

# Arbejdsevne metode

Metode til beskrivelse, udvikling  
og vurdering af arbejdsevne



SOCIALMINISTERIET

Titel: Arbejdsevne metode  
Metode til beskrivelse, udvikling og vurdering af arbejdsevne

Udgiver: Socialministeriet  
Kontoret for aktiv socialpolitik  
Kontoret for ældre samt sociale pensioner  
Tlf. 33 92 93 00  
Fax 33 93 25 18  
E-post: sm@sm.dk

Udgivelsesår: 2001

Udgave, oplag: 1. udgave, 1. oplag, 10.000 eks.  
ISBN 87-7546-060-2

Sats: Sat med Meta og Times New Roman hos Paprika, København

Tryk og bogbind: Print Promotion A/S, Allerød

Pris: 115 kr. (inkl. 25% moms) i boghandelen eller ved henvendelse til:  
Statens Information  
Publikationsafdelingen  
Nørre Farimagsgade 65  
Postboks 1103  
1009 København K  
Tlf. 33 37 92 28  
Fax 33 37 92 80  
E-post: sp@si.dk

# **Arbejdsevne metode**

Metode til beskrivelse, udvikling  
og vurdering af arbejdsevne

# Forord

Med aftalen om det rummelige arbejdsmarked og førtidspensionsreformen samt de love, der udmøntede aftalen, er der taget endnu et vigtigt skridt på vejen mod realiseringen af det rummelige arbejdsmarked.

Lovændringerne er således udtryk for en fortsættelse og udvidelse af aktivlinien i socialpolitikken. Med indførelsen af arbejdsevnebegrebet på førtidspensionsområdet har den aktivrettede indsats i enhver henseende fortrinsret fremfor den passive forsørgelse.

Ændringerne betyder samtidig en bedre sammenhæng i lovgivningen og dermed en bedre mulighed for en målrettet og sammenhængende indsats overfor borgerne.

Et andet vigtigt element i reformen drejer sig om den kommunale sagsbehandling og borgernes retssikkerhed. Med indførelsen af en metode til afklaring af borgerens arbejdsevne bliver det muligt at sikre en kontinuitet i sagsbehandlingen på tværs af en række sagsområder og at opnå et systematisk opbygget dokumentationsgrundlag baseret på fælles præmisser. Endelig sikrer metoden, at borgeren medinddrages i sagsbehandlingen

Det overordnede formål med denne metode er at forbedre borgernes retssikkerhed. Forskelle i afgørelser skal afspejle forskelle i borgernes situation frem for forskelle hos sagsbehandlere.

I den kommende bekendtgørelse om beskrivelse, udvikling og vurdering af arbejdsevne vil der derfor blive fastsat krav til, hvordan den kommunale sagsbehandling skal gennemføres efter en fælles metode. Bekendtgørelsen, der træder i kraft den 1. januar 2003, gælder ved behandling af sager om revalidering, fleksjob og førtidspension. Bekendtgørelsen vil desuden med fordel kunne anvendes på sygedagpenge- og aktiveringsområdet. Bekendtgørelsens krav til sagsbehandlingen kommer til at svare til den metode, der beskrives her.

Men lovgivning gør det ikke alene. Det afgørende er, hvordan denne lovgivning bliver omsat i praksis.

Derfor har Folketinget afsat midler til at gennemføre en uddannelsesindsats overfor bl.a. de kommunale sagsbehandlere, således at sagsbehandlere vil være i stand til at håndtere arbejdsevnebegrebet, når de nye regler træder i kraft den 1. januar 2003. Det centrale

indhold i uddannelsesindsatsen er metoden til beskrivelse, udvikling og vurdering af arbejdssevne – *arbejdsevnet metoden*.

Udviklingen af den metodiske tilgang, der er beskrevet i forarbejderne til loven og som kommer til at udgøre indholdet i den kommende bekendtgørelse, er sket i et samarbejde med 8 kommuner i et projekt på førtidspensionsområdet, som Socialministeriet satte i gang i 1998. Dette projekt har givet en række positive resultater og erfaringer, som resten af landets kommuner og sagsbehandlere nu får mulighed for at få del i.

Metoden er blevet videreudviklet, fordi den nu skal bruges på flere sagsområder. Dette arbejde er forestået af Socialministeriet og Deloitte Consulting med en lang række vigtige bidragydere (faglige eksperter og praktikere, kommuner og organisationer m.fl.). Resultatet af dette arbejde består bl.a. i denne metodebeskrivelse, der er grundbogen i uddannelsesindsatsen.

Metodebeskrivelsens primære målgruppe er de sagsbehandlere, der skal gennemføre udviklingsforløb sammen med borgere og foretage beskrivelser og vurderinger af arbejdssevne.

Bogen kan med fordel læses og anvendes af andre – f.eks. af de samarbejdspartnere, der leverer oplysninger til brug for sagsbehandlingen. De vil også have glæde af at kende grundlaget for den kommunale sagsbehandling.

Målsætningen med uddannelsesindsatsen er, at sagsbehandlerne lærer at anvende arbejdssevnet metoden i det daglige arbejde. Der er udviklet en række andre materialer og værktøjer til brug for den enkelte sagsbehandler, som supplerer denne metodebeskrivelse, fordi sagsbehandlerne er en sammensat gruppe med forskellig uddannelsesmæssig baggrund, socialfaglig erfaring og specialisering.

Der er udviklet et computerbaseret træningsprogram, som består i en række øvelser baseret på arbejdssevnet metoden. Det giver den enkelte sagsbehandler mulighed for individuel træning i at bruge metoden. Der er også udviklet en elektronisk registreringsløsning – Profil – som understøtter arbejdet efter metoden, herunder kravene om systematik, dokumentation og medinddragelse af borgeren.

Indførelsen af arbejdssevnet metoden og uddannelsesindsatsen kan betragtes som en igang-

sættelse af en udviklings- og læringsproces i kommunerne. For at sikre en vedvarende effekt af den gennemførte undervisning er det vigtigt, at der i den enkelte kommune tages hånd om de udfordringer, der vil opstå i processen. Der er derfor udarbejdet en Vejledning til planlægning og gennemførelse af udviklingsforløbet til brug for de kommunale overvejelser om, hvordan udviklingsprocessen skal gennemføres lokalt. Det er i denne sammenhæng vigtigt, at metoden forankres i et samspil med arbejdsmarkedets parter, virksomheder, koordinationsudvalg m.fl.

Socialministeriet har stor tiltro til, at undervisningsindsatsen og indførelsen af arbejdsevne-metoden vil medføre en række positive forandringer i den måde, hvorpå sagsbehandlingen foregår i dag – til gavn for kommunerne, sagsbehandlerne og ikke mindst borgerne.

Socialministeriet

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning</b>	<b>14</b>
1.1	Resumé	15
1.2	Læsevejledning	17
	Målgruppe	17
	Metodebeskrivelsens opbygning	17
<b>2</b>	<b>Metodens formål og grundsyn</b>	<b>20</b>
2.1	Formål	20
2.2	Grundsynet bag metoden	21
2.3	Inddragelse af borgeren	22
2.4	Metodevejen – en analytisk forståelsesramme	24
2.5	Dynamisk opfattelse af ressourcer og barrierer	25
	Hvad er ressourcer?	26
	Hvad er barrierer?	27
<b>3</b>	<b>Arbejdsevne</b>	<b>28</b>
3.1	Arbejdsevnebegrebet i forhold til lovgivningen	28
3.2	Vurdering af arbejdsevnen – match mellem ressourcer og jobfunktioner	29
	Match mellem borgerens ressourcer og konkrete jobfunktioner	31
	Det nødvendige arbejdsmarkedskendskab	31
	Matchningen er en proces	32
	Arbejdsevnevurderinger	32
3.3	Socialfaglige vurderinger	34
	Socialfaglig	35
	Vurdering	36
	Definition	36
	Opmærksomhedspunkter	37

<b>4</b>	<b>Ressourceprofilen</b>	<b>40</b>
4.1	Introduktion til ressourceprofilen	40
4.2	Ressourceprofilens elementer	40
	Uddannelse	42
	Arbejdsmarkedserfaring	42
	Interesser	43
	Sociale kompetencer	44
	Omstillingsevne	45
	Indlæringsevne	46
	Arbejdsrelevante ønsker	47
	Præstationsforventninger	47
	Arbejdsidentitet	48
	Bolig og økonomi	49
	Sociale netværk	49
	Helbred	50
	Andet arbejdsmarkedsrelateret	52
4.3	Anvendelse af ressourceprofilen	52
	Relevans, dybde og helhed	55
<b>5</b>	<b>Hvornår skal ressourceprofilen tages i brug?</b>	<b>57</b>
5.1	Anvendelse i forbindelse med sygedagpenge og aktivering	57
5.2	Kvalificering af sagsbehandlerens visitationsvurderinger	58
	Systematiske og tydelige visitationsvurderinger	61
5.3	Metoden i forhold til opfølgningen	63
	Hvis borgerens arbejdsevne ikke er truet	63
	Hvis borgerens arbejdsevne er truet	63



<b>6</b>	<b>Det løbende arbejde med ressourceprofilen</b>	<b>65</b>
6.1	Sagsbehandlerens dobbeltforpligtelse	65
6.2	Udviklingspotentialer ligger i ressourcerne	66
	Borgerens udviklingsproces	68
	Udgangspunkt i borgeren	68
	Mødet mellem borger og forvaltning	70
6.3	Ressourceprofilen i den dynamiske udviklingsproces	71
	Trin 1: Beskrivelse af borgerens ressourcer	72
	Trin 2: Match med jobfunktioner	73
	Trin 3: Barrierer for udvikling eller anvendelse af ressourcer	74
	Trin 4: Samlet ressourceprofil	74
	Trin 5: Arbejdsevnevurdering	74
	Trin 6: Handleplan og aktiviteter	75
	Trin 7: Opfølgning	75
	Trin 1-7: Løbende dokumentation	76
6.4	Samtalen med borgeren	77
	Afhjælp borgerens ubehag i samtalsituationen	78
	At trænge sig på og vige tilbage	78
	Spørgeteknikker	79
6.5	Uenighed med borgeren	82
	Fokus på borgerens ressourcer	83
	Pas på diagnosejagten	84
<b>7</b>	<b>Beskrivelse, vurdering og afgørelse af sagen</b>	<b>85</b>
7.1	Beskrivelse og vurdering	85
7.2	Understøttelse af korrekte afgørelser	87
7.3	En god begrundelse til borgeren	88

<b>8</b>	<b>Samspil med samarbejdspartnere</b>	<b>92</b>
8.1	Formål med samspillet	92
8.2	Hvad siger lovgivningen om samspillet?	93
	Oplysninger til eksterne samarbejdspartnere	94
8.3	Landkort over sagsbehandlerens samarbejdsrelationer	94
8.4	Arbejdsmarkedsaktører	96
	Overordnede rammer for samarbejdet:	
	De regionale arbejdsmarkedsråd (RAR) og koordinationsudvalgene	97
	Samarbejdet med virksomheder	100
	Grundlag og rammer for samarbejdet med faglige organisationer, a-kasser og AF	105
	Samarbejdet med de faglige organisationer	106
	Samarbejdet med a-kasser	108
	Samarbejdet med AF	109
	Samarbejdet med jobkonsulenter	111
8.5	Udviklingsaktiviteter	113
	Mål- og opgavebeskrivelse	113
	'Kravspecifikationer'	114
	Uddannelse	116
8.6	Behandlingstilbud	116
	Arbejdsdeling i forhold til praktiserende læger, speciallæger og hospitaler	117
	Som man spørger, får man svar	119
	WHO klassifikation af funktionsevne og funktionsevnenedsættelse (ICIDH-2)	121
8.7	Konsulenter	121
	Samspil med lægekonsulenten	122
8.8	Øvrigt	124
	Private forsikringsordninger og førtidspensionsreformen	124

<b>9</b>	<b>Koblinger til andre metodeovervejelser</b>	<b>125</b>
<b>10</b>	<b>God sagsbehandlingsskik og formkrav til sagsbehandlingen</b>	<b>128</b>
10.1	Indledning	128
	Målgruppe for denne oversigt	128
	Begrænsninger i indholdet	128
	Strukturen i kapitlet	130
	Anvendte forkortelser	131
10.2	Generelle krav, der gælder for hele sagsbehandlingen	131
	Generelt om god forvaltningsskik	131
	Forvaltningsretlige regler og retsgrundsætninger	132
10.3	Ansøgning og frister	137
	Ansøgningen	137
	Frister	138
10.4	Oplysning af sagen	139
	Officialmaksimen	139
	Samtykke	141
	Videregivelse af oplysninger	142
	Begrænsninger mht. indhentelse af oplysninger	144
	Borgerens medvirken	144
10.5	Krav knyttet til afgørelsen	145
	Partshøring	146
	Begrundelse	148
	Klagevejledning	148
	Skriftlighed	149
10.6	Anke og remonstration	149

<b>Bilag Lovgivning vedrørende den indledende visitationsfase</b>	<b>151</b>
Retssikkerhedsloven	151
Dagpengeloven	151
Aktivloven	151
Sammenfattende om tidlig visitationsvurdering	152
<b>Litteraturliste</b>	<b>153</b>
Referencer	153
Lovgivning	156
Supplerende litteratur	157
<b>Reference- og interessentgruppe</b>	<b>161</b>
<b>Stikordsregister</b>	<b>163</b>

# 1 Indledning

”Arbejdsevne” er et centralt begreb i den sociale arbejdsmarkedsrettede indsats. Arbejdsevnen skal beskrives og vurderes, når der skal tages stilling til spørgsmålet om revalidering, fleksjob eller førtidspension.

Med vedtagelse af førtidspensionsreformen sikres en bedre sammenhæng i den sociale arbejdsmarkedsrettede indsats. Indførelsen af arbejdsevnebegrebet som tilkendelseskriterium på førtidspensionsområdet er således et udtryk for en fortsættelse og udvidelse af aktivlinien i socialpolitikken.

Af hensyn til borgerens retssikkerhed er det afgørende, at sagsbehandlingen foretages systematisk og i samarbejde med borgeren. Der vil derfor blive fremsat krav til beskrivelse, udvikling og vurdering af borgerens arbejdsevne i en kommende bekendtgørelse.

Denne metodebeskrivelse giver en indføring i, hvordan der kan arbejdes målrettet med en borgers arbejdsevne. Metoden hedder *Metode til beskrivelse, udvikling og vurdering af arbejdsevne* (herefter kaldet *Arbejdsevne-metoden*).

Metoden understøtter borgerinddragelse og beskrivelse, udvikling og vurdering af borge-

rens ressourcer med henblik på at få borgeren (tilbage) på arbejdsmarkedet. Endvidere understøtter metoden anvendelsen af et fælles sprog på tværs af sagsbehandlingsområder. Endelig understøtter arbejdsevne-metoden en systematisk, kvalificeret dokumentation af sagen og korrekte afgørelser.

Arbejdsevne-metoden er udviklet med baggrund i erfaringerne fra en tidligere udviklet metode: ”Metode til god sagsbehandling på førtidspensionsområdet”, der er målrettet arbejdsevnevurderingen ved afgørelse om påbegyndelse af pensions-sag. Denne metode blev udviklet i perioden 1998-2000 i samarbejde med otte kommuner.<sup>1</sup>

I forbindelse med udviklingen af arbejdsevne-metoden er de otte kommuners erfaringer med brugen af metoden blevet indsamlet. Borgere, der har oplevet et sagsbehandlingsforløb med brug af metoden, er blevet spurgt om deres oplevelse af forløbet.

<sup>1</sup> De otte kommuner, der deltog i pilotprojektet er: Brøndby Kommune, Børkop Kommune, Fakse Kommune, Greve Kommune, Haderslev Kommune, Hørsholm Kommune, Vejen Kommune og Viborg Kommune. Pilotprojektet mundede ud i en metodebeskrivelse og en implementeringsvejledning, jf. litteraturlisten.

I udviklingen af arbejdsevne metoden er en række faglige eksperter, herunder også praktiskere fra de tidligere pilotkommuner blevet inddraget. Endvidere har der været nedsat en referencegruppe og en interessentgruppe, som har kommenteret metoden (se bilag).

## 1.1 Resumé

Arbejdsevne metoden er en metode til beskrivelse, udvikling og vurdering af arbejdsevnen. Det overordnede mål er at styrke sagsbehandlernes kompetencer til at vurdere arbejdsevne samt at sikre, at personer, der har en arbejdsevne, som muliggør en tilknytning til arbejdsmarkedet, også reelt får mulighed for at udfolde denne arbejdsevne gennem et arbejde.

Arbejdsevne metoden understøtter en afklaring og udvikling af borgerens arbejdsevne. Og den understøtter en systematisk dokumentation i forbindelse med sagsbehandlingen.

Arbejdsevne metoden redegør for, hvordan sagsbehandleren kan beskrive borgerens ressourcer og eventuelle barrierer, hvordan sagsbehandleren kan planlægge og følge op på udvikling af borgerens ressourcer, og på hvilket grundlag vurderingen af arbejdsevnen foretages.

Anvendelsen af arbejdsevne metoden bliver fra 1. januar 2003 reguleret ved en bekendtgørelse om behandling af sager om revalidering, fleksjob og førtidspension. For at fremme en systematisk og integreret brug af arbejdsevne metoden på alle de arbejdsmarkedsrettede områder foreslås metoden også anvendt i sager om kontanthjælp/aktivering og sygedagpenge, hvor borgerens arbejdsevne vurderes at være truet.

