### Ingen hjælp til praktiske ting

Henrik ordner helst ikke pasningsordning mv. for sine borgere inden de sendes ud i praktik. Grunden, til at han ikke hjælper med dette, er, at han ikke vil tage ansvaret fra sine klienter. Ved at være på egne ben lærer de at tage ansvar selv. Men rådgiver dem altid om, hvad de kan gøre. Henrik påpeger gerne de barrierer, der måtte være, og han tager gerne hensyn til disse. Men de skal selv tage hånd om dem. Han tager blandt andet ofte hensyn til den store omvæltning, det er at begynde at arbejde, ved nogle gange at sende klienterne i praktik i færre timer, end de selv mener, de kan klare. Det skyldes, at klienterne efter Henriks opfattelse lige skal vænne sig til at arbejde. De har mange børn, der skal sørges for, og de står ofte for al husholdningen og er den primære opdrager i forhold til børnene. Henrik mener dog, at disse forhold løses via tilvænning. Han gør dem klart, i forbindelse med at de sendes i praktik, at de selv har ansvaret for, at der kommer styr på det praktiske.

### Forebyggende samtale – i hele processen

Henrik benytter det, han kalder den 'forebyggende samtale'. I denne forbereder han klienterne på de fysiske og psykiske udfordringer, der kan komme i forbindelse med at starte med at arbejde. Han fortæller dem, at det er helt naturligt, at man eksempelvis

bliver træt og øm i kroppen i starten, når man ikke er vant til at arbejde. På den måde forsøger han at forebygge, at de melder sig syge eller springer fra. Den forebyggende samtale følger klienterne gennem hele forløbet, og bruges dermed meget når, de allerede er kommet i praktik.

### Andre problemer løses hen ad vejen

Henrik bruger ikke megen tid på at løse eksempelvis psykiske problemer, inden han sender klienterne ud i arbejde. Det er hans tilgang, at psykiske problemer måske skal løses hen ad vejen. Henrik ser ikke på indsatsen i et kort perspektiv, men derimod som nogle forløb, der typisk tager et halvt til halvandet år, før klienterne er klar til et rigtigt arbejde. De psykiske problemer, mener Henrik, bedres ikke af at sidde hjemme uden andet at tænke på. Henrik mener, at hvis klienterne har tid til at sidde og se nyheder fra hjemlandet, bliver tilstanden bare forværret, da de går og bekymrer sig for deres pårørende i hjemlandet. Henrik mener, at det næsten er værre for flygtningene at være væk fra problemerne/kriseområdet end at være der selv. De har ofte familie og venner i området, og da situationen altid ser værre ud gennem medierne, end det oftest egentlig er på stedet, er det hårdt for dem at være på afstand af det hele. Henrik mener desuden, at arbejdet kan blive en pause fra alle problemerne derhjemme, da mange har syge eller voldelige ægtefæller.

### Sundhedsteamet

60-70 % af Henriks klienter har været forbi Sundhedsteamet. De har næsten alle været til en afklarende samtale om deres helbredsmæssige tilstand, Sundhedsteamet oversætter for Henrik, med det formål at han får afklaring på, om han kan sætte dem ud i arbejde. Han bruger også Sundhedsteamet til at pege på noget sideløbende behandling, klienten kan modtage, eksempelvis psykologsamtaler. Sådan behandling modtages typisk sideløbende med et praktikforløb.

### Livsstilsvejledning

Henrik har desuden anvendt Livsstilsvejlederen i en enkelt sag. En af klienterne skal møde op til rygtræning en gang om ugen, da hun ikke får trænet selv og har brug for træningen. Henrik bruger dog lige så meget Livsstilsvejledningen som en form for aktivering, for at få klienten ud af isolation. Klienten kan gennem gruppevejledningen muligvis få lidt netværk og en positiv oplevelse.

### Misbrugskonsulent

Henrik har desuden henvist en klient til misbrugskonsulenten, da denne klient havde en misbrugsproblematik. Sagen er passiv ind til misbrugsproblemet er afdækket og beskrevet via samtaler med misbrugskonsulenten. Henrik tager sagen op igen, når misbrugskonsulenten når frem til en udredning af misbrugets omfang. Henrik vil ikke stå inde for at sende aktive misbrugere ud i en virksomhed, og derfor vil han helst undgå misbrugere, og fravælger derfor sager med misbrugere fra Jobcenteret. Årsagen, til at Henrik ikke kan arbejde med misbrugere, er, at han mener, at han ikke er fagligt klædt på til at yde den indsats, der er nødvendig for at hjælpe misbrugerne. Han har desuden



ikke den tålmodighed, der kræves for at arbejde med dem, da hans indtryk er, at de ikke kan hjælpes, før de har styr på deres misbrug.

## Mentorordning

Mentorordninger er også en mulighed og kan etableres i visse virksomheder, men det har Henrik ikke benyttet sig af ind til videre. Han er dog i gang med at etablere en ordning. Grunden, til at han ikke har benyttet det, er, de virksomheder, han benytter, ofte er mindre virksomheder, som pga. arbejdsmængden, har svært ved at stille en medarbejder til rådighed til at varetage mentorfunktionen. Men virksomhederne er rigtig gode til at tilknytte en kontaktperson til praktikanten. Men Henrik mener, det er et område, der skal udvikles på i den kommende tid.

## Sanktioner og pres

Henrik benytter sig af sanktioner, hvis det viser sig nødvendigt, og han stiller krav til klienterne. Derfor møder han en gang imellem modstand fra klienterne, men det ser han som noget positivt på sigt; Når klienterne klager og skælder ud, mener Henrik, at der sker noget og 'der bliver skabt røre i andedammen'. De er dermed på vej mod en forandring.

Sanktioner benyttes af Henrik i tæt samarbejde med sagsbehandlerne. Hvis de har indtryk af, at motivationen og klientens sammenarbejde ikke er til stede, og klienten muligvis snyder sig syg, inddrager han ind i mellem kontanthjælpen. Ligeledes kan han trække dem i kontanthjælpen, hvis klienten i praktikken gentagende gange går hjem før tid, fordi de har det dårligt – i stedet for at blive på arbejdspladsen. Henrik stiller som et krav, at de bliver på arbejdspladsen i de timer, de skal ifølge aftalen. Hvis ikke, så trækkes de for uberettiget fravær. Det, at de skal blive på arbejdspladsen, er for, at Henrik og arbejdspladsen kan få det bedst mulige billede af klientens arbejdssevne.

## 4. Refleksion over metodevalg

Henrik har tidligere arbejdet som højskolelærer og derigennem arbejdet meget med handicappede. Senest har han arbejdet som socialpædagog i bl.a. Brabrand med familier med udadreagerende, voldsomt kriminelle unge, primært palæstinensere. Henrik søgte primært jobbet for at arbejde med integration og særligt integration af indvandrerkvinder har hans interesse. Henrik har sin helt egen tilgang til arbejdet i JFI, og han udtaler selv, at han ikke ved noget om, hvad en jobkonsulent egentlig traditionelt laver.

Henrik ser en klar sammenhæng mellem sin tidligere baggrund som højskolelærer i friluftliv og sejlads, hvor han havde med mange fysisk handicappede at gøre, og hans tilgang til jobbet som JFI-jobkonsulent. Henrik udtaler at, der er en holdning på højskolen om, at der ikke skal sættes begrænsninger for eleverne grundet deres handicap. Undervisningen differentieres, men alle deltager i det samme. Rammerne skal indrettes, så alle kan deltage uanset handicap og samtidig få masser af udfordringer. På højskolen erfarer Henrik, at eleverne kan langt mere, end de selv tror. De er ofte meget usikre, da de altid er blevet overbeskyttede, men de finder hurtigt ud af, at de godt kan noget.

Henrik ser på samme måde på indvandrerne, der efter Henriks opfattelse bliver gjort til ofte fra den dag, de kommer hertil, grundet deres baggrund som flygtninge fra krig mv. De bliver dermed frataget værdigheden til at sige fra, hvilket de derfor aldrig har lært, da de er blevet beskyttet på forhånd. Inden de selv beder om det, bliver der taget alle mulige former for hensyn.

Henrik giver et eksempel på den pædagogiske tilgang på højskolen: Undervisningen på højskolen i sejlads blev typisk startet med, at eleverne blev sat i sejlådene med det samme, inden de havde lært teorien om at sejle med sejl, sikkerhed til søs, vigeregler eller hvordan sejlåden fungerer og uanset deres handicap mv. De blev sat i hver sin båd alene, og sendt ud på vandet. Den eneste instruks, de fik, var, hvilken stang man skulle bruge til at styre båden med. Eleverne finder meget hurtigt ud af, at de faktisk kan sejle helt på egen hånd. For manges vedkommende har de fundet ud af, at de kan noget helt selv for første gang i deres liv, uden de får hjælp til noget.

Efter at have prøvet at sejle, kan eleverne bedre forholde sig til teorien og undervisningen, da de har oplevet, hvad der tales og læses om i praksis. Henrik mener, at hvis teorien kom før praksis, ville de ikke forstå noget som helst af, hvad Henrik lærte dem.

Det samme gør sig ifølge Henrik gældende inden for arbejdsmarkedet. En masse snak om hvordan det er på arbejdsmarkedet, inden klienterne har prøvet det, vil gøre dem mere usikre og nervøse, end det vil ruste dem til at træde derud.

Henrik arbejder ud fra principperne, han har taget med fra sin højskolebaggrund; Respekt og hensynstagen til den enkelte person og kast dem ud i situationen med det samme. Så kan de lære resten undervejs i forløbet. På den måde sikres, at de hurtigt får billeder på, hvad det vil sige at arbejde og at forståelsesrammerne er mere ens fra starten.

## Netværk

Henrik er ikke fra Århus men fra Hou, så har ikke et stort netværk i byens erhvervsliv. Da han arbejdede som socialpædagog, arbejdede han primært i Brabrand og ikke i Vibyområdet, hvor han arbejder nu, og har derfor intet netværk på forhånd i form af virksomhedskontakter. Som primært netværk bruger Henrik sine kollegaer, hvis de har hørt om nogle steder, der mangler praktikanter eller lignende.

## 5. Metoderne og effekter

### Praktik

Formålet med praktikforløbet er, at få klienterne beskrevet rent arbejdsmæssigt; Hvad kan de, hvilke ressourcer har de, hvilke barrierer er der, hvor langt er de fra arbejdsmarkedet? Henrik kigger blandt andet meget på effektivitet og stabilitet. Det er Henriks erfaring, at man under tidligere forløb har man været tilfredse, så længe klienterne er mødt op, men man lægger ikke mærke til arbejdstempo mv. Men Henrik mener, at man skal være sin løn værd, og da klienterne ikke har en fornemmelse af, at man skal arbejde hurtigt, så skal de lære det, da det er det de fleste falder på i den

sidste ende.

Praktikken bruges også med det formål, at få kvinderne ud af lejlighederne. De er ofte meget isolerede og uden kontakt til det danske samfund. Henrik finder det respektfuldt at man skal tjene sine egne penge, og finder det rimeligt, at alle bidrager, det de kan i samfundet.

Hvis klienterne kommer i varigt arbejde, kan deres økonomiske situation kun blive bedre. Henrik ser desuden store integrationsmæssige effekter, ved at klienterne kommer på arbejdsmarkedet. Klienterne møder dermed andre end sin familie og naboen. De møder en dansk arbejdsplads, danskere og den danske kultur. Henrik oplever, at der er en stor distance mellem flygtninge/indvandrernes egen kultur og den danske, og ved at bringe flere på arbejdsmarkedet, kan de to kulturer mødes på en positiv måde. Det kan skabe nysgerrighed kulturerne imellem og fjerne myter om hinanden, ved at man arbejder sammen om det samme projekt.

Hvis de kommer i arbejde, sender det ifølge Henrik et vigtigt signal til børnene. Det viser børnene, hvordan man gør i Danmark, samt det kan vise, at moderen er stolt af sit arbejde. Hvis de kommer i arbejde, kan de med tiden få en arbejderidentitet, som smitter af på børnene. Henrik kan kun se fordele ved, at Kvinderne kommer ud på arbejdsmarkedet.

Han mener, at effekten af at komme på arbejdsmarkedet enten i praktik eller i ordinær beskæftigelse, kan være forskellig alt efter klienttypen. De veluddannede får gennem kontakten med arbejdsmarkedet en værdighed, position, stolthed og en identitet. Det kan gøre dem stolte, at de andre beboere kan se dem i arbejde, eller de kan fortælle, at de er i arbejde. Arbejdet giver dem indhold i hverdagen og fred fra hjemmet, hvor der ofte er en syg partner. Det giver dem derfor et pusterum og mere energi. Henrik oplever, at de selv kan se fordelene, da de blandt andet selv er motiverede.

De klienter, der er motiverede men syge, får det ud af arbejdet/praktikken, at de kommer ud og ser noget andet. De oplever måske, at de ikke er så syge, som de troede. Henrik oplever at de ofte kan mere, end de selv tror. Klienterne vokser hen ad vejen og bliver typisk afklaret til et flexjob i sidste ende, da de ikke har helbred til et almindeligt job.

Klienter både med barrierer og modstand, og altså ikke har en reel vilje til at komme i arbejde er en meget tung gruppe at arbejde med for Henrik. Denne gruppe giver ham flest udfordringer. Der er ofte så mange diffuse barrierer, at der er en fare for, at man kan blive helt handlingslammet i forsøget på at hjælpe klienten ud på arbejdsmarkedet.

Det er dog Henriks opfattelse, at det er i disse sager, at kan pisker virker – altså sanktionerne og kravene. Der kan være mange årsager til at disse klienter yder modstand mod arbejdsmarkedet. Det kan både skyldes kulturen, religionen eller blot bekvemmelighed. Henrik ser de religiøse barrierer som en meget stor barriere i denne gruppe, og det irriterer ham, at man ikke må diskutere disse barrierer eller lave noget mere forskning på området, hvilket ikke gøres grundet den politiske korrekthed.

## 5.2. Religiøse barrierer

Som nævnt finder Henrik religiøse barrierer som en meget væsentlig faktor for nogle i forhold til at komme ud på det danske arbejdsmarked. Ifølge den islamiske tro, er

kvindens position anderledes end i den danske kultur. Der er manglende ligestilling; Kvinder må ikke være alene med mænd, de skal gå tildækket med enten tørklæde eller i værste fald burka, nogle giver ikke hånd til mænd – hvilket anses som uhøfligt i Danmark, eller mødes alene med den mandlige jobkonsulent, nogle må ikke tage imod ordrer fra mænd, andre må ikke sidde i samme rum som mænd, og andre må ikke være i berøring med svinekød. Det er Henriks holdning, at kvinder, der bærer burka, ikke burde kunne få kontanthjælp, da det efter Henriks erfaring ikke er muligt at få dem ud på arbejdsmarkedet, alene på grund af deres påklædning. Af den grund ser Henrik ikke de burkklædte kvinder som en målgruppe, han kan arbejde med.

Henrik ser det som en vigtig og stor udfordring at gøre noget ved disse barrierer. Han tager dog ikke hensyn til religion i sit arbejde med klienterne. Han mener, at klienterne må dyrke deres religion, når de har fri fra arbejde. Han mener ikke, at arbejdsmarkedet skal tilpasses religionen.

### Kulturelle barrierer

De kulturelle barrierer i forhold til arbejdsmarkedet gør sig næsten kun gældende for kvinderne ifølge Henrik. Kvindens rolle og plads i hjemmet står i vejen for deres vej ud på arbejdsmarkedet. De står ofte for alt i hjemmet og derudover fungerer som 'tjener' for svigerfamilien. Der stilles utroligt høje krav til kvinden i hjemmet, da der ikke tradition er tradition for, at kvinden skal arbejde. Der er dog mange undtagelser, men det er ofte i de mere veluddannede familier.

For mændene er kulturen ikke så meget en forhindring, men for dem er det primært den manglende viden og det praktiske på arbejdsmarkedet og deres dårlige kompetencer, der står i vejen. Kulturen spiller ind for mændene på den måde, at det ofte er ensbetydende med at miste status, ikke at kunne forsørge sin egen familie. De kan derfor gå psykisk ned over at være ledige, og hvis konen oven i købet får arbejde og dermed bliver den primære forsørger, så kan det gå dem endnu mere psykisk på. Hvis mændene derimod er syge, og at dette er grunden til at de ikke kan forsørge familien, er det mere accepteret i blandt landsmænd. Sygdom legaliserer ledighed og manglende forsørgelse af familien. Henrik er dog meget opmærksom på, disse kulturelle forhold, og er derfor meget opmærksom på at undgå at tage værdigheden fra mændene.

### Sanktioner

Henrik kan benytte sig af økonomiske sanktioner, da disse presser klienterne, der ingen midler har i forvejen. Sanktionerne gør, at de ofte tager sig sammen. Sanktionerne tvinger klienterne til at flytte sig. Henrik bruger dem ikke for at straffe dem, men for at hjælpe dem videre. Henrik mener, at nogle af klienterne skal presses til at udfordres, for ellers finder man aldrig ud af, hvad de egentlig kan. Henrik mener ikke, at de altid ved det selv. Han oplever ofte, at de tror, at de er dårligere, end de egentlig er, da de har fået en identitet som en dårlig.

### Største forhindring for at komme på arbejdsmarkedet

Henrik anser manglende viden og kendskab til kravene på arbejdsmarkedet og dårlige kompetencer som den største forhindring for at bringe klienterne i ordinær beskæftigelse

og en del af religiøse årsager. Klienterne har ofte manglende indblik i deres egne ressourcer. De har desuden ofte meget få ressourcer.

### Vigtigste personlig egenskab for at komme i arbejde

Henrik ser kort og godt vilje og motivation som altafgørende for at komme i arbejde. Viljen er meget mere vigtig end helbredet, da dette ikke er så stationært som motivationen, og helbredet blive måske bedre med tiden. Motivationen åbner alle veje, mener Henrik.

## 6. Erfaring med metoderne

Henrik blev ansat som JFI-jobkonsulent d. 1. september 2007. Han har oplevet løbende at foretage ændringer, i den måde han arbejder på. Han havde i starten en mere socialpædagogisk tilgang, men er blevet mere 'systemets mand', hvilket kommer til udtryk ved en mere kontant tilgang med brug af sanktioner mv. over for visse klienttyper. Henrik var vant til at lave motivationsarbejde, og han troede i starten, at han kunne motivere dem der mangler motivation. Men det erfarer han ikke var muligt og bruger derfor nu mere 'tvangens vej', over for den "tungeste" del af klienterne, men med det sigte, at de skal få det bedre i deres liv. Henrik mener, at selvforsørgelse gør, at klienterne bliver bedre integrerede. Det spreder ringe, som at smide en sten i vandet. Ved at få dem i gang, sker der forandring, og det kan man uden videre gøre, da deres situation ikke kan blive værre, end den er nu.

Henrik troede også i starten, at han kunne få folk i ordinært arbejde med det samme, men ændrede opfattelse, da han fik kendskab til alle barriererne. Hvis klienterne blot sendes i ordinært arbejde med det samme, falder de fra efter et stykke tid, hvorimod man ved at gå langsommere frem sikrer en længerevarende succesrate, hvilket er Henriks mål. Men det skal ske i en meget autentisk erhvervsrettet indsats.



# Interview med Anne Dixgaard, Jobcenter Nord

## 1. Indledende introduktion

Som indledning til interviewet fortalte jeg kort om min rolle i evalueringen, herunder hvordan samarbejdet var kommet i stand mellem Århus Kommune og jeg. Derefter fortalte jeg i hovedtræk om evalueringens opbygning, og herunder det nuværende interviews rolle i den endelig evaluering. Jeg gjorde derefter opmærksom på, at jeg gerne ville optage interviewet, hvis det var i orden med respondenterne, samt hvordan interviewet efterfølgende ville blive anvendt. Jeg gjorde afslutningsvis opmærksom på, at der ville være mulighed for at læse eventuelle citater igennem inden offentliggørelse af evalueringsrapporten.

## 2. Delprojektet og målgruppen/klienttype

Anne arbejder med flygtninge/indvandrere i matchgruppe 4 og 5 og har i alt 10 sager. Næsten alle er kvinder, men hun har også enkelte mænd. De er alle ca. midt i trediverne, og har gennemgået tidligere aktiveringsforløb, men har aldrig gennemført dem. Ingen har reelt været på arbejdsmarkedet, dog har en enkelt meget kortvarigt arbejdet i en kantine. Nogle har tidligere været til kurser og i aktivering på Bøgekilde – et kommunalt aktiveringsprojekt. Alle har børn, og langt de fleste er alene med børnene.

