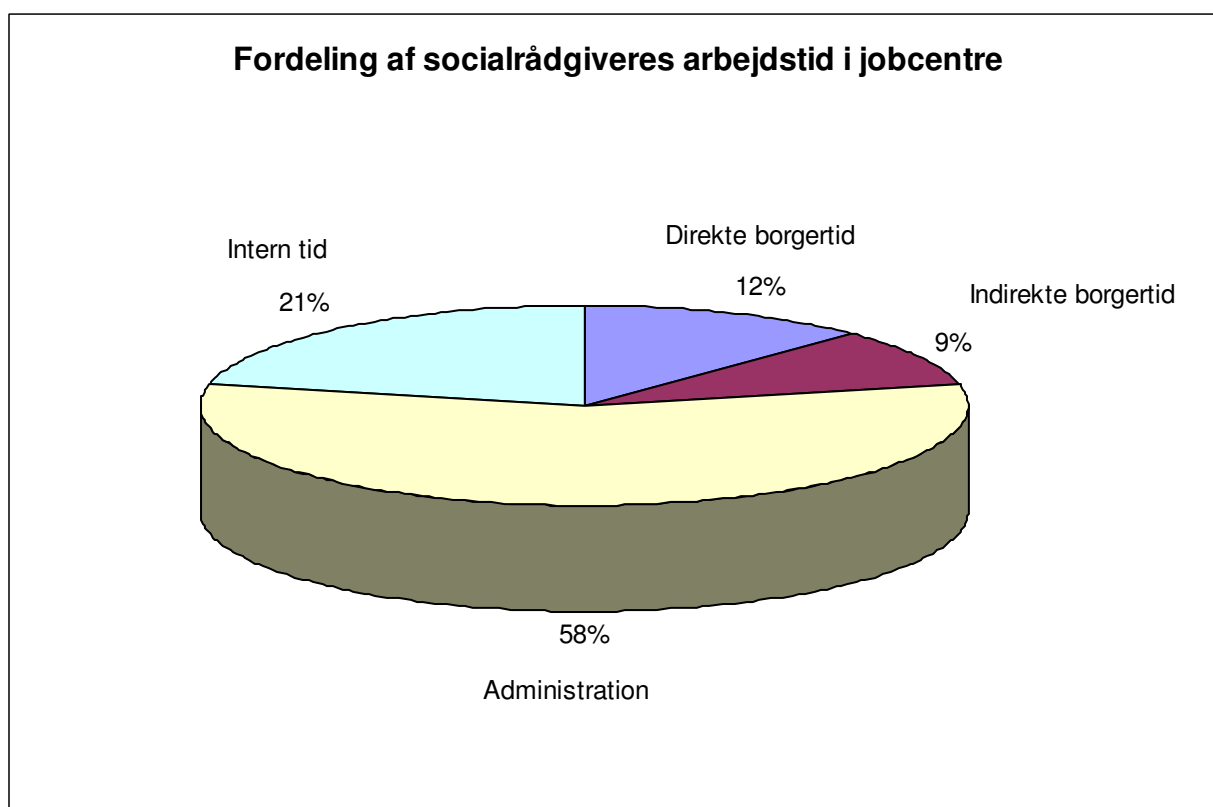


Notat: Sådan bruger socialrådgiverne deres arbejdstid i jobcentrene

Dansk Socialrådgiverforening har spurgt socialrådgivere over hele landet, hvor meget tid de bruger på administration, og hvor meget tid der er til kontakten med borgerne. Svarene viser, at langt størstedelen af tiden bruges til administration og interne opgaver (79 procent), mens omkring én femtedel af tiden (21 procent) bruges på borgerkontakt.