Beskrivelsen af borgerens ressourcer tager udgangspunkt i en ressourceprofil, som er grundstammen i arbejdsevne metoden. Ressourceprofilen er et redskab, hvormed sagsbehandleren i samarbejde med borgeren kan beskrive borgerens ressourcer. Ressourceprofilen omfatter 12 elementer, der alle repræsenterer emner i borgerens liv, som kan have relevans i forhold til de krav, der stilles på arbejdsmarkedet.

I arbejdet med ressourceprofilen er det de relevante ressourcer i forhold til arbejdsmarkedets krav, der skal beskrives. Sagsbehandleren skal derfor være opmærksom på de krav, der stilles på arbejdsmarkedet.

Udviklingen af borgerens arbejdsevne tager udgangspunkt i borgerens personlige ressour-

ceprofil. Ressourceprofilen tegner et samlet billede af borgerens ressourcer og de udviklingsbehov, borgeren måtte have for at kunne komme ud på arbejdsmarkedet. Endvidere indgår eventuelle barrierer i ressourceprofilen. Ud fra borgerens udviklingsbehov kan sagsbehandleren sætte en udviklingsproces i gang sammen med borgeren for at fastholde eller hjælpe borgeren i arbejde.

Udviklingen sker både gennem samtale med borgeren og deltagelse i konkrete udviklingsaktiviteter og eventuelle behandlingsforløb. Udviklingsprocessen tilrettelægges, så den er tilpasset borgerens udviklingsbehov og arbejdsmarkedets krav.

Forud for udviklingsprocessen laves en handleplan sammen med borgeren, hvor mål for borgerens udvikling er beskrevet. Handleplanen formuleres med baggrund i ressourceprofilen og skal løbende justeres, efterhånden som udviklingen skrider frem. Det er vigtigt at være opmærksom på, at mål og delmål i handleplanen muligvis skal ændres undervejs, afhængig af den retning udviklingen tager.

Vurderingen af borgerens arbejdsevne består i at sammenholde borgerens ressourceprofil med arbejdsmarkedets krav. Borgerens ar-

bejdsevne består i borgerens mulighed for – med sine ressourcer – at kunne imødekomme arbejdsmarkedets krav. Dvs. borgerens ressourcer skal kunne 'matche' en eller flere jobfunktioner på arbejdsmarkedet.

Vurderingen af borgerens arbejdsevne er sagsbehandlerens ansvar. Den hviler på sagsbehandlerens sociale faglighed og viden om arbejdsmarkedets krav. Sagsbehandleren bør derfor vide, hvor man kan få den fornødne viden om de krav, som arbejdsmarkedet stiller til borgeren.

Et meget vigtigt forhold i arbejdet med arbejdsevne metoden er inddragelsen af borgeren. Arbejdsevne metoden forudsætter sagsbehandlerens aktive inddragelse af borgeren i forløbet med at beskrive og udvikle arbejdsevnen.

Under hele sagsforløbet skal sagsbehandleren løbende dokumentere borgerens udviklingsproces. Metoden giver retningslinjer for, hvordan sagsbehandleren på en systematisk måde skelner mellem beskrivelser af sagens oplysninger og egne faglige vurderinger.

I arbejdet med at beskrive, udvikle og vurdere borgerens arbejdsevne indgår sagsbehandle-

ren i et naturligt samspil med mange samarbejdspartnere. Metodebeskrivelsen viser derfor også, hvilken funktion de forskellige samarbejdspartnere har i forhold til sagsbehandlerens arbejde med at beskrive og udvikle borgerens arbejdsevne. Metodebeskrivelsen giver endvidere anvisninger på, hvordan samarbejdspartnerne kan inddrages i sagsarbejdet.

Arbejdsevne metoden er som nævnt en metode til beskrivelse, udvikling og vurdering af borgerens arbejdsevne. Det betyder, at metoden ikke kan stå alene, men i langt de fleste tilfælde skal anvendes sammen med andre socialfaglige metoder og værktøjer. Metodebeskrivelsen giver en perspektivering af, hvordan arbejdsevne metoden kobles til andre metoder og værktøjer.

## 1.2 Læsevejledning

### Målgruppe

Denne metodebeskrivelse giver en grundlæggende indføring i arbejdsevne metoden, de bagvedliggende principper og formålet med metoden. Metodebeskrivelsen rummer endvidere anvisninger på, hvordan arbejdsevne metoden anvendes i udførelsen af praktisk socialt arbejde.

Metodebeskrivelse henvender sig primært til sagsbehandlere i kommunerne, som beskæftiger sig med borgeres arbejdsevne.<sup>2</sup> Metodebeskrivelsen kan også anbefales til læger, medarbejdere ved revalideringsinstitutioner og andre samarbejdspartnere, som ofte inddrages i sagsbehandlerens arbejde. Videre kan metodebeskrivelsen anvendes i undervisningen på såvel de sociale højskoler som de sundhedsfaglige grund- og videregående uddannelser.

### Metodebeskrivelsens opbygning

Metodebeskrivelsen er bygget op af fire sammenhængende dele. Første del er en generel indføring i selve metoden; dens formål og baggrunden for den. Endvidere præciseres metodens grundsyn og en række væsentlige definitioner.

<sup>2</sup> I metodebeskrivelsen anvendes begreberne 'borger' og 'sagsbehandler'.

**Borger:** Anvendes i betydningen 'borger i et samfund' som en ansvarlig del af et fællesskab. Borger betegner således også de mennesker, som forvaltningen servicerer, f.eks. som modtagere af en ydelse fra forvaltningen.

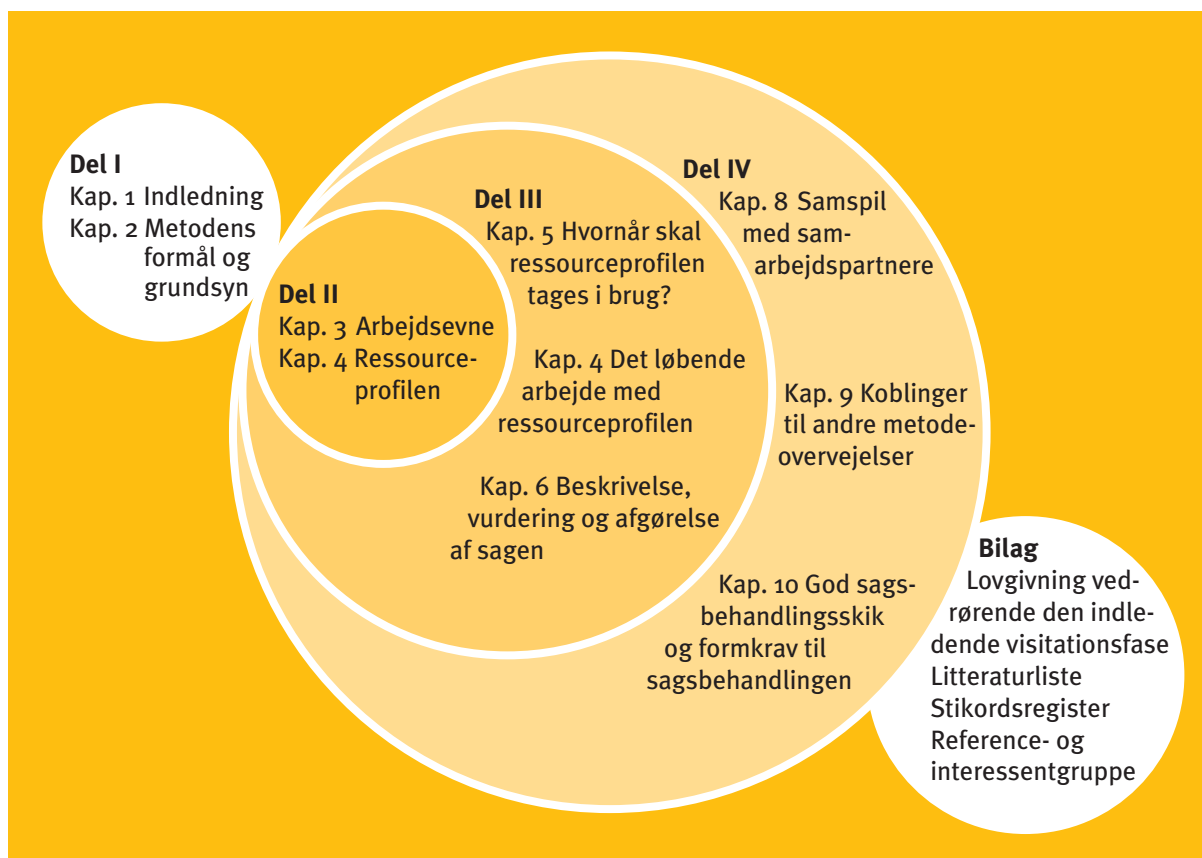
**Sagsbehandler:** Anvendes som betegnelse for kommunale medarbejdere, der varetager de opgaver, som arbejdsevne metoden retter sig imod. Der vil som følge af forskelligheder i opgavernes organisering i kommunerne være stor variation i sagsbehandlernes jobbetegnelser og opgaver.



I del II præsenteres metodens omdrejningspunkter: Arbejdsevnebegrebet og ressourceprofilen. Ressourceprofilen er sagsbehandle-

rens daglige værktøj til at understøtte arbejdet med at beskrive, udvikle og vurdere borgerens arbejdsevne sammen med borgeren.

**Figur 1**  
Oversigt over metodebeskrivelsens opbygning



Del III indeholder nogle retningslinier for, hvordan metoden kan anvendes. Denne del beskriver, hvornår metoden bør anvendes, og på hvilken måde den anvendes i forhold til samtale og udviklingsforløb med borgeren. Endvidere indeholder denne del et kapitel vedrørende beskrivelse, vurdering og afgørelse af sagen.

Del IV giver en indføring i relationer, der ligger udover selve mødet med den enkelte borger. Her ses der på sagsbehandlingens samspil med andre samarbejdspartnere i forbindelse med beskrivelse, udvikling og vurdering af arbejdsvejen. Endvidere indeholder denne del en oversigt over, hvilke formkrav der er til sagsbehandlingen på de arbejdsmarkedsrettede sagsområder.

Som bilag er vedlagt en gennemgang af lovgivningen i forbindelse med den indledende visitationsfase i kontanthjælps- og sygedagpengesager.

## 2 Metodens formål og grundsyn

I dette kapitel præsenteres formålet med arbejdsevne-metoden, og der redegøres for menneskesynet bag metoden. Endvidere indeholder kapitlet en overordnet forståelsesramme for metoden og en beskrivelse af den dynamiske opfattelse af ressourcer og barrierer, som ligger til grund for arbejdsevne-metoden.

### 2.1 Formål

Det overordnede formål med arbejdsevne-metoden er at sikre, at personer, der har en arbejdsevne, som muliggør en tilknytning til arbejdsmarkedet, også reelt får mulighed for at udfolde denne arbejdsevne gennem et arbejde.<sup>3</sup>

I forlængelse heraf er formålet med arbejdsevne-metoden at understøtte:

- En afklarings- og udviklingsproces i samarbejde med borgeren. Målet er at afklare eller udvikle arbejdsevnen med henblik på hel eller delvis selvforsørgelse.
- En kvalificeret og systematisk dokumentation gennem hele sagsbehandlingsprocessen. Målet er at kunne træffe korrekte afgørelser om forsørgelsesgrundlaget.

Metoden understøtter et forløb, hvor sagsbehandleren sammen med borgeren afklarer, hvilke ressourcer borgeren har i relation til arbejdsmarkedet. Denne afklaring er udgangspunktet for en vurdering af, om borgeren umiddelbart har mulighed for at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, eller der skal påbegyndes en udviklingsproces mhp. at forbedre arbejdsevnen.

Med udviklingsproces menes en proces, hvor borgeren erfarer sin formåen i forhold til arbejdsmarkedet. Det kan være en proces, hvor borgerens ressourcer udvikles, f.eks. gennem deltagelse i aktiviteter (virksomhedsrevalidering, kurser, træning mv.), som øger borgerens muligheder for selvforsørgelse.

Et systematisk og kvalificeret dokumentationsgrundlag i sagen er nødvendigt for at understøtte, at borgeren får tilkendt de ydelser, som vedkommende er berettiget til. Dokumentationsgrundlaget skal endvidere være opbygget, så det i givet fald kan anvendes af en anden sagsbehandler og overføres fra en sagstype til en anden.

<sup>3</sup> Jf. bemærkningerne til forslag til lov om ændring af lov om social pension og andre love (L 137) og forslag til lov om ændring af lov om aktiv socialpolitik og andre love (L 136).

## 2.2 Grundsynet bag metoden

Arbejdsevne metoden udspringer af det værdiskifte i socialpolitikken, som blev introduceret i begyndelsen af 90'erne og som socialreformen i 1998 og senest aftalen om det rummelige arbejdsmarked og førtidspensionsreformen er udtryk for.

Op gennem 1970'erne og 1980'erne afspejlede socialpolitikken – konkret udmøntet i bistandsloven – et menneskesyn, som fokuserer på, at mennesker er ”ramt” af sociale omstændigheder eller sygdom og dermed af problemer og begrænsninger. Udgangspunktet for vurderingen var, hvad den enkelte ikke kan, og midlet var i vidt omfang en passiv ydelse som kompensation for den manglende arbejdsevne. Særligt i forhold til førtidspensionssager har der været fokus på lægefaglige forklaringer på manglende erhvervsevne.

Det menneskesyn, der nu ligger til grund for socialpolitikken, som det udmøntes i retssikkerhedsloven, aktivloven og pensionsloven, kan derimod udtrykkes ved en tro på, at mennesker har ressourcer og udviklingsmuligheder. Hovedformålet er selvforsørgelse i det omfang, det er muligt.

Arbejdsevne metoden hviler således på et grundsyn, der udspringer af respekten for det enkelte individ og troen på, at det enkelte menneske kan noget og udvikles ved at handle. En tro på, at vi som mennesker generelt set kan mere og andet, end det vi på et givet tidspunkt har prøvet, og at vores ressourcer kan udvikles.

Menneskesynet kan formuleres i den aktive sætning: 'jeg kan'. 'Jeg kan' skal forstås som, at alle mennesker kan noget. Det betyder ikke, at alle mennesker kan lige meget eller kan udvikles til at kunne det samme. Mennesker har forskellige evner, færdigheder og viden. Et menneske, der ikke har så mange ressourcer på ét område, kan godt have ressourcer på andre områder, og det kan være, at disse kan bruges på arbejdsmarkedet. Metodens udgangspunkt er en anerkendelse af, at borgeren har det primære ansvar for sin situation. Men dette 'jeg kan' skabes ikke i et tomrum. Det skabes gennem handlinger og i samvær med andre mennesker.

## Hvad er en metode?

Ved metode forstås her en systematik og en række vejledende principper for, hvordan man indsamler viden, der kan kvalificere grundlaget for beslutninger om handlinger. Og en måde, hvorpå man kan eftervise eller tjekke den viden, der er indsamlet.

## 2.3 Inddragelse af borgeren

Inddragelse af borgeren er en central del af arbejdsevne metoden. Det er forudsætningen for, at sagsbehandleren sammen med borgeren kan beskrive og planlægge en udvikling af borgerens ressourcer. Borgerinddragelsen er derfor også en væsentlig faktor i arbejdet med at foretage en matchning mellem borgerens ressourcer og arbejdsmarkedets krav.

Medinddragelse af borgeren er et krav efter retssikkerhedsloven. En aktiv inddragelse af borgeren er desuden et krav, som i forbindelse med arbejdsevne metoden giver både borger og sagsbehandler en større sikkerhed for, at matchningen med en konkret jobfunktion sker med udgangspunkt i borgerens ressourcer. Endvidere skaber det mulighed for, at borgeren kan genkende sig selv i sin ressourceprofil og føle ansvar for sin egen udviklingsproces.

## Medinddragelse af borgeren

Medinddragelse er et krav, der stilles til sagsbehandlingen i retssikkerhedsloven (§ 4):  
*”Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen og amtskommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed”*

I vejledningen til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område understøttes samspillet med borgeren ved hjælp af nogle hovedpunkter for god forvaltningspraksis. De hovedpunkter, der opstilles for god forvaltningspraksis, er:

*Borgerens eget ansvar:* Hvor det påpeges, at det er borgeren, der har det primære ansvar for sin situation. Derfor bør myndigheden heller ikke overtage ansvaret for sagen på en sådan måde, at borgeren oplever, at der handles hen over hovedet på ham eller hende.

*Respekten for borgeren:* Hvor det fremhæves, at sagsbehandleren skal fremlægge sine faglige vurderinger for borgeren. Det sker for at opnå sammenhæng mellem på den ene side borgerens egen opfattelse af sin livssituation og på den anden side den faglige vurdering, der er i sagen, og de handlemuligheder, som lovgivningen giver.

*God dialog giver øget forståelse:* Hvilket bl.a. vil sige, at samtalen mellem borger og sagsbehandler kan give mulighed for, at borgeren ser sig selv i et konstruktivt og fremadrettet perspektiv.

*Tillid til sagsbehandleren:* Hvor det pointeres, at samspillet og kontakten mellem sagsbehandler og borger kan have stor betydning for en tillidsfuld dialog.

*Myndighederne har pligt til at sikre et fyldestgørende og korrekt afgørelsesgrundlag:* Hvor det fremhæves, at myndigheden som udgangspunkt har mulighederne for at skaffe et bedre grundlag for en afgørelse end borgeren. Dette kan imidlertid ikke ske uden at lytte til og inddrage borgeren i sagsbehandlingen. Sagsbehandlingen må ikke ske hen over hovedet på borgeren.