Næsten alle har helbredsmæssige problemer, og er, enten lægeligt afklarede, eller i relevant medicinsk behandling og burde, rent fysisk betragtet, kunne varetage et almindeligt arbejde. Alligevel mener flere stadig, at de har smerter og lignende helbredsmæssige barrierer. De faktiske årsager kan derfor tænkes snarere at være af psykisk og social art, end af fysisk. Flere af borgerne har f.eks. givet udtryk for at være i sorg grundet dødsfald eller savn af familie i hjemlandet. Mange af kvinderne har meget store problemer i hjemmet med børn og mand. Nogle kvinder har eksempelvis ikke kunnet gennemføre et kursus på 14 dage, fordi familien ligger i ruiner efter tre dage, så derfor er de nødt til at melde fra kurset for at få styr forholdene i hjemmet.

## 3. Metodebrug

Da Anne startede som JFI-jobkonsulent på Jobcenter Nord præsenterede hun sig selv på et møde med de ansatte. Hun valgte derefter i samråd med lederen på det lokale jobcenter at sende en mail rundt til de øvrige ansatte. Anne skrev i mailen, at hvis nogen havde en borger, der kunne være relevant for JFI-projektet, så kunne de maile CPR-nummeret på borgeren. Herefter ville Anne læse sagen igennem og skrive tilbage, om hun syntes sagen var relevant. Sagerne kom lidt efter lidt, og Anne har taget imod alle de sager, hun har fået tilsendt. Anne har sagerne som delsag, hvilket betyder, at der ud over Anne selv, er koblet en sagsbehandler på sagen, der står for bevillinger mv.

## Første møde

Det første, der blev gjort i forbindelse med Annes tilknytning til de nye sager, var, at sagsbehandleren, der havde ansvaret for sagen, indkaldte borgeren til samtale. Anne sad enten med til en samtale mellem sagsbehandleren og klienten, eller alternativt har borgeren været til samtale med Anne alene.

## Sundhedsteam

Næste skridt er i de fleste sager at sende klienterne til Sundhedsteamet for få lægens ord på deres helbredstilstand. Det er ofte sådan, at lægen konstaterer, at de helbredsmæssige problemer er behandlet så godt som muligt. De helbredsmæssige barrierer skyldes i stedet ofte psykiske problemer, hvorfor psykologen i Sundhedsteamet kommer på banen, og vurderer hvad der kan være problemet. I de tilfælde hvor Sundhedsteamet anbefaler psykologsamtaler, har Anne oplevet, at tanken om at skulle gå til psykolog har skubbet flere af klienterne i gang, fordi de ikke ønsker at gå til psykolog. Grundet kulturelle forhold, forbinder flere klienter psykologsamtaler med det med at være tosset eller lignende. Så derfor oplever Anne, at de hellere vil bide i det sure æble, og tage i praktik eller lignende end at sidde og have samtaler med en psykolog. 3 borgere har været til psykologisk undersøgelse, hvilket bl.a. giver mulighed for at borgeren kan få en prøve på hvad det vil sige at tale med en psykolog, og få en fornemmelse af nytteværdien af det, og ligeledes peger undersøgelsen på hvorvidt borgeren rent faktisk vil have en fordel af et samtaleforløb. Efter den første samtale har 7 af Annes 10 klienter været omkring Sundhedsteamet, og det er gældende for alle kvinderne.

## Samtaler

Efter udredningen i Sundhedsteamet indkaldes klienterne til samtale igen, hvor Anne og klienten forholder sig til Sundhedsteamets anbefalinger. Anne afholder alle sine samtaler på sit kontor i Jobcenteret.

## Praktikforløb

Når klienterne er klar til det, begynder Anne at finde en praktikplads til sine klienter. Udvælgelsen af stedet tager udgangspunkt i klienternes egne ønsker, hvilket gælder både for praktiksted, kurserne mv.

Anne oplever, at mange af klienterne har manglende indsigt i deres egne ressourcer, især uddannelsesmæssigt, hvorfor det i visse tilfælde kan være svært for dem at affinde sig med sit praktiksted. De to-tre klienter hun har ude i praktik er lige startet, og derfor har Anne endnu ikke fulgt op på sagerne, mens klienterne er i praktik, men det er hendes mål at gøre det løbende.

## Kurser

Anne har sendt tre klienter på kursusforløb. I det ene tilfælde har kurserne haft til formål at klæde klienten på til at komme i job, samt at få ham ud af sin ensomhed. En anden tager også kurset for at blive rustet til et arbejde, men hovedformålet er at få afdækket om klientens arbejds mål er realistisk. En tredje har fået køretimer, da han vil have



buskørekort.

## Livsstilsvejledning

I sit arbejde med klienterne benytter Anne sig af Livsstilsvejledningen. Hun har sendt to kvinder derhen. I det ene tilfælde er det primære formål at få hende aktiveret og få hende ud af hjemmet. Målet er at starte langsomt op og få hende derhen en gang om ugen og senere to gange. En anden skal primært gå der for at få styr på helbredet og få kroppen i gang.

## Uddannelse

En enkelt klient skal muligvis med tiden i gang med en uddannelse, da han har en stor interesse i afrikastudier. Han er først og fremmest blevet tilmeldt handelsskolen og har søgt et job ind til da.

## Tolke

Anne benytter sig af tolke i sit arbejde.

## Gå tur

Anne vil gerne gå tur med klienterne for at få dem ud og se byen og området. Mange er meget indelukkede og kender ikke til andet end lige deres eget boligkvarter. Anne kørte eksempelvis en tur med en klient og viste hende et godt udflugtssted, hvor hun måske kan tage familien med hen. Anne har planer om at gøre det samme med endnu en klient.

## Ingen praktiske ting

Anne tager sig ikke af de praktiske ting, så som at sørge for børnepasning mv. Dette skyldes primært, at det i Anne tilfælde er sagsbehandleres opgaveansvar. Anne påpeger ind i mellem hvilke ting, de skal have ordnet, men hun hjælper ikke med det. Ud over at det ikke er hendes ansvar, så ved hun heller ikke, hvordan man gør, da hun ikke har en baggrund som hverken sagsbehandler eller jobkonsulent.

## Mentor

Anne ser meget positivt på brugen af mentorer. Hun ønsker, at klienten skal tilknyttes en fast person i virksomheden. Hun har dog endnu ikke benyttet sig af mentorer, da de personer, hun har i praktik på nuværende tidspunkt, er i ISS, hvor der er sidemandsoplæring, hvilket Anne finder lige så godt som en mentor.

## Sanktioner

Anne synes om tanken om sanktioner, og hun er villig til at benytte dem over for visse klienter. Men det har endnu ikke været nødvendigt. Hun har dog en enkelt gang har truet med sanktioner over for en klient, der ikke mødte op til sit kursus. Anne tror, at sanktioner er effektive. Det irriterer Anne, at nogle borgere ikke synes, de skal arbejde og bidrage til samfundet. Anne ville være villig til at bruge sanktioner over for dem, der har ressourcerne til at se, at hjælpen, de modtager, koster penge, og at det kan hjælpe dem, men de vælger det alligevel fra. Anne finder det uansvarligt, at man ikke tager

imod det 'fantastiske tilbud', de får, og at de ikke tager ansvaret for deres eget liv. Anne ville derimod ikke benytte sanktioner over for folk, der ønsker at komme videre, men simpelthen ikke har ressourcerne i øjeblikket, fordi de eksempelvis har for svære psykiske og sociale problemer.

#### 4. Refleksion over metodevalg

Da jeg spurgte Anne, hvad hun umiddelbart tror ligger til grund for hendes tilgang til arbejdet som JFI-jobkonsulent, havde Anne svært ved at give et svar. Jeg spurgte derfor lidt ind til hendes uddannelsesmæssige og erhvervmæssige baggrund, for på den måde at få Anne til at reflektere over, om hendes tilgang er præget af disse forhold.

Anne har læst religion og filosofi på universitetet og har en cand.mag. heri. Under sit uddannelsesforløb har hun desuden læst mediation (konfliktløsning). Annes første skridt mod sit nuværende job tog hun i 2000, hvor hun tog kontakt til det, der i dag hedder Virksomhedskonsulenterne. Hun ville gerne starte et projekt om konfliktløsning i virksomheder. Projektet blev dog ikke til noget. Hun fik efterfølgende job hos Røde Kors på Sjælland. I 2002 blev hun ansat i en projektstilling som virksomhedskonsulent i 1,5 år, hvor hun primært tegnede sociale kontrakter med virksomhederne. Efterfølgende arbejdede hun som jobguide i Job Vest, der var en forsøgsstation i forbindelse med sammenlægningen af AF og beskæftigelsesforvaltningerne i kommunerne. Derefter kom hun i gang med sit mediationsprojekt, der kørte i et år med støtte fra Arbejdsmarkedsstyrelsen. Hun lavede blandt andet kompetenceprofiler i Ingeniørforeningen, der blev testet på ledige med anden etnisk baggrund. Anne hørte i mellemtiden om JFI-projektet, og søgte jobbet som JFI-jobkonsulent, da hun har interesse i området.

Anne trækker på sine erfaringer og sin viden i forbindelse med jobbet som JFI-jobkonsulent, men hun kan ikke sige præcis, hvordan det afspejles i hendes arbejde.

#### Netværk

Anne benytter sig af de kontakter, hun har etableret i forbindelse med tidligere jobs, især som ansat hos Virksomhedskonsulenterne, når hun i dag finder praktikpladser til sine klienter.

#### 5. Metoderne og effekter

##### Sundhedsteamet

Anne mener, at besøget i Sundhedsteamet gør, at klienterne føler at de bliver taget alvorligt i forbindelse med de lidelser, de fortæller, at de har. Klienterne føler desuden af de får reel hjælp til at få det bedre. Besøget kan desuden gøre, at de klienter, der forsøger at snyde sig dårligere end de er, får svært ved at holde facaden, da klienten bliver stillet utrolig mange spørgsmål af både en læge, psykolog og antropolog. Anne mener desuden, at udsigten til psykologsamtaler kan skubbe klienterne i gang, da de ikke ønsker at skulle til psykolog. Af den grund kan klienten pludselig give udtryk for, at

denne har mindre smerter, enten fordi klienten er villig til at ignorere smerterne, eller fordi klienten måske ikke havde så stærke smerter som denne havde givet udtryk for. Besøget i Sundhedsteamet hjælper Anne meget i sit arbejde, da hun kan få en professionel vurdering af klienternes sundhedsmæssige barrierer. Hun kan få råd til, hvilken form for behandling om nogen der er behov for. Når disse barrierer er afklaret, kan Anne bedre finde ud af hvilket skridt, der skal tages derfra.

## Kurserne

Anne benytter sig af kurser for klienterne, da enkelte kurser i visse tilfælde kan klæde klienterne på til at kunne bestride konkrete jobs. Det giver dem de kompetencer, de mangler. Kurserne kan også give klienten en succesoplevelse, muligvis den første i deres liv. Anne vælger kurser, hun mener, de kan gennemføre. Kurserne kan også bruges som afklarende forløb både for Annes muligheder for at vurdere om klienten rent faktisk reelt kan nå sit mål, men også for at klienten selv får en bedre selvforståelse og indsigt i egne evner, og derfor muligvis får et mere realistisk syn på egne muligheder.

## Praktik

Anne mener, at praktik er godt for klienterne på mange måder. Da klienterne er så langt fra arbejdsmarkedet, ved de ikke, hvad det vil sige at arbejde. Det giver dem en fysisk fornemmelse af, hvad en 37 timers arbejdsuge rent faktisk vil sige. De vænner desuden kroppen til at arbejde, hvilket gerne skal ske stille og roligt. Mange af Annes klienter er meget ensomme, og gennem et praktikforløb kommer de til at være sammen med andre mennesker og er ikke så ensomme. Anne mener, at man bliver nødt til at starte klienterne op stille og roligt, da de ellers falder fra igen, og dermed er tilbage i udgangspunktet.

Klienterne har dog ofte en negativ indstilling til praktik, fordi de har oplevet, at de har været i mange forskellige forløb uden at blive ansat, da der var for mange ledige, der var bedre stillet i jobsøgningsprocessen. De ser derfor praktik som gratis arbejdskraft, de stiller til rådighed for virksomheden, i stedet for et forløb der skal ende ud med et ordinært arbejde. De stoler ikke på, at der kommer job ud af forløbet i den sidste ende.

## Største forhindring for at komme på arbejdsmarkedet

Sociale problemer er ifølge Anne den største forhindring for hendes klienter for at komme ud på arbejdsmarkedet. Hun oplever ofte, at hjemmelivet ikke hænger sammen. Der kan være logistiske problemer så som at få hverdagen til at hænge sammen; få handlet ind, lavet mad og hentet børn. De skal have energien til at ordne alle de praktiske ting og arbejde ved siden af.

En anden hindring, der dog er langt mindre er, at der ofte er et meget lille økonomisk incitament for klienterne, især kvinderne, til at arbejde. Anne oplever, at klienterne er opmærksomme på det økonomiske, og at de ved præcis, hvor meget de kan få ud af arbejde, frem for at være på kontanthjælp.

## Kulturelle barrierer

Sproget og det at være i et andet land betyder ifølge Anne mere end de kulturelle

forhold. Hun oplever, at klienterne bruger megen mental energi på at være ked af at være væk fra deres eget land og familien i hjemland. Det kulturelle kommer især til udtryk ved, at klienterne kan være ofre for sladrekultur iblandt deres egen minoritet her i Danmark. Dette er meget socialt kontrollerende for mange klienter, da man ikke ønsker at blive socialt udstødt eller sladret om.

### Hvad har størst effekt for at bringe klienterne videre?

Anne er meget ny i arbejdet som JFI-jobkonsulent, så hun har svært ved at give et bud på, hvilken af sine metoder, hun mener, der har størst effekt på at bringe klienterne i en permanent forsørgelsessituation. Hun ser dog den personlige kontakt og samtalen med klienten som et vigtigt middel til at finde ud af, hvad der skal gøres i det videre forløb. Gennem samtalen nås til en bedre forståelse for den enkelte klient. Anne mener, at muligheden for den hyppige kontakt med den enkelte klient giver en bedre forståelse og gør, at klimaet ved samtalen afspejler, at der skal ske noget.

### Vigtig personlig egenskab for at komme i arbejde

Anne mener, at det er en personlig motivation, at klienterne har børn, de gerne vil vise, at de forsøger at komme videre og på den måde forsøger at gøre deres liv bedre. Klienterne er ikke stolte over at være på overførselsindkomst, så det er en motivation i sig selv at komme til at undgå at være på overførselsindkomst. Det er ikke nødvendigvis en lyst til at arbejde der er kendetegnende for klienterne, men en ulyst til at være på overførselsindkomst der motiverer dem til at komme videre.

## 6. Erfaring med metoderne

Anne blev først ansat d. 1. januar 2008, men hun har alligevel allerede gjort sig nogle erfaringer og overvejelser omkring sin måde at gribe sagerne an på. I starten vidste hun ikke helt, hvad Sundhedsteamet skulle bruges til. Hun oplevede dog allerede med sin første klient, at de sundhedsmæssige barrierer umiddelbart var meget store, og vidste derfor ikke helt, hvad hun skulle stille op. Derfor spurgte hun Sundhedsteamet til råds. Hun oplevede, at det virkede godt, og så Sundhedsteamet som et godt redskab, når der muligvis var helbredsmæssige eller psykiske problemer, der ikke for Anne umiddelbart kunne gennemskues.

Anne har også oplevet en tilgang fra sin egen side, hun fortrød. Hun blev meget sur på en klient i forbindelse med en udeblivelse, og gav udtryk for dette over for klienten ved at ringe og skælde ud. Det havde dog ingen som helst effekt på klienten, hvilket Anne godt vidste, hvis hun havde nået at tænke, inden hun ringede op. Klienterne har mødt så megen modstand i deres liv, at denne fremgangsmåde ikke er at foretrække. Det vil Anne ikke gøre igen.

# Interview med Reza Tareman, Sprogcenteret

## 1. Indledende introduktion

Som indledning til interviewet fortalte jeg kort om evalueringens opbygning, og herunder det nuværende interviews rolle i den endelige evaluering. Jeg gjorde derefter opmærksom på, at jeg gerne ville optage interviewet, hvis det var i orden med respondenterne, samt hvordan interviewet efterfølgende ville blive analyseret. Jeg gjorde afslutningsvis opmærksom på, at der ville være mulighed for at læse eventuelle citater igennem inden offentliggørelse af evalueringsrapporten.

## 2. Delprojektet og målgruppen/klienttype

Rezas målgruppe er flygtninge/indvandrere, der modtager ydelse samt deltager i undervisning på Sprogcenteret. De fleste sager er integrationssager, hvilket vil sige, at klienten er i gang med integrationsperioden på de første tre år af deres ophold i Danmark. Der er ingen af klienterne, der har fysiske begrænsninger, men nogle er traumatiserede flygtninge og har derfor psykiske problemer. Fælles for alle er, at de har sproglige problemer i større eller mindre udstrækning. Mange taler meget dårligt eller taler slet ikke dansk, hvilket ifølge Reza gør det sværere at finde en praktik og/eller arbejdsplads til klienterne, da de ikke kan kommunikere.

Det er en meget bred målgruppe Reza arbejder med, da den både omfatter analfabeter og meget højtuddannede. De er således fordelt ud over alle de tre danskuddannelser på Sprogcenteret. Det gør også, at Reza skal finde meget forskellige praktikpladser til sine klienter. De fleste af klienterne tilhører matchgruppe 4 og enkelte matchgruppe 3.

Reza oplever ofte, at ægtefællen til klienterne er meget involveret og engageret i klientens sag. Han oplever desuden en sjælden gang, at ægtefællen modarbejder jobkonsulentens arbejde. En af årsagerne til den store involvering er, at når eksempelvis en mand får sin kone til landet som en familiesammenføring, så føler manden, at han er ansvarlig for at finde arbejde eller sørge for konen.

Reza har 26 sager i alt, men han har dem blot som delsag, hvilket betyder, at der stadig er koblet en sagsbehandler på sagen. Sagsbehandleren tager sig af det sociale, integrationsmæssige og økonomien, og Reza tager sig af det arbejdsmarkedsmæssige. Han ser det som en stor fordel at have sagerne som delsag, da han på den måde kan nå en del mere.

## 3. Metodebrug

Inden Reza overtager sagerne, har de været hos sagsbehandlere på Sprogcenteret. Når Reza overtager en sag, indkaldes klienten til en samtale alene med jobkonsulenten. Det er dog også sådan ind i mellem, at det første møde sker på et møde uden

sagsbehandleren. Reza ved nogle gange allerede inden mødet med klienten, hvad denne ønsker og kan arbejde med, og han har derfor nogle gange allerede på første samtale et jobtilbud til klienten.

## Første samtale

På det første møde med klienten er Reza koncentreret om at skabe tillid til klienten. Han vil gerne høre om deres baggrund; hvor kommer de fra, og hvad har de lavet før? Reza fortæller desuden, hvad hans rolle er, og hvordan de kan hjælpe hinanden, således at klienten kan få sine drømme opfyldt i Danmark. Alt efter hvad klienten gerne vil lave, formes det videre forløb mod uddannelse eller job. Det næste skridt er ofte for klienterne, at de kommer i praktik med formål at styrke deres dansk kundskaber.

## Samtalerne

Inden Reza sender klienterne i praktik eller arbejde, bruger han hvis nødvendigt tid på at forklare dem om det danske frie og demokratiske samfund. Han informerer dem ligeledes om det danske arbejdsmarked, da han oplever, at de mangler grundlæggende viden herom.

Han oplever ofte, at flygtninge er meget overfølsomme, og derfor ofte kan opleve konfliktsituationer ude på arbejdsmarkedet. De kan måske opleve, at arbejdsgiveren og medarbejderne er racistiske i deres behandling af klienten, uden det nødvendigvis er tilfældet. Det skyldes i stedet misforståelser grundet klienternes store sårbarhed. Der kan derfor ligge psykiske problemer til grund for en række konflikter. Reza bruger megen tid på at fortælle klienterne om arbejdsmarkedet, således at visse konflikter kan undgås. Han fortæller blandt andet om sin egen historie og andres historier for på den måde at give konkrete eksempler til klienterne. På trods af mulige psykiske problemer, har Reza stadig ikke benyttet psykologer i arbejdet med klienterne.

Reza bruger også tid på at tale med ægtefællen. Han forsøger gennem samtale at få ægtefællen til at støtte op om klientens vej mod arbejdsmarkedet, da han finder det vigtig med opbakningen for mulighederne for at få klienten i arbejde.

Reza har kontakt med sine klienter ca. en gang om ugen, ind til de er i gang med et praktikforløb eller lignende. Han oplever ofte, at klienterne kigger forbi kontoret af sig selv, når de er til undervisning på sprogskolen.

