

Notat

Dato 17. december 2013

MEB

Side 1 af 8



Dansk Socialrådgiverforening

faglig handlekraft

Undersøgelse af forhold, der tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats

Dansk Socialrådgiverforening (DS) har i samarbejdet med Mandag Morgen (MM) lavet en undersøgelse af de vigtigste forhold, der tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats i jobcentrene. Undersøgelsen skal ses i samspil med tidligere tidsundersøgelser, foretaget af DS, der viser, at socialrådgivere i jobcentre bruger 80 % af deres tid på administration og 20 % af deres tid på den borger- og beskæftigelsesrettede indsats.

Formålet med denne undersøgelse er således at få identificeret de forhold, der tager tid fra den reelle borger- og beskæftigelsesrettede indsats, så centrale og lokale politikere har mulighed for at ændre på billedet.

Undersøgelsen er en spørgeskemaundersøgelse foretaget blandt socialrådgivere ansat i jobcentre med myndighedsfunktion. Spørgeskemaet er blevet sendt til 994 socialrådgivere på jobcentre, hvoraf 293 har valgt at svare. Det giver en svarprocent på 29 %. Undersøgelsen blev foretaget i hhv. uge 49 og 50 2013.

I. Undersøgelsens resultater

Undersøgelsen viser overordnet, at tidsforbruget til administration og interne opgaver er steget indenfor de seneste 2 år. 79 % af de adspurgte (næsten 8 ud af 10) svarer, at tidsforbruget til administration og interne opgaver er blevet noget eller markant større de seneste 2 år.

Figur 1: Vurderer du, at tidsforbruget til administration og interne opgaver indenfor de seneste 2 år er blevet:

Markant mindre	0 %
Noget mindre	1 %
Det samme	20 %
Noget større	45 %
Markant større	34 %

De største tidsrøvere

På baggrund af undersøgelsen, kan der opstilles en top 10 over de forhold, der tager mest tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Delta-gerne er blevet bedt om at prioritere (1., 2. og 3. prioritet) 12 forhold ud fra, i hvor høj grad de tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Nedenstående liste viser de 10 forhold, som de adspurgte i størst omfang har prioriteret som tagende tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats (enten som 1., 2. eller 3. prioritet). To forhold er udgået af listen, da for få (4 %) har prioriteret dem tagende tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Det er hhv. a) kontrol af om den ledige står



til rådighed for arbejdsmarkedet og b) høring af borgere i forbindelse med rådighedsvurderinger.

Liste2: Prioriteret liste over forhold, der tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats

1. Høje dokumentationskrav (46%)
2. Administration af krav til opfølgning (42%)
3. Samme oplysninger skal tastes ind i to eller flere databaser (35%)
4. At der ikke bliver givet ordentlig indføring i ny lovgivning (34%)
5. Vejledninger, bekendtgørelse mv. i forbindelse med ny lovgivning komme så sent, at arbejdet starter på et ufuldstændigt grundlag (30%)
6. Ustabile IT-systemer, der ofte går ned (29%)
7. Indsatsen tilrettelægges ud fra mulighederne i refusionsordningerne (24%)
8. IT-systemer, der ikke spiller sammen (22%)
9. Administration af sanktionsregler (16%)
10. IT-systemer til støtte af ny lovgivning kommer for sent (14%)

II. Andre tidsrøvere

Deltagerne har ydermere haft mulighed for selv at beskrive, hvilke forhold, udover de 12 ovennævnte, der tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Det er primært interne forhold i kommunen (den interne organisering samt koordinering), administration og dokumentation, problemer med IT samt for høje sagstal, der tager, udover ovennævnte 12 forhold, tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats.

Her må det fremhæves, at respondenterne både har angivet forhold, som underbygger forholdene i liste 2 ovenfor, men at de også peger på forhold, som er nye og overraskende. Herunder den interne organisering, der understreger, at kommunerne har deres egen måde at gribe tingene an, koordinering med interne og eksterne samarbejdspartnere, som er et vilkår på området, og endelig at dårligt fysisk arbejdsmiljø også tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats.