## 2.4 Metodevejen – en analytisk forståelsesramme

Socialministeriet har som led i Projekt Socialforvaltning i februar 2001 udgivet publikationen ”Metodevejen – et læringshæfte”. Heri er der opstillet en analytisk forståelsesramme for forvaltningens sagsarbejde. Forståelsesrammen fokuserer på samspillet mellem sagsbehandler og borger.

Metoden (metodevejens) er bygget op omkring nogle centrale elementer, nemlig *sagsbehandlerens problemforståelse og indsatsen over for borgeren*. De to elementer indgår i en vekselvirkning og skaber tilsammen resultatet af sagsbehandlerens arbejde.

Sagsbehandlerens problemforståelse dannes af et dynamisk samspil mellem sagsbehandlerens *forforståelse* og sagsbehandlerens *personkendskab* til borgeren.

### Hvad er forforståelse?

Forforståelse er den formulerede og uformulerede viden, sagsbehandleren møder borgeren med. Den er bestemt af en lang række faktorer, bl.a. uddannelse, socialfaglige teorier, praksiserfaringer, personlige værdier, politiske opfattelser, lovgivning, målgruppeinddelinger, opgavernes organisering, forvaltningskultur og generelle informationer (eksempelvis i form af dagpengeprofiler).

Se også: Socialministeriet (2001), 'Metodevejen – et læringshæfte'

Forforståelsen kan være mere eller mindre kvalificeret, hvilket er af væsentlig betydning for kvaliteten af sagsbehandlingen. Forforståelsen kan ses som et beredskab, der er styrende for sagsbehandlerens indfaldsvinkel til mø-

det med borgeren. Den kvalificerede forforståelse kan således bidrage til en målrettet indsigt i borgerens situation og give sagsbehandlingen den rigtige retning, mens en ukvalificeret forforståelse kan få karakter af for-

domme. Den mindre kvalificerede forforståelse kan føre til kortslutninger, f.eks. fordi kategoriseringer og forhåndsantagelser blokerer for en reel indsigt i den konkrete borgers situation.

At arbejde med modeller og metoder er en måde at kvalificere forforståelsen på.

Det konkrete personkendskab skabes i dialog med borgeren. Jo bedre kendskab til borgeren, desto bedre grundlag har sagsbehandleren for at vurdere borgerens ressourcer, udviklingsmuligheder og barrierer.

Arbejdsevneметоден strukturerer og målretter samtalen med borgeren, samtidig med at personkendskabet kvalificeres og nuanceres. Hermed kan sagsbehandlerens problemforståelse blive skærpet, og indsatsen i forhold til den enkelte borger kan blive tilsvarende mere målrettet.

Som det også fremgår af ”Metodevejen” influerer organisationens værdier, mål og vilkår naturligvis på, hvorledes sagsbehandlingen kan udføres. Det ligger imidlertid uden for arbejdsevneметоден formål at komme med anbefalinger til, hvordan den enkelte kommune skal organisere sig mhp. at skabe sammen-

hæng i indsatsen i forhold til borgeren.

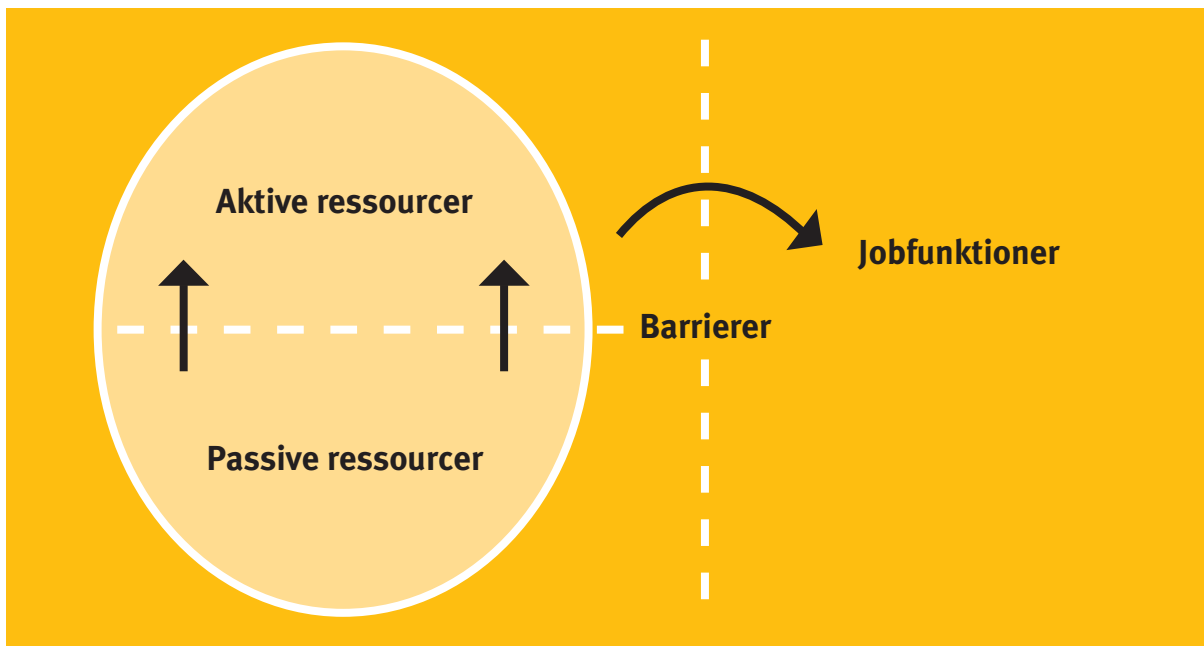
Arbejdsevneметоден er en sagsbehandlingsmetode. Den kan anvendes i det konkrete møde mellem borger og sagsbehandler i de situationer, hvor borgerens arbejdsevne skal beskrives, udvikles og vurderes. Der er derfor en række væsentlige områder, hvor arbejdsevneметоден skal suppleres med andre metoder og værktøjer til en mere systematisk indsats f.eks. udførelse af udviklings- og behandlingsaktiviteter.

## **2.5 Dynamisk opfattelse af ressourcer og barrierer**

Værdiskiftet i socialpolitikken indebærer, at de aktivrettede indsatser på det sociale arbejdsmarkedsrettede område er blevet styrket. I forlængelse heraf opererer metoden med en dynamisk opfattelse af ressourcer og barrierer, som illustreres i figuren nedenfor.



**Figur 2**  
Dynamisk opfattelse af ressourcer og barrierer



### Hvad er ressourcer?

Ressourcer er her defineret som borgerens evner til at varetage forskellige funktioner på arbejdsmarkedet.

I metoden forstås en persons ressourcer som både en række aktive og passive ressourcer.

- *Aktive ressourcer*: Ressourcer, som borgeren anvender i sit nuværende liv, og som direkte vil kunne anvendes på arbejdsmarkedet.
- *Passive ressourcer*: Ressourcer, som borgeren ikke direkte kan anvende på arbejdsmarkedet, men som potentielt kan udvikles, så de kan anvendes på arbejdsmarkedet. Passi-

ve ressourcer kan således omdannes til aktive ressourcer, hvis de udvikles til at kunne anvendes på arbejdsmarkedet.

Borgeren kan tilegne sig nye aktive ressourcer, f.eks. ved at gennemgå et uddannelsesforløb, hvor der tilegnes nye færdigheder eller viden.

I hvilken grad de passive ressourcer kan udvikles til aktive ressourcer, afhænger bl.a. af den enkelte borgers barrierer for en sådan udvikling, men også af den støtte, borgeren kan få fra sagsbehandleren, og de udviklingsaktiviteter, der sættes i gang.

Det er vigtigt at huske på, at det ikke er nødvendigt at have mange ressourcer på alle områder for at kunne bestride et job. De nødvendige ressourcer afhænger af, hvilken jobfunktion man har i sigte.

### **Hvad er barrierer?**

Barrierer er forhold, der kan gøre det vanskeligt for borgeren at udvikle eller anvende sine ressourcer.

Barrierer kan optræde som:

- Forhindringer for, at borgeren kan tilegne sig nye ressourcer
- Forhindringer for, at borgeren kan anvende sine ressourcer på arbejdsmarkedet
- Forhindringer for, at borgeren kan udvikle sine passive ressourcer.

I alle tre tilfælde er det vigtigt at forsøge at overkomme barriererne, fordi det kan være afgørende for, at borgeren kan udnytte sin arbejdsevne fuldt ud med henblik på hel eller delvis selvforsørgelse. Det er sagsbehandlerens opgave at støtte borgeren i at overvinde relevante barrierer, som det er muligt at påvirke, hvad enten de er fysisk, psykisk eller socialt betingede.

Hvis der til gengæld er tale om upåvirkelige barrierer (f.eks. ved en varigt nedsat funktionsevne), skal sagsbehandleren acceptere dette forhold og undersøge, om borgeren har skånebehov, der skal tages i betragtning i forhold til arbejdsmarkedet.

## 3 Arbejdsevne

I dette kapitel introduceres arbejdsevnebegrebet. Endvidere præciseres indholdet af arbejdsevnevurderingen.

### 3.1 Arbejdsevnebegrebet i forhold til lovgivningen

Med førtidspensionsreformen er der indført bestemmelser om, at der skal foretages en vurdering af arbejdsevnen, før en borger kan tilkendes førtidspension. Dette skaber som tidligere nævnt en bedre sammenhæng til reglerne i lov om aktiv socialpolitik, hvor vurderingen af arbejdsevnen er central i forhold til revalidering og fleksjob.

Med den kommende bekendtgørelse om krav til sagsbehandlingen og vurdering af arbejds-

evne indføres der bestemmelser om, at vurdering af arbejdsevnen i sager om revalidering, fleksjob og førtidspension skal ske efter en fælles metode: Arbejdsevnetoden.

For at skabe sammenhæng i sagsbehandlingen kan metoden også med fordel anvendes i sager om kontanthjælp/aktivering og sygedagpenge, hvor borgerens arbejdsevne vurderes at være truet (se evt. kapitel 5).

Med indførelsen af det fælles arbejdsevnebegreb understreges det vigtige i at prioritere en aktivrettet indsats frem for passiv forsørgelse på alle områder. Fokus skal være på borgerens ressourcer frem for begrænsninger, så borgeren, så vidt det er muligt, kan få en aktiv tilværelse på arbejdsmarkedet.

#### Arbejdsevnen defineres som:

*”evnen til at kunne opfylde de krav, der stilles på arbejdsmarkedet for at kunne udføre forskellige konkret specificerede arbejdsopgaver med henblik på at opnå indtægt til selvforsørgelse”.*

Kilde: Lovbemærkningerne til førtidspensionsreformen (L 137) og ændring af aktivloven (L 136).

Målet er, at flest muligt finder beskæftigelse på det ordinære arbejdsmarked i udstøttede stillinger. Det kan bl.a. ske ved at anvende overenskomsternes sociale kapitler (se afsnit 8.4 'Arbejdsmarkedsaktører') i forbindelse med arbejdsfastholdelse eller revalidering, så borgere med varig nedsættelse af arbejdsevnen kan opnå udstøttet beskæftigelse.

Først når disse muligheder er udtømte, skal borgere med varig nedsættelse af arbejdsevnen tilbydes støttet beskæftigelse (fleksjob med løntilskud). Hvis arbejdsevnen er varigt nedsat og ikke kan udvikles med henblik på varetagelse af et fleksjob, skal der tilkendes førtidspension.

### 3.2 Vurdering af arbejdsevnen – match mellem ressourcer og jobfunktioner

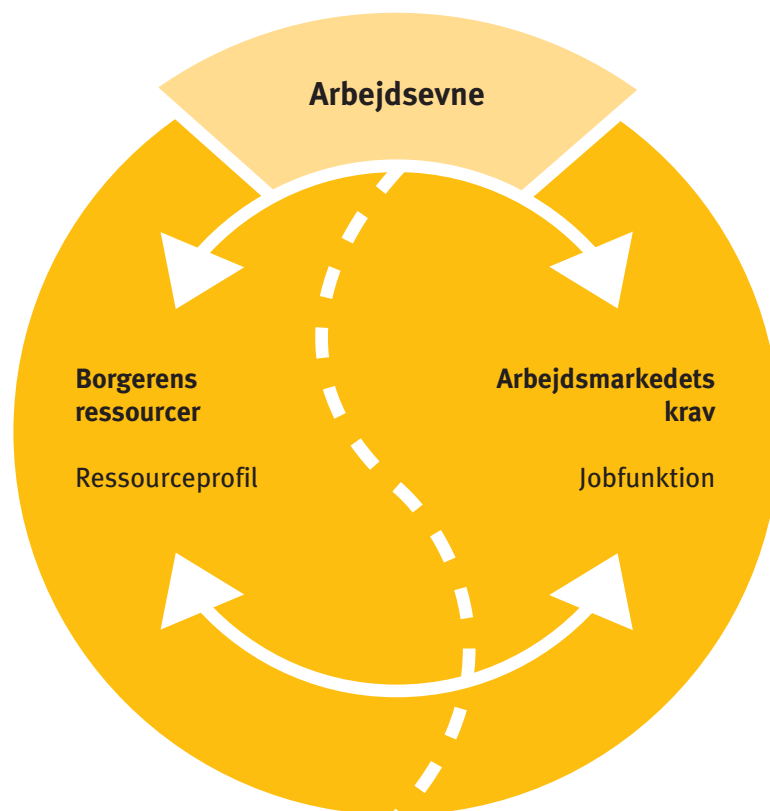
Arbejdsevnebegrebet er ”*et bredt sammensat begreb, som afhænger af den enkeltes kompetencer vurderet i forhold til de krav, der stilles på arbejdsmarkedet*”.<sup>4</sup> Arbejdsevnebegrebet betegner således en borgers evner til at kunne varetage et job på arbejdsmarkedet.

For at kunne vurdere borgerens arbejdsevne, skal sagsbehandleren både vide noget om borgerens ressourcer, og hvilke krav der stilles til borgeren på arbejdsmarkedet.

Helt overordnet er der således to forhold, der er vigtige, når borgerens arbejdsevne skal beskrives, udvikles og vurderes. De to forhold er borgerens ressourcer og arbejdsmarkedets krav.

<sup>4</sup> Bemærkningerne til forslag til lov om ændring af lov om social pension og andre love (L 137).

**Figur 3**  
Grundelementerne i beskrivelse, udvikling og vurdering af arbejdsevnen



Når der er tale om arbejdsevne, er det kun de ressourcer, der er relevante i forhold til arbejdsmarkedets krav, der er i fokus. Borgerens

arbejdsevne skal findes i det match, der er mellem på den ene side borgerens ressourcer og på den anden side arbejdsmarkedets krav.

## Match mellem borgerens ressourcer og konkrete jobfunktioner

I samarbejdet med borgeren skal sagsbehandleren løbende vurdere borgerens ressourcer og barrierer i forhold til, hvilke konkrete arbejdsfunktioner borgeren kan – eller vil kunne – varetage på arbejdsmarkedet.

Når borgerens ressourcer skal matches med konkrete jobfunktioner, skal sagsbehandleren

være opmærksom på, at både borgerens ressourcer og barrierer samt jobfunktionen kan påvirkes. Ofte vil der ikke være fuldstændig overensstemmelse mellem borgerens ressourcer og de kvalifikationer, som et konkret job kræver. Imidlertid kan både borgerens ressourcer og de kvalifikationer, som en jobfunktion kræver, ændres, så de matcher hinanden. Det kan ske ved at udvikle borgerens ressourcer eller ved at tilpasse jobbet til borgerens ressourcer.

### Match med fleksjob

Socialforskningsinstituttet har lavet en undersøgelse af fleksjob. Af undersøgelsen fremgår, at det blandt jobkonsulenter generelt er holdningen, at man tilpasser jobbet til personen og ikke omvendt.

Hohnen, P. (2000). "Fleksjob – En vej til et rummeligere arbejdsmarked?"

### Det nødvendige arbejdsmarkedskendskab

Matchningen mellem borgerens ressourcer og konkrete jobfunktioner på arbejdsmarkedet forudsætter kendskab til jobfunktioner, kompetencekrav og beskæftigelsesmuligheder på arbejdsmarkedet. Det handler først og fremmest om kendskab til:

- Hvilke kompetencer efterspørges på arbejdsmarkedet generelt?
- Hvilke faglige kvalifikationer kræver bestemte jobs?
- Hvilke virksomheder er der i lokalområdet, og hvad laver de?

- Hvilke jobfunktioner er der på virksomhederne?
- Hvad er virksomhedernes fremtidige medarbejderbehov, og hvilke kompetencer vil der blive behov for?

I praksis handler det om, at sagsbehandleren skal have et generelt indblik i arbejdsmarkedets krav. Endvidere skal sagsbehandleren i det konkrete sagsforløb opnå kendskab til de jobfunktioner, kompetencekrav og beskæftigelsesmuligheder, der er relevante i forhold til den enkelte borger. Et sådant kendskab kan f.eks. opnås ved at inddrage forskellige arbejdsmarkedsrelaterede samarbejdspartnere, herunder jobkonsulenten.

I bemærkningerne til lovgivningen om førtidspensionsreformen er det således bl.a. anført, at arbejdsevne metoden skal forankres i et samspil med arbejdsmarkedets parter, og at det er en kommunal forpligtelse at give sagsbehandlerne den fornødne viden om konkrete jobfunktioner og sørge for de nødvendige samarbejdsrelationer. Samspillet med de forskellige samarbejdspartnere uddybes i kapitel 8.