## Tolk

Reza benytter sig ind i mellem af tolke, når han ikke kan kommunikere med sine klienter. Han kan selv forstå arabisk, tyrkisk og farsi, og visse klienter kan han kommunikere med på engelsk. Visse sprog eksempelvis asiatisk kan han dog ikke kommunikere på, og han bruger i sådanne tilfælde tolke.

## Praktik

Reza benytter sig af praktikophold for sine klienter. Han bruger megen tid på at ringe rundt og finde praktikpladser. I samtalerne med arbejdsgiverne fokuserer Reza på den samfundsmæssige rolle, erhvervslivet skal løfte i forbindelse med at få flygtninge/indvandrere i arbejde og derved integreret i landet. Han forsøger herved, at få

virksomhederne til at tage imod praktikanter, på trods af deres ofte meget dårlige danskundskaber.

Reza arrangerer såkaldte sprogpraktikker, hvor hovedformålet er at lære dansk. Disse praktikforløb har ikke nødvendigvis noget direkte erhvervsmæssigt sammenfald med det ønskede jobmål, men skal styrke danskundskaberne. Det kunne eksempelvis være praktik i en børnehave for en økonom. Reza mener nemlig ikke, at sprogskolen i sig selv altid er nok for klienterne for at lære dansk. Praktikken kan også være mere direkte opkvalificerende i forhold til et kommende arbejde.

Reza bruger tid på at tage ud og snakke med dem på arbejdspladsen. Her forklarer han forskellige ting for klienterne. Eksempelvis kan nogle klienter have svært ved at skelne mellem mobning og det at 'lave sjov'. De ønsker derfor at sige fra, og Reza forklarer dem i sådanne tilfælde, hvordan man siger fra på en ordentlig måde, således at konflikter undgås. Han bruger også tid på at fortælle om, hvad en chef er, da rollerne på arbejdsmarkedet i Danmark ofte er forskellige fra rollerne i hjemlandet. Nogle har derfor ikke noget positivt indtryk af en chef i udgangspunktet. Klienterne får en notesbog af Reza, når de skal i praktik. Her kan de skrive vigtige noter ned: Mødetider, principper, uskrevne og skrevne regler.

Når klienterne er i praktik følger han op efter halvanden måned og igen efter tre måneder, når praktikforløbet er overstået.

## Løntilskud

Nogle af Rezas klienter bliver ansat i løntilskud. Ansættelsen skal gerne senere føre til en ordinær ansættelse. Reza bruger tid på at få en aftale i stand med arbejdsgiveren om ordinær ansættelse efterfølgende, hvilket han gør arbejdsgiveren klart, at han forventer af dem.

## Ordinært arbejde

Der er desuden nogle af Rezas klienter, der er kommet i ordinært arbejde med det samme eller efter et forløb med praktik og/eller ansættelse med løntilskud.

## Uddannelse

Andre klienter er startet på en uddannelse, og derefter lukker Reza sagen, da han ser sin opgave som færdig.

## Sundhedsteamet

Reza har benyttet Sundhedsteamet i et enkelt tilfælde, hvor en klient havde dårlig ryg. Klienten blev indstillet til operation, hvorefter sagen blev sat på standby ind til operationen er overstået. Reza ser det som positivt med en hurtig afklaring via Sundhedsteamet, da han på den måde sparer tid og ressourcer. Grunden til at Sundhedsteamet ikke benyttes oftere er primært, at klienterne ikke, på samme måde som klienterne i de øvrige delprojekter, har fysiske eller psykiske lidelser.

## Sanktioner

Sanktioner er for Reza sidste udvej. Han vil meget hellere i stedet arbejde med

motivationsarbejde. Han forklarer klienterne om konsekvenserne ved at sige nej til tilbud, og ser brugen af sanktioner som noget, der skal gøres, hvis det bliver nødvendigt. Han er dog meget forsigtig med brugen, da han er bange for, at det skaber afstand mellem systemet og klienten, således at de bliver ligeglade med systemet. Han tror desuden heller ikke altid, at sanktionerne virker.

#### 4. Refleksion over metodevalg

Reza arbejder med nogle klienter, der er relativt nye i Danmark. Han anser det derfor som en vigtig opgave at præsentere velfærdssamfundet og systemet fra den bedste side. Han anser det vigtigt med holdningsarbejde i starten, og han vil gerne skabe et tæt forhold til klienterne. Han anser det ligeledes som vigtigt, at begynde allerede fra starten at rette klienterne mod arbejdsmarkedet, da det bliver sværere jo længere, de har været i landet uden kontakt med arbejdsmarkedet.

Reza er oprindeligt uddannet skibsbygger. Han var i den forbindelse engageret i fagbevægelsen. Reza blev senere formand for Århus Kommunes Integrationsråd og gik aktivt ind i politik. Han ønskede ikke længere at arbejde med maskiner og ville hellere benytte sine kompetencer til at arbejde med integration. Han har været ansat i forskellige projekter i relation til integration og arbejdsmarkedspolitik, og blev for ca. fem år siden ansat som jobkonsulent på Sprogcenteret. Inden han i august 2007 blev ansat i JFI, arbejdede han på Sprogcenteret med både ydelsesmodtagere og personer uden ydelse, hvorimod han i dag kun har med ydelsesmodtagere at gøre. Det har gjort målgruppen generet tungere i forhold til integration på arbejdsmarkedet.

#### Netværk

Reza benytter sig meget af sit eget netværk og sine kontakter i erhvervslivet i forbindelse med sit nuværende arbejde. Han benytter ikke Århus Kommunes Jobbank, da han ikke synes, at stillingerne er relevante for sin målgruppe grundet de dårlige sprogkundskaber. Reza har opbygget mange kontakter gennem sine tidligere erhvervserfaringer, hvor han blandt andet har været med i en dialogkampagne, hvor målet var at motivere arbejdsgivere til at tage imod indvandrere.

#### Egen kulturelle baggrund

Reza er selv kommet til Danmark som flygtning og ser fordele ved at have en baggrund som flygtning i forhold til sit nuværende arbejde. Han har på den måde oplevet noget af det samme som klienterne på egen krop, og ved hvad der skal til, for at skabe sig en god tilværelse i Danmark. Han bruger meget sin egen fortælling i sit arbejde. Han føler desuden, at hans baggrund skaber en større tillid og et tættere bånd til klienterne.

Reza ser det som vigtigt, at klienterne kan se en succeshistorie i praksis - at det kan lykkes. Reza er desuden født muslim, og kender mange klienters religion, kultur og traditioner. Han kan af den grund lettere forstå dem, modargumentere og diskutere sådanne forhold med klienterne på en anden måde end en etnisk dansk jobkonsulent.

Reza finder ikke, at hans flygtningebaggrund er for afgørende i sig selv i forhold til at



have succes med arbejdet som JFI-jobkonsulent. Han mener generelt, at kvalifikationer skal være i orden; Man skal kunne kommunikere med arbejdsgivere OG klienten. Jobkonsulenten skal kunne skabe tillid hos klienten, men også kunne sælge denne til arbejdsgiveren på en god måde.

## 5. Metoderne og effekter

### Praktik

Praktikforløbene skal styrke klienternes sprogkunderskaber, og det kan gøre dem klar til et rigtigt job. Ved et praktikforløb kan klienten desuden på sig selv opkvalificeret i forhold til et tidligere erhverv eller et nyt og på den måde blive bedre rustet til et ordinært job. Praktikken kan desuden også have sociale effekter, hvilket også kan være formålet i sig selv af de praktikforløb Reza arrangerer.

### Samtaler

Reza bruger megen tid på samtaler med klienterne, da de fleste er nye i landet og deres viden er derfor ofte minimal. Reza ser jobkonsulenten som deres eneste mulighed for at få viden om samfundet og arbejdsmarkedet. Eksempelvis kan de tro, at når de skal møde kl. 7, så er det lige meget om klokken er 7.00 eller 7.59, da kulturerne er forskellige. Der kan derfor opstå mange unødige misforståelser. Reza mener, at hvis ikke disse ting bliver forklaret, så falder klienterne fra igen. Enten bliver de fyret, eller så stopper de selv. En sådan hændelse giver dem et nederlag, der gør det endnu sværere at komme ud på arbejdsmarkedet igen. Det er derfor bedre at bruge megen tid på at forklare tingene inden i stedet for.

### Største forhindring

Sproget er den største udfordring for Rezas klienter på vejen ud mod arbejdsmarkedet. Reza anser det derfor som vigtigt, at de bliver bedre til sproget. Det anser han som den vigtigste opgave.

### Kulturelle barrierer

Reza finder ikke de kulturelle forskelle som en væsentlig barriere. Reza oplever en sjælden gang, at ægtefællen forhindrer, at klienten kommer i arbejde. Han bruger derfor tid på at snakke med ægtefællen og forklare, at det eksempelvis er godt for konen at komme i arbejde. Reza anser det som vigtigt, at ægtefællen støtter op om klienten. Nogle ægtefæller er negative over for systemet, og det skaber forhindringer, fordi det påvirker klienten. Det er derfor vigtigt med holdningsarbejde både over for klient og ægtefælle. Reza oplever, at det kan stoppe forløbene for klienten, hvis der er modstand fra hjemmefronten.

### Vigtigst for at komme i arbejde?

Reza anser viljen som det vigtigste i forhold til at bringe klienterne i arbejde. Dem, der gerne vil arbejde, kan man godt hjælpe. Dem, der ikke vil arbejde, bruger Reza mindre

tid på, og bruger i stedet tiden på de andre klienter.

## 6. Erfaring med metoderne

Der er i dag mindre arbejdsløshed, og det gør Reza mere konsekvent i sit arbejde. Der er arbejde til klienterne, og hvis de ikke tager imod, er han mere konsekvent og tager en alvorlig snak med klienten. Reza mener, at klienter uden uddannelse ikke på samme måde kan være selektive i forhold til jobs, som personer med en uddannelse. Eksempelvis kan en ufaglært ikke forvente at kunne arbejde i stillinger, der kræver en form for uddannelse, og hvis de gentagne gange siger fra, tager sagsbehandleren over for at finde ud af, hvad problemet er.

# Interview med Kirstin Johansen, Sprogvejleder

## 1. Introduktion

Inden interviewet gentog jeg kort målet med interviewet, og da Kirstin allerede vidste, hvad evalueringen gik ud på, så fortalte jeg kun kort herom. Jeg gjorde derefter opmærksom på, at jeg gerne ville optage interviewet, hvis det var i orden med hende, samt hvordan interviewet efterfølgende ville blive analyseret. Jeg gjorde afslutningsvis opmærksom på, at der ville være mulighed for at læse eventuelle citater igennem inden offentliggørelse af evalueringsrapporten.

## 2. Delprojektet og målgruppen/klienttype

Kirstin er ansat som JFI-jobkonsulent/sprogvejleder i VIP2 og i resten af JFI projektet. I VIP2 er der i alt 5 jobkonsulenter ansat. VIP2 er forskellig fra de andre delprojekter i og med, at VIP2 er en forsøgsordning, der er igangsat i 6 forskellige kommuner rundt om i landet, hvor der skal arbejdes med metodeafprøvning. De 6 kommuner arbejder med forskellige målgrupper, men med de samme metoder. Målgruppen i VIP2 Århus er startshjælpsmodtagere, der er kommet til Århus efter 2002. De fleste er tilflyttere. Det drejer sig om 77 personer i alt, hvoraf de fleste er i matchgruppe 4, og nogle er i matchgruppe 3 og 5. Kirstin oplever, at gruppen kan være svær at få i arbejde grundet en række problemer, så som traumer, sygdomme, dårlige sprogkunderskab mv. De metoder, der skal arbejdes med i alle VIP2 kommuner, er; trappemodellen, jobpakker, kompetencekort, mentorordninger samt en håndholdt indsats.

De fem ansatte i VIP2 har ifølge Kirstin forskellige arbejdsopgaver. Kirstin fungerer næsten udelukkende som sprogvejleder, men havde også egne sager som jobkonsulent i starten af sin ansættelse. Preben og Anette, der også blev ansat fra starten arbejder med de klienter, der er mest arbejdsmarkedsparete. Senere blev der ansat to socialfaglige medarbejdere; Sanne og senere Mona, der har en viden om blandt andet lovgivningsmæssige forhold, som de øvrige ansatte ikke havde fra starten. Sanne og Mona skal tage sig af de tungeste klienter, hvor der er behov for en mere socialfaglig indsats. Projektet har fået en langsom start grundet de manglende socialfaglige kompetencer i starten. Alle jobkonsulenterne tager sig af hele sagen, og har dermed ikke delt ansvaret mellem sig i en sagsbehandlerdel og en jobkonsulentdel.

Sagerne er overtaget fra tidligere sagsbehandlere i Job og Integration, de lokale jobcentre samt omegnskommuner for tilflytternes tilfælde.

## 3. Metodebrug

Det første Kirstin og Anette, senere Preben gjorde, da de fik overdraget de 77 sager, var at lave en omfattende kvantitativ registrering på nogle specielle VIP2-screeningskort. På

den måde fik de bl.a. overblik over, hvilke kendetegn klienterne havde, og man kunne ud fra disse oplysninger lave en fordeling af klienterne jobkonsulenterne imellem. Kirstin arbejdede i den første periode som jobkonsulent og fik i den forbindelse ansvaret for 12 sager, der alle var klienter med tilknytning til Sprogcenteret. De øvrige sager blev fordelt mellem Anette og Preben. Screeningen viste, at den typiske VIP2 klient var en irakisk kvinde, der var langt fra arbejdsmarkedet, der havde dårlige sprogkunderskaber og som var tilflytter.

Siden januar/februar har Kirstin næsten udelukkende arbejdet som sprogvejleder, og har nu kun ansvaret for en sag selv, og fungerer ellers som et redskab for alle kollegaer både i VIP2 og i resten af JFI i deres arbejde med at få sproglig afklaring på deres klienter, hvis det ønskes. Og tanken er også, at når der nogle gange er behov for ekstra sproglig støtte til enkelte borgere for at fastholde dem i forløb, kan der sættes ind med en ekstra indsats. Det kan både være støtte på arbejdspladsen eller en indsats på sprogskolen for at bestå prøver. Kirstin udøver med andre ord en håndholdt sproglig indsats i samarbejde med jobkonsulenterne i JFI.

Kirstin har informeret de øvrige JFI-jobkonsulenter både om generelle forhold angående indvandrere og danskundervisning på Sprogcenteret, danskniveau set i relation til at have et arbejde, samt om hvad de kan bruge hende til i deres arbejde med borgerne.

Kirstin kan hjælpe og hjælper med at afdække klienternes sproglige kompetencer, da de andre jobkonsulenter ikke har forudsætninger for at vurdere dette. Hun er ligeledes kontakttled mellem alle JFI-ansatte og Sprogcenteret. Kirstin har stor viden om de forskellige tilbud angående styrkelse af indvandrernes sprogkunderskaber, der findes, og hun vil bruge megen energi på at videreformidle denne viden. Eksempelvis er det muligt gratis at få et kursus i arbejdsmarkedsdansk ude i forskellige virksomheder. Hun ser især dette relevant i de virksomheder, der modtager mange af deres borgere. Kirstin kan desuden formidle at få en underviser ud til en borger på en arbejdsplads. Læreren kan være med til at vurdere, hvorvidt borgeren vil have gavn af eneundervisning i en kortere periode, og undervisningen rettes konkret mod arbejdsfunktionen på arbejdspladsen.

Der er ikke tidligere forsøgt med et specielt fokus på de sproglige forudsætninger for at kunne komme på arbejdsmarkedet, så Kirstins arbejde betegner hun som pionerarbejde. Der er ikke før blevet afsat midler til at ansætte en person med Kirstins kompetencer, så derfor ser hun frem til at finde ud af, om det er korrekt, som hun har en opfattelse af, at en større grad af fokus på sproget, vil gøre indsatsen fra jobkonsulenterne mere vellykket. Kirstins arbejde kan dermed være med til at undersøge, om den sproglige indsats som en del den håndholdte indsats virker.

#### 4. Refleksion over metodevalg

Kirstin er uddannet folkeskolelærer. Forinden havde hun mange former for jobs, og har derigennem en meget bred erhvervs erfaring. Som folkeskolelærer arbejdede hun på en

skole med mange udlændige i klasserne. Senere arbejdede hun med vejledningsforløb for Arbejdsformidlingen i Københavnsområdet. I 1996 flyttede Kirstin til Århus og begyndte at undervise på sprogskolen i Århus, hvor hun var sprogvejleder i 7 år og var ansat ind til for et år siden. Hun ønskede derefter at bruge sine kompetencer i arbejdsmarkedsregi og havde opfattelsen af, at hendes viden og kompetencer kunne bruges til at få flere flygtninge/indvandrere på arbejdsmarkedet, og af den grund søgte hun stillingen hos JFI. Kirstin anser det som vigtigt at fokusere på den sproglige del i forbindelse med arbejdsmarkedspolitikken og arbejdet med at få flygtninge og indvandrere i arbejde. Det er væsentligt at have fokus på de sproglige kompetencer, og ikke blot de øvrige kompetencer. Hun har en opfattelse af, at en af årsagerne til den manglende fastholdelse af JFI-borgerne i deres tidligere arbejdsliv kan være manglende sproglige kompetencer, uden borgerne og jobkonsulenterne nødvendigvis er klar over, at det måske kunne være årsagen til et afbrudt forløb. Mange flygtninge/indvandrere oplever muligvis i starten, at de kan bestride jobbet, men med tiden stilles der muligvis flere krav til dem om at arbejde mere selvstændigt, eller der kan opstå ændringer af arbejdsopgaver. Begge eksempler på tilfælde, hvor personer med ringe sprogkunderskaber kan få vanskeligheder.

## 5. Metoderne og effekter

Kirstin er af den opfattelse, at ikke alle kan lære dansk på arbejdet, hvilket ellers er den gængse opfattelse blandt mange, der arbejder med eller forholder sig til flygtninge og indvandrere. Hvorvidt man lærer dansk afhænger meget af personens skolebaggrund fra hjemland og eventuelle sprogforløb i Danmark. Der skal ifølge Kirstin være noget at 'hæfte sproget op på'. Når borgerne er på arbejdsmarkedet, er der ingen, der retter dem grammatisk. Det er desuden ofte sådan, at mange bliver ansat i ufaglærte jobs, og der taler man ofte slet ikke med hinanden i arbejdstiden om arbejdsopgaver. Nogle siger, at de sprogligt svage lærer sproget i frokostpausen, men Kirstin tænker, at der ikke er så mange, der har tid eller orker at holde en samtale i gang med en person med ringe sprogkunderskaber i deres pause. Hun anser det heller ikke som medarbejdernes ansvar at lære dem dansk.

Kirstin tror, at specielt matchgruppe 4 og 5 har svært ved at lære dansk på arbejdsmarkedet. Især hvis de ikke har gennemført en danskuddannelse. Mange skjuler, at de ikke forstår dansk og svarer bare alligevel, når de er ude på arbejdspladsen, hvilket kan skabe mange misforståelser. Det er derfor vigtigt, at flygtninge/indvandrere gennemfører en danskuddannelse for at kunne fastholdes på arbejdsmarkedet. Det kræver ifølge Kirstin et vist niveau af sprogligt fundament for at fastholde flygtninge/indvandrere på arbejdsmarkedet.

Nogle borgere kan være så traumatiserede, at de ikke kan lære sproget, og derfor kan de i stedet skulle afklares til pension. Kirstin ser det ikke som umuligt at få et arbejde, hvis man ikke taler dansk, men hun ser det som meget usandsynligt, at de kan fastholde jobbet i længden. Lige så snart der bliver indført ændringer, er de ofte de første, der falder fra. Der findes solstrålehistorier, men det er mere undtagelsen end reglen ifølge Kirstin.

Et eksempel på en arbejdsmetode kunne være, at når hun arbejder med en borger, er det vigtigt for hende først, at afdække hvad de kan, og derefter roser hun dem for det. På den måde mærker de en form for bekræftelse. Hun forsøger dernæst at give eksempler på, hvad de har svært ved. På den måde får de en opfattelse af, at Kirstin forstår dem. Hun giver dem afslutningsvis nogle mindre opgaver, som hun forventer, de kan løse,

De øvrige jobkonsulenter har først for nylig fået mulighed for at samarbejde med Kirstin om borgere. Eksempler på dette er f.eks. en formidling til eneundervisning på en borgers arbejdsplads. Denne kan være med at få borgeren i løntilskud, ordinært arbejde og ikke mindst hjælpe til en fastholdelse på arbejdspladsen.

Borgere på Århus Sprogcenter får/har mulighed for at få støtte i forhold til en hurtigere færdiggørelse af danskuddannelsen.

Borgerne har også mulighed for arbejdspladsdansk. Denne er gratis. Og lige nu arbejder Kirstin sammen med Morten Dreisler om, at jobkonsulenterne/borgerne får dette som en mulighed.