Kommunens interne organisering

47 adspurgte har angivet, at kommunens interne organisering tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Kategorien dækker over interne procedure og arbejdsgange, jævnlige omorganiseringer, interne møder samt interne bureaukratiske ekstraled, såsom for-visitations teams mv.

"En konstant omstilling til nye systemer og nye arbejdsgange internt. Der bruges uforholdsmæssigt meget tid på møder om nye tiltag, som ikke bliver implementeret eller bliver lavet om til noget andet"

"Ændrede procedurer internt i kommunen, hvor der etableres buffere som f.eks. inspirationsteams, bureaukratiske systemer, som tjener til at tjekke, om jeg arbejder fagligt forsvarligt"



"Kommunens organisering af, i hvilken afdeling, af hvem og efter hvilken procedure, der iværksættes beskæftigelsesrettede aktiviteter, foretages opfølgning mv."

"Interne procedurekrav, som tager unødigt lang tid og sagen skal igennem mange interne led for at blive "godkendt" til at komme videre i systemet fx til aktiviteter/indsats, revalidering, fleksjob, ressourceforløb eller førtidspension"

"De mange interne møder, herunder sagsmøder, teammøder, rehabiliteringsmøder, inspirationsmøder, personalemøder mv."

Administration og dokumentation

38 af de adspurgte har angivet, at unødigt administration og dokumentation tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Kategorien dækker over administrative opgaver, såsom udfyldelse af blanketter og skemaer, registreringer af samme oplysninger i forskellige systemer samt administration af kontrolfunktioner (rettidighed, sanktioner mv.).

"Generel tendens til, at dokumentationskravene stiger, hvilket medfører mindre tid med borgeren og mindre tid til overvejelse af det rigtige beskæftigelsesrettede initiativ"

"Skriver ens tekst i journal, jobplan og match"

"Store mængder af administrative opgaver af ikke socialfaglig karakter"

Koordinering med interne og eksterne samarbejdspartnere

31 af de adspurgte har tilkendegivet, at koordinering med interne og eksterne samarbejdspartnere tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Kategorien dækker over koordinering internt i kommunen mellem forvaltninger, koordinering med sundhedssystemet samt samarbejdet med eksterne (tilbudssiden). Det er således de mange snitfladeproblematikker, der tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats.

"Der bruges fortsat meget tid på koordinering mellem forskellige dele af de kommunale forvaltninger – altså samspil og planlægning med socialforvaltningen, psykiatrien, UU etc."

"Uklare snitflader i organisationen, så man skal bruge tid på at finde ud af, hvem der gør/skal hvad. Manglende/dårligt fungerende samarbejde med andre dele af forvaltningen/andre forvaltninger"

"Der bruges meget tid på at afvente svar på lægelige oplysninger, samt tid til at sætte sig ind i de nye lægeblanketter"

"Det kan være vanskeligt at koordinere, fordi samarbejdspartnere ofte kan være vanskelige at komme i nærheden af. Pga. deres egen travlhed sættes



telefoner på svarer og mails bliver ikke besvaret, før der bliver rykket flere gange”.

Problemer med IT

18 af de adspurgte har angivet, at problemer med IT systemer tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Kategorien dækker over IT systemer, der ikke virker, er for langsomme, ikke arbejder sammen (overføre oplysninger fra et system til et andet) eller ikke understøtter/matcher indsatsen.

”Uhensigtsmæssige og dårligt gennemarbejdede arbejdsgange i IT systemer, der ikke understøtter medarbejderen i at holde fokus på indsatsen”

”Langsommelige IT systemer, som ikke taler sammen”

”IT, der går ned og er uhensigtsmæssigt, fordi systemerne ikke spiller sammen”

Høje sagstal

18 af de adspurgte har indikeret, at høje sagstal tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Det høje sagstal i kombination med høje dokumentationskrav giver markant mindre tid til borgeren samt mulighed for at opretholde faglighed og kvalitet i arbejdet.