## **Matchningen er en proces**

Matchningen mellem borgerens ressourcer og konkrete jobfunktioner på arbejdsmarkedet er en proces af kortere eller længere varighed. Sagsbehandleren arbejder i et samspil med borgeren målrettet på at omsætte borgerens ressourcer til konkrete muligheder for at varetage et arbejde.

Processen tager udgangspunkt i den enkelte borgers situation og hermed i de ressourcer og udviklingsmuligheder, der er for den pågældende borger. I nogle sager vil en beskrivelse og vurdering af borgerens ressourcer umiddelbart kunne omsættes til konkrete muligheder for at varetage et arbejde. I andre tilfælde vil der over et længere forløb skulle arbejdes med udvikling af borgerens ressourcer og/eller tilpasning af konkrete jobfunktioner.

## **Arbejdsevnevurderinger**

Afgørelser om borgerens arbejdsevne træffes således på grundlag af en samlet beskrivelse og vurdering af borgerens ressourcer, udviklingsmuligheder og barrierer sammenholdt med en vurdering af hvilke konkrete jobfunktioner, borgerens ressourceprofil kan omsættes til på arbejdsmarkedet. Hensigten er i den

forbindelse ikke at vurdere arbejdsevnen i forhold til optimale jobmuligheder men at dokumentere, hvorvidt og hvordan selvforsørgelse er mulig.

Med begrebet ”arbejdsmarkedet” henvises til det arbejdsmarked, der er eksisterende på tidspunktet for vurderingen af arbejdsevnen. Begrebet indeholder ikke en geografisk afgrænsning, således at borgerens arbejdsevne alene skal vurderes i forhold til de jobfunktioner, der aktuelt findes på det lokale eller regionale arbejdsmarked. Ved vurderingen bør sagsbehandleren selvfølgelig først og fremmest fokusere på de jobfunktioner og muligheder, der eksisterer på det lokale arbejdsmarked.

Det forhold, at der ikke på det lokale arbejdsmarked findes arbejdsfunktioner, som det vurderes at borgeren vil kunne varetage, giver ikke i sig selv grundlag for, at der eksempelvis kan tilkendes førtidspension. Ved vurderingen af arbejdsevnen, må der således ikke tages hensyn til eventuelle strukturproblemer, f.eks. en høj arbejdsløshed. Vurderingen af borgerens arbejdsevne skal foretages i forhold til, om de arbejdsopgaver, borgeren vil kunne varetage, findes i et rimeligt omfang på arbejdsmarkedet som helhed. Ved arbejdsopgaver forstås her såvel bestemte job som bestem-

te jobfunktioner.

Ved vurdering af ressourcer (arbejdsevne) skal restitutionsmulighederne overvejes. F.eks. kan en fysisk eller psykisk handicappet borger ved varetagelsen af et job blive så fysisk eller psykisk afkræftet, at vedkommende varigt ikke vil være i stand til at restituere sig. Det kan betyde, at den pågældende ikke er i besiddelse af en reel arbejdsevne, der kan benyttes på arbejdsmarkedet.

Sammenfattende er vurderingen af borgerens arbejdsevne sammensat af følgende vurderinger:

- En vurdering på baggrund af en beskrivelse af borgerens faktiske ressourcer, der kan anvendes i forhold til arbejdsmarkedet.
- En vurdering på baggrund af en beskrivelse af mulighederne for yderligere udvikling af borgerens faktiske ressourcer, der kan anvendes i forhold til arbejdsmarkedet.
- En vurdering på baggrund af en beskrivelse af mulighederne for at reducere eller fjerne barrierer, der kan gøre det vanskeligt for borgeren at udvikle eller anvende sine ressourcer på arbejdsmarkedet.



- En vurdering på baggrund af en beskrivelse af, hvilke jobfunktioner borgerens ressourceprofil kan omsættes til på arbejdsmarkedet.

### 3.3 Socialfaglige vurderinger

Når sagsbehandleren anvender arbejdsevne-metoden i sagsforløbet, skal sagsbehandleren naturligvis anvende sine grundlæggende socialfaglige kompetencer. Det betyder bl.a. at sagsbehandleren i forløbet skal træffe en række socialfagligt begrundede valg. Det betyder også, at sagsbehandleren skal foretage socialfaglige vurderinger i forhold til udvikling og vurdering af borgerens arbejdsevne. De socialfaglige valg og vurderinger skal naturligvis foretages indenfor rammerne af den gældende lovgivning og intentionerne bag lovgivningen.

Sagsbehandlerens socialfaglige valg og vurderinger skal foretages på et systematisk og dokumenteret grundlag. Sagsbehandleren har derfor pligt til at nedskrive de oplysninger og forhold, der ligger til grund for de socialfaglige vurderinger.

Vurderingerne skal med andre ord være formuleret og nedskrevet på en måde, der gør det muligt for både borgeren, andre sagsbehandlere,

ankemyndigheder mv. at forstå de overvejelser, der ligger bag vurderingerne. Vurderingerne skal endvidere være af en sådan karakter, at andre sagsbehandlere ideelt set ville nå frem til samme resultat på det foreliggende oplysningsgrundlag. Et systematisk og synligt vurderingsgrundlag giver således mulighed for, at andre fagpersoner kan efterprøve sagsbehandlerens vurderinger. Et af de faglige krav til sagsbehandleren er derfor, at sagen skal fremstilles, så der er en klar markering af, hvad der er beskrivelse, og hvad der er vurdering. Samtidig er kravet, at den socialfaglige vurdering skal bygge på de oplysninger og informationer, der fremgår af sagen.

Social faglighed, socialfagligt begrundede valg og socialfaglige vurderinger indgår i flere forskellige sammenhænge og på flere forskellige niveauer i processen sammen med borgeren. I forhold til arbejdet med arbejdsevne-metoden indgår faglighed, valg og vurderinger i følgende sammenhænge:

- Den sociale faglighed er grundlaget for en konstruktiv og fremadrettet dialog med borgeren, hvilket er en afgørende forudsætning for et godt forløb.
- Den måde, sagsbehandleren tilrettelægger

og styrer samtaler med borgeren på (efter arbejdsevne-metoden), sker på grundlag af socialfagligt begrundede valg.

- Sagsbehandleren foretager socialfagligt begrundede valg som grundlag for vægtningen af, hvilke elementer i ressourceprofilen, der beskrives samt dybden af disse beskrivelser – herunder også hvilke oplysninger, der skal indhentes fra andre parter.
- Sagsbehandleren foretager socialfaglige vurderinger som grundlag for, hvornår det vil være relevant at anvende arbejdsevne-metoden i konkrete sygedagpenge- og aktive-ringssager.
- Sagsbehandleren foretager socialfaglige vurderinger som grundlag for, hvilke udviklingsforløb der skal iværksættes i samarbejde med borgeren.
- Sagsbehandleren foretager socialfaglige vurderinger som grundlag for forvaltningens afgørelser i henhold til gældende lovgivning – herunder afgørelser om borgerens arbejdsevne.

For at komme bag om det sammensatte begreb ”socialfaglig vurdering” kan det være nyttigt

først at se på begrebet ”socialfaglig” og derefter begrebet ”vurdering”.

### **Socialfaglig**

Begrebet socialfaglig relaterer sig til sagsbehandlerens faglige viden. Den faglige viden omfatter bl.a.<sup>5</sup>

- Viden om sociale forhold, herunder viden om sociale problemers fremtrædelsesformer og løsningsmuligheder
- Viden om arbejdsmarkedsforhold
- Viden om organisationer, kulturer og processer
- Viden om psykologiske forhold
- Viden om kommunikation, dialog med og udvikling af mennesker
- Viden om lovgivning, herunder forvaltningsret og retssikkerhedsloven samt sagsbehandling og myndighedsudøvelse
- Viden om metoder i socialt arbejde.

<sup>5</sup> For en uddybning henvises til Bekendtgørelse om socialrådgiveruddannelsen, bek. nr. 720 af 30.07.1996.

Den sociale faglighed er bl.a. sagsbehandlernes evne til at omsætte denne viden til handlinger, der kan skabe forandring/udvikling. I forhold til den konkrete sagsbehandling viser sagsbehandlerens socialfaglige kompetence sig bl.a. i evnen til at stille relevante spørgsmål, fremskaffe relevante oplysninger og indhente nødvendig dokumentation. Dette er grundlaget for at kunne foretage socialfagligt begrundede valg og vurderinger samt for at kunne træffe korrekte afgørelser.

## Vurdering

*Vurdering* forklares i Nudansk Ordbog med Etymologi med ordene: Bedømmelse, beregning, taksation, evaluering, værdsættelse, og der refereres til *vurdere*, der beskrives med disse ord: Mene noget om værdien, kvaliteten eller størrelsen af noget = at bedømme, estimere, evaluere, taksere, bonitere og anslå.

Ordene værdi, værdisættelse og bedømmelse ser på den baggrund ud til at være centrale, når der er tale om vurdering i al almindelighed. Det er da også de ord bl.a. Egelund og Hillgaard benytter i deres beskrivelse af de etiske overvejelser, der er forbundet med kravet om socialfaglige vurdering.<sup>6</sup>

Når det er vigtigt at beskæftige sig med etiske overvejelser i forbindelse med begrebet vurdering, hænger det sammen med begrebets karakter. Sagsbehandleren må i udførelsen af sit arbejde være bevidst om, at de vurderinger, der foretages i sagsbehandlingen, ikke beror på personlige holdninger og værdier, men på faglige forklaringer og forståelsesrammer samt reflekteret praksiserfaring.

Af hensyn til borgerens retssikkerhed skal forskelle i afgørelser afspejle forskelle i borgerens situation frem for forskelle i sagsbehandlingen.

## Definition

Med afsæt i ovenstående kan socialfaglige vurderinger i arbejdet med arbejdsnevmetoden beskrives som:

<sup>6</sup> Egelund, Tine & Hillgaard, Lis (1998), *Socialrådgivning og social behandling*.

## Socialfaglig vurdering i forhold til arbejdsevne

En socialfaglig vurdering er sagsbehandlerens bedømmelse af de oplysninger og den dokumentation, der er indhentet til afklaring af borgerens ressourcer i forhold til arbejdsmarkedet. Bedømmelsen er ikke tilfældig. Den er baseret på borgerens og samarbejdspartners oplysninger, analyseret og sammenholdt med sagsbehandlerens socialfaglige viden og praksiserfaringer.

Arbejdsevne metoden erstatter således ikke social faglighed – den forudsætter social faglighed.

### Opmærksomhedspunkter

I afklaringen af en borgers arbejdsevne skal sagsbehandleren tage afsæt i borgerens ressourcer og udviklingspotentialer. Sagsbehandleren skal samtidig vurdere borgerens arbejdsevne i forhold til konkrete jobfunktioner på arbejdsmarkedet. Et andet krav til sagsbehandleren er, at elementerne i ressourceprofilen skal vægtes i forhold til den relevans, de har for den konkrete borger. I arbejdet med ressourceprofilens elementer må sagsbehandleren således kunne begrunde, hvorfor nogle elementer er bragt i fokus og andre ikke. Disse begrundelser skal sikre:

- At sagsbehandleren ikke indhenter flere oplysninger, end det er nødvendigt for at kunne træffe afgørelse.
- At sagsbehandleren efterlever det forvaltningsretslige proportionalitetsprincip – dvs. at forvaltningen er forpligtet til at anvende et mindre indgribende middel end et mere indgribende, hvis det samme formål kan opnås.

Sagsbehandleren skal således i arbejdet med ressourceprofilen gennemføre en undersøgelse, beskrivelse og socialfaglig vurdering i forhold til hvert af de elementer i ressourceprofilen, som efter et socialfagligt begrundet valg har relevans, og på den baggrund fremstille en samlet faglig vurdering af borgerens arbejdsevne i relation til en eller flere konkrete jobfunktioner.

### **Manglende oplysninger**

Af sagsbehandlerens undersøgelse og beskrivelse af borgerens samlede situation skal det fremgå, hvad sagsbehandleren på det foreliggende grundlag mangler af oplysninger om borgerens arbejdsevne, for at der kan foretages en socialfaglig vurdering. Der kan med baggrund heri indhentes yderligere oplysninger og dokumentation.

### **Beskrivelse og vurdering skal adskilles**

I forbindelse med sagsarbejdet er kravet til sagsbehandleren, at beskrivelse og vurdering er adskilt. Desuden skal de elementer, der indgår i sagsbehandlerens vurdering, formuleres og tydeliggøres. Fordelen ved dette er, at såvel sagsbehandler som borger til enhver tid kan vende tilbage og finde de præmisser og den dokumentation, som vurderingen bygger på.

De socialfaglige antagelser eller hypoteser, der opstilles i vurderingsprocessen, skal bygge på det materiale, der er kommet frem via samtalerne med borgeren, dokumentationen fra samarbejdspartnerne og beskrivelserne af kravene på arbejdsmarkedet. Videre skal hypoteserne, inden de bruges i den samlede vurdering, altid forelægges for borgeren med henblik på at afklare eventuel uenighed.

Sagsbehandleren skal være opmærksom på sine muligheder for at forelægge de socialfaglige vurderinger for leder og kolleger, så vurderingerne kan gøres til genstand for faglig drøftelse og supervision.

Forholdet mellem beskrivelse og vurdering er mere uddybende behandlet i kapitel 7.

### **Borgeren skal inddrages i vurderingsprocessen**

Sagsbehandlerens vurderinger skal fremlægges for og drøftes med borgeren. Formålet er:

- At borgeren skal have en tilbagemelding på, hvordan sagsbehandleren forstår oplysningerne om borgerens forhold.
- At borgeren skal medinddrages i behandlingen af sin sag og have den faglige forklaring på sagsbehandlerens vurderinger.
- At borgerens synspunkter kan føre til en uddybet forståelse og åbne nye udviklingsmuligheder.
- At eventuel uenighed kan afklares og dokumenteres i sagen.

### **Andre skal kunne overtage sagsbehandlingen**

Såvel beskrivelse som vurdering må desuden fremstå som en sammenhængende og overskuelig helhed for andre personer, der skal tage stilling i sagen. Andre sagsbehandlere skal således kunne prioritere og handle ud fra den fremlagte beskrivelse og vurdering.

### **Uoverensstemmelse mellem borgers og sagsbehandlers vurdering**

Borgeren og sagsbehandleren kan have forskellige vurderinger af borgerens arbejdsevne, udviklingsmuligheder og mulighederne for matchning med konkrete jobfunktioner. Derfor er det afgørende, at borgerens vurdering og de elementer, der indgår i den, kommer til udtryk i sagen. Den endelige beslutning om konsekvenserne af eventuel uenighed påhviler imidlertid sagsbehandleren, der har pligt til at træffe myndighedsafgørelser i overensstemmelse med gældende love og regler.

### **En helhedsorienteret indsats**

Sagsbehandlerens socialfaglige vurdering af en borgers arbejdsevne bygger på en række delvurderinger, der hver for sig tager afsæt i de elementer i ressourceprofilen, der er relevante og væsentlige i den konkrete sag. Den samlede vurdering skal være helhedsorienteret

og tilrettelagt på en sådan måde, at borgeren kan blive selvforsørgende i videst muligt omfang.

### **Udarbejdelse af handleplan**

På baggrund af den socialfaglige vurdering af borgerens arbejdsevne skal sagsbehandleren i samarbejde med borgeren tage stilling til, hvilke handlinger, der skal iværksættes. Dette danner grundlag for, at der kan udarbejdes en handleplan.

## 4 Ressourceprofilen

Kapitlet præsenterer ressourceprofilen og den dynamiske tilgang til beskrivelse og vurdering af ressourcer og barrierer. Det indeholder en gennemgang af ressourceprofilens tolv elementer og forklarer, hvordan sagsbehandleren kan arbejde med elementerne i sagsbehandlingen.

### 4.1 Introduktion til ressourceprofilen

Ressourceprofilen er et redskab til at beskrive, udvikle og vurdere borgerens arbejdsevne. Den kan anvendes til at synliggøre, hvad borgeren kan, og hvilke udviklingsmuligheder borgeren besidder for at kunne blive hel eller delvis selvforsørgende via beskæftigelse på arbejdsmarkedet. Målet er at fokusere på ressourcer og udviklingsmuligheder og at forholde sig udviklingsorienteret og realistisk til eventuelle barrierer.

Borgerens arbejdsevne består i evnen til at kunne opfylde de krav, der stilles på arbejdsmarkedet, jfr. kapitel 3.

Ressourceprofilen består derfor af en række elementer, der alle kan være relevante egenskaber for at beskrive, udvikle og vurdere en borgers ressourcer i forhold til arbejdsmarkedet.

I arbejdet med ressourceprofilen skal sagsbehandleren løbende have borgerens mulige arbejdsmarkedsplacering for øje. Sagsbehandlingen sker med udgangspunkt i en dialog med borgeren om, hvilke arbejdsfunktioner borgeren evner at udføre eller vil kunne komme til at udføre.

For at arbejde udviklingsorienteret med borgerens ressourcer er det vigtigt, at der arbejdes ud fra en dynamisk opfattelse af ressourcer og barrierer, hvor udgangspunktet er, at nogle ressourcer kan udvikles, og nogle barrierer kan overvindes.

### 4.2 Ressourceprofilens elementer

Ressourceprofilen er bygget op af i alt 12 elementer, der alle kan være relevante egenskaber og emner for at belyse og udvikle en borgers ressourcer i forhold til arbejdsmarkedet.