## 6. Erfaring med metoderne

Kirstin har været i gang med arbejdet som sprogvejleder for det øvrige JFI projekt siden januar/februar. Hun ønsker ud over den generelle introduktion til alle jobkonsulenter, at de selv prøver at løse de afsluttende prøver fra alle 3 danskuddannelser. Dette for at få en fornemmelse af hvilke krav, der bliver stillet på den enkelte danskuddannelse, og at jobkonsulenterne kan se forskellen på alle niveauerne. Hun oplever, at mange af jobkonsulenterne er meget interesserede i at vide mere om sproget, og de bidrager med spørgsmål og overvejelser af relevans for det videre arbejde med borgerne.

## 7. Afslutning

### Afsluttende kommentarer

Kirstin synes, det er ærgerligt, at man ikke kan komme med kommentarer til den kvantitative del af evalueringen, da de nuværende variable ikke kan give så mange oplysninger om borgernes aktuelle sproglige danskniveau.

# Interview med Preben Bosse, VIP2

## 1. Delprojektet og målgruppen/klienttype

Preben har i alt 17 klienter. De tilhører alle matchgruppe 4 eller 5, og har derfor alle problemer ud over ledighed. De kan umiddelbart virke som mulige at placere på arbejdsmarkedet, men Preben oplever ofte senere, at der er andre problemer, der står i vejen.

Der synes uenighed internt i VIP2 angående, hvordan sagerne er blevet opdelt mellem jobkonsulenterne. Kirstin, Mona og Sanne oplever, at opdelingen er således, at Mona og Sanne tager sig af de tungeste sager, og Preben og Anette får klienter, der umiddelbart er til at sende i arbejde. Preben oplever dog ikke sine klienter 'bedre' end Mona og Sannes klienter. Han oplever, at alle VIP2's klienter er lige svære at få på arbejdsmarkedet.

Der er flere af Prebens klienter, der har psykiske problemer, grundet voldsomme oplevelser eksempelvis voldtægt. Han ser dog ikke sådanne forhold som en hindring for indtrædelse på arbejdsmarkedet, men vejen er bare længere, og at der kræves en anden indsats. Der har været enkelte af Prebens klienter, der kunne komme direkte i ordinært job, hvilket drejer sig om to personer. Der er desuden to der går til psykolog.

Preben har 10 års erfaring med indvandrere fra sit tidligere arbejde på Bøgekilde, og set i lyset af denne erfaring vurderer Preben VIP2's klienter som meget svagere end gennemsnittet

Alle jobkonsulenter i VIP2 har HELE sagen selv. Det betyder, at Preben, der ikke er faguddannet socialrådgiver, mangler viden om en række forhold, når det kommer til sagsbehandling.

Alle klienterne har haft tidligere sagsbehandlere, men Preben har ikke kontakt med disse personer på noget tidspunkt. Nogle af klienterne har desuden været i praktikforløb, inden Preben har overtaget sagen. Alle personerne er kommet til Danmark omkring år 2001-2002, så de er relativt nye i Danmark, men er ude over den treårige integrationsperiode. Mange af klienterne går desuden til sprogundervisning.

## 2. Metodebrug

### Indledende manøvrer

Da Preben vidste, at han skulle starte i VIP2/JFI, sendte han et brev ud til en lang række virksomheder med en orientering om projektet, for på den måde at få en række samarbejdsaftaler i stand. Da virksomhederne var svære at få i tale, sendte han et nyt brev med '10 gode grunde til at få en praktikant'. Listen indeholdt både, hvad praktikanten får ud af ordningen, samt hvad virksomheden får ud af forløbet. Preben har tidligere været formand for ledernes hovedorganisation i Horsens, men efter sammenlægningen af 4 sydjyske afdelinger sidder han nu i bestyrelsen i Lederne Sydøstjylland. Organisationen har ca. 7000 ledere i det sydøstjyske område som

medlemmer. Preben skrev en avisartikel i medlemsbladet og i et par dagblade. Artiklen blev skrevet i organisationens navn for ikke at blande begreberne sammen. Artiklen skulle tale til lederne samvittighed og fortælle om deres ansvar for at ansætte flygtninge/indvandrere. Artiklen skulle ydermere gøde jorden for Prebens senere arbejde i VIP2/JFI. Brevene og artiklen skulle gøre lederne forberedte, inden Preben henvendte sig til dem, så de vidste lidt om projektet på forhånd. Preben mener, at alle har et ansvar for at integrere dem, der er på kontanthjælp, på arbejdsmarkedet. Han mener, at alle hænder skal bruges, og at arbejdskraften ikke hentes i udlandet, når der er ledige her i Danmark. Han har en opfattelse af, at næsten alle kan komme i arbejde.

Det første Preben gør, når han får en ny sag, er at læse sagen igennem. Han udfylder derefter et kvantitativt skema over forskellige forhold ved klienten. Det giver ham overblik over den enkelte klient. Han skriver efterfølgende et brev til dem, hvor han blandt andet skriver, at de skal overveje, hvad de gerne vil i fremtiden inden mødet med Preben. Preben oplever, at nogle overhovedet ikke har forberedt sig og stort set ikke har læst brevet, hvorimod andre kommer velforberedte.

### Første samtale

Ved den første samtale snakker Preben med klienterne om, hvad de kunne tænke sig at lave, samt hvad de kan lave. Han forsøger med andre ord at afdække arbejdsmarkedsperspektivet for den enkelte klient. Ud fra oplysningerne ved første møde, søger han typisk en praktikplads til klienten.

### Anden samtale

Praktikstedet udvælges ud fra klientens egne ønsker og muligheder. Preben råder og vejleder men dikterer ikke. Når Preben har fundet en virksomhed, kalder han klienten til samtale, hvor der informeres om den aftale, der er indgået med virksomheden. Efterfølgende kører Preben ud til virksomheden sammen med klienten. Her træffes den endelige afgørelse om, hvorvidt der etableres en praktikaftale eller et ordinært job.

Preben informerer hvis nødvendigt klienten om arbejdsmarkedet, inden denne starter i et praktikforløb. Han informerer blandt andet om mødetider og virksomhedskultur. De klienter, der tidligere har været i praktik, får ikke ny information, da de kender lidt til det i forvejen. Preben finder det dog vigtigt, at de ved noget, inden man slipper dem løs på arbejdsmarkedet, for at forløbet ikke skal mislykkes. Han siger desuden til dem, at de skal møde til tiden og snakke med kollegaerne på arbejdspladsen. Han finder det vigtigt, at de åbner sig op og fortæller om sig selv. Han oplever ofte, at klienterne er meget tillukkede om personlige forhold.

### Praktik

Når klienten er startet i et praktikforløb, følger Preben op mindst en gang om ugen. Det kan også være oftere, hvis klienterne eksempelvis ringer til Preben imellem deres aftaler, eller hvis der kommer henvendelse fra Sprogskolen, om at klienten ikke møder op. På besøgene på praktikstederne snakker Preben med virksomhedsindehaverne for at høre, hvordan det går med forløbet. Han snakker desuden med klienten, om hvordan det går.



## Ordinært job

Preben har fået to klienter i ordinært job. Når de er kommet i ordinært job, følger Preben ikke op på klienten længere, men holder ind i mellem øje med klientens sag, for at se om denne er faldet fra igen.

## Livsstilsvejleder

Der er en enkelt af Prebens klienter, der går til gymnastik hos livsstilsvejlederen, da klienten har nogle infiltrationer.

## Sundhedsteam

Sundhedsteamet er blevet benyttet i de sager, det er vurderet nødvendigt. Der er i øjeblikket to klienter i psykologbehandling. Preben foretager sig ikke mere i de sager, før de har fået det bedre via psykologbehandlingen. I en anden sag benyttedes Sundhedsteamet i forbindelse med en kvinde, der var bange for at miste forældremyndigheden over sine børn. Antropologen tog i dette tilfælde med klienten i retten. Preben anså det som nødvendigt at få styr på den problemstilling, for at klienten havde overskud til at begynde i praktik

## Jobpakker

I VIP2 benytter man såkaldte 'Jobpakker'. En jobpakke er et forløb, der sammensættes i samarbejde med en arbejdsplads. Typisk kommer klienten først i praktik, dernæst ansættes denne med løntilskud, og endeligt skal klienten i ordinært job. Jobpakkerne laves, hvor det er muligt.

## Mentorer

Preben benytter desuden mentorer i forbindelse med praktikforløbene. Der er visse arbejdspladser, der selv stiller en mentor til rådighed, men hvis ikke det er tilfældet, kan Preben bevillige en mentor, og hvis virksomheden kan stille en medarbejder til rådighed, kan en mentorordning komme i stand på denne måde.

## Trappemodellen

I VIP2 arbejder Preben efter 'Trappemodellen', som er en model, hvor første trin i indsatsen for klienten er sprogundervisning. Andet trin er sprogundervisning suppleret med praktik eller kurser, eksempelvis hygiejnekursus, erhvervskort til bus eller lignende. Næste trin er job med løntilskud, og sidste trin er et ordinært job.

## Kompetencekort

Et andet redskab Preben benytter i VIP2 er det såkaldte 'Kompetencekort', som er en levnedesbeskrivelse som virksomheden laver for deres praktikanter. Kompetencekortet gives til klienten som et bevis efter en afsluttet praktikperiode, og tanken er at beviset kan bruges i forbindelse med jobsøgning eller et nyt praktikforløb.

## Sanktioner

Preben har haft enkelte udeblivelser i forbindelse med indkaldelse af klienterne, men de

ringer altid inden. Preben gør i sådanne tilfælde det, at han sender en ny indkaldelse samme dag, som afbudet modtages. I denne indkaldelse gøres opmærksom på konsekvenserne for kontanthjælpen, hvis de udebliver. Preben har ikke fundet det nødvendigt at benytte sanktioner endnu, men er åben for brugen, hvis det bliver nødvendigt.

## Tolk

Tolke benyttes i mødet med klienten, ind til Preben finder ud af, om klienten kan kommunikere selv. Han har derfor en tolk med i udgangspunktet. Han oplever dog, at klienterne bliver mere passive med tolken tilstede, og han finder kommunikation uden tolk som mere givende. Preben har ikke benyttet tolke i forbindelse med virksomhedsbesøg. Han finder dog brugen vigtig i forbindelse med den indledende samtale, hvor de grundlæggende data om klienten skal fastlægges.

## Andet

Preben giver klienterne sit mobilnummer og siger, at de kan ringe til hans mobiltelefon på alle tidspunkter af dagen, hvis de skulle være løbet ind i et eller andet problem, som de ikke selv kan løse. Enkelte har benyttet sig af tilbudet ind til videre.

## Eget præg på indsatsen

Preben lavede masser af kontakter i starten, inden han gik i gang i VIP2, men han erfarede senere, at han ikke havde nok klienter til alle sine aftaler. Han oplevede blandt andet, at virksomhederne ringede og efterlyste praktikanterne. Han ville i udgangspunktet selv benytte sig af kontakterne, men da han ikke havde ret mange klienter selv, formidlede han kontakterne videre til alle sine kollegaer i JFI, så de også kunne benytte sig af aftalerne. Preben opfatter sig selv som mere kontant end nogle af sine kollegaer og ønsker blandt andet ikke noget pussenusseri omkring klienterne.

## 3. Refleksion over metodevalg

Preben har været leder i det private erhvervsliv i 30 år. Han kom senere ind i Århus Kommune i forbindelse med at aktiveringsstedet Bøgekilde skulle startes op. Han var været der i 10 år som driftsleder. Han har igennem sit arbejde der haft stor kontakt med indvandrere, og har lært at se mulighederne i alle mennesker i forhold til arbejdsmarkedet

Preben søgte jobbet i den opfattelse, at han skulle arbejde som decideret jobkonsulent, og ikke også som sagsbehandler. Det viste sig dog ikke at blive tilfældet, og han oplever, at der i det daglige arbejde er for megen faglighed frem for praktisk arbejde i kontakten med virksomhederne.

## Netværk

Virksomhederne, Preben kontaktede i starten, var blandt andet virksomheder, han samarbejdede med på Bøgekilde. Bøgekilde var underleverandører for mange virksomheder, som han derfor havde kontakt med. Preben kontaktede dog også andre

virksomheder, således at han havde en liste over virksomheder, som umiddelbart ville være dækkende for klienterne ønsker og muligheder. De øvrige virksomheder fandt han på De Gule Sider og lignende. Preben fik blandt andet aftaler om lærepladser til en maler, smed og maskinarbejder, men har endnu ikke nogen klienter, der kan varetage en sådan stilling.

Preben mener ikke, at hans netværk har lettet hans muligheder for at få folk i praktik. Det har dog givet ham en anden indgangsvinkel til sit nuværende arbejde, da han selv har siddet på den anden side af skrivebordet, og derfor ved, hvordan man skal og ikke skal sælge sine klienter. Det er vigtigt, at være ærlig omkring deres styrker og svagheder. Preben oplever dog, at mange virksomheder ikke har tid og overskud til at stille tid til rådighed til oplæring af en ny medarbejder/praktikant, da virksomhederne i dag har meget travlt. Det er dog nødvendigt med økonomisk vækst, for at hans klienter i det hele taget kan få et arbejde. Det skyldes ifølge Preben, at der i dag ikke er ret megen plads til de skæve eksistenser på arbejdsmarkedet, i forhold til hvordan det var tidligere, hvor der ofte var 1-2 personer på en arbejdsplads, der ikke var helt så normale som resten.

## 4. Metoderne og effekter

### Praktik

Preben finder det nødvendigt med praktik for mange af hans klienter, da de aldrig tidligere har været på arbejdsmarkedet. Man kan derfor ikke forvente, at de kan få et ordinært job fra starten. Vejen gennem et praktikforløb er for de fleste klienters tilfælde den korteste vej til selvforsørgelse, selvom vejen er meget lang. Praktikken sporer dem i den rigtige retning, og gør dem bekendt med arbejdsmarkedet. Det er ifølge Preben med til at afklare deres kompetencer på samme måde som et forløb på Bøgekilde. Mange af klienterne har nemlig et forvrænget billede af deres egne arbejdsmarkedsperspektiver, og ved at prøve at arbejde i praksis kan det være afklarende for dem selv. Deres tidligere erhvervserfaring er desuden ikke altid overensstemmende med et job med samme titel i Danmark. Det kan derfor være svært for Preben at vurdere, hvad de kan. Mange har desuden et meget lille netværk, og et praktikforløb kan bidrage til at gøre netværket større, og det kan være godt for dem at komme til at snakke med andre mennesker.

### Jobpakkerne

Når man laver en jobpakke, giver det klienterne et mål. De kan se, at der er "et næste skridt" og et mål med deres nuværende forløb. At kunne se det på skrift, er ifølge Preben en fordel for forståelsen og motivationen. Preben mener, at alle mennesker har brug for et mål. Han fortæller desuden, at nogle af klienterne har prøvet flere forskellige praktikforløb, uden det har ført til noget, og de ønsker derfor ikke at komme i praktik igen, da de ikke oplever, at det fører til noget. En jobpakke kan derfor give dem en fornyet motivation.

## Kompetencekort

Kompetencekortet skal ifølge Preben give klienterne et håndgribeligt bevis, de kan vise frem, og det giver dem noget at skrive på CV'et. To ting de sjældent har ret meget af. Oplysningerne bruges desuden administrativt da indholdet indrapporteres. Preben har ikke belæg for at sige, om det øger klienternes muligheder for at få jobs efterfølgende, da ingen har færdiggjort et forløb endnu og har derfor ikke fået et kompetencekort udleveret.

## Mentor

Brugen af mentorer hjælper ifølge Preben klienten til at lære alle de praktiske ting, der skal læres i mødet med arbejdsmarkedet. Det giver dem en person, de kan støtte sig op ad, hvilket giver dem tryghed og mindsker frafaldet. Det giver dem en person, de kan spørge om arbejdsrelaterede spørgsmål, og de giver dem ligeledes et form for netværk. Hvis klienterne har spørgsmål ud over arbejde, kan de rettes til Preben, men det er også nødvendigt med en person, de kan spørge i det daglige.

## Sundhedsteamet

Brugen af Sundhedsteamet har ind til videre ført til, at to klienter modtager psykologsamtaler. For en anden klient gav det en person at støtte sig til i retten. Preben ser det som nødvendigt at få fjernet de barrierer, der måtte være af sundhedsteamrelevans, inden klienterne kommer ud på arbejdsmarkedet.

## Afgørende personlig egenskab

Preben finder viljen den mest afgørende personlige kompetence for den enkelte klient, for at de kommer på arbejdsmarkedet. Preben siger; Viljen til at ville giver evnen til at kunne.

## Barrierer

Preben mener, at psykiske og fysiske barrierer kan umuliggøre, at klienterne kommer i arbejde. Der skal derfor tages stilling til dem. Der er nogle ledige, der ikke er i stand til at arbejde, men hvis der bare er en lille evne tilbage, skal denne udnyttes, da den enkelte får et bedre liv af ikke at blive opgivet. Ved at yde, det man kan, føler man, at man gør en indsats for sine penge – og det giver ifølge Preben livskvalitet.

## Kulturelle barrierer

Preben ser kulturelle forhold som en barriere for indgangen til arbejdsmarkedet. Det kan eksempelvis være påklædningen; lange tørklæder og burkaer går ikke på arbejdsmarkedet ifølge Preben, hvilket mange klienter har svært ved at forstå. Han mener desuden, at bøn og religion er en privat sag, der skal foregå i fritiden; I pauserne er det ok, men ikke i arbejdstiden. Preben ser ligeledes sproget som en stor barriere for arbejdsmarkedet. Han oplever, at det må være ligesom at være døv; de er helt udelukket fra socialt samvær, hvilket betyder meget på arbejdspladsen, da man ellers ikke trives. Nogle tror desuden, at andre snakker om dem, eller der kan opstå misforståelser, der kan skabe konflikter. For nogle er det en direkte hindring for at få arbejde. Det bliver ifølge

Preben en barriere frem for en nuance.

### Sociale barrierer

Det, at klienterne har et meget lille netværk, kan ifølge Preben gøre det sværere for dem at komme på arbejdsmarkedet. Mange har en syg ægtefælle, mange børn, psykiske problemer og går måske allerede i sprogskole nogle timer om dagen. De har derfor ikke overskud til mere. Det kan ligeledes gøre dem meget asociale i deres ageren, da de er isolerede, hvilket også kan gøre det svært for dem at komme ind på arbejdsmarkedet.

### Største hindring for arbejdsmarkedet

Preben anser de kulturelle barrierer som den største hindring for at komme ind på arbejdsmarkedet. Det er ofte andres opfattelse af klienterne grundet deres kultur, der kan forhindre deres adgang til arbejdsmarkedet. Hvis klienten eksempelvis møder op med tørklæde, kjole (mænd) eller lignende, kan det gøre det svært at få job. Preben nævner for klienterne, hvis han formoder, at sådanne forhold kan gøre det sværere for dem at få et job.

### Størst effekt for at få dem i arbejde

Det vigtigste for at få klienterne i arbejde er, at de oplever, at der er nogen, der tager hånd om dem. Preben kan se taknemmeligheden i deres øjne, når han hjælper klienterne. Han anser det som meget vigtigt, at nogle viser, at de interesserer sig for klienten – eksempelvis siger deres navn. Det er vigtigt, at vise dem menneskelighed, men der skal ligeledes være konsekvenser, og der skal opstilles grænser. Preben mener, at det giver respekt at give dem grænser, og at det er nødvendigt for at undgå anarki.

## 5. Erfaring med metoderne

Preben var en af de første der blev ansat i JFI. Han startede allerede i oktober 2006. Han oplever dog, at der er megen administration og afrapportering og dokumentation. Preben har grundet sin manglende socialfaglige viden ind i mellem svært ved at vurdere, om han overser noget i rapporteringen. Han har modtaget kurser og instruktioner, men føler sig stadig ikke klædt nok på i forhold til det socialfaglige. Preben oplevede desuden, at VIP2 kom skævt i gang, da der manglede to socialrådgivere i starten, og de var derfor ingen med sådanne kompetencer, men blot to jobkonsulenter og en sprogvejleder. Selvom han oplever, at der er for meget papirarbejde, mener han ikke, at det kan være anderledes inden for lovens rammer. Han finder det dog hæmmende for sit arbejde, men han lader sig ikke gå ret meget på af det.