Undersøgelsen viser også, hvad henholdsvis administration og borgerkontakt dækker over:

Administration

Det fremgår, at størstedelen af socialrådgivernes arbejdstid – 58 procent – går med rent administrative opgaver. Det dækker blandt andet over registrering, journalisering og dokumentation af sager i op til flere forskellige it-systemer fx KMD-Opera, KMD-Sag og KMD-Arbejdsevnet metode, Acadre, Workbase, Essentia (statistik) mv. (varierer imellem

kommunerne) og Arbejdsmarkedsportalen, hvis der ikke er adgang til KMD-opera eller workbase, som taler sammen med portalen og derfor selv "trækker" oplysningerne.

Registrering af visitation og kontaktførelse

Registreringen indeholder bl.a. indberetning til KMD-opera, Workbase eller Arbejdsmarkedsportalen om visitation og kontaktførelse vedrørende kontakthjælpsmodtagerne. Kontaktførelsen består af cv-samtaler, jobsamtaler og rådgivningssamtaler. CV-samtalen er den første samtale, som skal afholdes og indberettes inden for den første måneds ledighed. Udover oplysninger om uddannelsesbaggrund og tidligere beskæftigelse skal CV'et indeholde beskæftigelsesmål. CV'et skal godkendes af jobcentret.

Alle ledige, uanset matchkategori, skal til en jobsamtale i jobcentret hver tredje måned. Jobsamtalerne skal afholdes hyppigere end hver tredje måned, hvis: a) den ledige har kvalifikationer inden for områder, hvor der mangler arbejdskraft, b) der er tvivl om vedkommendes rådgivning, eller c) jobcentret skønner, at der er risiko for, at personen ikke selv kan finde beskæftigelse. Efter hver jobsamtale skal der indberettes en beskrivelse i fem dele, også kaldet "de fem opmærksomhedspunkter": eget arbejdsmarkedsperspektiv, faglige og praktiske kvalifikationer, personlige kompetencer, økonomi og netværk og helbred. Desuden skal der indberettes en opsamlende vurdering, en vurdering af beskæftigelsespotentialer (match-gruppe) samt borgerens eventuelle kommentarer og det videre forløb. Forud for igangsætning af beskæftigelsesfremmende tilbud skal der desuden altid udarbejdes en skriftlig jobplan. Hver gang der foretages nyt i sagen, skal det registreres, ligesom jobplanen løbende skal ajourføres.

Dertil skal lægges administrative opgaver såsom overvågning af 'ret og pligt' – altså om hver eneste ledige får de tilbud, de har ret og pligt til, på det rigtige tidspunkt i henhold til gældende regler. Denne overvågning er ikke understøttet af it. Endelig står socialrådgiverne også for indkaldelse af borgeren, andre mødeindkaldelser til f.eks. rundbordssamtaler, udsendelse af oplysningsskemaer og sikring af, at de kommer retur, skrivning af høringsbreve i forbindelse med afgørelser, koordinering af borgerens sag med andre dele af forvaltningen, kontakten til praktiserende læge, til potentielle arbejdspladser, til aktiveringssteder, arbejdsprøvningssteder, uddannelsessteder samt til støttepersoner.

Forbindelsen til Arbejdsmarkedsportalen har fortsat tendens til at være ustabil, hvilket gør det ekstra omstændeligt og både forlænger de administrative processer samt skaber stress og frustration hos de medarbejdere, som ikke har adgang til for eksempel KMD-opera og Workbase.

Særligt administrativt krævende regler

Bekræftelse af jobsøgning (7-dages reglen)

På Jobnet skal alle ledige bekræfte deres CV hver 7. dag. Der tages højde for ferie og sygdom, hvilket medfører, at medarbejderne i jobcentret skal registrere, hvornår hver eneste ledige er blevet syg og er blevet rask igen. Hvis den ledige ikke bekræfter CV'et efter forskrifterne, bliver vedkommende afmeldt som jobsøgende i jobcentret, og mister retten til dagpenge eller kontanthjælp. Første gang CV'et ikke bekræftes til tiden, skal der udsendes en påmindelse om, at bekræftelse af CV'et skal foretages inden for en given frist. Sker det igen, bliver den ledige afmeldt uden varsel. Beslutningen om afmelding – og dermed stop af dagpenge eller kontanthjælp – kan påklages enten til Arbejdsdirektoratet eller til Beskæftigelsesankenævnet. Klager borgeren, udfærdiges remonstrationen af jobcentret.