De 12 elementer<sup>7</sup> er:

### Elementer i ressourceprofilen

- Uddannelse
- Arbejdsmarkedserfaring
- Interesser
- Sociale kompetencer
- Omstillingsevne
- Indlæringssevne
- Arbejdsrelevante ønsker
- Præstationsforventninger
- Arbejdsidentitet
- Bolig og økonomi
- Sociale netværk
- Helbred

I arbejdet med ressourceprofilen drejer det sig om sammen med borgeren at *synliggøre* bor-

geren som en *kompetent person*, der *fremover* om nødvendigt kan *lære* noget nyt, *omgå*s andre mennesker og er indstillet på at *afprøve* forskellige muligheder. Det drejer sig om at finde frem til det, som er energiskabende og retningsgivende for borgeren.

I det følgende præsenteres ressourceprofilens elementer enkeltvist. Hvert afsnit indledes med en kort beskrivelse af indholdet i elementet og formålet med at arbejde med elementet. Herefter følger en præcisering af, hvilke informationskilder der kan være relevante, når der skal arbejdes med det enkelte element. I den sammenhæng er borgeren oftest den væsentligste kilde til oplysninger, der kan anvendes i sagsbehandlingen. Ved indhentelse af oplysninger fra trediepart vil sagsbehandleren i en række tilfælde hensigtsmæssigt kunne tage udgangspunkt i borgerens forslag til informationskilder.

<sup>7</sup> Det samlede indhold svarer til de 14 elementer i bemærkningerne til forslag om ændring af lov om social pension og andre love (L 137). I forhold til lovforslaget er foretaget enkelte præciseringer af elementernes titler, og 'intelligens' og 'konfliktberedskab' er indarbejdet i hhv. 'indlæringssevne' og 'sociale kompetencer'.



## Uddannelse

Uddannelse er her defineret som borgerens formelle kompetencer opnået gennem fuldførte og afbrudte skole-, uddannelses- og kursusforløb. Formålet med at arbejde med elementet er at beskrive, hvilke jobfunktioner borgeren kan varetage på baggrund af sin uddannelse. Endvidere er formålet at afdække, om der er behov for at sætte relevante uddannelses- eller træningsaktiviteter i gang.

Sproget, dvs. det at kunne tale, læse og forstå dansk, er oftest en vigtig forudsætning for at kunne varetage et arbejde. Uddannelseselementet vil også kunne bruges til at belyse graden af erhvervede dansk kundskaber hos borgere med et andet modersmål end dansk.

Når der skal arbejdes med borgerens uddannelsesmæssige forudsætninger, kan det være relevant at tage udgangspunkt i følgende:

- Borgerens beskrivelse af, hvilke uddannelsesforløb, både fuldførte og afbrudte, borgeren har gennemgået, herunder eksamenspapirer, kursusbeviser mv.
- Borgerens beskrivelse af, hvilke kompetencer vedkommende har opnået gennem ud-

dannelsesforløb, f.eks. praktiske og boglige kompetencer.

- Borgerens beskrivelse af årsager til eventuelle afbrudte uddannelsesforløb.
- Samarbejdspartneres (f.eks. en daghøjskoles) beskrivelser af, hvilke kompetencer borgeren har opnået igennem uddannelses- eller kursusforløb.

## Arbejdsmarkedserfaring

Arbejdsmarkedserfaring handler om at finde frem til, hvilke kompetencer borgeren har opnået i jobsammenhæng. Det drejer sig om at få et billede af, hvad borgeren har lært gennem sine ansættelser, og i hvilket omfang disse kompetencer er nogle, der kan bygges videre på, så borgeren kan komme ud (eller tilbage) på arbejdsmarkedet.

Særligt for borgere, der ikke har en formel uddannelse, vil en afdækning af erfaringerne fra arbejdsmarkedet kunne belyse borgerens til lærte kompetencer.

Formålet med at arbejde med elementet er at beskrive, hvilke jobfunktioner borgeren kan varetage på baggrund af borgernes arbejds-

markeds erfaringer. Endvidere er formålet at afdække behov for at igangsætte virksomhedsrettede aktiviteter for de borgere, hvor det er relevant.

Når borgerens arbejdsmarkedserfaringer skal beskrives, kan det være relevant at tage udgangspunkt i følgende:

- Borgerens beskrivelse af sine arbejdsmarkedserfaringer (ansættelsessteder og jobfunktioner).
- Borgerens beskrivelse af, hvilke kompetencer vedkommende har opnået gennem arbejdsmarkedserfaringer, f.eks. hvilke praktiske kompetencer borgeren har opnået, samt om der er noget, borgeren er særlig god til, f.eks. edb/IT, håndværk, mundtlig/skriftlig kommunikation, brug af materialer og værktøjer mv.
- Samarbejdspartneres (f.eks. virksomheders, faglige organisationers, a-kassers, aktiverings- eller revalideringsinstitutioners) beskrivelser af borgerens kompetencer.
- Udtalelser fra tidligere arbejdsgivere.
- Borgerens egen opfattelse af, hvorfor ar-

bejdsforholdene er ophørt.

## Interesser

Formålet er at beskrive interesseområder og dermed ressourcer, der kan tages udgangspunkt i, når der skal tales om fremtidige beskæftigelsesmuligheder.

Borgeren kan f.eks. have særlige talenter og færdigheder uden for arbejdslivet. Her handler det om at beskrive, hvad borgeren bredt interesserer sig for. Det kan være interesser, borgeren dyrker for sig selv eller sammen med andre, f.eks. frivilligt arbejde i den lokale sportsklub eller i værestedet i byen, reparation af elektronik eller interesse for IT osv.

Når borgerens interesser skal beskrives, kan det være relevant at tage udgangspunkt i følgende:

- Borgerens beskrivelser af nuværende og tidligere interesser.
- Borgerens beskrivelser af de ressourcer, borgeren bruger og har udviklet gennem sine interesser.
- Udtalelser fra foreninger eller lignende, hvor

borgeren har arbejdet frivilligt.

## Sociale kompetencer

Sociale kompetencer skal forstås som borgers evne til at begå sig på en arbejdsplads og herunder evnen til at håndtere eventuelle konflikter og samarbejdsproblemer, dvs. borgers erfaringer med de gældende normer og uskrevne regler for, hvordan man opfører sig og omgås kollegaer og ledere.

Sociale kompetencer kan f.eks. være at kunne udvikle et godt forhold til kollegaer, at kunne indordne sig og samarbejde og at kunne håndtere eventuelle konflikter og samarbejdsproblemer. Det kan også være evnen til at udvise engagement eller kommunikere godt med andre mennesker. Disse og andre sociale kompetencer efterspørges på langt de fleste arbejdspladser og er ofte meget vigtige. I nogle tilfælde vil man se borgere, som ikke har så mange ressourcer i forhold til andre elementer, men som har gode sociale kompetencer. Det kan ofte bringe borgeren langt i forhold til at kunne få et arbejde.

For nogle borgere er de sociale kompetencer mere sparsomme og kan handle om nogle helt grundlæggende forhold som f.eks. personlig

fremtræden eller evnen til at møde til tiden. Det vil sige forhold, som for omgivelserne kan virke banale, men som er forudsætninger for at kunne tilpasse sig og deltage i arbejdsmæssige sammenhænge.

Sprog kan være en vigtig social kompetence i forhold til arbejdsmarkedet. Har borgeren problemer med at forstå, tale eller skrive dansk, er det muligt, at dette element bør udvikles, se evt. elementet 'uddannelse'.

For borgere med udenlandsk baggrund kan sociale kompetencer også handle om, hvilken arbejdskultur de har været vant til, og hvilke arbejdsnormer der er indlært. Et eksempel kan være borgere, der i deres hjemland har været vant til en meget autoritetstro arbejdskultur. Andre kan have en arbejdskultur, hvor der er lagt vægt på at være selvstændig, dvs. være indehaver af egen virksomhed. Begge dele kan have betydning for, hvilken type job eller virksomhed borgeren vil fungere godt med.

Formålet med elementet er at beskrive og evt. udvikle borgers sociale kompetencer med henblik på at kunne begå sig på en arbejdsplads.

Når der skal arbejdes med borgers sociale

kompetencer, kan det være relevant at tage udgangspunkt i følgende:

- Borgerens beskrivelser af sociale kompetencer. Hvad har borgeren på tidligere eller nuværende arbejdspladser oplevet som henholdsvis nemt og svært i forhold til den sociale omgang på arbejdspladsen? Har borgeren haft nemt eller svært ved at leve op til grundlæggende normer som f.eks. personlig fremtræden, at møde til tiden eller at give besked i tilfælde af fravær? Hvordan håndterer borgeren konflikter på arbejdspladsen? (her kan man eventuelt bruge den viden, man har fået under elementet 'arbejdsmarkedserfaring').
- Hvis borgeren ikke har arbejdsmarkedserfaring, kan der spørges til borgerens sociale kompetencer i hverdagen.
- Samarbejdspartneres (f.eks. virksomheders, faglige organisationers, a-kassers, aktiverings- eller revalideringsinstitutioners) beskrivelser af borgerens sociale kompetencer.
- Sagsbehandlernes beskrivelser af borgernes sociale kompetencer ud fra de erfaringer, sagsbehandleren har fået i samarbejdet med borgeren.

## Omstillingsevne

Omstillingsevne drejer sig om at beskrive, hvordan borgeren har det med at tilpasse sig og fungere i nye og uvante arbejdssammenhænge. Det kan eksempelvis være at omstille sig til at være på arbejdsmarkedet, at arbejde i en anden jobfunktion eller at arbejde med nye og ukendte mennesker. Omstillingsevnen handler også om, hvordan borgeren har det med at acceptere usikkerhed, da der altid er usikkerhed forbundet med at skulle omstille sig.

Formålet med at arbejde med elementet er at beskrive og evt. udvikle borgerens omstillingsevne i relation til at komme (tilbage) på arbejdsmarkedet.

Når der skal arbejdes med borgerens omstillingsevne, kan det være relevant at tage udgangspunkt i følgende:

- Borgerens beskrivelser af reaktioner på forandringer, f.eks. at skulle varetage en ny jobfunktion, begynde på et nyt job eller deltage i et nyt kursus. Her kan man også inddrage den viden, man har fået om borgeren ved samtale om 'arbejdsmarkedserfaringer' og 'uddannelse', f.eks. i relation til at belyse

jobskift, skift i arbejdsfunktioner eller udfordringer i nuværende arbejdsliv.

- Samarbejdspartneres (f.eks. virksomheders, faglige organisationers, a-kassers, aktive-rings- og revalideringsinstitutioners) beskrivelser af borgerens omstillingsevne.
- Hvis borgeren ikke har uddannelses- eller arbejdsmarkedserfaring, kan der spørges til borgerens omstillingsevne i fritiden.

### **Indlæringsevne**

Indlæringsevne handler om, i hvilket omfang borgeren har lært at tilegne sig ny viden og kunnen. Endvidere handler det om, på hvilke områder borgeren har let eller svært ved at lære nyt. Indlæringsevne kan i nogle tilfælde også dreje sig om, hvorvidt borgeren er normalt begavet, men man skal ikke koncentrere sig om dette spørgsmål, medmindre det åbenlyst er en barriere i forhold til udvikling eller anvendelse af borgerens øvrige ressourcer.

De fleste har både positive og negative erfaringer med læreprocesser, eksempelvis kan nogle personer være gode til det boglige, andre til det praktiske.

Formålet med at arbejde med elementet er at beskrive og evt. udvikle borgerens evne og lyst til at lære med henblik på at kunne bestri- de en ny arbejdsfunktion eller fuldføre et ud- dannelsesforløb.

Når der skal arbejdes med borgerens indlæ- ringsevne, kan det være relevant at tage ud- gangspunkt i følgende:

- Borgerens beskrivelser af forskelligartede indlæringsforløb. Hvornår har borgeren sidst befundet sig i en indlæringssituation. Hvad var henholdsvis svært og let at lære i tidlige- re uddannelsesforløb eller på tidligere ar- bejdspladser (her kan man tage udgangs- punkt i elementet 'uddannelse' eller 'ar- bejdsmarkedserfaring').
- Hvis borgeren ikke har positive indlærings- erfaringer fra skole- og uddannelsesforløb eller ansættelser, kan der spørges til borge- rens indlæringsevne i fritiden.
- Samarbejdspartneres (f.eks. virksomheders, faglige organisationers, a-kassers, aktive- rings- og revalideringsinstitutioners) beskri- velser af, hvad borgeren har haft svært og let ved at lære.

## Arbejdsrelevante ønsker

Dette element drejer sig om at beskrive og udvikle borgerens ønsker i forhold til fremtidig beskæftigelse, så borgeren kan begynde en uddannelse eller finde et arbejde.

Elementet indgår i ressourceprofilen, fordi det giver sagsbehandleren mulighed for at tage udgangspunkt i den konkrete borgers egne forestillinger og ønsker i relation til arbejdsmarkedet.

Ved at finde frem til borgerens ønsker for fremtidig beskæftigelse kan man tilføre samtalen med borgeren et engagement og muligvis vække lyst og vilje til forandring af arbejdsmarkedssituationen. Udviklingen af borgerens ressourcer styrkes, hvis den sker i overensstemmelse med borgerens ønsker.

Ønsket skal imidlertid være realistisk. Om ønsket er realistisk, kan sagsbehandleren vurdere på baggrund af ressourceprofilens andre elementer.

Når borgerens ønsker skal beskrives, kan det være relevant at tage udgangspunkt i følgende:

- Borgerens beskrivelser af ønsker for fremtidig beskæftigelse.
- Hvis borgeren ikke udtrykker ønsker for fremtidig beskæftigelse, kan man bede borgeren om at tænke tilbage. Hvad har i relation til uddannelses- og arbejdsmarkedserfaring eller interesser været gode perioder i borgerens liv.

## Præstationsforventninger

Præstationsforventninger handler om, i hvilket omfang borgeren har positive eller negative forventninger til egne præstationer på arbejdsmarkedet og præstationer i øvrigt. Her vurderes det, om der er fare for 'selvopfyldende profetier', dvs. borgeren har så negativ en forventning, at denne i sig selv kan bevirke, at eventuelle udviklingstiltag mislykkes.

Formålet med at arbejde med elementet er at beskrive og evt. udvikle borgerens egen tro på muligheden for at fungere på arbejdsmarkedet, da det kan være afgørende for, hvordan det faktisk går.

Det kan også handle om situationer, hvor det er nødvendigt at nedtone borgerens forventninger, fordi disse viser sig at være urealistisk høje.

Når der skal arbejdes med borgerens præstationsforventninger, kan det være relevant at tage udgangspunkt i følgende:

- Borgerens beskrivelser af positive og negative forventninger til sig selv i forhold til at begynde på et job eller på en uddannelse (her kan der tages udgangspunkt i elementerne 'uddannelse' og 'arbejdsmarkedserfaring').
- Samarbejdspartneres (virksomheders, faglige organisationers, a-kassers, aktiverings-, revaliderings- og behandlingsinstitutioners) oplysninger om borgerens forventningsniveau.

### **Arbejdsidentitet**

Arbejdsidentitet handler om, i hvilken grad borgeren identificerer sig med at have et arbejde. Borgerens opdragelse, netværk, uddannelse og arbejdsmarkedserfaring har betydning for, om borgeren ser sig selv som selvforsørgende og kompetent i forhold til arbejdsmarkedet.

Arbejdsidentitet er også et spørgsmål om, hvor langt tidsperspektiv borgeren har på sin tilknytning til arbejdsmarkedet. Tidsperspekti-

vet er ikke nødvendigvis knyttet til det enkelte arbejdsforhold, men til borgerens arbejdsmarkedstilknytning generelt.

Borgere, der har lang tids fravær fra arbejdsmarkedet, kan have udviklet en pessimistisk indstilling til mulighederne for at finde beskæftigelse, med deraf følgende lav arbejdsidentitet. Der kan også være borgere, hvis identitet er bygget op omkring det 'ikke at være i arbejde', og som derfor kan udvise en udpræget negativ arbejdsidentitet.

En pessimistisk indstilling eller en negativ arbejdsidentitet kan være en barriere for, at borgeren kan komme (tilbage) på arbejdsmarkedet. Samtidig kan positive arbejds erfaringer være den mest effektive måde at udvikle en arbejdsidentitet.

Formålet med at arbejde med elementet er at beskrive og evt. udvikle borgerens arbejdsidentitet, da det har betydning for borgerens lyst til og tro på muligheden for at komme (tilbage) på arbejdsmarkedet.

Når der skal arbejdes med borgerens arbejdsidentitet, kan det være relevant at tage udgangspunkt i følgende:

- Borgerens forestilling om sig selv som selvforsørgende fremover. Her kan man tage udgangspunkt i borgerens beretning om den hidtidige tilknytning til arbejdsmarkedet, herunder længden af eventuelle fraværspårer (se evt. elementet 'arbejdsmarkedserfaring').

### **Bolig og økonomi**

Bolig og økonomi drejer sig om at beskrive borgerens boligsituation og økonomi.

Formålet er at beskrive, om borgeren har en stabil boligsituation, det vil sige, om borgeren har en såkaldt base i forhold til at kunne fungere i et job. At være uden stabil bolig vil ofte være så energikrævende, at det i sig selv kan være en barriere for at fungere på arbejdsmarkedet.

Formålet er endvidere at belyse borgerens økonomiske situation, og hvordan den vil blive påvirket af at vende tilbage til arbejdsmarkedet. En stærkt belastet økonomisk situation kan i sig selv påvirke borgerens perspektiv på fremtidig beskæftigelse. Når borgerens økonomi og bolig skal belyses, kan det være relevant at tage udgangspunkt i følgende:

- Borgerens beskrivelse af boligsituationen
- Borgerens budget.