# Interview med Mona Kristoffersen, VIP 2

## 1. Indledende introduktion

Som indledning til interviewet fortalte jeg kort om min rolle i evalueringen, herunder hvordan samarbejdet var kommet i stand mellem Århus Kommune og jeg. Derefter fortalte jeg i hovedtræk om evalueringens opbygning, og herunder det nuværende interviews rolle i den endelige evaluering. Jeg gjorde derefter opmærksom på, at jeg gerne ville optage interviewet, hvis det var i orden med respondenterne, samt hvordan interviewet efterfølgende ville blive anvendt. Jeg gjorde afslutningsvis opmærksom på, at der ville være mulighed for at læse eventuelle citater igennem inden offentliggørelse af evalueringsrapporten.

## 2. Delprojektet og målgruppen/klienttype

I VIP2 er der to socialrådgivere og to ansatte med en ikke socialfaglig baggrund ansat. Desuden en sprogvejleder, der imidlertid servicerer hele JFI projektet. Ifølge Mona har de i VIP2 lavet en arbejdsdeling, hvor de to socialrådgivere tager sig af de klienter, der har brug for en socialfaglig indsats, og de to konsulenter uden socialfaglig baggrund tager sig af de klienter, hvor der primært er brug for en virksomhedsrettet indsats. Mona er en af socialrådgiverne og har som primær opgave at gøre klienterne klar til, at de to andre ansatte kan overtage dem. Når klienterne er mere arbejdsmarkedspare sender de to socialrådgivere klienterne videre til deres kollegaer, hvis ikke de i stedet skal afklares til pension. Mona startede i JFI i januar, og fra februar blev den nuværende arbejdsdeling indført.

VIP2 har som primær målgruppe starthjælpsmodtagere, der har gennemgået det 3-årige introduktionsprogram. Ved VIP 2's opstart var der 77 sager i målgruppen, hvoraf nogle efter en screening blev sendt retur til det decentrale jobcenter enten pga. høj alder eller på baggrund af en vurdering af, at der ikke var noget arbejdsmarkedsperspektiv og heller ikke ville blive det. Det har efterfølgende vist sig, at VIP 2 skal varetage opgaven med at pensionsafklare denne gruppe, med mindre sagen har været forelagt en pensionsmedarbejder, og denne har vurderet, at personen ville være berettiget til pension, såfremt vedkommende opfyldte bopælskravet. De decentrale jobcentre er derfor i februar d.å. anmodet om at overdrage disse sager til VIP 2. Mona er begyndt igen at sende bud efter sagerne, og hun skal have ansvaret for disse. Mona har først modtaget sagerne i marts måned, og mangler stadig enkelte sager. Hun har i alt 16 sager nu, men flere på vej

Monas klienter spænder fra klienter, der primært mangler en faglig og praktisk opkvalificering, til klienter, der er fysisk og psykisk syge, herunder traumatiserede. Nogle klienter er i gang med et afklarende og/eller opkvalificerende forløb, mens andre ikke er i stand til at følge et forløb.

En del af klienterne er motiverede og i stand til at samarbejde om en jobplan på en hensigtsmæssig måde. Andre har på grund af traumer mistet fodfæstet i en grad, så de

ikke kan samarbejde på en hensigtsmæssig måde. De oplever ikke at have nogen valgmuligheder, og hvis de gør, oplever de alene at skulle vælge mellem en række negative valgmuligheder. I forhold til denne gruppe af demotiverede klienter er der behov for en indsats i form af motivationsarbejde med henblik på at få klientens medvirken til en afklaring af den enkeltes situation.

### 3. Metodebrug

Det første Mona gør, når hun overtager sagerne, er at skrive til klienten med oplysning om, at hun har overtaget sagen og baggrunden for det. Hun skriver desuden lidt om, hvad hun kan se i deres sag. Nogle beder hun om, at de skal kontakte hende, og andre giver hun en tid til en samtale. Mona er i sit arbejde som JFI-jobkonsulent startet med de klienter, der er i gang med et forløb med henblik på at sikre fastholdelse i forløbet eller evt. aftale om revideret jobplan. Hun er dog generelt ikke nået ret langt i sine sager.

#### Motivationsarbejde

I forhold til de demotiverede klienter vil Mona arbejde på at få etableret en hensigtsmæssig kontakt og relation til den enkelte klient. Hun vil gerne afdække årsagen til den manglende motivation med henblik på, at klienten kan få relevante behandlingstilbud og derved blive i stand til at medvirke til en afklaring af sin situation. Klientens medvirken er nødvendig for at en afklaring giver et reelt billede af den enkeltes ressourcer og barrierer og for at en opkvalificering kan lykkes. Hun er af den opfattelse, at alle ønsker en forandring i deres liv og ønsker at klare sig selv, da det giver frihed, status og selvværd. Der kan være enkelte, der på grund af andre interesser ikke er motiverede for at medvirke til en afklaring eller deltage i et opkvalificerende forløb, men her må sanktionsmulighederne bringes i anvendelse.

Mona mener, at motivationsarbejde er nødvendigt i forhold til de demotiverede, da det ellers vil resultere i en række afbrudte forløb, fordi de ikke har sig selv med og ikke forstår ideen og formålet med forløbet. De har desuden måske ikke troen på, at de kan klare det, og troen på at man samler dem op, hvis det ikke går. Klienterne skal have hjælp til at se, at der er håb og muligheder for dem.

Mona ser JFI som en eneste mulighed for at lave et godt motivationsarbejde, da (når) der er tid og ressourcer til det. Motivationsarbejde forudsætter (kræver nemlig) kontinuitet og tæt opfølgning. Motivationsarbejde foregår ved enhver kontakt personlig eller telefonisk.

#### Livsstilsvejledning

Mona har tænkt sig at starte en af sine klienter op i et forløb hos livsstilsvejlederen, da kvinden lider meget af smerter pga. gigtsmerter og pga. angst ikke tør tage imod tilbud om knæoperation. Hun skal derfor gerne i gang med et gymnastikforløb, primært hensyntagende gymnastik og fitness samt individuel vejledning. Kvinden er pga. psykiske problemer desuden af egen læge henvist til RCT. Når RCT har vurderet, hvorvidt hun tilhører deres målgruppe, må det i samarbejde med livsstilsvejlederen vurderes, hvorvidt der skal iværksættes yderligere aktiviteter.



## RCT

Der er desuden enkelte af Monas klienter, der muligvis skal modtage behandling ved RCT, der er et behandlingstilbud for traumatiserede flygtninge.

## Sundhedsteamet

Mona har planer om at inddrage Sundhedsteamet i forhold til flere af klienterne.

## Hvor ofte kontakt?

Hvor ofte Mona har kontakt med sine klienter er meget individuelt. Det kan variere alt efter behov. Hun mener dog, at man hverken må kontakte dem for ofte eller for sjældent, men at man skal finde den rigtige balance, således at der er tale om hjælp til selvhjælp og ikke klientgørelse/umyndiggørelse.

## Tolk

Tolke anvendes, hvis det er nødvendigt alt efter klientens sproglige niveau. Det skal også afhænge af klientens egne ønsker og af samtalens karakter og indhold

## Sanktioner

Mona vil anvende sanktioner, hvor udeblivelser skyldes manglende vilje. Hun mener, der skal være visse minimumskrav til klienterne, og at de skal møde op som aftalt. Hun finder det dog vigtigt at partshøre, inden sanktionen træder i kraft.

## 4. Refleksion over metodevalg

Mona har tidligere arbejdet i en integrationsafdeling i mange år. Hun har det sidste halvandet år inden ansættelsen i JFI arbejdet i et team for aktivering og revalidering. Teamet varetog opgaver indenfor revalidering, aktivering af matchgruppe 4 og 5 samt afklaring til enten fleksjob eller pension.

Mona mener, at hendes tidligere erhvervserfaring i høj grad spiller ind på hendes tilgang til arbejdet i JFI, herunder hendes teoretiske viden og praktiske erfaring. Hun mener, at man bruger meget sig selv, og bruger det man ved, der virker for en selv, i det daglige. Hun bruger meget sin træning i at analysere og evne til at tune sig ind på andre mennesker.

Mona oplever, at hun ved mere om procedurerne og lovgivningen end nogle af sine kollegaer uden socialfaglig baggrund, og hun bruger derfor mindre tid på dette. Hun oplever dog, at de administrative krav på beskæftigelsesområdet er meget omfattende.

## 5. Metoderne og effekter

### Motivationsarbejde og analyse

I forhold til at opnå en afklaring af de demotiverede klienters situation finder Mona indsatsen med motivationsarbejde afgørende, idet klientens medvirken er afgørende for at få et reelt billede af klientens ressourcer og barrierer. Afklaringen skal gerne give dem

en forandring i deres liv, således de kan få en anden forsørgelse end kontanthjælp.

## Trappemodellen

VIP2 er et virksomhedsrettet integrationsprojekt, der skal ses i forlængelse af det første projekt VPI. Århus kommune er 1 ud af 6 VIP2 metodekommuner. VIP2 skal dels afprøve forskellige metoder og redskaber og dels udvikle nye metoder. De metoder VIP 2 skal afprøve er trappemodellen, jobpakker, kompetencekort og mentorordning. Trappemodellen er et forløb startende med praktik, efterfulgt af løntilskud med henblik på ordinært arbejde. Der er særligt fokus på trappemodellen, idet denne i VPI viste sig at give de bedste resultater.

Mona mener imidlertid ikke, at trappemodellen skal ses som et alternativ til andre forløb men at alle forløb er én lang trappe, hvor trappemodellen blot er de 3 øverste trin. Der er meget forskel på, hvor på trappen de forskellige klienter starter. Nogle starter øverst oppe; for andre er der meget lang vej til det trin på trappen, hvor man kan vurdere, om målet er ordinært job, fleksjob eller pension. Mona vil typisk overgive sagen til en af de kolleger der primært varetager den virksomhedsrettede indsats, når klienten er klar til at starte i praktik.

## Livsstilsvejleder

Tilbud om hensyntagende gymnastik, fitness samt individuel vejledning ved livsstilsvejleder kan benyttes med henblik på at aktivere klientens egne ressourcer i forhold til at få en sundere livsstil og dermed mere overskud til at ændre sin situation.

## Sundhedsteamet

Sundhedsteamet vil blive benyttet med henblik på en vurdering af, hvordan klientens helbredsmæssige forhold bedst afklares.

## Misbrugsvejleder

Henvielse til misbrugsvejleder kan ske i forhold til de klienter, der har et misbrugsproblem.

## Sprogvejleder

Hvis der opstår problemer i sprogskeleforløbet, eller der er behov for rekvireret undervisning i fx en virksomhedspraktik kan henvielse til sprogvejleder være relevant.

## Jobhjørnet

Hvis klienten har brug for hjælp til jobsøgning kan klienten henvises til jobhjørnet.

## Vigtigste egenskab for den enkelte for at få afklaring

Mona anser det vigtigste i indsatsen for afklaring som hendes indsats som den professionelle med egenskaberne til at hjælpe borgeren. Hun mener, at alle mennesker har den egenskab, der kræves, for at skabe forandring, men nogle personer skal have hjælp til det. Det er derfor Monas ansvar at hjælpe dem til at tro og få håb, så de medvirker i forløbet. Hvis de selv kunne klare det, så gjorde de det, mener Mona.

## Kulturelle barrierer

Kulturelle/religiøse forhold må ikke hindre klienten i at stå til rådighed for arbejdsmarkedet. Kulturelle forhold kan medføre begrænsninger i forhold til nogle stillinger og nogle arbejdsgivere, men hun har aldrig oplevet, at det kulturelle hindrer dem i at få et arbejde. Hvis klienten er motiveret og selv ser muligheder, så løser det sig. Mona har erfaring for, at hvis klienten er motiveret og selv ser muligheder, så finder klienten ofte selv job.

## Sociale barrierer

Mona mener, at det er nødvendigt at tage hensyn til sociale barrierer. Hvis en kvinde er alene med 6 børn og mangler børnepasning, eller hvis en person står uden bolig, så skal disse barrierer først afhjælpes, hvis indsatsen skal lykkes. Mona ville bidrage med formidling af kontakten til fx socialcenteret, hvis det blev nødvendigt. Hun er dog meget opmærksom på ikke at gøre det, hvis de selv kan, da man ikke må umyndiggøre/klientgøre dem.

## Vigtigste indsats

I forhold til de motiverede klienter er den vigtigste indsats rådgivning og vejledning, afstemning af forventninger, fastlæggelse af jobplan samt opfølgning med henblik på fastholdelse i forløbet.

I forhold til de demotiverede klienter er den vigtigste indsats motivationsarbejde, herunder at etablere en relation til klienten, der bygger på tillid. Dette med henblik på at klienten kan få den rette behandling og opnå en afklaring af sin situation.

Alle klienter skal mødes med respekt, forståelse og ærlighed. De demotiverede skal desuden vises håb, tiltro og engagement.

## 6. Erfaring med metoderne

Mona startede i JFI i oktober 2007 og i VIP2 i januar 2008. Hun tænker, at det, at de ansatte i JFI har meget forskellig uddannelsesmæssig baggrund og erhvervmæssig erfaring, men alle med erfaring med f/i, kan være en fantastisk mulighed for et tæt samarbejde omkring klienten og en sikring af en koordineret helhedsorienteret indsats.



# Interview med Sanne Renner, VIP2

## 1. Indledende introduktion

Som indledning til interviewet fortalte jeg kort om min rolle i evalueringen, herunder hvordan samarbejdet var kommet i stand mellem Århus Kommune og jeg. Derefter fortalte jeg i hovedtræk om evalueringens opbygning, og herunder det nuværende interviews rolle i den endelige evaluering. Jeg gjorde derefter opmærksom på, at jeg gerne ville optage interviewet, hvis det var i orden med respondenterne, samt hvordan interviewet efterfølgende ville blive anvendt. Jeg gjorde afslutningsvis opmærksom på, at der ville være mulighed for at læse eventuelle citater igennem inden offentliggørelse af evalueringsrapporten.

## 2. Delprojektet og målgruppen/klienttype

Sannes klienter har store psykiske, fysiske og sociale problemer og derfor brug for en yderligere afklaring, inden de kommer på arbejdsmarkedet. Sanne oplever, at klienterne er meget langt fra arbejdsmarkedet. Aldersmæssigt og etnisk er det en broget gruppe. Sanne har ca. 17 klienter i alt, som alle har haft tidligere sagsbehandlere og tidligere har været i andre forløb. Nogle har tidligere været i praktik, og en del af kvinderne har ikke gennemført noget forløb grundet en eller flere barsler. De fleste går desuden på sprogskole.

## 3. Metodebrug

Det første, Sanne gør, når hun overtager en sag, er at sætte sig grundigt ind i sagen – både journalen og papirerne der er med. Hun forsøger derefter at afdække, hvilke samarbejdspartnere der kunne være relevante på socialsiden i sit arbejde med klienten.

### Første samtale

Sanne indkalder klienterne til samtale og fortæller her, hvem hun er, og hvad de skal lave sammen. Hun fortæller desuden, hvad hun har læst i sagen, og forsøger at afdække om klienten har samme opfattelser af konklusioner mv. for at undersøge, om der skulle være misforståelser eller lignende fra tidligere sagsbehandlere. Hun forsøger via samtalen at få et bedre billede af, hvad der er til hinder for, at de kommer ud på arbejdsmarkedet. Sanne fortæller desuden klienterne, at de skal sige til, hvis det er en ubehagelig situation for dem at være til samtale, samt at det er i orden, hvis de går under samtalen.

### Yderligere samtaler

Sanne går igennem alle sagerne og har haft stort set alle til første samtale, og er nu ved at indkalde til anden eller tredje samtalerunde. I samtalerne spørger hun ind til den hjemlige situation, herunder om der er støtte til overgangen til arbejdsmarkedet, for på den måde at afdække muligheder og hindringer i hjemmet. Sanne spørger ydermere ind

til det, hun har læst i journalen, som har gjort hende nysgerrig og som samtidig er af relevans for det videre arbejde. Hun vil gerne vide, hvad de pågældende forhold har betydet for den enkelte, og hvilke muligheder det giver dem i dag.

### Praktiske ting

Sanne kan også ind i mellem hjælpe til med mere praktiske ting, som fylder meget for klienten i hverdagen, da nogle ting kræver at blive løst for, at de kan komme videre, ifølge Sanne. Hun gør dog oftest det, at hun henviser til andre, der kan hjælpe, eksempelvis ydelseskontoret eller en familierådgiver. Sanne vil nemlig helst ikke presse sig på, men hellere stå til rådighed, hvis de har brug for det, hvilket hun gør klienterne opmærksomme på.

### Sundhedsteamet

Sanne har i fire sager haft klienten en tur i Sundhedsteamet, der kan benyttes til råd og vejledning for Sanne. Hun ved bedre, hvordan hun skal gå videre med klienten efter besøget. Det har både været klienter med fysiske og psykiske problemer. Sanne finder det godt, at Sundhedsteamet kan stå for kontakten til klientens egen læge.

### Tolk

I 95 % af sagerne benytter Sanne sig af tolke til samtalerne men klienterne. Hun oplever, at de fleste ønsker og behøver tolk. Enkelte taler godt dansk og en enkelt taler engelsk, hvorfor der i sådanne tilfælde ikke benyttes tolk. Hun vælger at bruge tolke, når det er umuligt at gennemføre samtalerne uden.

### Sanktioner

Når Sanne oplever, at der er udeblivelser, ringer hun til klienten. Hvis denne ikke er til at træffe, sender hun en ny indkaldelse. Hvis klienten ikke reagerer igen, skriver hun, at hun vil lukke sagen, fordi de ikke er mødt. I sådanne tilfælde benyttes sanktioner, men det har kun været nødvendigt i et enkelt tilfælde.

### Håndholdt indsats

Sanne oplever det meget forskelligt, hvor ofte kontakt til klienten er nødvendig. Det afhænger af sagens forløb og karakteristika. Sanne er meget opmærksom på ikke at pille ved noget, når det ikke er nødvendigt. Det er dog nødvendigt med megen kontakt, når der er store hindringer, og hvor klienten ikke kan se sig selv som selverhvervende – altså når motivationen mangler. Motivationen skabes ved at afdække hindringerne – afdækning og nyorientering med respekt for klienten.

### Erhvervsretning

En af Sannes klienter fandt selv arbejde, efter Sanne havde overtaget sagen, men er senere faldet fra igen. En anden af Sannes klienter søgte en uddannelsesstilling efter et par samtaler og fik stillingen. Sanne har dog endnu ikke selv rettet henvendelse til virksomheder, og har desuden ikke overvejet, hvordan dette skal gribes an, når tiden kommer dertil. Sanne orienterer klienten om, at forløbet går ud på at afdække dem i

forhold til arbejdsmarkedet, men hun spørger ikke fra starten af ind til, hvad de gerne vil lave, da hun hellere vil lære den enkelte at kende først.

### Livsstilsvejledning

Sanne benytter sig endnu ikke af Livsstilsvejledning til sine klienter, men hun overvejer at benytte tilbuddet i fremtiden

## 4. Refleksion over metodevalg

Sanne startede 1. januar 2008 i jobbet som JFI-jobkonsulent. Der har været ret stor uro i VIP2-gruppen i starten, så derfor tog det lidt længere tid at komme i gang med arbejdet. De har dog lavet en opdeling af sagerne, så de klienter, der kræver rent konsulentarbejde, har Preben og Anette ansvaret for, og de sager, der kræver yderligere afklaring inden kontakten med arbejdsmarkedet, tager Mona og Sanne sig af.

Sannes bruger sin erfaring som rådgiver i sit nuværende arbejde. Hun arbejdede senest som familierådgiver på Socialcenter Vest, og hun har desuden arbejdet med beskæftigelse, dog aldrig med de tungeste klienter som nu.

Hun har en holistisk tilgang og empowermenttilgang til sit arbejde. Med holistisk mener hun, at man skal tænke på hele mennesket og sætte mennesket i kontekst. Alle de lag, hvor der kan være hindringer, skal afdækkes: Familiemæssige, sociale og økonomiske, samt personens relationer. I forhold til empowerment mener Sanne, at hun prøver at være katalysator til en forandringsproces.

## 5. Metoderne og effekter

### Holistisk tilgang og afdækning

Sanne bruger tid på at afdække holistisk, da det er vigtigt at finde ud af, hvad det er for et menneske, hun har med at gøre mht. ressourcer og barrierer. Hun kan på den måde finde frem til, hvordan barriererne kan gøres mindre, og hvordan ressourcerne bedst kan udnyttes. Det er i arbejdet vigtigt, at man har respekt for borgeren og samfundet; Man skal ikke gøre noget, der fra starten er dødsdømt. Klienten skal ikke påføres nederlag, men derimod have positive oplevelser, anerkendelse og omsorg. Sanne finder det tåbeligt at etablere kontakt med en virksomhed, når klienten ikke synes klar til at komme på arbejdsmarkedet.

