



*Inspiration til TR/AMiR: Hvordan håndterer vi konsekvenserne af de nye lave ydelser?*

## Handlemuligheder vedr. håndtering af konsekvenserne af den nye lovgivning

De nye regler om integrationsydelse, kontanthjælpsloft og 225 timers regel har betydet, at kommunerne har brugt mange ressourcer til at få løst en ekstraordinær opgave med at gennemgå ca. 200.000 sager, vejlede borgerne mv. Den opgave er nu stort set overstået. Nu udestår udfordringerne med at få gjort de nye regler til en fast del af kommunernes praksis og arbejdsgange på en måde, der sikrer, at medarbejderne belastes mindst muligt, at der er mulighed for et kvalificeret socialfagligt arbejde, og at borgernes sager forløber så gnidningsfrit som muligt.

Herunder er der nogle bud på handlemuligheder til inspiration for arbejdet i klubben og til drøftelse med ledelsen i forhold til denne opgave: fokus på organisering af opgaven, på det øgede ressourcebehov, på håndtering af risiko for trusler og vold, på det gode socialfaglige arbejde, og ikke mindst dialogen på arbejdspladsen om udfordringerne.

### **Klarhed om organisering af arbejdet**

Overordnet set er det vigtigt at få klarhed om organisering af arbejdet, så det sikres at de nye arbejdsgange mv. i forbindelse med de nye lovændringer gøres driftssikre. Her er det vigtigt, at kommunen har en klar fortolkning af hvordan de nye regler skal forstås og anvendes. I notaterne om "Udvidelse af målgruppen for integrationsydelse" og om "Kontanthjælpsloft og 225-timers regel" kan man se de vigtigste dilemmaer og uklarheder, som kommunen i dialog med sine medarbejdere bør klargøre.

#### *I kan f.eks. drøfte følgende*

- Giver de nye regler anledning til permanente ændringer i de hidtidige daglige sagsgange?
- Er der en klar snitflade i opgavefordelingen mellem sagsbehandlerne i de forskellige områder i kommunen, så det er nemt at samarbejde på tværs?
- Hvilke regler og dilemmaer i den nye lovgivning har vi især brug for at få klargjort?
- Fungerer IT-understøttelsen af sagsgangene tilstrækkeligt?
- Er der behov for kompetenceudvikling og løbende videndeling?
- Er callcentre, receptioner og borgerservice klædt særligt godt på mht. at have styr på reglerne og til at kunne håndtere konfliktsituationer?
- Er borgernes mentorer klædt på til at kunne svare på spørgsmål fra borgerne? Hvad med frivillige mentorer?
- Hvordan kan vi styrke socialrådgiverklubben, så vi undgår grøftegravning eller mudderkastning mellem områderne i kommunen?



## Behov for ekstra ressourcer til at løse de nye opgaver

Der er formentlig behov for ekstra ressourcer til de nye driftsopgaver og til at finde praktiske og socialfaglige løsninger på udfordringerne. Det er vigtigt, at det er kommunen som arbejdsgiver, der tager ansvar for at sikre løsningerne, og tager ansvar hvis løsningerne ikke virker optimalt. Det er selvfølgelig også vigtigt, at medarbejderne løbende inddrages og høres, både de konkrete medarbejdere, der bliver berørt af disse ændringer, og i MED-udvalget.

Driftsopgaver som følge af lovgivningerne er bl.a. løbende genberegning af loftindplaceringer, når borgerens økonomiske situation ændres, løbende vurderinger af hvorvidt borgeren skal undtages fra 225-timersreglen, løbende vurdering af samliv, løbende beregning af bortfaldsdatoer, herunder eventuelle udskydelser af bortfaldsdatoer, løbende varslinger og partshøringer af borgerne, ekstra samtaler, ekstra jobindsats og håndtering af konsekvenserne af de nye, lave ydelser, eksempelvis boligproblematikker mv.