### **Sociale netværk**

Elementet drejer sig om at beskrive borgerens sociale netværk. Er der aktuelle begivenheder, som har betydning for borgerens nuværende og fremtidige arbejdsevne? Og har borgeren i sit netværk (blandt f.eks. venner, familie og bekendte) støtte til at komme (tilbage) til arbejdsmarkedet?

Borgerens sociale netværk handler om moralsk støtte, da det kan være afgørende, hvilke normer og værdier meningsdannerne i netværket repræsenterer. Endvidere handler det om praktisk støtte, dvs. familiens og det sociale netværks holdninger til en eventuel nødvendig rolleændring. Er der nogen til at påtage sig nogle af de opgaver, f.eks. i hjemmet, som borgeren hidtil har udført, og er borgeren indforstået med, at nogle af disse opgaver i givet fald må droppes eller overtages af andre.

Formålet med at arbejde med elementet er at undersøge, hvilke muligheder borgeren har for at få støtte i sit netværk, og i hvilket omfang der er aktuelle begivenheder, som har be-



tydning for borgerens nuværende og fremtidige arbejdsevne.

Når borgerens støtte i netværket skal beskrives, kan det være relevant at tage udgangspunkt i følgende:

- Borgerens beskrivelse af aktuelle begivenheder i det sociale netværk, der kan have betydning for hans nuværende eller fremtidige arbejdsevne, f.eks. traumatiske begivenheder.
- Borgerens beskrivelse af netværkets moralske støtte til, at borgeren kan komme (tilbage) på arbejdsmarkedet.
- Borgerens beskrivelse af netværkets praktiske støtte til, at borgeren kan komme (tilbage) på arbejdsmarkedet.

## Helbred

Helbredsforhold indbefatter fysiske og psykiske lidelser (diagnosebaseret) samt borgerens oplevelse af eget helbred.

Helbredsforhold handler også om at belyse, om borgeren har et misbrug af rusmidler.

Et godt helbred er en ressource. Formålet med at arbejde med elementet er at beskrive, om borgerens helbredsmæssige forhold står i vejen for anvendelse eller udvikling af de øvrige ressourcer. Endvidere er formålet at afdekke, om der er muligheder for behandling.

Endelig er formålet at beskrive, om borgeren har et skånebehov pga. eventuelle helbredsmæssige begrænsninger, som kan afhjælpes ved brug af hjælpemidler, mindre belastende arbejde el. lign. Varigheden af et skånebehov skal også belyses.

Hvis borgerens indstilling til en mulig relevant behandling udgør en barriere (manglende lyst til og tro på behandling), er det desuden et formål at søge at overvinde denne barriere.

Der er forskel på funktionsnedsættelsen ved fysiske og psykiske helbredsforhold.

Psykisk sygdom påvirker primært den sociale funktionsevne, dvs. evnen til at deltage i de sociale samspil, som er en forudsætning for at varetage et arbejde, uddanne sig og bidrage til kollegialt samvær på arbejdspladsen. I forhold til psykiske lidelser handler det om at tydeliggøre det adfærdsmønster, som borgeren udviser i omgangen med andre mennesker, og at

fastlægge det midlertidige og/eller varige skånebehov.

I nogle situationer vil der være uoverensstemmelse mellem borgerens oplevelse af sit helbred og lægernes beskrivelse af de objektive fund (se evt. afsnit 6.5).

Når borgerens helbredsforhold skal beskrives, kan det være relevant at beskrive følgende:

- Borgerens beskrivelse af helbredsforholdenes betydning for funktionsevne på kort og lang sigt inden for hidtidige arbejdsområder eller i forhold til arbejdsmarkedet som helhed. Borgerens beskrivelser af, om der er tidspunkter eller situationer, hvor funktionsevnen er bedre end på andre tidspunkter. Borgerens indstilling til (lyst til og tro på) en mulig behandling.
- En konkret beskrivelse af borgerens skånebehov og dets varighed samt mulige relevante hjælpemidler.
- Indhentning af lægelige udtalelser om helbredsforhold og helbredsforholdenes betydning for borgerens funktionsevne, herunder oplysninger om diagnose, prognose og behandlingsmuligheder.

- Lægekonsulentens vurdering af borgerens helbredsforhold og helbredsforholdenes betydning for borgerens funktionsevne, herunder diagnose, prognose og behandlingsmuligheder.

#### *Misbrug af rusmidler*

Under helbredsforhold skal det også beskrives, om borgeren har et misbrug af rusmidler, det være sig alkohol, narkotika eller sove- eller nervemedicin. Et misbrug er her defineret ved, at man indtager et givet rusmiddel i et sådant omfang, at ens afhængighed fører til mærkbare psykiske forstyrrelser, nedsat fysisk sundhed, ødelagte menneskelige relationer og manglende evne til at fungere socialt og økonomisk. Dette kan stå i vejen for udførelsen af en handleplan med borgeren.

Når forbruget af rusmidler skal beskrives, kan det være relevant at tage udgangspunkt i følgende:

- Borgerens beskrivelse af omfanget af forbrug af rusmidler, om det tidligere har påvirket borgerens arbejds- eller funktionsevne, borgerens opfattelse af forbruget og indstilling til (lyst til og tro på) en eventuel behandling samt beskrivelse af tidligere behandlingsforløb.

- Samarbejdspartners (aktiverings-/revalideringsinstitutioners, lægers, mv.) beskrivelser af borgerens misbrug af rusmidler og eventuelle konsekvenser for funktionsevnen.
- Samarbejdspartners (f.eks. behandlingsinstitutioners) beskrivelse af borgerens tidligere behandlingsforløb og beskrivelser af, hvordan misbruget tidligere har påvirket borgerens funktionsevne.

### Andet arbejdsmarkedsrelateret

Som regel vil langt de fleste forhold med relevans for arbejdsmarkedet relatere sig til en eller flere af de allerede gennemgåede elementer.

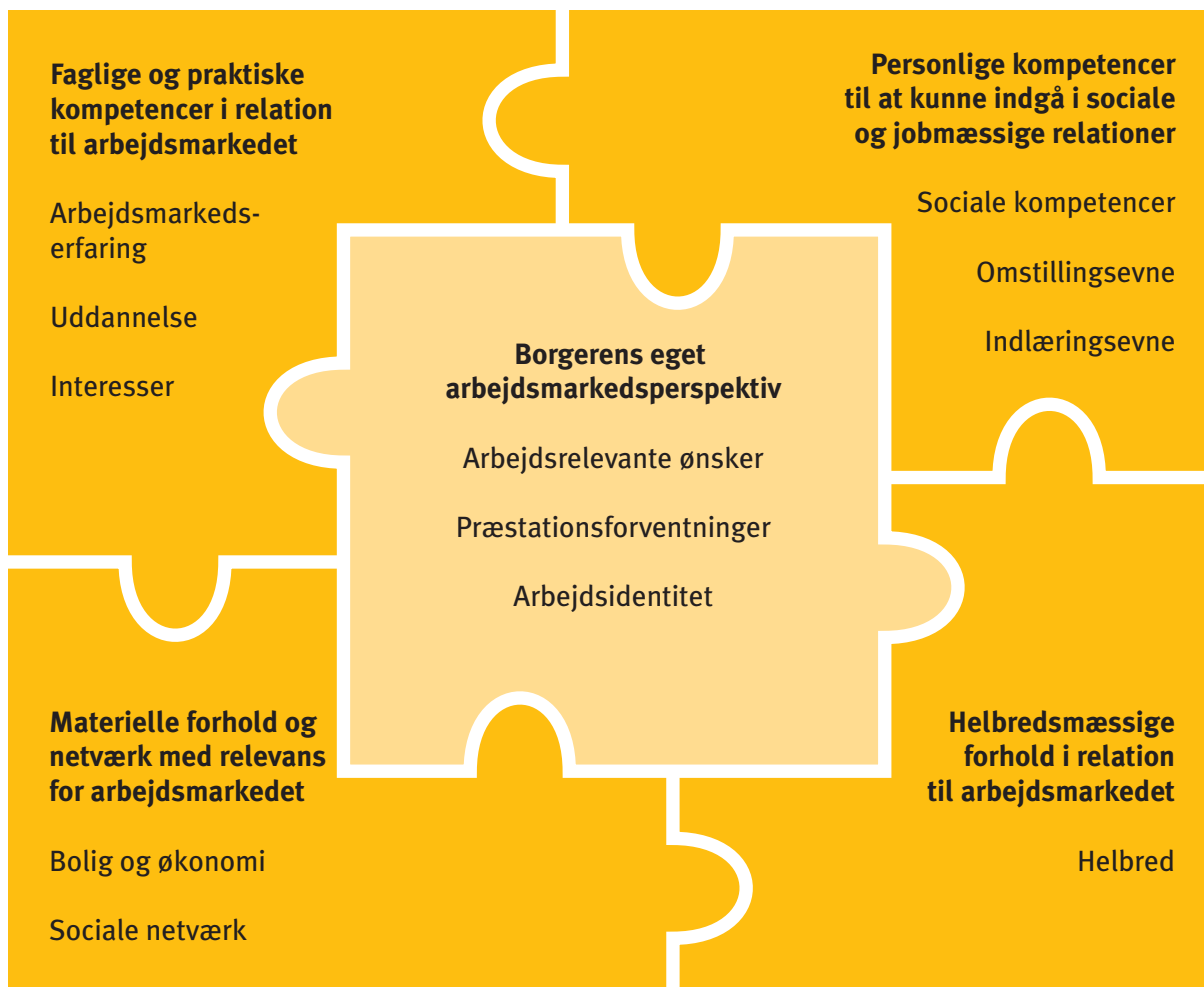
Der kan dog være forhold, som i det konkrete tilfælde viser sig at have betydning for borgerens tilknytning til arbejdsmarkedet, men som ikke omfattes af de 12 elementer. Det kan f.eks. være forhold, som man ellers ikke tillægger nogen umiddelbar betydning i relation til arbejdsmarkedet, men som hos en enkelt borger viser sig at være en særlig ressource eller barriere for tilknytningen til arbejdsmarkedet. Disse forhold kan beskrives under 'Andet arbejdsmarkedsrelateret'.

## 4.3 Anvendelse af ressourceprofilen

For at skabe et overblik over de 12 elementer i ressourceprofilen kan de grupperes i fem områder, der hver især belyser borgerens ressourcer fra forskellige indfaldsvinkler.

Grupperingen kan illustreres ved hjælp af et puslespil med fem brikker, der hænger sammen og griber ind i hinanden.

**Figur 4**  
Gruppering af elementerne i ressourceprofilen



Den centrale brik i midten af puslespillet illustrerer borgerens eget arbejdsmarkedsperspektiv. De elementer, der direkte kan sige noget om borgernes eget arbejdsmarkedsperspektiv, er: Arbejdsmarkedsrelevante ønsker, præstationsforventninger og arbejdsidentitet. Arbejdet med borgerens ressourceprofil bør altid indbefatte borgerens egen opfattelse af sin situation. Ud over at brikken i midten repræsenterer borgerens egen opfattelse, skaber den også mulighed for, at borgeren kan formulere et fremadrettet syn på tilknytningen til arbejdsmarkedet.

Brikken i øverste venstre hjørne viser borgerens faglige og praktiske kompetencer i forhold til arbejdsmarkedet. De elementer, der direkte kan sige noget om borgerens faglige og praktiske kompetencer, er: Arbejdsmarkedserfaring, uddannelse og interesser.<sup>8</sup> Brikken griber naturligvis ind i den centrale brik, fordi borgerens faglige og praktiske kompetencer har indflydelse på borgerens eget perspektiv på tilknytningen til arbejdsmarkedet.

Brikken i øverste højre hjørne viser borgerens personlige kompetencer til at kunne indgå i sociale og jobmæssige relationer. De elementer, der kan give et billede af borgerens personlige kompetencer, er: Sociale kompeten-

cer, omstillingsevne og indlæringssevne. Brikken viser også det, der bliver refereret til som basale ressourcer for at kunne fungere på arbejdsmarkedet. Hermed er ikke sagt, at alle elementerne er lige vigtige, eller at borgeren skal have mange ressourcer inden for alle tre elementer. Betydningen af ressourcerne afhænger naturligvis af, hvad det er for en plads på arbejdsmarkedet, borgeren skal arbejde mod.

Brikken i nederste venstre hjørne viser borgerens materielle forhold og netværk. Materielle forhold og netværk indeholder elementerne: Bolig og økonomi samt sociale netværk. Brikken siger noget om, om borgeren har 'baglandet' i orden for at kunne indgå på arbejdsmarkedet. Brikken fortæller således noget om de

<sup>8</sup> Dansk Teknologisk Institut opererer med en opdeling i tre kvalifikationstyper: Personlige kvalifikationer, almen-faglige kvalifikationer og teknisk-faglige kvalifikationer. De tre kvalifikationstyper præciserer, hvordan virksomheder og organisationer beskriver jobkvalifikationer i disse år. Disse kvalifikationstyper er indeholdt i ressourceprofilens faglige og praktiske kompetencer i relation til arbejdsmarkedet og personlige kompetencer til at kunne indgå i sociale og jobmæssige relationer. Der er derved skabt forbindelse til en systematik, der anvendes bredt på arbejdsmarkedet.

For mere information om denne opdeling, se DTI Arbejdsliv (1996). "Et fælles sprog om kvalifikationer".

ydre vilkår, som kan påvirke borgerens perspektiv på sig selv i relation til arbejdsmarkedet. Vilkår, der kan virke befordrende eller bremsende på borgerens arbejdsmarkedstilknytning.

Den sidste brik handler om borgerens helbredsmæssige forhold i relation til arbejdsmarkedet. Brikken indeholder naturligt nok elementet helbred og belyser, om der er nogle helbredsmæssige forhold, der skal tages hensyn til i relation til borgerens muligheder på arbejdsmarkedet.

### **Relevans, dybde og helhed**

Ethvert af elementerne kan have afgørende betydning for en borgers arbejdsevne. Det skal ift. den konkrete borger vurderes om der er behov for at inddrage alle elementer eller om der skal foretages en udvælgelse af elementer, som er relevante ift. borgerens arbejdsevne. Såfremt det ikke er åbenlyst, bør det fremgå af sagen, hvorfor enkelte af elementerne evt. ikke er fundet relevante.

Det skal også vurderes, i hvor høj grad der skal arbejdes i dybden med det enkelte element. Dette kapitels beskrivelse af ressourceprofilens enkelte elementer giver eksempler

på, hvordan der kan arbejdes dybtgående med dem.

Sagsbehandleren skal efterfølgende kunne hæve sig op over de enkelte elementer og foretage en helhedsvurdering af borgerens resourcer, udviklingsmuligheder og barrierer.

En helhedsvurdering kræver bl.a. at sagsbehandleren skal kunne gennemskue og analysere samspillet mellem elementerne i ressourceprofilen. Eksempelvis kunne der under elementet helbred være tale om en varigt nedsat funktionsevne og samtidig ikke særlig høje præstationsforventninger i forhold til arbejdsmarkedet. Til gengæld kunne det tænkes, at borgeren havde gode sociale kompetencer og en indlæringsevne, der gjorde borgeren i stand til at gennemføre en uddannelse, som kvalificerede borgeren til et job på arbejdsmarkedet, hvor den nedsatte funktionsevne var uden betydning.

Eksemplet viser, at elementerne påvirker hinanden, og at borgeren ikke behøver at være ressourcestærk på alle elementer. Eksemplet viser således også, at elementet 'helbred' ikke kan stå alene, men skal ses i sammenhæng med de andre elementer.

Et andet eksempel kunne være en borger, der ikke havde nogen arbejdsmarkedserfaring, en kort skolegang, en god indlæringssevne, arbejdsrelevante interesser og problemer i forhold til sit sociale netværk. I eksemplet her kunne problemer i det sociale netværk være en barriere for, at borgeren anvendte sine interesser på arbejdsmarkedet eller at borgeren udviklede sine ressourcer ved opkvalificerende kurser i forhold til arbejdsmarkedet. Eksemplet viser, at der er samspil mellem elementerne, og at der kan optræde barrierer i ét element i forhold til at anvende eller udvikle ressourcer i et andet element.

Begge eksempler illustrerer, at der er samspil mellem elementerne og at de påvirker hinanden.

Ressourceprofilen skal således anvendes med omtanke. Den må ikke anvendes mekanisk i den forstand, at der spørges slavisk og lige meget til alle elementerne. Bruges ressourceprofilen mekanisk, er der risiko for, at sagsbehandleren ikke ser og møder den enkelte borger.

En mekanisk afdækning af alle elementerne i dybden kan også medføre et uhensigtsmæssigt tidsforbrug. Samtidig kan der ske en overop-

lysning af sagen, hvilket er i strid med forvaltningslovens § 32.

I næste kapitel redegøres nærmere for, hvornår ressourceprofilen skal tages i brug i et sagsforløb.

# Hvornår skal ressourceprofilen tages i brug? 5

Kapitlet handler om ressourceprofilens anvendelse på sygedagpenge- og aktiveringsområdet. Det redegør for, hvordan sagsbehandleren kan kvalificere sin visitationsvurdering og bruge ressourceprofilen i forhold til opfølgning i sagerne.

## 5.1 Anvendelse i forbindelse med sygedagpenge og aktivering

Som tidligere nævnt er anvendelsen af metoden lovbestemt, når der påbegyndes sager om revalidering, fleksjob og førtidspension. Metoden kan med fordel også anvendes i sager på sygedagpenge- og aktiveringsområdet.