”En ualmindelig stor sagsstamme på 180-200 borgere i match 2 og 3 gør det meget svært at opretholde faglighed og kvalitet i arbejdet”

”For mange sager giver mindre tid til den enkelte sag og dermed længere sagsbehandling. Det bliver svært at skabe en tillidsfuld og tæt relation med en borger, når der oftest går 3 måneder mellem hver samtale”

Fysisk arbejdsmiljø

16 af de adspurgte angiver, at det fysiske arbejdsmiljø kan tage tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Det er typisk de fysiske rammer, der lægger yderligere pres på en travl hverdag, såsom lokaleforhold og storrumskontorer samt de mange forstyrrelser, det kan generere.

”Forstyrrelser fra kolleger i et åbent kontorlandskab. Det fylder meget og man bliver ukoncentreret når blot små forstyrrelser afbryder ens arbejde”

”De fysiske rammer med flere på hvert kontor”

Administration af krav til samtaler

11 af de adspurgte tilkendegiver, at administrationen af krav til samtaler tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Det er typisk de faste og ufleksible krav til opfølgning på borgerens situation samt genindkaldelser af borgere, der udebliver fra samtaler, der tager tid.

”Genindkaldelser af borgere, der ikke møder op”



"Frister for opfølgninger, der gør, at man nogle gange skal følge op i sager, inden der foreligger relevante oplysninger om sagen"

"Derudover bruges der meget tid på at holde styr på varighedsdatoer, stillingtagen til forlængelsesmuligheder mv. Den tid kunne bruges på at hjælpe borgeren igennem behandlingssystemet, samt mere tid til personlig kontakt til fx borgerens egen læge"

Rehabiliteringsplanen og rehabiliteringsteamet

10 af de adspurgte indikerer, at den for nyligt indførte rehabiliteringsplan samt rehabiliteringsteam tager tid fra den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Det er typisk de lange ventetider til rehabiliteringsteamet, der forlænger sagsgangen unødigt. Herudover påpeger nogle af de adspurgte, at rehabiliteringsplanen indeholder et stort dokumentationskrav samt påkræver oplysninger, der står et andet sted i systemet (dobbelregistrering).

"Lange ventetider i rehabiliteringsteamene giver mere frustration fra borgerne og unødige varighedsproblematikker i sygedagpengesystemet"

"Der er meget bureaukrati og administration omkring rehabiliteringsteamet. Det er særdeles tungt og usmidigt. Det tværfaglige team burde møde borgeren mere fleksibelt og tidligere i indsatsen"

"Når sager skal i rehabiliteringsteamet skal der beskrives og indsamles dokumentation, som er en tidsrøver af format. Den kommunale sagsgang er urimelig lang og der er kø for at sætte sager på rehabiliteringsteamet"

III. Gode råd til Carsten Koch udvalget

Afslutningsvis har deltagerne i undersøgelsen har haft mulighed for at give Carsten Koch udvalget et godt råd til brug for deres videre arbejde.

De mange råd kan samles til en liste over 8 gode råd til Carsten Koch udvalget:

Liste 2: 8 gode råd til Carsten Koch udvalget (i prioriteret rækkefølge)

1. En reel og gennemtænkt afbureaukratisering
2. En forbedret indsats med flere reelle handlemuligheder
3. Mere tillid til de faglige medarbejdere i beskæftigelsesindsatsen
4. Bedre mulighed for at lave en helhedsorienteret indsats
5. Bedre mulighed for et individuelt tilrettelagt forløb
6. Bedre normering (lavere sagstal)
7. Bedre tid til implementering af store reformer
8. Bedre og mere sammenhængende IT systemer

En reel og gennemtænkt afbureaukratisering

63 af de adspurgte mener, at Carsten Koch udvalget bør sikre en reel og gennemtænkt afbureaukratisering af beskæftigelsesindsatsen i forbindelse med deres arbejde. Der skal sikres en reel regelforenklings samt luges ud i



de mange administrations- og dokumentationskrav, der spænder ben for den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Beskæftigelsessystemet bør være mere ligetil og gennemskueligt fremover.