Fravær og manglende medvirken

Møder borgeren ikke op til en samtale, eller er der fravær i øvrigt, skal socialrådgiveren foretage en vurdering af, om der er tale om rimeligt fravær, som derfor ikke skal sanktioneres, eller om der er tale om urimeligt fravær, som skal efterfølges af sanktion (sanktions- og rådighedsvurdering). Det sker ved kontakt til borgeren (partshøring), telefonisk, pr. mail eller pr. brev. Der skal tillige varsles om eventuelt stop af eller træk i hjælpen som følge af den manglende medvirken i sagen eller manglende rådighed. Socialrådgiveren skal herefter vurdere, hvad der skal ske. Får socialrådgiveren intet svar inden for svarfristen, eller er socialrådgiverens vurdering, at der er tale om urimeligt fravær, skal der indstilles til ydelseskontoret om at sanktionere.

Skyldes fraværet sygdom, skal socialrådgiveren tage stilling til, om sygdommen har en karakter, så der skal udfærdiges en sygeopfølgingsplan, hvilket skal noteres i journalen. Sygeopfølgingsplanen skal udfærdiges umiddelbart i forlængelse af, at jobcentret har modtaget meddelelse om sygdommen. Sker det ikke, har kommunen ikke ret til at indhente refusion på den udbetalte ydelse.

Alt fravær samt medfølgende vurderinger og konsekvenser skal indberettes i KMD-opera/Arbejdsmarkedsportalen, som er en yderst omstændelig indberetning.

300-timersreglen

300-timersreglen kræver, at der holdes skarpt øje med optjening af timer, perioder med undtagelse fra reglen samt rettidig udsendelse af varslingsbreve, partshøringsbreve, afgørelsesbreve og indstilling til ydelseskontoret forud for evt. stop af den ene ægtefælles kontanthjælp. Dette kan påklages, og så følger den tidligere beskrevne administration i forhold

til klagebehandling. Ofte vil der i forløbet blive sendt en indkaldelse til samtale, med henblik på at sikre de omfattede ægtepars forståelse af reglen samt evt. tilbud om hjælp til at opnå de krævede 300 timer (intensiv jobformidling).

Arbejdsevnevurdering

Arbejder socialrådgiveren med personer, som søger om revalidering, fleksjob eller pension, eller er der tale om sygedagpengemodtagere, som skal i tilbud, skal der udfærdiges en ressourceprofil i henhold til krav om anvendelse af arbejdsevneметоден. Det er et større udredningsarbejde, som skal beskrive og vurdere 12 elementer af borgerens ressourcer og barrierer i forhold til tilknytningen til arbejdsmarkedet. Hertil skal der bl.a. indhentes lægeerklæringer og iværksættes arbejdsprøvninger, ligesom borgeren skal høres i forhold til de vurderinger, socialrådgiveren foretager, i forbindelse med den samlede vurdering af arbejdsevnen. Skal den ledige/sygemeldte f.eks. i virksomhedspraktik undervejs, skal der udfyldes en række skemaer og indhentes forsikringspapirer for borgeren.

Det bemærkes, at der er sammenfald imellem dele af ressourceprofilen og "de fem opmærksomhedspunkter", men it-systemerne kan ikke selv sortere i oplysningerne, så socialrådgiveren, som både skal udfylde de fem opmærksomhedspunkter til registrering og indberetning og udfærdige ressourceprofilen samt journalisere det hele, skal bruge tid på at kopiere fra det ene system til de andre.