Spørgsmålet er, hvornår det vil være relevant at anvende metoden i forhold til sygedagpenge- og aktiveringsområdet. Det vil det, når der er et kvalificeret grundlag for at antage, at der er risiko for, at borgerens arbejdsevne er eller vil blive truet.

I forhold til uproblematisk sager, hvor borgeren kan vende tilbage på arbejdsmarkedet uden særlig indsats (f.eks. kortvarig sygdom eller sager, hvor ledighed er eneste problem), skal der bruges færrest mulige ressourcer i sagsbehandlingen – også for at undgå fastholdelse i det sociale system (klientgørelse).

Samtidig er det vigtigt at sætte tidligt og målrettet ind i sager, hvor der er behov for en særlig indsats med henblik på, at borgeren hurtigst muligt kan blive selvforsørgende.<sup>9</sup>

Udgangspunktet for sagsbehandlingen bør være en formodning om, at borgeren selv kan komme ud på arbejdsmarkedet, med mindre der er noget, der tyder på det modsatte.<sup>10</sup>

Generelt kan det siges, at ressourceprofilen bør bruges i de tilfælde, hvor borgeren selv giver udtryk for, at arbejdsevnen kan være truet. Den bør også bruges i de sager, hvor sagsbehandleren vurderer, at borgerens arbejdsevne kan være truet, også selvom borgeren ikke selv i første omgang giver udtryk for det.

I de tilfælde, hvor hverken borger eller sagsbehandler mener, at borgerens arbejdsevne er truet, kan metoden også anvendes. Her vil det dog ikke være nødvendigt at arbejde med alle

<sup>9</sup> I følge tal fra KL handler ca. 10% af alle sygedagpengesager om personer med behov for en særlig indsats. Tilsvarende vurderes det i forhold til kontanthjælpsområdet, at ca. 2/3 af sagerne er sager, hvor der er behov for en særlig indsats. Det er i disse sager, det er relevant at anvende arbejdsevnetemetoden.

<sup>10</sup> Jf. Aktivloven §8 stk. 2.



elementerne i ressourceprofilen. Sagsbehandleren bør imidlertid skrive i sagen, hvorfor borgerens arbejdsevne ikke anses for truet.

Vurderingen af, hvornår det er relevant at bruge metoden i sygedagpenge- og aktiveringssager, svarer til de lovbestemte helheds- eller risikovurderinger<sup>11</sup> i den indledende visitationsfase i sygedagpenge- eller aktiveringssager.

Det centrale indhold i lovgivningen om den tidlige visitationsvurdering kan sammenfattes således:

- At der tidligst muligt og senest inden 8 uger skal foretages en kvalificeret vurdering af, om der er risiko for, at borgerens arbejdsevne og arbejdsmarkedstilknytning på længere sigt vil være truet eller ikke truet. Målet er som nævnt at iværksætte en tidlig og målrettet indsats i forhold til borgere, hvis arbejdsevne og arbejdsmarkedstilknytning er truet.
- At vurderingen skal foretages i et samarbejde med borgeren og eventuelt andre relevante parter, f.eks. virksomheder, faglige organisationer og læger.
- At borgeren skal have skriftlig besked om helheds- og risikovurderingen, herunder og-

så de præmisser, der ligger til grund for vurderingen, og om muligt hvilken retning det videre forløb vil have.

For yderligere information om lovgivning vedrørende den indledende visitationsfase, se bilag.

## 5.2 Kvalificering af sagsbehandlerens visitationsvurderinger

Arbejdet med helheds- og risikovurderingerne i den indledende visitationsfase stiller både sagsbehandleren og forvaltningen over for en række faglige udfordringer.

Sagsbehandleren skal i sit møde med borgeren tage udgangspunkt i borgerens ressourcer og udviklingsmuligheder med henblik på at tage stilling til, om og hvordan borgeren kan anvende sin arbejdsevne. Samtidig skal sagsbehandleren kunne forholde sig udviklingsorienteret og realistisk til eventuelle barrierer, der kan udgøre en risiko for borgerens arbejdsevne og arbejdsmarkedstilknytning.

Hvis sagsbehandleren møder borgeren med en meget problemfokuseret forhåndsindstilling,

<sup>11</sup> Jf. retssikkerhedsloven §§6 og 7.

vil der være stor risiko for, at borgeren bliver overbehandlet og fastholdt i en passiv rolle på offentlig forsørgelse.

Hvis omvendt sagsbehandleren møder borgeren uden en realistisk vurdering af eventuelle barrierer, der truer borgerens arbejdsevne og herunder udviklingsmuligheder, er der stor risiko for, at borgeren fastlåses i en passiv rolle, fordi der ikke iværksættes en tidlig og målrettet indsats.

Kvaliteten af visitationsvurderingerne er af stor betydning. Det er derfor vigtigt, at sagsbehandlerens vurderinger kan gøres til genstand for fælles dialog og refleksion. Forudsætningen for dette er, at der i sagsbehandlingen arbejdes systematisk og tydeligt med grundlaget for disse vurderinger.

Sagsbehandlerens viden kan generelt kvalificeres vha. fælles refleksion i forhold til eksempelvis målgrupper, dagpenge- og kontanthjælpsprofiler m.v., jf. boksen.

### **Målgrupper, dagpenge- og kontanthjælpsprofiler mv.**

Mange kommuner arbejder med informations- og styringsredskaber i form af målgrupper, dagpenge- og kontanthjælpsprofiler og lignende.

Eksempelvis kan en dagpengeprofil bidrage til at beskrive en række risikofaktorer, der kendetegner grupper af dagpengemodtagere. Det kan være en relevant viden for sagsbehandlerne og øge opmærksomheden i forhold til potentielle risikosager, hvor borgers arbejdsevne kan være truet.

Ved anvendelsen af den form for generaliseret viden skal sagsbehandlerne imidlertid være opmærksomme på, at statistiske risikofaktorer ikke direkte kan overføres til den konkrete borgers situation, selvom borgeren i øvrigt "passer" ind i karakteristikken af en risikogruppe.

Samtidig kan informationssystemer, der ensidigt fokuserer på risikofaktorer og problemer, medvirke til at fastholde en problemfokuseret tilgang i sagsbehandlingen. Det systematiske arbejde med ressourceprofilen på alle de sociale arbejdsmarkedsrettede områder skaber et godt grundlag for, at informations- og styringsredskaber kan suppleres med en resourcedimension.

For yderligere information: Socialministeriet (1999), "Sygedagpengeprofil" og Kommunernes Landsforening (2001), "Lokal politik for et mere rummeligt arbejdsmarked".

## Systematiske og tydelige visitationsvurderinger

I den indledende fase af en sygedagpengesag eller en aktiveringssag vil sagsbehandlerens kendskab til borgeren være begrænset til anmodningen om sygedagpenge eller kontanthjælp, medmindre der foreligger oplysninger om borgeren fra tidligere sagsforløb.

En begrundet forhåndsantagelse om, at borgers arbejdsevne er truet kan bygge på, at borgeren selv vurderer, at arbejdsevnen er truet, eller at arbejdspladsen, en faglig organisation eller lægen giver udtryk for det.

Sagsbehandlerens opfattelse af borgerens situation inden det første møde kan derudover være baseret på forhåndsantagelser, der har udgangspunkt i sagsbehandlerens faglige viden, praksiserfaringer, dagpenge- og kontanthjælpsprofiler, kategoriseringer af målgrupper mv., sammenholdt med de oplysninger sagsbehandleren har i sagen fra start.

Hvis sagsbehandleren har en begrundet forhåndsantagelse om, at borgerens arbejdsevne kan være truet, bør forhåndsantagelsen kvalificeres ved en yderligere belysning af borgers forhold. Sagsbehandleren kan her tage

udgangspunkt i relevante elementer i ressourceprofilen. Ofte vil det kun være relevant at belyse nogle få elementer i ressourceprofilen. F.eks. vil en belysning af elementerne 'arbejdsmarkedserfaring' og 'helbred' i mange tilfælde være tilstrækkelig.

Belysning af 'arbejdsmarkedserfaring' vil kunne tegne et billede af, om borgeren har haft en langvarig og stabil arbejdsmarkedstilknytning, eller om arbejdsmarkedstilknytningen har været kortvarig eller ustabil med mange perioder på overførselsindkomst.

I forhold til 'helbred' kan det f.eks. handle om at afklare, om der er tale om en veldefineret sygdom med veldefinerede behandlingsmuligheder, eller om der er tale om helbredsmæssige problemer, hvor diagnose og behandlingsmuligheder er uafklarede.

Følgende fremgangsmåde kan altså anvendes for at sikre systematiske og tydelige visitationsvurderinger:

1. På baggrund af de oplysninger, der foreligger om borgeren, formulerer sagsbehandleren inden kontakten med borgeren sin forhåndsantagelse af, om borgerens arbejdsevne er truet eller ikke truet, og hvilke præ-

misser vurderingen bygger på.

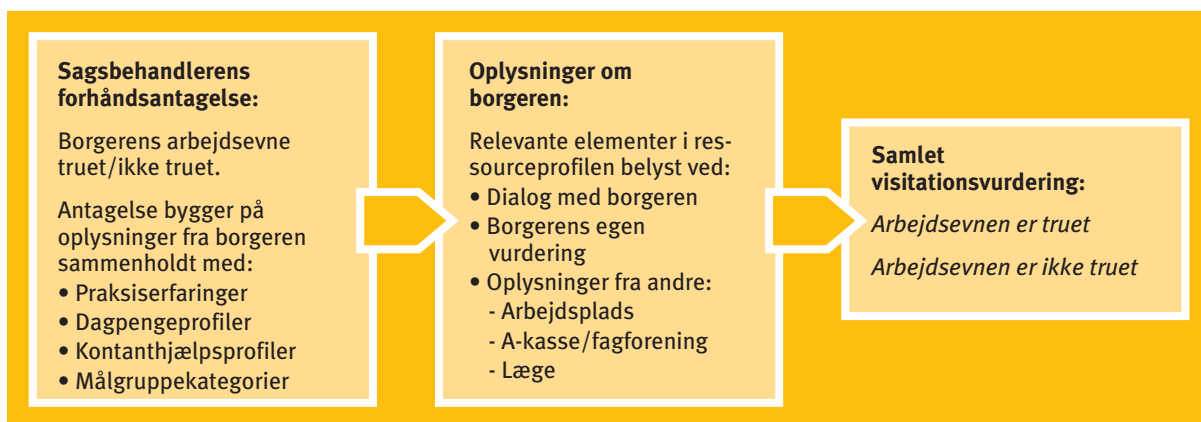
2. Gennem en dialog med borgeren får sagsbehandleren relevante oplysninger om borgerens forhold og borgerens vurdering af sin egen situation. Som nævnt vil det ofte være relevant at tage udgangspunkt i 'arbejdsmarkedserfaring' og 'helbred'. Yderligere relevante elementer fra ressourceprofilen kan anvendes til belysningen.
3. Efter mødet med borgeren foretager sagsbehandleren en visitationsvurdering. Grundlaget for visitationsvurderingen vil være en samlet faglig vurdering af den formulerede

forhåndsantagelse sammenholdt med oplysningerne om borgerens forhold og borgerens vurdering af sin egen situation.

Denne fremgangsmåde skaber samtidig grundlaget for den begrundede helhedsvurdering, der skal foretages og skriftligt meddeles borgeren senest 8 uger efter første henvendelse om løbende hjælp i henhold til retssikkerhedslovens § 7.

Det systematiske arbejde med kvalificering af sagsbehandlerens visitationsvurderinger er illustreret i følgende figur:

**Figur 5**  
Kvalificering af visitationsvurderinger



### 5.3 Metoden i forhold til opfølgningen

Efter den indledende visitationsfase er der i sygedagpenge- og aktivloven fastsat bestemmelser om opfølgning i sagerne. Tidsinterval- lerne for opfølgningen varierer fra sagsområde til sagsområde, men fælles for opfølg- ningsbestemmelserne er, at de overordnet skal tilgodeses to hovedformål, nemlig:

- En formel kontrol af, at betingelserne for at modtage en løbende forsørgelsesydelse fortsat er opfyldte
- En aktiv indsats med henblik på, at borgeren hurtigst muligt kan blive selvforsørgende via arbejde.

Begge formål skal tilgodeses i alle sager, men vægtningen mellem de to formål er meget forskellig, afhængig af om borgerens arbejdsevne er truet eller ej.

#### Hvis borgerens arbejdsevne ikke er truet

I forhold til de sager, hvor borgerens arbejds- evne ikke er truet, vil opfølgningsindsatsen primært koncentrere sig om formel kontrol af, at betingelserne for at modtage den løbende

forsørgelsesydelse fortsat er opfyldte.

Endvidere skal sagsbehandleren ved opfølg- ningen foretage en revurdering af, om borge- rens arbejdsevne fortsat ikke er truet – eller om der nu foreligger forhold, der giver grund- lag for at antage noget andet.

I forbindelse med revurderingen er det af stor værdi, at den indledende visitationsvurdering er foretaget på et dokumenteret grundlag. Dermed er det fra sagens start dokumenteret, hvilke temaer der bør gøres til genstand for re- vurdering.

Revurderingen kan indebære, at det må anta- ges, at borgerens arbejdsevne er truet. Det kan f.eks. handle om, at der i en sygedagpengesag er kommet nye oplysninger om borgerens hel- bredsforshold. De fører måske til, at den hel- bredsmæssige situation må vurderes at være mere kompliceret end først antaget.

#### Hvis borgerens arbejdsevne er truet

I forhold til de sager, hvor borgerens arbejds- evne er truet, vil hovedvægten i opfølgningen primært ligge på en tidlig og aktiv indsats.

Her kan ressourceprofilen være selve omdrej-

ningspunktet i den aktive opfølgningsindsats. Tidligt i sagsforløbet kan der i samarbejde med borgeren og eventuelle andre relevante samarbejdspartnere (arbejdsplads, faglig organisation mv.) tilrettelægges en målrettet proces i forhold til borgerens arbejdsevne og udviklingsmuligheder (se evt. kapitel 6).

# Det løbende arbejde med ressourceprofilen 6

Kapitlet handler om, hvordan sagsbehandleren sammen med borgeren kan arbejde udviklingsorienteret med borgerens ressourcer. Kapitlet handler også om, hvordan der kan arbejdes systematisk med ressourceprofilen gennem et helt sagsforløb. Kapitlet beskriver, hvordan ressourceprofilen bruges i forhold til belysning af ressourcer, udarbejdelse af handleplan og opfølgning på konkrete iværksatte aktiviteter.

## 6.1 Sagsbehandlerens dobbeltforpligtelse

I arbejdet med lovgivningen inden for det sociale arbejdsmarkedsrettede område er det sagsbehandlerens opgave at støtte borgeren i at anvende eller udvikle arbejdsevnen i forhold til arbejdsmarkedet med henblik på hel eller delvis selvforsørgelse.

Samtidig er det sagsbehandlerens opgave at træffe afgørelser eller indstille til afgørelser vedrørende borgerens forsørgelsesgrundlag i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Endelig er det sagsbehandlerens opgave at styre sagsbehandlingsprocessen. Styringen sker både for at kunne være den bedste støtte for borgeren og for at kunne træffe korrekte

afgørelser.

Det er vigtigt, at sagsbehandleren gør disse tre funktioner klart for borgeren. Sagsbehandleren skal således over for borgeren præcisere sin rolle som myndighedsperson, rådgiver og styrer af sagsbehandlingsprocessen.

Peter Høilund har beskrevet to af funktionerne som sagsbehandlerens 'dobbeltforpligtelse':

### Sagsbehandlerens dobbeltforpligtelse

*"Det kan siges, at sagsbehandleren ... har en dobbeltforpligtelse."*

*"Der er nemlig både tale om en etisk forpligtelse, dvs. at sagsbehandleren i fællesskab med borgeren må etablere en konstruktiv og fremadrettet fortælling, og en magtudøvende forpligtelse, der medfører, at sagsbehandleren er fagligt ansvarlig over for den institution, som sagsbehandleren er ansat i. Den sidste forpligtelse betyder, at sagsbehandleren til enhver tid må kunne stå inde for, at den endelige afgørelse er korrekt."*

Kilde: Høilund, P. (2000), 'Socialretsfilosofi'.



## 6.2 Udviklingspotentialiet ligger i ressourcerne

Som nævnt indledningsvis er det metodens grundsyn, at alle mennesker kan noget, og at mennesker kan udvikles ved at handle.

I forlængelse heraf er det vigtigt, at sagsbehandleren i samarbejdet med borgeren generelt vælger det udgangspunkt, at der er tale om et menneske med ressourcer og udviklingsmuligheder.

En efterlevelse af grundsynet kan være med til at udvikle borgerens syn på sig selv i en positiv retning. Fokuseringen på borgerens ressourcer i samspillet mellem sagsbehandler og borger har stor betydning for den måde, borgeren fortæller om sig selv på. Alt efter, hvilket udgangspunkt sagsbehandleren vælger, kan borgeren lægge større eller mindre vægt på sine ressourcer og barrierer og deres betydning for de fremtidige muligheder. Samtidig er det vigtigt at være opmærksom på, at den måde, borgeren fortæller om sig selv på over for sagsbehandleren, kan få betydning for, hvordan borgeren opfatter sig selv og sine handlemuligheder.

Sagsbehandlerens ressourcetilgang i samspil-

let med borgeren er ikke kun af væsentlig betydning for borgerens opfattelse af sig selv. Tilgangen er også af afgørende betydning for, at borgeren kan udvikle sine ressourcer i forhold til arbejdsmarkedet. Udviklingspotentialet og drivkraften i en udviklingsproces ligger i ressourcerne – ikke i barriererne og deres årsager.