"Loven bør tilrettelægges mere lempeligt, så der var tid til at prioritere de borgere, som der skal være fokus på fremfor at spille tid på administration, IT problemer og lovpligtige opfølgningsterminer"

"Mere enkle og nemmere regler, der spiller bedre sammen"

"Mindre krav om dokumentation – mere tid til samtaler og en helhedsorienteret indsats med borgeren"

"Dokumentationskravene er skyhøje. Når det sammenholdes med, at socialrådgivernes kompetencer og faglighed løbende indsnævres, så betyder det, at indsatsen bliver snæversynet, regelret og ufleksibel"

En forbedret indsats med reelle handlemuligheder

43 af de adspurgte mener, at Carsten Koch udvalget bør sikre en forbedret indsats – det gælder både lovgivningsmæssigt, men også på tilbudssiden, så det sikres, at socialrådgiverne har reelle og brugbare handlemuligheder for at få borgerne videre i job. Størstedelen af de gode råd omhandler konkrete indsatser, der bør opprioriteres. Herudover påpeger mange, at mulighederne for en tidlig og opsøgende indsats bør forbedres samt at tilbud med et uddannelsessigt bør bruges i langt højere grad end i dag.

"Giv mulighed for, at man kan lave en tidlig indsats"

"At der bliver betydeligt mere tid til borgerkontakt/virksomhedsbesøg som aktuelt kun er 1/3 af arbejdstiden"

"Fokus på om kurser eller anden form for opkvalificering kan bringe folk nærmere på arbejdsmarkedet og hvordan vi får et så konstruktivt samarbejde med de instanser som udbyder dette"

Tillid til de faglige medarbejdere i beskæftigelsesindsatsen

29 af de adspurgte mener, at Carsten Koch udvalget bør fokusere på at få skabt større tillid til medarbejdernes faglighed som erstatning for det kontrol- og dokumentationssystem, der præger beskæftigelsesindsatsen i dag. Der skal gives mere plads til medarbejdernes faglighed og tilliden til den socialfaglige vurdering og større indflydelse på opgaveløsningen skal genskabes.

"Vis tillid til, at det er kompetente rådgivere, som kan forvalte arbejdet og bedst selv kan tilrettelægge hvornår og hvor ofte, der skal være kontakt til den enkelte borger"



"Tillid til, at vi faktisk gør vores arbejde ordentligt i samarbejde med borgeren og dermed ikke bør bruge så mange ressourcer på administration og dokumentation"

"Frihed til, at socialrådgiverne selv kan tilrettelægge den beskæftigelsesrettede indsats og opfølgning"

Bedre mulighed for at lave en helhedsorienteret indsats

21 af de adspurgte mener, at Carsten Koch udvalget bør fokusere på at få skabt en mere helhedsorienteret indsats – både i beskæftigelsessystemet, men også på tværs af andre sektorer. Siloerne mellem de forskellige forvaltninger skal nedbrydes og der skal skabe større mulighed for tværsektorielt samarbejde. Herudover skal der skabes en langt større sammenhæng mellem de forskellige love – både på beskæftigelsesområdet, men også i forhold til love, der regulerer social- og sundhedsområdet.