*Herunder er nogle forslag til permanente eller midlertidige løsninger, som evt. kan kombineres*

- Opnormering på de områder, der oplever en øget arbejdsmængde.
- Ansættelse af ekstra arbejdskraft, f.eks. vikarer eller studentermedhjælpere i en kortere eller længere periode, også til det forventede større antal klagesager.
- Midlertidig ændring af den lokale arbejdstidsaftale mod særlig betaling.
- Planlagt [overarbejde](#).
- Indgåelse af [plustidsaftale](#).
- Indførelse af IT-systemer, der kan håndtere nye arbejdsgange.
- Kortere åbnings- og telefontider.
- Telefonvagt kan gå på tur, så de øvrige kan få ro til arbejdet.
- Tilpasning af antal og varighed af interne møder.
- Midlertidig nedlukning af normale arbejdsfunktioner, så personalet frigøres til de ekstra opgaver.
- Øget ledelsesmæssig prioritering af arbejdsopgaverne
- Øget ledelsesmæssig opmærksomhed på ressourcesituationen og trivslen.

Risikoen for stress og sygemeldinger på grund af øget arbejdsbelastning er formentlig tilstede. Midlertidige løsninger med merarbejde og fjernelse af åndehuller i hverdagen kan derfor kun anbefales som korterevarende løsninger.

[DS' vejledende sagstal](#) på beskæftigelsesområdet er blevet revideret i starten af maj måned. Der er nu vejledende sagstal for kontanthjælpsområdet på hhv. ungeområdet og voksenområdet, integrationsområdet samt ressourceforløb og fleksjob. Disse kan bruges i en dialog med ledelsen om behov for ekstra ressourcer.

## Håndtering af øget risiko for krænkelser, trusler og vold overfor de ansatte

Borgerens øgede økonomiske problemer og den underliggende 'trussel' om yderligere økonomisk 'straf', hvis ikke borgeren præsterer 225 timers ustøttet beskæftigelse, vil kunne påvirke samtalerne mellem sagsbehandler og borger negativt, f.eks. i form af



krænkelser af sagsbehandleren, chikane, truende adfærd, deciderede trusler eller fysisk vold.

Generelt kan det anbefales at [genopfriske og vedligeholde voldspolitikken](#) og retningslinjerne på arbejdspladsen, sådan at alle medarbejdere ved, hvad de skal gøre i kritiske situationer. Desuden kan man overveje, om man kan indføre tiltag, der gør borgeren mere tryk i mødet med forvaltningen. Det er relevant at tage disse drøftelser både med det berørte personale og i MED-udvalget.

*Det er en god idé iværksætte eller vedligeholde følgende*

- Tjekke fysiske sikkerhedsforanstaltninger: alarmsystemer og flugtveje.
- Repetere konflikthåndteringskurser og gode råd om den svære samtale.
- Sørg for at alle ansatte kender retningslinjer og kriseplaner, og husk at nyansatte og vikarer er særligt sårbare.
- Særlig risikovurdering af borgere, der har en kendt eller potentiel udadreagerende adfærd. Tag højde for dette i mødet med borgeren. F.eks. ved at afholde møderne i mødelokaler, der overvåges særligt.
- Overvej at have ekstra vagtmandskab i en passende periode og/eller på særlige funktionsområder. Dog skal man være meget opmærksom på, at meget synlige sikkerhedsforanstaltninger kan være konfliktoptrappende. Så hvis man skruer op for sikkerheden, så gør det diskret, så det ikke skaber unødigt utryghed og angst hos borgeren.

### **Socialfagligt arbejde med borgere, der er under et stort økonomisk pres**

Når konteksten for samtalerne mellem sagsbehandler og borger er frustration over dårlig økonomi, så vil det være en stor udfordring for sagsbehandleren at skulle bevare en god relation og gennemføre konstruktive og motiverende samtaler om job, uddannelse, m.v.

For at imødekomme dette, er det en god ide, at alle ved hvilke muligheder, sagsbehandlerne i kommunen har for at hjælpe borgeren, så man ikke kommer til at love for meget, og kommer til at sende borgeren rundt på en meningsløs turne mellem områderne i kommunen. Det kan forebygge at borgeren oparbejder stigende frustration, som bliver større for hver gang, panden løbes mod en mur.