### Sundhedsteamet

Sanne benytter sig af Sundhedsteamet, da dette er et af de hjælpe-støtte-midler, der er nødvendige til afdækningen af personen. Sanne har ikke kompetencer til at vurdere det medicinske, psykologiske og kulturelle i lige så vid udtrækning som Sundhedsteamet. De stiller andre spørgsmål og har en anden tilgang, hvilket hjælper til afdækningen af klienten.

## Sociale barrierer

I mange af Sannes sager er det den hjemlige situation, der er en barriere for klienten. Det kunne eksempelvis være en syg ægtefælle, der skal passes. Det er dermed ofte ikke klienten selv, der personligt har barrierer til arbejdsmarkedet, men den hjemlige situation der skaber barriererne. Nogle kvinder ser desuden ikke sig selv som hørende hjemme på arbejdsmarkedet, men derimod som hjemmegående. Det er dermed både kulturelt og socialt, at der er barrierer for klienten.

## Kulturelle barrierer

Det kulturelle kan desuden komme til udtryk ved, at man ikke anses som værende en god kone, hvis man ikke tager sig af den syge mand derhjemme. Der skal være en til at holde sammen på familien. Det rent religiøse kan også være en barriere så som manglende vilje til at have med svinekød at gøre.

## Største barriere i forhold til arbejdsmarkedet

Sanne ser oftest, at det er den hjemlige situation, der står til hinder for en integration på arbejdsmarkedet.

## Vigtigste personlige egenskab for at komme i arbejde

Hvad, der er vigtigst for den enkelte klient for dennes mulighed for at komme ind på arbejdsmarkedet, afhænger ifølge Sanne af jobbet, de skal i gang med. Der er ikke noget generelt, der er vigtigt for en person for dennes mulighed for at komme i arbejde

## Efter afdækning – næste skridt

Når der har fundet en afdækning sted, skal det afklares, hvorvidt personen skal i arbejde eller ej. I en arbejdsprøvning vil forløbet afhænge af klientens muligheder og ønsker.

## 6. Erfaring med metoderne

Sanne diskuterer sit arbejde med sine kollegaer og hører derigennem deres erfaringer og giver og får feed-back. Hun bruger kollegaerne meget, hvilket giver nye indfaldsvinkler til hendes eget arbejde. Hun oplever dog ikke at have ændret væsentligt ved sin tilgang til arbejdet i perioden frem til nu, men ser mulighed for, at der kan være foregået en ubevidst tilpasning via de inputs, hun har fået. Sanne bruger dog primært sin erfaring fra tidligere jobs, i den måde hun arbejder på og ved derigennem, hvilke metoder der virker bedst for hende.

## 7. Afslutning

### Yderligere kommentarer

Sanne ønsker flere socialfaglige ressourcer/medarbejdere i VIP2 og nogle klarere retningslinier og definitioner af nøglebegreber for indsatsen og det daglige arbejde.



# Interview med Annette Høyer, VIP2

## 1. Indledende introduktion

Som indledning til interviewet fortalte jeg kort om min rolle i evalueringen, herunder hvordan samarbejdet var kommet i stand mellem Århus Kommune og jeg. Derefter fortalte jeg i hovedtræk om evalueringens opbygning, og herunder det nuværende interviews rolle i den endelig evaluering. Jeg gjorde derefter opmærksom på, at jeg gerne ville optage interviewet, hvis det var i orden med respondenterne, samt hvordan interviewet efterfølgende ville blive anvendt. Jeg gjorde afslutningsvis opmærksom på, at der ville være mulighed for at læse eventuelle citater igennem inden offentliggørelse af evalueringsrapporten.

## 2. Delprojektet og målgruppen/klienttype

Annette har i alt 10 klienter, som alle, på nær én i matchgruppe 3, er match 4 eller 5. Hun har både mænd og kvinder som klienter. Nogle er stort set arbejdsmarkedsparate, og andre er slet ikke. Alle har en eller anden form for psykiske og/eller fysiske problemer. Mange går desuden på sprogskole. Annette oplever, at de fleste ønsker at komme mod arbejdsmarkedet. Annette har hele sagen og er således både sagsbehandler og jobkonsulent for klienten.

Den arbejdsdeling, der er blevet indført i VIP2, bakker hun ikke op omkring og er ikke enig i opdelingen. Hun oplever, at flere af hendes klienter også er meget svære; Mange har en syg mand og mange børn. Nogle er desuden udsat for vold, og andre har økonomiske problemer. Hun er således ikke enig i, at det er sådan, at Preben og Annette udelukkende har de lette sager. Ifølge Annette vil hun og Preben gerne have den udadrettede indsats, og ikke tage sig af sagsbehandlingen, men det er ikke den opdeling, der er blevet vedtaget. Nu er det sådan, at alle har hele sagen selv, og når sager bliver til 'tunge' sager (eksempelvis pensionssager), overgår de til Sanne eller Mona, og når deres sager bliver lettere, så overgår de til Preben og Annette. Arbejdsdelingen har medført en del konflikter, hvilket er en af årsagerne til at Annette er gået fra fuld tid til halv tid i VIP2, og med tiden stopper helt der. Hun vil dog gerne fortsætte i JFI-regi. Den anden halvdel af tiden arbejder Annette pt. i sociallægefunktionen.

Annette så hellere, at der fra starten var en sagsbehandler og en jobkonsulent koblet på sagen. På den måde skal klienten ikke opleve at skifte sagsbehandler undervejs i sit forløb, og den enkelte ansattes kompetencer kunne blive udnyttet bedre. Annette finder det meget tidskrævende at skulle sætte sig ind i alt det lovgivningsmæssige og bruge tid på al sagsbehandlingen.

## 3. Metodebrug

Det første Annette gjorde i samarbejde med Kirstin, da sagerne blev tildelt VIP2 i

efteråret 2007, var at udfylde screeningskort, og det gav dem et overblik over, hvad det var for personer, de skulle have med at gøre.

## Første samtale

Derefter indkaldte Annette sine klienter til en samtale, så de kunne lære hinanden at kende. På mødet spurgte hun blandt andet til, hvad klienten drømmer om at lave. Det blev desuden taget med i betragtningen, hvad der er muligt, de kan lave. Annette finder det vigtigt at være realistisk i forhold til, hvad de kan.

## Praktik

Praktik er et typisk næste skridt for Annettes klienter. Hun gør det, at hun ringer til en relevant arbejdsplads, og hvis de er interesserede i en praktikant, laver hun en aftale om samtale på virksomheden. Hun tager til samtalen sammen med klienten. Forinden har hun snakket en mulig samtales rammer igennem med klienten: Hvor mange timer, hvornår på dagen osv. På den måde er der klare afgrænsninger fra starten. Annette forsøger også at spørge ind til, hvorvidt der kan være mulighed for job til klienten efterfølgende. Det vil/kan virksomhederne ofte ikke svare på med det samme, inden afprøvningen er fundet sted.

Når praktikanten er startet, følger Annette op løbende. Hun snakker både med klienten og kontaktpersonen i virksomheden. Det kan være alt mellem en gang om ugen eller en gang om måneden. Alt efter behovet. Hun er opmærksom på, at hendes besøg ikke skal forstyrre det daglige arbejde for meget. Hun har aftalt med virksomheden, at de skal ringe, hvis der er udsving med klienten i mellem besøgene på arbejdspladsen. Ind i mellem har Annette også praktikanten inde til samtaler på kontoret i løbet af praktikperioden, da hendes ansvar i forbindelse med sin rolle som sagsbehandler gør, at der også vil være andre ting, der skal tages hånd om.

Annette er opmærksom på ikke at lave for lange praktikperioder. På trods af at det er muligt at lave op til 13 ugers praktik, laver hun aldrig aftaler af 13 ugers varighed fra starten, men vurderer allerede efter eksempelvis to måneder, om der er mulighed for en anden form for ansættelse, eller om praktikperioden skal forlænges.

## Jobpakker og trappemodel

Annette ser stor overensstemmelse mellem trappemodellen og jobpakkerne. Hun ser det som individuelle forløb, der sammensættes af hende selv i samarbejde med klienten, og som består af en række små skridt mod det endelige mål om indtrædelse på arbejdsmarkedet. Annette gør ikke det, at hun skitserer hele forløbet for klienten på forhånd, men tager derimod et skridt ad gangen i samarbejde med klienten. Hun vil ikke skitsere et forløb, hvis ikke hun er sikker på, at klienten kan gennemføre det.

## Mentor

Annette har kun bevilliget en mentor i et enkelt tilfælde. Men hun har heller ikke ret mange i gang med forløb på arbejdsmarkedet endnu. Hendes tilgang til brugen er dog

præget af tilbageholdenhed; Hvad skal mentoren bruges til? Bruger virksomheden mentoren hensigtsmæssigt? Annette mener ikke, at virksomheden både skal have gratis arbejdskraft og løn til en mentor, hvis mentoren ikke gør nogen forskel for klienten. Hun betegner sig selv i denne henseende som systemets vogter.

### Andre ting

Det, at Annette er klienternes eneste sagsbehandler, gør, at hun skal tage sig af en lang række ting, der ikke har med arbejdsmarkedet at gøre. Men hendes udgangspunkt er dog det erhvervsmæssige. Annette har blandt andet været med en klient ved egen læge, for på den måde at sikre, at der blev gjort det nødvendige.

### Tolk

Annette bliver nødt til at benytte tolke i sit arbejde. Det giver ifølge Annette en ekstra barriere og en anden måde at arbejde med klienten på. Hun finder det dog vigtigt, at klienten har forstået, det der bliver sagt, rigtigt.

### Håndholdt indsats

Annette har kontakt med nogle klienter dagligt, og senere i forløbet er det måske ugentligt. Hun har i gennemsnit kontakt med sine klienter en gang hver 14. dag. Nogle klienter ringer næsten dagligt, men det mener Annette ikke er godt. Det afhænger af, hvilken problemstilling borgeren har. Annette mener ikke, at borgeren flytter sig, ved at ringe dagligt om et eller andet. Så bliver det måske i stedet en sovepude.

### Kompetencekort

Annette benytter det såkaldte kompetencekort. Hun har dog ikke udleveret nogen til klienter endnu. Når de skal udleveres, vil hun tage en snak med klienten om, hvad der står på kortet, inden det udleveres. Et kompetencekort udfyldes af arbejdsgiveren og indeholder en kompetencebeskrivelse af den enkelte klient, og det udleveres, som regel ved afslutning af forløbet, og når en afklaring er fundet. Der står kun positive ting på kortet, men også gode råd til klientens videre forløb.

### Sundhedsteam

Annette har haft flere klienter i Sundhedsteamet. Det har været klienter med psykiske problemer, traumer mv. Hun bruger teamet, når det ikke er muligt for hende at vurdere, hvordan klienten bedst skal hjælpes. Annette mener, at mennesket har svært ved at lære noget, hvis det har det meget svært af forskellige årsager. Hun mener dog ikke, at det vil være umuligt at starte i praktik samtidigt med et forløb hos Sundhedsteamet. Det vil dog afhænge af den enkelte sag.

### Livsstilsvejledning

Livsstilsvejledningen har ikke været relevant for nogen af Annettes klienter, da hun ikke vurderer, at der er nogle kropslige barrierer for dem. Det er i stedet ofte den hjemlige situation og det sproglige, der skaber barrierer for hendes klienter.

## Sprogvejleder

Annette sætter stor pris på samarbejdet med sprogvejlederen Kirstin. Annette har fået mere erfaring omkring flygtninge/indvandreres sprog og sprogforståelse i forbindelse med samarbejdet, og Kirstin har siddet med på møder med Annettes borgere for at vurdere, hvad der er et realistisk forløb for den enkelte klient i forhold til den sproglige del. Hun oplever, at samarbejdet fungerer rigtig godt og ser det som en god hjælp i arbejdet. Hun har desuden brugt Kirstin til sparring, og Kirstin har deltaget i samtaler i Sundhedsteamet. Kirstin giver desuden gode råd omkring, hvordan man skal kommunikere med klienten og om hvordan klienterne kommunikerer, fordi det er udlændinge.

## Sanktioner

Udeblivelser finder sted i arbejdet med klienterne, og Annette gør i sådanne tilfælde det, at hun ringer og spørger til grunden til udeblivelsen fra enten sprogskolen eller en samtale. Hun forklarer klienten, at man ikke bare kan udeblive. Hun har endnu ikke sanktioneret, og gør det ikke, hvis det kan undgås. Annette mener ikke, man skal træde på folk, der ligger ned i forvejen. Hun oplever ikke, at udeblivelser skyldes uvilje, men derimod mangel på overskud for klienten. Annette bliver påvirket af de hårde skæbner, hun møder i sit arbejde, og finder det meget vigtigt med stor medmenneskelighed i arbejdet, trods kravet om at personerne skal hurtigst muligt tilbage til arbejdsmarkedet.

## 4. Refleksion over metodevalg

Annette har arbejdet med mennesker i mange år. Hun mener, at hun arbejder mere pædagogisk end som en socialrådgiver. Hun ser mere på ressourcerne end begrænsningerne, hvilket ofte kræver store øjne at se. Hun oplever dog, at det giver arbejdsglæde, når det alligevel kan lykkes trods de meget svære forudsætninger. Annette føler sig ikke klædt på til at agere socialrådgiver, og vil hellere tænke kreativt i forhold til arbejdsmarkedet. Hun kender ikke alle love, og de begrænsninger/muligheder disse giver. Hun finder derimod, at hun er god til at tænke kreativt og finde løsninger i forhold til en placering på arbejdsmarkedet.

Annette har nemlig stor erfaring med arbejdsmarkedet. Hun har blandt andet arbejdet som projektleder på projekt om at få folk i job i kontorvirksomheder, og hun har tidligere arbejdet som jobkonsulent i Virksomhedskonsulenterne i Århus Kommune. Her var hun med i et projekt; 'Tilbage i arbejde', hvor hun ikke lavede andet en at finde arbejdspladser eller praktikpladser til klienter.

## Netværk

Hun har igennem tidligere stillinger en meget stor kontaktflade og et netværk, hun benytter i sit nuværende arbejde. Det gør blandt andet, at hun altid tør at ringe eller sende en mail og spørge virksomhederne om hjælp. Hun vil gerne agere brobygger mellem borgeren og arbejdsmarkedet, hvilket er hendes force i jobbet som JFI-jobkonsulent.

## 5. Metoderne og effekter

### Praktik

Annette sender klienterne i praktik, da det giver adgang til arbejdsmarkedet. De kan derigennem prøve, om det er det rigtige, de beskæftiger sig med. Det giver desuden mulighed for at undgå nederlag for klienten, da de er beskyttede i et praktikforløb - der stilles ikke nødvendigvis de samme krav som under en ordinær ansættelse. De kan derfor få en langsom tilvæning til arbejdsmarkedet. Det giver både tryghed og afklaring.

### Kompetencekort

Kompetencekortet giver klienterne et stykke papir på deres kompetencer: De er eksempelvis gode til at møde til tiden, en god kollega mv. Annette tror på tanken bag brugen af kortene, da det er vigtigt at få at vide, at man er god til noget og at få det på skrift. Kompetencekortene bliver ikke altid positivt modtaget af arbejdsgiverne, men de udfylder dem.

### Jobpakkerne og trappemodell

Brugen af trappemodellen og jobpakkerne gør, at man bygger stille og roligt op. Ved at gennemgå små trin, så kan man måske nå målet i den sidste ende. Annette ser det som vigtigt at sætte delmål frem for fokus på det endelige mål fra starten. Det er desuden vigtigt at tage folks drømme alvorligt og prøve at opfylde dem, men man skal være realistisk.

### Sprogvejleder

Samarbejdet med Kirstin (sprogvejlederen) har gjort, at Annette nu ved mere om danskuddannelserne, og hvordan det hele er opbygget. Det giver hende et bedre billede af, hvad der ligger af muligheder for den enkelte klient. Det giver hende en bedre forståelse af klienternes evner inden for sproget. Annette har blandt andet set de tests, klienterne skal bestå, og har et bedre billede af klienternes sproglige ressourcer.

### Praktiske ting

Grunden til, at Annette tager sig af en række andre ting for sine klienter end det arbejdsmarkedsorienterede, er, at hun opfatter sig som en koordinator for klientens liv. Hun har ansvar for dem via funktionen som sagsbehandler. Ind i mellem er det meget omfattende, hvad der skal støttes med omkring klienten. Hun synes, at det er af stor betydning, at der tages hånd om sådanne ting i et arbejdsmarkedsperspektiv.

### Egne metoder

Annette ønsker, at man i VIP2 prøvede sig mere frem med andre metoder, end blot de beskrevne i projektet. Annette kunne eksempelvis godt tænke sig at samle hold af personer med samme karakteristika og problemer, der gennem samtaler kunne få gavn af hinanden. Hun skal desuden ud og besøge det nye kvindehus og vil der vurdere, om

nogle af hendes klienter kan have gavn af det. Hun har desuden kontaktet Jysk Børneforsorg for at finde en besøgsven til en af sine klienter. Annette havde troet, at man i VIP2 ud over at teste metoder, skulle udvikle nye metoder, men oplever ikke at det er tilfældet nu.

### Største barriere

Den største barriere for Annettes klienter på vejen ud på arbejdsmarkedet er den hjemlige situation og de manglende sproglige kompetencer.

### Kulturelle barrierer

Ind i mellem kan klienternes påklædning være en hindring for arbejdsmarkedet, eksempelvis brugen af burka. Nogle er så stædige omkring brugen, at de, hvis de ikke reviderer denne stædighed, med tiden bliver trukket i deres kontanthjælp. Men det har Annette ikke selv mødt blandt sine borgere.

### Vigtigste personlig egenskab

Annette mener, at det vigtigste, for at klienterne kommer ud på arbejdsmarkedet, er, at de selv kan se sig på arbejdsmarkedet. Det er vigtigt, at de selv ønsker det og ikke tvinges. De skal have ressourcerne til at se sig selv hjemmefra, hvilket kræver mod. Alle Annettes klienter har en drivkraft, men en del psykiske problemer står ind i mellem i vejen. Annette ser det som en del af sit arbejde at skabe motivation blandt klienterne – hun skal være inspirator og igangsætter. Hun foreslår, hvilke muligheder der er med udgangspunkt i klienternes drømme, hvis der er en drøm.

## 6. Erfaring med metoderne

Annette finder det spændende at arbejde med flygtninge og indvandrere. Hun finder dem accepterende på en anden måde og meget søde og taknemmelige. Det er dog et meget hårdt og tidskrævende arbejde, når klienterne er så belastede og har så hårde skæbner. Det er endnu mere langsommeligt, da der også er barrierer fra samfundet, hvilket giver et ekstra trin på vejen ud på arbejdsmarkedet. Annette er meget enig i princippet om 'de lavest hængende frugter'. Hun mener, at man skal tage det et skridt ad gangen. Man når ikke så meget, som hun havde forestillet sig, inden hun startede i jobbet. Alt tager længere tid. Men hvert skridt opad er en sejr, og gir arbejdsglæden i dagligdagen.