Intern tid

Omkring en femtedel (21 procent) af socialrådgivernes arbejdstid går til intern tid, hvilket dækker over mødeaktivitet, orientering om f.eks. nye retningslinjer og udvikling af nye eller allerede indførte it-systemer samt pauser. I intern tid indgår også information om nye love, regler, vejledninger og bekendtgørelser samt opfølgning på nyere ikrafttrådte bestemmelser.

Direkte borgerkontakt

Godt en tiendedel (12 procent) af socialrådgivernes arbejdstid går med direkte borgerkontakt, hvor socialrådgiveren mødes ansigt-til-ansigt med borgeren. Det kan enten være i jobcentret, på praktikstedet, arbejdsprøvningsinstitutionen, aktiveringsstedet, på virksomheden, hvor borgeren er i løntilskudsjob eller hjemme hos borgeren.

Indirekte borgerkontakt

Knapt en tiendedel (ni procent) af socialrådgivernes arbejdstid går med indirekte borgerkontakt, som dækker over samtaler med borgeren over telefonen eller mail-korrespondance.

Ingen forskel på kontanthjælps- og sygedagpengesager

For at undersøge, om der er forskel på socialrådgivernes tidsforbrug på forskellige sagsområder, er der blevet spurgt til, hvilke sagstyper de enkelte socialrådgivere arbejder med. 80 socialrådgivere deltog i undersøgelsen, og de fordeler sig således:

- Kontanthjælpssager: 44 socialrådgivere
- Sygedagpengesager: 36 socialrådgivere

Ifølge undersøgelsen er der stort set ingen forskel i tidsforbruget mellem socialrådgivere, der arbejder med kontanthjælpssager og socialrådgivere, der arbejder med sygedagpengesager. Socialrådgivernes tid fordeler sig således:

- Begge grupper bruger 12 procent af deres tid på direkte borgerkontakt
- Socialrådgivere, der arbejder med kontanthjælpssager, bruger 8 procent af deres tid på indirekte borgerkontakt, mens socialrådgivere, der arbejder med sygedagpengesager, bruger 10 procent af deres tid på indirekte borgerkontakt
- Socialrådgivere, der arbejder med kontanthjælpssager, bruger 22 procent af deres tid på mødeaktivitet og pauser, mens socialrådgivere, der arbejder med sygedagpengesager bruger 21 procent af deres tid på mødeaktivitet og pauser
- Socialrådgivere, der arbejder med kontanthjælpssager, bruger 58 procent af deres tid på administration, mens socialrådgivere, der arbejder med sygedagpengesager, bruger 57 procent af deres tid på dette

Forholdet mellem administration og borgerkontakt

Det er vigtigt at slå fast, at socialrådgiverne har mange helt nødvendige opgaver, der ligger ud over at tale med borgeren, men som er nødvendige for borgerens sag og for, at den samlede socialfaglige indsats i hver enkelt sag kan lykkes. Undersøgelsen peger dog på, at der bruges relativt meget tid på administration sammenholdt med tiden til kontakten med borgerne.

Om undersøgelsen

Undersøgelsen er foretaget i uge 11, 12 og 13 i 2009 og i alt deltog 80 socialrådgivere ansat på jobcentre landet over. Respondenterne repræsenterer 38 forskellige kommuner – 22 vest for Storebælt og 16 øst for Storebælt. Blandt de 3 største kommuner er Århus repræsenteret med 11 besvarelser, Odense med 7 besvarelser og København med 2 besvarelser. Den kvantitative undersøgelse er fulgt op med 10 opfølgende samtaler med socialrådgivere, hvor der er spurgt ind til arbejdsgange, brug af it-systemer mv.

Samme tendens i tidligere undersøgelse

I efteråret 2006 gennemførtes en lignende undersøgelse. Resultatet dengang var marginalt anderledes, idet 82 procent af socialrådgivernes arbejdstid i jobcentrene gik med administration, møder o.lign., mens 18 procent gik med borgerkontakt. Det kan altså konstateres, at afbureaukratiseringsprojektet på beskæftigelsesområdet kun har haft en effekt, som ligger inden for den statistiske usikkerhed.