*Håndteringen af borgere under et økonomisk pres, kan f.eks. ske gennem:*

- Tilbud om supervision til de medarbejdere, der er i dialog med frustrerede borgere. Supervisionen kan indeholde redskaber til, hvordan der kan arbejdes socialfagligt med borgere under økonomisk pres.
- Klare informationsfoldere på forskellige sprog til modtagerne af ydelserne.
- Øget brug af tolk, også til borgere, som kan noget dansk, for at sikre at budskaberne forstås.
- Formidling af de nye krav og regler til borgeren på en måde, så man undgår at borgeren bliver sendt på en meningsløs turné rundt i kommunen.
- Henvise til økonomirådgiver/borgerrådgiver, hvis kommunen har sådanne tilbud, f.eks. som den der er etableret i Århus Kommune.



- Indføre/opprioritere et særligt vejledningstilbud til borgeren om håndtering af sin fremtidige økonomi eller henvise til økonomisk og anden rådgivning uden for kommunen, f.eks. hos gældsrådgivning, boligselskab, frivillige organisationer.
- Klare anvisninger på, til hvad, hvordan og hvor borgeren kan søge enkeltydelser.
- Afklaring af, hvordan flere borgere kan få hjælp til genhusning i billigere bolig, herunder hvem der står for denne opgave.
- Afklaring af, hvordan kommunen handler i forbindelse med børnefamilier, der sættes ud af sin bolig. Herunder afklaring af arbejdsgange mellem ydelsescenter, jobcenter og børne- og ungeforvaltningen.
- Idékatalog med anvisning af, hvordan borgeren kan søge om økonomisk og anden hjælp hos private organisationer, søge legater, folkekøkken, tips til genbrug, osv.
- Særlig grundig vejledning i klagesystemet.
- Information af civilsamfundet om de nye regler, f.eks. via lokalpressen.
- Prioriterer kommunen at finde småjobs til borgerne, så de kan overholde 225 timers reglen? Hvilken betydning får det for oprettelse af fleksjob, skånejob, nyttejob, osv.?

Da der er tale om fattigdomsskabende ydelser, hvis konsekvenser i nogen tilfælde først viser sig på lidt længere sigt, er det vigtigt at være opmærksom på, at det stigende antal fattige borgere vil udløse nye sociale problemer, som socialrådgivere efterhånden vil møde i andre forvaltninger og institutioner. Hvordan man socialfagligt tackler den situation på bedst mulige måde, vil være et relevant emne at drøfte på arbejdspladserne.

### **Dialog om udfordringerne med kolleger, MED-udvalg, ledelse og politikere**

Der er fire grundlæggende vigtige principper for at sikre trivslen under forandringer: God planlægning. God kommunikation om beslutningerne. Inddragelse af medarbejderne både i de formelle samarbejdsorganer og blandt de berørte medarbejdere. Afklaring af hvilken støtte og support, der er brug for under forandringsprocessen, f.eks. særlig vejledning og kompetenceudvikling af medarbejderne.

Det er nødvendigt at få etableret en dialog på arbejdspladsen om, hvordan denne forandring, samt de udfordringer den medfører, tackles på arbejdspladsen.

#### *Dialogen kan foregå flere steder, f.eks.*

- Klubmøder, f.eks. sammen med HK-klubben, hvor man kan udveksle bekymringer og ønsker.
- Personalemøder, hvor man kan genere ideer og forslag.
- MED-udvalg, hvor man kan drøfte processer, løsningsforslag og ressourcer.
- Møder med ledere og chefer på højere niveauer samt kommunalpolitikere, som måske skal klædes ekstra på om de konsekvenser, som medarbejderne på gulvet har bedre mulighed for at se.

Få ideer til hvordan dialogen kan foregå i DS' notat om 'Forslag til aktiviteter i socialrådgiverklubben', som kan downloades på [DS' hjemmeside](#).