## Bilag 6. Registreringskema

<b>1. Kontekst</b>	
Ansættelsesstart (dd.mm.åå)	
Antal sager	
Sagstype (hele sagen/delsag)	
Uddannelsesbaggrund (socialrådgiver/ikke socialrådgiver)	
Netværk (ja/nej)	
Spares med tidligere sagsbehandler? (J/N)	
Sagens opstartsdato (dd-mm-åååå)	
<b>2. Klienttype</b>	
Navn	
Fødselsdato (dd-mm-åååå)	
Køn (M/K)	
Nationalitet	
Ydelse	
Ophold i Danmark siden (dd-mm-åååå)	
Flygtningestatus (J/N)	
Matchgruppe (1-5)	
<b>Hjemlig situation</b>	
Civilstand (U, G, P, F, E)	
Antal hjemmeboende børn	
Sociale barrierer (J/N)	
<b>Uddannelse</b>	
Uddannelsesniveau i hjemland (I, FS, SE, FL, KV, MLV, LV)	
Uddannelsesniveau i Danmark (I, FS, SE, FL, KV, MLV, LV)	
<b>Erhvervs erfaring</b>	
Antal års erhvervs erfaring før DK	
Antal års erhvervs erfaring i Danmark	
Antal ugers praktik inden JFI	
<b>Danskkundskaber</b>	
Går klienten til sprogundervisning (J/N)	
Hvis ja; Danskuddannelse 1, 2, eller 3	
Nedenstående udfyldes på en skala fra 1 til 4: 1: Kan slet ikke, 2: Kan en smule, 3: Kan meget, 4: Kan perfekt	
Klientens danskforståelse (1-4)	
Klientens evne til at tale dansk (1-4)	
Klientens evne til at læse dansk (1-4)	
Klientens evne til at skrive dansk (1-4)	
<b>Helbred</b>	
Fysiske lidelser (J/N)	
Psykiske lidelser (J/N)	
Ensom/isoleret (J/N)	

<b>Kultur</b>	
Kulturelle barrierer (J/N)	
<b>Andet</b>	
Bor i ghettolignende område (J/N)	
Tidligere straffet (J/N)	
Misbruger (J/N)	
<b>3. Metodevalg</b>	
Kontakt til sprogvejleder (J/N)	
Kontakt til sundhedsteam (J/N)	
Kontakt til livsstilsvejledning (J/N)	
Kontakt til misbrugskonsulent (J/N)	
Kontakt til jobhjørnets jobcafé (J/N)	
Bruger mentorordning (J/N)	
Bruger kompetencekortet (J/N)	
Hvilken metode stemmer mest overens med det forløb, du har igangsat for klienten? (sæt kryds ved én metode)	
Metode 1: Den samtaleorienterede metode	
Metode 2: Den arbejdsmarkedsorienterede metode	
Metode 3: Den opkvalificerende metode	
Metode 4: Den behandlingsorienterede metode (efterfulgt af hvilken metode - skriv 1,2,3 eller 5)	
Metode 5: Den direkte metode	
Sagen er så ny, at jeg ikke med rette kan tillægge en metode endnu, men jeg forventer at benytte følgende af ovenstående metoder (skriv 1-5)	
Har der været afvigelser i forhold til den angivne metode? (J/N)	
Hvis ja; Hvilke tiltag har du benyttet, der adskiller sig fra hovedmetoden?	
<b>4. Effekt</b>	
Er sagen afsluttet? (J/N)	
Dato for sagens afslutning (dd.mm.åå)	
Er borgeren kommet i en permanent forsørgelsessituation (J/N)	
Hvis ja, hvilken (ordinært job, fleksjob, uddannelse, førtidspension, selvforsørgende, andet)	
<b>Indirekte effekter:</b>	
Motivation - borgeren har vist en adfærd der signalerer øget lyst til at arbejde eller studere (J/N)	
Afklaring - borgeren er blevet afklaret om egne evner og ønsker for fremtiden (J/N)	
Attraktion og opkvalificering - borgeren er blevet attraktiv for arbejdsgiveren, og har efterspurgt kompetencer (J/N)	



## Bilag 7. Vejledning til registreringskema

Efter at have gennemført interviews med jobkonsulenter i Jobcenter Centrum, Vest, Nord og Syd, VIP2 og Sprogcenteret er det fremsendte skema udarbejdet, og der er lavet en række tilføjelser og ændringer i forhold til det først fremsendte skema. De forskellige oplysninger skal bruges til at lave en evaluering, der skal afdække, hvilke metoder der anvendes i hvilke delprojekter og med hvilken effekt. For at få et reelt billede af sammenhængen mellem metode og effekt, er det nødvendigt med en række oplysninger om klienten.

Hvis der er spørgsmål til skemaet, henvender I jer til Tanja Biener på tlf.: 26 80 59 89.

### 1. Kontekst

#### Sparring med tidligere sagsbehandler

Er der blevet/bliver der sparret med klientens tidligere sagsbehandler (for jobkonsulenter med ansvaret for hele sagen)/nuværende sagsbehandler (for jobkonsulenter med sagen som delsag).

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

#### Sagens opstartsdato

Hvornår er den pågældende sag blevet overdraget til JFI-jobkonsulenten (JFI-projektet).  
(dd.mm.åå)

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### 2. Klienttype

#### Navn

Hvad er klientens navn?

*Kilde: Jobsystemet*

#### Køn

Hvad er klientens køn?

Mand/kvinde

*Kilde: Jobsystemet*

#### Fødselsdato

Anføres således (dd-mm-åååå)

*Kilde: Jobsystemet*

#### Nationalitet

Borgerens oprindelige statsborgerskab skal angives

*Kilde: SOS (Cics). Trækkes centralt.*

#### Ydelsesform

Hvilken ydelse modtager/modtog klienten ved opstart i JFI?

K= Kontanthjælp, SH= Starthjælp

*Kilde: SABA*

#### Ophold i DK siden

Hvornår kom klienten til Danmark?

(dd.mm.åå)

*Kilde: Udlændingeportalen. Trækkes centralt.*

#### Flygtningestatus

Er klienten flygtning?

*Kilde: Udlændingeportalen. Trækkes centralt.*

#### Matchkategori

Hvilken matchkategori tilhører borgeren.

Matchkategori 1, 2, 3, 4 eller 5.

*Kilde: Dialogguiden, SABA*

## 2.1. Hjemlig situation

#### Civilstand

U= Ugift, G= Gift, P= Registreret partnerskab, F= Fraskilt, E= Enke

*Kilde: SOS (Cics). Trækkes centralt.*

#### Antal hjemmeboende børn

Hvor mange børn bor i hjemmet?

*Kilde: SOS (Cics). Trækkes centralt.*

#### Sociale barrierer

Den enkelte jobkonsulent skal foretage en vurdering af, om sociale barrierer udgør et problem i forhold til at komme i job. F.eks. misbrug, familiemæssige problemer etc.

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

## 2.2. Uddannelse

#### Uddannelsesniveau i hjemland

Forklaring: Da der kan være store forskelle på uddannelser og uddannelseslængder i forskellige lande, skal den enkelte jobkonsulent forsøge at sammenholde borgerens uddannelse fra hjemlandet med en tilsvarende uddannelse i Danmark. Hvis en borger f.eks. er uddannet lærer i hjemlandet skal uddannelsen registreres som en mellemlang

videregående uddannelse (MVL).

I= ingen uddannelse, FS= folkeskole el. lign, SE= studentereksamen el lign, FL= faglært el erhvervsuddannet, KV= kort videregående uddannelse, MLV= mellemlang videregående uddannelse, LV= lang videregående uddannelse

*Kilde: Dialogguiden, SABA*

#### Uddannelsesniveau i DK

Forklaring: I= ingen uddannelse, FS= folkeskole el. lign, SE= studentereksamen el lign, FL= faglært el erhvervsuddannet, KV= kort videregående uddannelse, MLV= mellemlang videregående uddannelse, LV= lang videregående uddannelse

*Kilde: Dialogguiden, SABA*

### 2.3. Erhvervs erfaring

#### Antal års arbejdserfaring før DK

Hvor mange år har klienten arbejdet, inden denne ankom til Danmark. Anfør et cirka antal år.

*Kilde: Dialogguiden, SABA*

#### Antal års arbejdserfaring i DK

Hvor mange år har klienten arbejdet, efter denne ankom til Danmark. Anfør et cirka antal år.

*Kilde: Dialogguiden, SABA*

#### Praktik

Har klienten været i praktikforløb under ledighed, inden du overtog sagen? Hvis ikke skriv 0, ellers anfør ca. hvor mange uger.

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### 2.4. Sprog

#### Sprogundervisning

Går klienten til sprogundervisning nu?

Ja/nej.

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

#### Danskuddannelse

For at give et indblik i danskniveauet skal der anføres, hvilken danskuddannelse klienten går på på nuværende tidspunkt. Udfyldes ikke for klienter, der ikke går til sprogundervisning.

Danskuddannelse 1, 2 eller 3

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### Danskniveau

For at give et billede af klientens sproglige niveau i dansk skal der anføres på en skala fra 1 til 4, hvor godt klienten forstår, taler, skriver og læser dansk.

1: Kan slet ikke, 2: Kan en smule, 3: Kan meget, 4: Kan perfekt

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

## 2.5. Helbred

### Fysiske lidelser

Har klienten nogen fysiske lidelser?

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### Psykiske lidelser

Har klienten nogen psykiske lidelser?

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### Ensom/isoleret

Var klienten ensom og isoleret ved start i projektet?

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

## 2.6. Kultur

### Kulturelle barrierer

Den enkelte jobkonsulent skal vurdere, om der har været tilfælde, hvor kulturelle forskelligheder har sat begrænsninger i forbindelse med et konkret job/praktikplads /løntilskudsansættelse for klienten?

Ja/nej.

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

## 2.7. Andet

### Bor i ghetto

Bor klienten i et ghettolignende område?

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### Tidligere straffet

Er klienten tidligere straffet?

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### Misbruger

Er klienten misbruger?

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

## 3. Metodevalg

### Sprogvejleder

Har klienten/jobkonsulenten haft kontakt til sprogvejlederen i forbindelse med den konkrete sag.

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### Sundhedsteam

Har klienten/jobkonsulenten haft kontakt til sundhedsteamet i forbindelse med den konkrete sag.

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### Livsstilsvejledning

Har klienten været i et forløb ved livsstilsvejlederen?

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### Misbrugskonsulent

Har klienten været hos misbrugskonsulenten?

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### Jobhjørnet

Har klienten haft kontakt til jobhjørnets jobcafé?

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### Mentor

Har klienten været tilknyttet en mentor?

Ja/nej

*Kilde: JFI-jobkonsulent*

### Kompetencekort

Mange flygtninge og indvandrere kommer til Danmark med en faguddannelse eller praktisk erfaring i bagagen, som ikke svarer til den danske uddannelse eller det danske erfaringsniveau. Kompetencekortet er et værktøj til at oversætte flygtningen eller indvandrerens baggrund, arbejds erfaringer og uddannelse for den danske arbejdsgiver.

Kompetencekortet bruges således som et supplement til cv'et ([www.kompetenceafklaring.dk](http://www.kompetenceafklaring.dk)).

Er der lavet aftale med virksomheden om udlevering af kompetencekort/har klienten fået et kompetencekort?

Ja/nej

Kilde: JFI-jobkonsulent

### 3.1. Metodeudledning

Ud fra de gennemførte interviews er det muligt at sammenfatte fem forskellige hovedmetoder, der anvendes i forskellig grad alt efter klienten og jobkonsulentens tilgang til arbejdet. De fem metoder kan ses nedenfor. Alle metoderne indledes af samtaler med jobkonsulenten. Metoderne beskrives mere indgående under tabellen.

	Fokus i startfasen	Ofte supplerende	Muligvis eller senere i forløbet
Metode 1: Den samtaleorienterede metode	Samtaler med jobkonsulent	Praktisk hjælp Vejledning (sund, livs, misbrug, sprog) Information om arbejdsmarkedet	Tolk Sanktioner Praktik mv. Kurser
Metode 2: Den arbejdsmarkedsorienterede metode	Praktik og/eller ansættelse med løntilskud	Mentor Kompetencekort Information om arbejdsmarkedet Vejledning (sund, livs, misbrug, sprog) Samtaler i virksomhed	Tolk Sanktioner Praktisk hjælp
Metode 3: Den opkvalificerende metode	Kurser	Samtaler med jobkonsulent Vejledning (sund, livs, misbrug, sprog) Information om arbejdsmarkedet	Tolk Praktisk hjælp Sanktioner Praktik Løntilskud
Metode 4: Den behandlingsorienterede metode	Behandling ved læge, psykolog, misbrugskonsulent, fysioterapi eller lignende	Ingen eller få andre tiltag i perioden – senere overgang til en af ovenstående metoder	
Metode 5: Den direkte metode	Direkte i permanent forsørgelsessituation	Ingen eller få andre tiltag inden	

#### Metode 1: Den samtaleorienterede metode

Metoden er kendetegnet af, at jobkonsulenten mødes med klienten *gentagne gange*, hvor der gennem samtaler søges at finde frem til alle klientens ressourcer og barrierer. Der søges ligeledes gennem blandt andet samtaler at skabe motivation hos klienten, således denne på sigt kan afprøves på arbejdsmarkedet. Der benyttes typisk tid på at hjælpe klienten med en række praktiske ting, der ikke direkte har med arbejdsmarkedet at gøre, så som at søge ydelser, hjælpe med at sende børnene i institutioner og lignende. Der bruges typisk også tid på at informere klienten om arbejdsmarkedet, således klienten lettere kan indgå på dette med tiden. Endelig suppleres samtalerne typisk med

vejledningsforløb ved Sundhedsteamet, Livsstilsvejlederen, misbrugsvejlederen eller Sprogvejlederen. Senere i forløbet vil klienterne muligvis blive afprøvet på arbejdsmarkedet, typisk i et praktikforløb indledningsvist.

#### Metode 2: Den arbejdsmarkedsorienterede metode

Denne metode er kendetegnet ved, at jobkonsulenten efter *en eller enkelte* samtaler med klienten påbegynder at søge efter et praktiksted for klienten. Der indgås aftaler med virksomheder om et praktikophold som eventuelt afløses af en ansættelse med løntilskud. Der indgås desuden ind i mellem aftaler om ordinær ansættelse efterfølgende. Klienterne har ind i mellem tilknyttet en mentor og/eller får udleveret et kompetencekort efterfølgende. Umiddelbart inden og muligvis også under praktikopholdet/ansættelsen modtager klienten eller jobkonsulenten i visse tilfælde vejledning/behandling ved Sundhedsteamet, Livsstilsvejlederen, Misbrugskonsulenten eller Sprogvejlederen. Der bruges ofte tid på at informere klienten om arbejdsmarkedet inden og/eller under forløbet på arbejdsmarkedet. Endelig afholdes typisk samtaler i løbet af praktikopholdet i virksomheden med klienten og muligvis en repræsentant fra virksomheden. Der kan muligvis bruges tid på at hjælpe klienten med en række praktiske ting inden eller under forløbet. Formålet med praktikopholdet kan både være at styrke klienten sprogligt, socialt eller rette sig direkte mod et ordinært arbejde.

#### Metode 3: Den opkvalificerende metode

Metoden er kendetegnet af, at klienten begynder på et opkvalificerende/afprøvende kursus efter indledende samtale(r) med jobkonsulenten. Der kan forinden eller under kursusforløbet være påbegyndt vejledning/behandling ved Sundhedsteamet, Livsstilsvejlederen, Misbrugskonsulenten eller sprogvejlederen. Der kan desuden bruges tid på at holde samtaler med klienten på kontoret under kursusforløbet, samt informering af klienten om arbejdsmarkedet. Når kurset er gennemført påbegyndes typisk et praktikophold, eller klienten bliver ansat med løntilskud.

#### Metode 4: Den behandlingsorienterede metode

Denne metode er kendetegnet af, at klienten efter en eller flere samtaler med jobkonsulenten kommer i behandling for eller indstilles til behandling for psykiske eller fysiske lidelser. Der gøres typisk det, at sagen bliver sat på stand by, ind til behandlingen har vist bedrende effekter for klienten, hvorefter forløbet kan følge en af de ovenstående tre hovedmetoder eller den direkte metode, der beskrives efterfølgende.

#### Metode 5: Den direkte metode

Denne metode er kendetegnet af, at klienten efter en eller flere samtaler med jobkonsulenten kommer direkte i en permanent forsørgelsessituation. Der kan muligvis være gennemgået vejledningsforløb forinden ved Sundhedsteamet, Livsstilsvejledningen, Misbrugskonsulenten eller Sprogvejlederen. Der kan desuden være hjulpet med nogle praktiske foranstaltninger, informeret om arbejdsmarkedet og lignende forinden. Der har ikke været afprøvning i form af praktikforløb eller ansættelse med løntilskud.

### Afvielser

Der vil være variationer i metodebrugen inden for de fem metoder, da den specifikke metode vil afhænge af den enkelte klient. Det er af den grund vigtigt at spørge ind til, hvordan metodevalget for den enkelte klient adskiller sig fra hovedmetoden. Anfør om og hvilke afvielser, der har været i forhold til hovedmetoden.

## 4. Effekt

### Indirekte effekter

Vurder klientens nuværende tilstand (for ikke afsluttede sager)/tilstand, da sagen blev afsluttet (for afsluttede sager) i forhold til disse tre dimensioner.



## Bilag 8. Bevillingsskrivelse

Til Kommunaldirektøren

### Bevilling til ekstra jobkonsulenter til kommunerne

Kære kommunaldirektør

Arbejdsmarkedsstyrelsen skal hermed meddele, at der til Århus Kommune er afsat en bevilling på 13.080.500 kr.1 om året i den 4-årige periode 2007-2010. Bevillingen udmeldes for ét år af gangen.

Regeringen indgik d. 20. juni 2006 en aftale med Socialdemokraterne, Dansk Folkeparti, og det Radikale Venstre om fremtidens velstand og velfærd og investeringer i fremtiden.

Aftalen indeholder en bred vifte af initiativer. En del af initiativerne skal sikre, at gruppen af indvandrere og efterkommere i højere grad får en tilknytning til arbejdsmarkedet i fremtiden.

For at styrke integrationsindsatsen i kommunerne, og for at tage hånd om de indvandrere, der har behov for en særlig tæt og målrettet opfølgning for at få et job, har regeringen afsat ca. 300 mio. kr. til ansættelse af ekstra virksomhedsrettede jobkonsulenter i kommunerne i perioden 2007-2010.

De 300 mio. kr. fordeles blandt 15 kommuner: København, Århus, Odense, Ålborg, Esbjerg, Albertslund, Brøndby, Ishøj, Herlev, Høje Taastrup, Fredensborg, Rødovre, Gladsaxe, Slagelse og Helsingør.

Der er tale om de 5 kommuner, som har det største antal ledige indvandrere og efterkommere på starthjælp, kontanthjælp eller introduktionsydelse samt de 10 kommuner, der har en stor belastning i form af mange ledige indvandrere og efterkommere på starthjælp, kontanthjælp eller introduktionsydelse i forhold til kommunens samlede antal indbyggere i den erhvervsaktive alder (bilag 2).

Det er regeringens mål, at tilførslen af de ekstra ressourcer afspejles i konkrete resultater for indvandrernes beskæftigelse i de 15 kommuner. Derfor skal der opstilles mål- og resultatkrav for indsatsen, ligesom der skal ske en løbende opfølgning i forhold til forbrugte midler og status for indsatsen i de enkelte kommuner (bilag 1).

Herudover vil Arbejdsmarkedsstyrelsen evaluere kommunernes indsats og resultater i løbet af bevillingsperioden samt ved udgangen af bevillingsperioden.

Jeg vedlægger et bevillingsbrev, som indeholder de formelle forhold vedrørende bevillingen.

Jeg er sikker på, at de midler, regeringen og forligspartierne har afsat til dette initiativ, vil bidrage til gode resultater i de 15 kommuner.

Det er helt afgørende, at der indenfor de næste 4 år påvises, at en styrket indsats overfor indvandrere og efterkommere i kommunerne kan gøre en forskel.

Med venlig hilsen

Marie Hansen

## Bevillingsudmelding til Århus Kommune.

Arbejdsmarkedsstyrelsen skal hermed meddele, at der til Århus Kommune er afsat en bevilling på 13.080.500 kr. om året<sup>2</sup> i den 4-årige periode 2007-2010. Bevillingen udmeldes for ét år af gangen.

Arbejdsmarkedsstyrelsen udbetaler bevillingen én gang årligt. Det første acountobeløb (for bevillingsåret 2007) udbetales i februar måned 2007.

Bevillingen gives som et tilskud til dækning af de lønudgifter, der følger af ansættelse af ekstra virksomhedsrettede jobkonsulenter. Der skal således ske en reel udvidelse i antallet af virksomhedsrettede jobkonsulenter i kommunen.

Den enkelte kommunes tilskud til lønudgifter vil blive anvist kommunen og skal konteres på hovedkonto 6. administration, som løn.

Der gøres opmærksom på, at det af bevillingstekniske årsager kræves, at ikke forbrugte midler skal tilbagebetales til Arbejdsmarkedsstyrelsen ved udgangen af bevillingsåret. Ikke forbrugte midler udmeldes sammen med næste års bevillingsudmelding, efter en vurdering af anvendelsen i seneste og kommende bevillingsår.

Kommunen skal i forlængelse af bevillingsudmeldingen redegøre for bevillingens anvendelse, herunder opstille mål- og resultatkrav for indsatsen i overensstemmelse med de opstillede rammer i bilag 1.

Kommunens mål- og resultatkrav udarbejdes som et tillæg til beskæftigelsesplanen. Der afrapporteres årligt i forbindelse med resultatrevisionen.

Kommunerne skal sikre revision i overensstemmelse med de regler, der er fastsat i Arbejdsmarkedsstyrelsens administrationsbekendtgørelse nr. 756 af 28. juni 2006, kapitel 5. Administrationsbekendtgørelsen er vedlagt som bilag 3.

For uddybning heraf henvises til vejledning til bekendtgørelsen, som findes på Arbejdsmarkedsstyrelsens hjemmeside [www.ams.dk](http://www.ams.dk) under emnet "Information til tilskudsmottagere om Arbejdsmarkedsstyrelsens puljer."

## BILAG 1 – MÅL- OG RESULTATKRAV FOR INDSATSEN

Formålet med bevillingen er, at beskæftigelsesindsatsen i de 15 kommuner, der får tildelt en bevilling til ansættelse af ekstra jobkonsulenter, afspejles i konkrete resultater for indvandrernes beskæftigelse.