"Der bør oprettes tværfaglige teams på tværs af de forskellige myndighedsområder, der kan opbygge et fornuftigt og tillidsfuldt samarbejde, der kan forbedre en helhedsorienteret indsats overfor de svageste borgere"

"Nedbryd siloerne mellem forvaltningerne og skab et tættere samarbejde med sundhedsvæsenet"

"At de lovgivninger, der hører under beskæftigelsesindsatsen koordineres, så overgangen fra den ene ydelse/indsats til den anden sker mere uproblematisk og gnidningsfrit"

Bedre mulighed for en individuel tilrettelagt forløb

17 af de adspurgte mener, at Carsten Koch udvalget bør skabe bedre mulighed for at lave individuelt tilrettelagt forløb for borgerne. Der bør være mere fleksible opfølgningskrav, så opfølgningen er individuelt tilrettelagt, der skal tages mere udgangspunkt i den enkeltes behov fremfor skarpe målgruppeformuleringer, der udløser særlige tilbud/ydelser samt mulighed for at tilrettelægge forløb, der matcher den enkeltes aktuelle behov.

"Der skal være mere selvstændighed i arbejdet, særligt omkring hvornår og hvor tit, der skal laves opfølgning på den enkelte borger"

"Flere ressourcer til individuelle indsatser, hvor der kan ydes en helhedsorienteret indsats uden at være bundet op af krav om opfølgning og bestemte indsatser indenfor en bestemt tid"

"Forbedre den individuelle indsats og dermed muliggør mere alternative løsninger og handlemuligheder som rådgiver, fx tage med en borger ud til virksomheder og mere individuel vurdering i forhold til, hvilken indsats, som virker for den pågældende borger"

Bedre normering – lavere sagstal

15 af de adspurgte mener, at Carsten Koch udvalget bør sikre en bedre normering (laver sagstal) i beskæftigelsesindsatsen, så der reelt er tid til



den borger- og beskæftigelsesrettede indsats. Færre sager vil give mere tid til at finde de løsninger, der skal til for at få borgeren i beskæftigelse samt højne kvaliteten i den beskæftigelsesrettede indsats.

"Bedre normering, så vi kan få kvalificeret kontakten (etablere bæredygtige relationer), kontinuiteten (mulighed for tæt opfølgning) og koordinering (få initieret de nødvendige parallelle indsatser)"

"Sæt sagstallet ned. Erkend, at den gode indsats kræver, at vi har tiden til borgerne og kender vores borgere, hvis indsatsen skal være kvalitativ og lykkes"

Bedre tid til implementering af store reformer

12 af de adspurgte mener, at Carsten Koch udvalget bør sætte fokus på, at der fremover skal sikres den nødvendige tid til at implementere nye, store reformer på beskæftigelsesområdet, så det sikres, at de får den rette kvalitet og intention. Lovgivningstempoet skal sættes ned, så der er tid til at få implementeret de nye tiltag ordentligt. Bekendtgørelser og vejledninger skal udsendes i bedre tid og der skal sikres den nødvendige opkvalificering af medarbejderne, før reformen træder i kraft.

"Stop med at ændre beskæftigelsesområdet hvert 2. år og brug krudt på at undersøge rundt om i kommunerne, hvad det er der virker, også metode-mæssigt, både internt i kommunen og i samarbejdet med eksterne. Jeg kan sidde og føle mig som uerfaren til trods for, at jeg har arbejdet på beskæftigelsesområdet siden 2007".

"Nedsætte lovgivningstempoet, så der kan blive tid til at finde på plads mellem de nye ordninger samt få dem til at fungere, inden de skal justeres på ny"

Bedre og mere sammenhængende IT systemer

12 af de adspurgte mener, at Carsten Koch udvalget bør sikre bedre og mere sammenhængende IT systemer i beskæftigelsesindsatsen. Der bør sikres mere stabile IT systemer, der taler bedre sammen, så dobbeltregistreringer undgås.

"Langt bedre og mere intuitive IT systemer, der snakker sammen, hvilket langt fra er tilfældet i dag"

"Sikre at AMS udvikler de IT systemer, der skal understøtte nye reformer i tide, så vi kan nå at implementere reformen i ordentlig tid"

"Forbedring af IT systemer: Det burde være nok at skrive et sted"