Derfor skal de 15 kommuner opstille mål for indsatsen i kommunen i den 4-årige bevillingsperiode, samt opstille årlige resultatkrav for indsatsen med henblik på at målet nås i løbet af de 4 år.

### **Mål- og resultatkrav**

#### *Tillæg til beskæftigelsesplanen*

De overordnede mål for indsatsen og de årlige resultatkrav udarbejdes årligt, som tillæg til beskæftigelsesplanen. Kommunen skal i tillægget redegøre for, hvordan de vil anvende bevillingen, herunder tilrettelægge indsatsen i bevillingsperioden.

For 2007 skal kommunen udarbejde et særskilt notat om indsatsen, der er godkendt af kommunalbestyrelsen. Notatet skal indeholde mål for den 4-årige periode samt konkrete resultatkrav for jobkonsulenterne for år 2007. Notatet skal fremsendes til AMS senest 1. juni 2007.

I beskæftigelsesplanen for 2008 skal der indgå et tillæg indeholdende de overordnede mål for indsatsen og konkrete resultatkrav for jobkonsulenterne for år 2008. Samme procedure gælder for årene 2009 og 2010. Tillæg til beskæftigelsesplanen offentliggøres som beskæftigelsesplanen. Tillægget skal herudover fremsendes til Arbejdsmarkedsstyrelsen.

#### *Målbare mål- og resultatkrav*

Kommunen skal i forbindelse med udarbejdelse af de årlige resultatkrav tage udgangspunkt i aktuelle beskæftigelsespolitiske udfordringer for kommunens indvandrere og efterkommere på kontanthjælp, starthjælp og introduktionsydelse. Mål- og resultatkrav skal være målbare, og der skal kunne følges op på målepunkterne gennem jobindsats.dk.

Mål- og resultatkrav kan med fordel sammentænkes med Beskæftigelsesministerens beskæftigelsespolitiske mål for 2007, samt målsætningerne for NY CHANCE FOR ALLE.

I 2007:

- Styrket indsats for at virksomhederne får den arbejdskraft de har behov for.
- Styrket indsats for at give kontanthjælpsmodtagere og starthjælpsmodtagere en Ny chance.
- Styrket indsats for at få unge modtagere af kontanthjælp, starthjælp,

introduktionsydelse og dagpenge i arbejde eller uddannelse.

Udgangspunktet er, at der skal kunne påvises en forøgelse i beskæftigelsen blandt målgruppen i løbet af indsatsperioden. Målgruppen består af alle flygtninge, indvandrere og efterkommere på starthjælp, kontanthjælp eller introduktionsydelse i den erhvervsdygtige alder i de enkelte kommuner. Kommunen fastsætter de konkrete kvantitative mål for indsatsen.

Mål kan eksempelvis være:

Eks. Flere indvandrere og efterkommere skal i job eller ordinær uddannelse

*Målet angiver, hvilken procentdel af målgruppen, der er i job eller uddannelse ved indsatsens afslutning, i forhold til indsatsens start.*

Eks. Flere indvandrere og efterkommere skal kunne forsørge sig selv

*Målet angiver, hvor stor en del af tiden målgruppen er i stand til at forsørge sig selv. Der skal ske en positiv udvikling i selvforsørgelsesgraden i løbet af bevillingsperioden.*

Resultatkrav kan eksempelvis være:

Eks. Flere indvandrere og efterkommere skal i gang

*Det årlige resultatkrav angiver den tid målgruppen er i aktivitet i forhold til den tid hvor de modtager starthjælp, kontanthjælp eller introduktionsydelse hvert år. En aktivitet omfatter al aktivering, dvs.*

*vejlednings- og afklaringsforløb, særligt tilrettelagte projekter og uddannelser, virksomhedspraktik, ansættelse med løntilskud, forrevalidering og revalidering. Der skal ske en årlig forøgelse i aktiviteten.*

Kommunen kan opstille mål- og resultatkrav for særlig relevante indsatsområder eller målgrupper i den enkelte kommune.

#### *Opfølgning*

Kommunen skal hvert år udarbejde en redegørelse som opfølgning på de årlige resultatkrav. I redegørelsen indgår status for mål- og resultatkrav samt status for tilrettelæggelse af indsatsen overfor målgruppen i kommunen, herunder igangsatte aktiviteter.

Redegørelsen følger den tidsmæssige kadence for resultatrevisionen. Det vil sige, at redegørelsen skal foreligge samtidigt med den årlige resultatrevision. Hvert år senest den 5. marts offentliggøres resultatrevisionen på jobindsats.dk. Således vil resultatrevisionen for indsatsåret 2007 foreligge den 5. marts 2008. Første redegørelse (for 2007) skal foreligge den 1. juli 2008. Redegørelsen indsendes til Arbejdsmarkedsstyrelsen. Krav om redegørelser for 2008, 2009 og 2010 følger samme kadencer som resultatrevisionen. Resultaterne for indsatsen i de 15 kommuner, herunder redegørelsen, offentliggøres

løbende.

### **Evaluering**

Resultater og erfaringerne med brug af bevillingen opsamles ved en midtvejsevaluering efter 2 år, samt en slutevaluering ved udgangen af bevillingsperioden. Erfaringerne offentliggøres, bl.a. på Arbejdsmarkedsstyrelsens hjemmeside. Evalueringen vil blandt andet omfatte de 15 kommuners erfaringer med tilrettelæggelsen af indsatsen, prioriterede indsatsområder, jobkonsulenternes redskabs- og metodevalg samt konkrete erfaringer med den virksomhedsrettede indsats i forhold til målgruppen.

## BILAG 2 – GRUNDLAG FOR FORDELING AF BEVILLINGEN

Bevillingen fordeles til de 5 kommuner, som har det største antal ledige indvandrere og efterkommere på starthjælp, kontanthjælp eller introduktionsydelse (målt i fuldtidspersoner, 2005): København, Århus, Odense, Ålborg og Esbjerg.

Og derudover til de 10 kommuner, der har en stor belastning i form af mange ledige indvandrere og efterkommere på starthjælp, kontanthjælp eller introduktionsydelse i forhold til kommunens samlede antal indbyggere i den erhvervsaktive alder (målt i fuldtidspersoner, 2005): Albertslund, Brøndby, Ishøj, Herlev, Høje Taastrup, Fredensborg, Rødovre, Gladsaxe, Slagelse og Helsingør.

De 15 kommuner har sammenlagt 23.777 indvandrere og efterkommere på starthjælp, kontanthjælp eller introduktionsydelse, hvilket svarer til 56 pct. af det samlede antal ledige indvandrere på kontanthjælp, starthjælp eller introduktionsydelse på landsplan (42.266).

### *Fordeling af midlerne blandt de 15 kommuner*

Hver af de 15 kommuner får del i midlerne ud fra antallet i målgruppen i den enkelte kommune – det vil sige at de kommuner med flest indvandrere på starthjælp, kontanthjælp eller introduktionsydelse, og dermed størst behov for ekstra ressourcer til at løfte udfordringen på dette område, får flest midler til ansættelse af flere jobkonsulenter. Der er dog tale om en minimumsbevilling svarende til mulighed for udvidelse med fem jobkonsulenter i de kommuner med færrest indvandrere i målgruppen.

Udvælgelsen af de relevante kommuner og fordelingen af midlerne blandt de udvalgte kommuner sker på baggrund af en opgørelse for 2005 og revurderes ikke i bevillingsperioden.

Se nedenstående tabel for fordelingen.

Tabel: De fem kommuner med det absolut største antal (fremhævet med fed), samt de ti kommuner med den relativt største andel af indvandrere og efterkommere på starthjælp, kontanthjælp eller introduktionsydelse i forhold til den samlede befolkning i den erhvervsaktive alder fra 16-66 år (fuldtidspersoner, 2005)

	<b>Kommune</b>	<b>Relativt antal i målgruppen, som andel af befolkning i den erhvervsaktive alder (16-66 år) i kommunen (fuldtidspersoner, pct.)</b>	<b>Absolut antal i målgruppen (fuldtidspersoner)</b>	<b>Befolkning i den erhvervsdygtige alder 16-66 år, absolut antal</b>	<b>Ca. antal jobkonsulenter*</b>
1	<b>København</b>	2,55 %	9.519	373.064	Ca. 71
2	<b>Århus</b>	2,22 %	4.629	208.886	Ca. 34
3	<b>Odense</b>	2,20 %	2.821	128.023	Ca. 21
4	<b>Ålborg</b>	1,05 %	1.394	132.741	Ca. 11
5	<b>Esbjerg</b>	1,19 %	914	76.652	Ca. 7
6	Albertslund	2,33 %	451	19.351	Ca. 5
7	Brøndby	1,95 %	439	22.479	Ca. 5
8	Ishøj	1,94 %	282	14.549	Ca. 5
9	Herlev	1,68 %	294	17.488	Ca. 5
10	Høje-Taastrup	1,58 %	500	31.692	Ca. 5
11	Fredensborg	1,51 %	391	25.846	Ca. 5
12	Rødovre	1,46 %	344	23.624	Ca. 5
13	Gladsaxe	1,40 %	560	40.073	Ca. 5
14	Slagelse	1,38 %	696	50.590	Ca. 5
15	Helsingør	1,36 %	543	40.034	Ca. 5

Kilde: Beskæftigelsesministeriets DREAM-database og Danmark Statistik

\*Fordelingen af midler svarende til ansættelse af jobkonsulenter med udgangspunkt i en gennemsnitlig årsværkspris på 375.000 kr. (løn). Hvor mange virksomhedskonsulenter, der reelt ansættes, fastlægges i den enkelte kommune.



## Bilag 9. Jobcenter Århus' Beskæftigelsesplan 2008 (bilag 2)

### Bilag 2

#### Ekstra jobkonsulentressourcer til ledige flygtninge og indvandrere

##### **1. Indledning**

Arbejdsmarkedsstyrelsen har afsat en bevilling til Århus Kommune på 13.080.500 kr. om året i den 4-årige periode 2007-2010. Bevillingen skal anvendes til ansættelse af ekstra virksomhedsrettede jobkonsulenter, som skal sikre, at gruppen af borgere med etnisk minoritetsbaggrund i højere grad får en tilknytning til arbejdsmarkedet i fremtiden.

Bevillingen er en del af den aftale, som regeringen indgik d. 20. juni 2006 med Socialdemokraterne, Dansk Folkeparti og Det Radikale Venstre om fremtidens velstand og investeringer i fremtiden. For at styrke den arbejdsmarkedsrettede integrationsindsats i kommunerne har regeringen afsat ca. 300 mio. kr. på landsplan til ansættelse af ekstra virksomhedsrettede jobkonsulenter.

Midlerne er ifølge Arbejdsmarkedsstyrelsen givet som et tilskud til dækning af de lønudgifter, der følger af ansættelse af ekstra virksomhedsrettede jobkonsulenter. Bevillingen skal medføre, at tilførslen af ressourcer skal give konkrete resultater i form af målbare resultater for nydanskernes beskæftigelse, udvikling af nye metoder og en intensiv indsats.

Det er en forudsætning for bevillingen, at der sker en reel udvidelse af antallet af jobkonsulenter i kommunen. Midlerne skal anvendes direkte til lønudgifter og må således ikke finde anvendelse til de udgifter, der følger af flere ansættelser, som husleje, IT m.v. Der er ikke i forhold til de udmeldte rammer mulighed for, at kommunerne har indflydelse på målgrupper og evt. udbud i forhold til midlerne.

Der er i vilkårene for midlerne lagt op til, at der skal forsøges med nye metoder i.f.t. målgruppen, og at indsatsen skal have en høj grad af sammenhæng og kontinuitet, herunder en tæt opfølgning i forhold den enkelte, indtil denne har opnået en fast tilknytning til arbejdsmarkedet.

##### **2. Målgrupper**

Målgruppen for indsatsen består ifølge bevillingen fra Arbejdsmarkedsstyrelsen af alle flygtninge, indvandrere og efterkommere på starthjælp, kontanthjælp eller introduktionsydelse i den erhvervsdygtige alder. I Århus Kommune drejer det sig om 4.629 fuldtidspersoner (16-66-årige fuldtidspersoner 2005)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Beskæftigelsesministeriets DREAM database og Danmarks Statistik

Midlerne må således ikke anvendes til eksempelvis at sikre jobkonsulentbistand til ledige nydanskere, som er forsørgede af ægtefællen eller til nydanskere, som er førtidspensionister, og som kunne profitere af et skånejob.

Målgruppen for initiativet i Århus Kommune har følgende karakteristika:

Match kategori	Nydanskere på kontanthjælp, starthjælp, introduktionsydelse.
1	2%
2	5,%
3	12%
4	48%
5	27%
Ingen match	6%
I alt	100% (4.629 personer)

Som det fremgår, har hovedparten af målgruppen væsentlige barrierer i forhold til at kunne udsluses til arbejdsmarkedet. Disse barrierer drejer sig typisk om:

- Helbredsmæssige problemer, fysisk og psykiske
- Få sproglige kompetencer
- Familiemæssige og sociale problemer
- Manglende faglige, erhvervs og uddannelsesmæssige kompetencer

63 % af de ledige kontanthjælpsmodtagere med etnisk herkomst er kvinder. 37 % er mænd.

#### Aldersfordeling kontanthjælpsmodtagere med anden etnisk herkomst:

Alder	Mænd	Kvinder
Under 19 år	2 %	1 %
19-24	11 %	11 %
25 - 29	11 %	14 %
30 -39	31 %	39 %
40 - 49	29 %	23 %
50 - 58	10 %	7 %
Over 59	6 %	5 %
I alt	100 %	100 %

Tabellen viser bl.a., at 39 % af de ledige kvinder med anden etnisk herkomst på kontanthjælp er mellem 30 og 39 år.

Indsatsen skal rettes bredt mod gruppen af flygtninge og indvandrere på kontanthjælp, starthjælp og introduktionsydelse, men en særlig indsats bør rettes mod:

- Kvinder med flygtninge- /indvandrerbaggrund.
- Unge under 25 med flygtninge- /indvandrerbaggrund.
- Ledige flygtninge indvandrere med særlige helbredsmæssige problemstillinger.

De særlige problemstillinger i f.t. kvinder med anden etnisk baggrund end dansk, der bl.a. drejer sig om børnepasning, påklædning, helbredsproblemer og manglende kompetencer kræver et stærkt fokus på denne målgruppe. Mht. de unge med flygtninge-/indvandrerbaggrund skal der især være fokus på at få dem i gang med en uddannelse, subsidiært arbejde for at hindre, at de kommer til at sidde fast i en situation på offentlig forsørgelse. I f.t. de helbredsmæssige problemstillinger viser erfaringer, at en relativ stor del af flygtninge og indvandrere på kontanthjælp har komplekse helbredsmæssige problemstillinger, der kræver en særlig indsats og udredning sideløbende med en målrettet beskæftigelsesindsats.

### 3. Målsætninger

Målsætningerne for En ny Chance-kampagnen, som løber i perioden 1. juli 2006 – 30. juni 2008 er også de overordnede målsætninger for dette projekt:

Disse målsætninger er:

- 25 % af målgruppen kommer i arbejde i den 2-årige periode
- målgruppen skal forsørge sig selv i mindst 15 % af tiden i den 2-årige periode, og
- målgruppen skal være i aktivitet i mindst 40 % af den tid, hvor de modtager kontanthjælp.

Der skal opstilles konkrete resultatmål for, hvor mange personer i målgruppen, der

kommer i ordinært arbejde, uddannelse eller støttet beskæftigelse i løbet af indsatsperioden. Resultatmålene skal nedbrydes dels på mere specifikke målgrupper (kvinder, unge under 25, personer med særlige helbredsmæssige problemstillinger, og øvrige med flygtninge- /indvandrerbaggrund), dels på matchkategorier, og på indsatsiden skal resultatmålene nedbrydes i f.t. den enkelte jobkonsulent.

Ligeledes skal der opstilles konkrete resultatmål for, hvor mange personer i målgruppen, der er i en aktiv placering (løntilskud, virksomhedspraktik, revalidering, vejlednings- og afklaringsforløb eller særligt tilrettelagte projekter).

Oplæg til de konkrete resultatmål udarbejdes løbende i takt med opstarten af de forskellige delinitiativer.

#### **4. Delinitiativer**

P.t. er de konkrete initiativer under udarbejdelse og vil blive igangsat i takt med, at initiativerne er beskrevet mht. metoder, resultatmål m.v. Indsatsen fra de ekstra jobkonsulentressourcer vil også komme til at indgå i en sammenhæng med det såkaldte projekt VIP2 (Virksomhedsrettet Integration Projekt 2). Her indgår Århus Kommune, sammen med 5 andre kommuner landet over, i et udviklingsprojekt, der sætter fokus på beskæftigelsesmæssig integration af flygtninge og indvandrere. Projektet er et samarbejde mellem DA, KL og LO med støtte fra Integrationsministeriet.

Der påregnes løbende i perioden at blive igangsat nye initiativer, idet indsatsen også har en karakter af forsøgs- og udviklingsvirksomhed, hvor enkelte delinitiativer undervejs kan blive afløst af andre for at sikre den størst mulige effekt af indsatsen.

## Bilag 10. Kvantitative tabeller

Tabel 1. Antal børn fordelt efter sociale barrierer

	Ja	Nej	Total
4 børn eller mere	16	9	25
1-3 børn	31	31	62
Ingen børn	22	29	51
Total	69	69	138

Chi sq: 2,921,  $p < 0,232$ . Gamma: 0,232,  $p < 0,100$   
Manglende oplysninger: 0,7 %

Tabel 2. Sociale barrierer fordelt efter civilstand

	Ja	Nej	Total
Gift	42	48	90
Ugift	18	13	31
Fraskilt	9	7	16
Enke(mand)	0	1	1
Total	69	69	138

Chi sq: 2,456,  $p < 0,483$ . Gamma: -0,154,  $p < 0,337$   
Manglende oplysninger: 0,7 %

Tabel 3. Arbejdsmarkedserfaring i hjemland fordelt efter arbejdsmarkedserfaring i Danmark

	Ingen	1-5 år	6-10 år	Mere end 10 år	Total
Ingen	53	26	17	9	105
1-5 år	12	7	6	4	29
6-10 år	2	0	1	0	3
Mere end 10 år	1	0	0	1	2
Total	68	33	24	14	139

Chi sq: 6,980,  $p < 0,639$ . Gamma: 0,146,  $p < 0,356$

Tabel 4. Køn fordelt efter arbejdsmarkedserfaring i Danmark

	Kvinde	Mand	Total
Ingen	58	47	105
1-5 år	15	14	29
6-10 år	2	1	3
Mere end 10 år	0	2	2
Total	75	64	139

Chi sq: 2,666,  $p < 0,446$ . Gamma: 0,112,  $p < 0,557$

Tabel 5. Antal dage fra start til slut af afsluttede sager i JFI

N	Antal	26
	Manglende oplysninger	3
Gennemsnit		95,08
Minimum		0
Maksimum		233

Tabel 6. Permanent forsørgelsessituation fordelt efter civilstand

	Ja	Næsten	Nej	Total
Gift	15	27	48	90
Ugift	11	9	10	30
Fraskilt	3	4	9	16
Enke(mand)	0	0	1	1
Total	29	40	68	137

Chi sq: 7,443,  $p < 0,282$ . Gamma: -0,159,  $p < 0,245$   
Manglende oplysninger: 1,4 %

Tabel 7. Permanent forsørgelsessituation fordelt efter ugers praktik inden JFI

	Ja	Næsten	Nej	Total
Ingen	17	25	32	74
1-13 uger	6	8	13	27
14-52 uger	3	0	9	12
53 uger eller mere	1	0	3	4
Total	27	33	57	117

Chi sq: 8,109,  $p < 0,230$ . Gamma: 0,195,  $p < 0,202$   
Manglende oplysninger: 15,8 %

Tabel 8. Redskabernes anvendelse fordelt på metoderne

	Sundheds- team	Sprog- vejleder	Livsstils- vejledning	Kompetenc e-kort	Misbrugs- konsulent	Mentor
Metode 1	23,5 %	11,8 %	12,5 %	12,5 %	0 %	0 %
Forventer metode 1	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Metode 2	38,2 %	47,1 %	25 %	75 %	50 %	75 %
Metode 3	5,9 %	5,9 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Metode 4	0 %	0 %	12,5 %	0 %	0 %	0 %
Metode 4+1	14,7 %	17,6 %	25 %	0 %	0 %	0 %
Metode 4+2	14,7 %	11,8 %	25 %	12,5 %	50 %	25 %
Metode 4+3	2,9 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Metode 5	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Forventer metode 5	0 %	5,9 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	34/ 100 %	17/ 100 %	8/ 100 %	8/ 100 %	4/ 100 %	4/ 100 %