Sagsbehandleren skal selvfølgelig forholde sig realistisk til eventuelle barrierer. Der vil være barrierer, som sagsbehandleren eller samarbejdspartnere kan hjælpe borgeren med at overvinde. I disse tilfælde vil det være naturligt at give disse barrierer plads i sagsbehandlingen med henblik på at reducere eller fjerne dem.

Der kan imidlertid også være tilfælde, hvor barriererne ikke kan fjernes eller reduceres. Her drejer det sig om at fokusere på, om der er andre ressourcer, der kan bygge bro over barriererne, så opmærksomheden fastholdes på mulighederne for udvikling og ændring. Samtidig skal borgerens skånebehov beskrives, så der kan arbejdes med ressourcerne på et realistisk grundlag.

Har borgeren barrierer for at udvikle eller anvende sine ressourcer, men samtidig tilstræk-

kelige ressourcer til at blive placeret på arbejdsmarkedet, er det ikke nødvendigt at arbejde med disse barrierer. Hensigten er ikke

nødvendigvis at finde (eller udvikle) arbejds-  
evnen til den 'optimale' jobplacering.

### Fra problem til løsning

Traditionelt vil man fokusere på problemet og dets årsag for at finde en løsning på problemet. Man kan imidlertid også anlægge en alternativ synsvinkel:

*Man behøver ikke kende årsagen til et problem for at finde en løsning.*

*Borgeren rummer selv løsningen på sine problemer.*

Filosofien er:

- At et hvilket som helst problem er uhyre kompliceret og kan være opstået på vidt forskellige måder med komplekse og uigennemskuelige årsagssammenhænge
- At det ikke er nødvendigt at kende problemets årsag til bunds for at løse det

Tankegangen er enkel og udtrykker stor tillid til, at den, der har problemet, også selv har evnen til at løse det.

Ifølge denne tankegang er det vigtige derfor, at borgeren kommer ud på arbejdsmarkedet, og ikke så meget, hvorfor vedkommende ikke er der nu.

Med inspiration fra: Holme, M. og Humle, A. (2000), "Fra problem til løsning".

## Borgerens udviklingsproces

Sagsbehandlerens dialog med borgeren er en væsentlig forudsætning for udviklingsprocessen, og sagsbehandleren kan gennem samtaler synliggøre borgerens ressourcer. Gennem samtaler kan borgeren blive støttet i et fremadrettet syn på sig selv og opdage nye handlemuligheder.

Der er naturligvis også grænser for, hvor langt man kan nå i udviklingen af borgerens ressourcer gennem samtaler. Udviklingen af borgerens ressourcer sker ikke alene gennem samtaler ved sagsbehandlerens skrivebord.

Borgeren kan tilegne sig nye ressourcer og finde nye udviklingsmuligheder gennem handling. Gennemførelse af konkrete udviklingsaktiviteter er afgørende i denne sammenhæng, f.eks. uddannelse, aktivering, virksomhedsrevalidering m.m.

Nye erfaringer kan få borgeren til at udvikle en ny opfattelse af sig selv. Det kan bl.a. ske som følge af, at virkelighedens rammer bliver ændret, f.eks. gennem aktivering, jobafklaringsforløb eller revalidering, eller at borgeren træder ind i et nyt miljø, møder nye mennesker m.v.

## Udgangspunkt i borgeren

Sagsbehandleren skal søge at møde borgeren der, hvor borgeren er. Dvs. det drejer sig om at finde en jobfunktion sammen med borgeren, som tilgodeser så mange af borgerens ønsker som muligt, og som samtidig er afstemt efter borgerens ressourcer og udviklingsmuligheder. Hvis borgeren umiddelbart har ressourcer, der er forenelige med et job, skal borgeren naturligvis så hurtigt som muligt i arbejde.

De fleste borgere vil gerne have et arbejde eller har i det mindste et ønske om at klare sig selv uden at være afhængig af det offentlige forsørgelsessystem.

## Positive forestillinger om arbejdsmarkedet

*”I enhver erhvervsorienteret indsats er det afgørende, at man opbygger positive forestillinger om arbejdsmarkedet og en tilværelse som selvforsørget. Det kan lyde som en selvfølge, men det er det ikke. Der er især to mulige faldgruber, man skal være opmærksom på:*

- **Skræmmende realisme.** Mange projekter gør en stor indsats for at give klienterne en realistisk forestilling om forholdene på arbejdsmarkedet. Målet er at gøre klienterne arbejdsmarkedspare, men man skal være varsom med, hvordan man gør det. Udsagn af typen: ”Det tempo kan du ikke slippe af sted med på arbejdsmarkedet” eller: ”På arbejdsmarkedet er det nogle helt andre krav, man skal leve op til” kan virke skræmmende og stik mod hensigten: Klienterne bliver skræmte og vil af al magt prøve at slippe for at komme hen på et så ubehageligt sted.

*Kravene på arbejdsmarkedet bør i stedet præsenteres konstruktivt som mål, klienten er på vej til at nå. Det bør også gøres klart, at klienterne på ingen måde skal leve op til de mest barske effektivitetskrav hverken første eller anden dag. De kan regne med, der bliver taget hensyn til dem.*

- **Beskyttelse mod farer.** I bestræbelserne for at gøre projekterne overskuelige for klienterne kan det forekomme, at projektmedarbejdere og vejledere lover klienterne, at projektet ikke drejer sig om, at de skal ud på arbejdsmarkedet – så slemt er det ikke. Selv om hensigten er konstruktiv, kan sådanne løfter medvirke til at skabe og vedligeholde det indtryk, at arbejdsmarkedet er et farligt sted.

*I stedet vil det være mere konstruktivt at bygge på den drøm om at kunne klare sig selv, som man kan finde hos de fleste klienter. Den drøm kan trække meget.”*

Kilde: ”Metodebog for projekter - aktivering og forrevalidering” T. Berg Sørensen, 2001.

Når en borger udtrykker et ønske om en fremtidig beskæftigelse, er det i sig selv et godt udgangspunkt – også selvom ønsket for sagsbehandleren forekommer svært opnåeligt. I stedet for at diskutere med borgeren om ønsket er realistisk, kan det bruges som et fælles udgangspunkt i den fortsatte afklaring og udvikling af borgernes ressourcer.

Det er ikke ensbetydende med, at borgeren kan få sit ønske realiseret, men det kan danne grundlag for, at der arbejdes frem mod en løsning, der er realistisk, dvs. en arbejdsfunktion, som borgeren har en reel mulighed for at kunne komme til at varetage.

### Et velbegrundet valg

*”Reel brugerindflydelse handler om autonome i betydningen velinformede og velovervejede valg, .... Det handler altså dels om tilstrækkelig viden om, hvad der kan vælges imellem, og hvad indholdet i tilbudet er. Og det handler måske også om støtte til at udvide erfaringshorisont”.*

*”Måske fremkommer man med et ønske, fordi det er det eneste, man kender til. Jette ønsker ”noget med køkken. Det har jeg prøvet før. Det kunne jeg godt lide”. Det prøver sagsbehandleren så at finde. Men Jettes erfaringshorisont er meget begrænset. Måske skulle den udvides? I hvert fald kunne det handle om i højere grad at undersøge, hvilke grundlag hun bygger sit ønske på.”*

Kilde: Carstens, A. (1998), 'Aktivering, klientsamtaler og socialpolitik'.

### Mødet mellem borger og forvaltning

I udførelsen af det sociale arbejde skal sagsbehandleren være opmærksom på, hvorledes

borgerens møde med forvaltningen forløber. Som tidligere nævnt skal der i forhold til uproblematiske sager, hvor borgeren kan vende tilbage på arbejdsmarkedet uden en særlig

indsats, bruges færrest mulige ressourcer – også for at undgå en klientgørelse af borgeren. Det er i alle tilfælde et mål, at borgeren tager ansvar for eget liv og egen udvikling.

Der er således tale om en række generelle forhold, som sagsbehandleren skal være bevidst om, og som sagsbehandleren skal forholde sig aktivt til i samspillet med borgeren.

Følgende opmærksomhedspunkter kan fremhæves i den forbindelse:

- Som det fremgår af afsnit 2.4, er sagsbehandlerens problemforståelse bygget op om sagsbehandlerens forforståelse og personkendskab til borgeren. Det er vigtigt at sikre, at forforståelsen ikke kommer til at stå i vejen for borgerens formulering af egne muligheder og problemstillinger.
- Sagsbehandleren skal, som tidligere nævnt, dokumentere oplysninger om borgeren. I den sammenhæng kan der være borgere, som er utrygge ved, at oplysninger om dem bliver registreret i et offentligt system. Det er derfor vigtigt at præcisere formålet med at indhente og registrere oplysninger, herunder at oplysningerne ikke videregives til andre uden borgerens samtykke.
- Sagsbehandleren skal være opmærksom på, hvilket sprog sagsbehandleren anvender i dialogen med borgeren, herunder at sagsbehandleren anvender et sprog, der giver mening for borgeren og uden forvaltningens interne ord og begreber.
- Sagsbehandleren skal være opmærksom på borgerens baggrund herunder i forhold til, hvilken kultur eller delkultur borgeren tilhører. Viden om forskellige (del)kulturer kan gøre sagsbehandleren bedre i stand til at omsætte lovgivningens rammer og muligheder til en konstruktiv udviklingsproces sammen med den konkrete borger.

### **6.3 Ressourceprofilen i den dynamiske udviklingsproces**

Der kan gives nogle overordnede retningslinier for, hvordan ressourceprofilen kan bruges i forhold til afklaring og udvikling af borgerens arbejdsevne. Retningslinierne er skitseret nedenfor i syv trin.

Retningslinierne er naturligvis en forsimpning af praksis, men kan give et indtryk af, hvordan ressourceprofilen kan anvendes i et sagsforløb. I praksis vil trinene ofte foregå sideløbende.

Sagsbehandleren bør altid forklare borgeren om den forestående proces og hvilke sagsbehandlingsskridt, der forestår, dvs. sagsbehandlingens fokus på borgerens ressourcer med henblik på, at borgeren opnår hel eller delvis selvforsørgelse.

### **Trin 1: Beskrivelse af borgerens ressourcer**

Sagsbehandleren skal gennem samtalen med borgeren finde frem til, hvilke ressourcer borgeren har, som kan anvendes på arbejdsmarkedet. Målet er i sidste ende at finde frem til en konkret jobfunktion, som borgeren kan varetage.

Dette vil typisk foregå som en 'pingpong'-proces, hvor sagsbehandler og borger dels beskriver borgerens ressourcer, og dels forsøger at finde ud af, hvilket erhvervsområde det kan være relevant for borgeren at beskæftige sig med. Afklaringen af borgerens ressourcer i forhold til arbejdsmarkedet vil således ofte starte relativt bredt for så gradvist at blive konkretiseret, efterhånden som borgerens ressourcer beskrives. Denne proces kan tage kortere eller længere tid afhængig af, hvilke relevante ressourcer borgeren har i forhold til arbejdsmarkedet. For nogle borgere kan det være nødvendigt at udvikle nogle helt elementære

ressourcer, for at borgeren kan komme ud på arbejdsmarkedet.

Som nævnt bør arbejdet med ressourceprofilen begynde der, hvor borgeren befinder sig. Det betyder, at man som sagsbehandler tager udgangspunkt i, hvordan borgeren oplever sin situation. Målet er at møde borgeren med henblik på at kunne gennemføre en konstruktiv og fremadrettet samtale. Det kan i starten af et forløb være hensigtsmæssigt at tage udgangspunkt i de mest faktaprægede elementer: 'Arbejdsmarkedserfaring' og 'uddannelse'. Hermed kan sagsbehandleren opnå kendskab til borgerens faglige kompetencer og danne sig et indtryk af, hvilke jobfunktioner borgeren umiddelbart må formodes at kunne varetage. Det er vigtigt, at sagsbehandleren lytter til borgerens egen oplevelse af sin situation og danner sig et indtryk af, hvad borgeren gerne vil. Sagsbehandleren kan derfor tage en dialog med borgeren om de elementer i ressourceprofilen, der handler om borgerens eget arbejdsmarkedsperspektiv. For at fastholde fokus i samtalen på borgerens ressourcer kan det være en god idé at parkere elementet 'helbred' til forholdsvis sent i en samtale.

Nogle borgere er klar over, hvad de kan, og vil have konkrete og realistiske forestillinger om,

hvordan kommunen kan hjælpe dem. Andre borgere vil være mere uafklarede om, hvad de kan, f.eks. fordi de ikke længere kan bestride deres hidtidige jobfunktion pga. sygdom.

Når sagsbehandleren afklarer, hvilke ressourcer borgeren har, skal sagsbehandleren være opmærksom på, om der er nogle af disse ressourcer, der evt. kan udvikles med henblik på at anvende dem på arbejdsmarkedet.

Sagsbehandleren dokumenterer oplysningerne om borgerens ressourcer og udviklingsmuligheder under de relevante elementer i resourceprofilen.

## **Trin 2: Match med jobfunktioner**

Når sagsbehandleren sammen med borgeren har dannet sig et billede af ressourcer og udviklingsmuligheder i forhold til arbejdsmarkedet, søger sagsbehandleren sammen med borgeren at finde frem til en eller flere konkrete jobfunktioner, som det kan være relevant at arbejde hen imod.

I nogle tilfælde vil borgerens ressourcer være umiddelbart forenelige med at varetage et job.

I andre tilfælde kan det dreje sig om at fast-

holde borgeren på en arbejdsplads. Her skal sagsbehandleren undersøge, om borgerens nuværende jobfunktion kan ændres, så den bringes til at matche borgerens ressourcer, og omvendt om borgerens ressourcer kan udvikles, så borgeren kan blive på arbejdspladsen. Sagsbehandleren bør som oftest indgå i et samarbejde med arbejdsmarkedsaktørerne om at fastholde borgeren i arbejde (se kapitel 8).

For nogle borgere vil det være relativt klart, hvilke jobfunktioner der er relevante set i forhold til borgerens ressourcer. Sammen med borgeren finder sagsbehandleren herefter ud af, om der er nogle af borgerens ressourcer, der skal udvikles, for at borgeren kan varetage den eller de identificerede jobfunktioner.

I andre tilfælde vil sagsbehandler og borger være usikre på, hvilke jobfunktioner der er relevante for borgeren. I disse tilfælde kan et jobafklaringsforløb være en god idé.

De oplysninger, der kommer frem i forbindelse med samtalen med borgeren, om hvilken jobfunktion der er relevant, eventuelle oplysninger fra samarbejdsparter og sagsbehandlerens egne vurderinger, skal dokumenteres.



### **Trin 3: Barrierer for udvikling eller anvendelse af ressourcer**

Når sagsbehandleren sammen med borgeren har fundet frem til, hvilke ressourcer der skal udvikles, skal det afklares, om der er barrierer for en sådan udvikling.

Det kan også være, at der er barrierer for at anvende borgerens ressourcer i forhold til jobfunktionen. Borgeren kan f.eks. have et fysisk eller psykisk betinget skånebehov.

Der behøver ikke nødvendigvis at være barrierer for at udvikle eller anvende ressourcerne, men hvis der er, sættes et udviklings- eller jobplaceringsforløb i gang, der enten forsøger at overvinde barriererne eller, hvis det ikke er muligt, tager højde for dem.

Sagsbehandleren skal under de relevante elementer i ressourceprofilen dokumentere, om der er barrierer for at udvikle eller anvende borgerens ressourcer.

### **Trin 4: Samlet ressourceprofil**

Sagsbehandleren skal herefter lave en samlet beskrivelse og vurdering af borgerens ressourcer, barrierer og udviklingsmuligheder.

Sagsbehandleren skal løbende overveje, om der er behov for indhentning af yderligere oplysninger, der kan afklare borgerens ressourcer, barrierer og udviklingsmuligheder.

Den samlede ressourceprofil skal forelægges for borgeren. Hvis borgeren er uenig i beskrivelser og vurderinger, skal sagsbehandleren tage stilling til, om der er grundlag for at fastholde beskrivelsen og vurderingen på trods af uenigheden. Hvis sagsbehandleren fastholder beskrivelsen og vurderingen på trods af uenigheden, skal sagsbehandleren begrunde det skriftligt i sagen og over for borgeren.

### **Trin 5: Arbejdsevnevurdering**

Sagsbehandleren skal vurdere borgerens arbejdsevne på baggrund af

- Den samlede beskrivelse og vurdering af elementerne i ressourceprofilen sammenholdt med
- Mulighederne for at matche borgerens ressourcer med én eller flere konkrete jobfunktioner.

Ved vurderingen af arbejdsevnen skal ressourceprofilens elementer således omsættes til

konkrete funktioner på arbejdsmarkedet.

Her skal sagsbehandleren vurdere, om borgerens arbejdsevne er tilstrækkelig til at kunne varetage et arbejde på det ordinære arbejdsmarked, i et fleksjob, eller om arbejdsevnen ikke muliggør hel eller delvis selvforsørgelse gennem beskæftigelse på arbejdsmarkedet.

Vurderingen er således afgørende for, hvorvidt borgeren tilkendes en ydelse og hvilken ydelse.

Hvis vurderingen af arbejdsevnen ikke kan danne grundlag for en endelig afgørelse i forhold til placering på arbejdsmarkedet og der fortsat eksisterer udviklingsmuligheder, handler næste trin i sagsbehandlingen om at igangsætte sådanne aktiviteter.

### **Trin 6: Handleplan og aktiviteter**

Med baggrund i borgerens ressourceprofil udarbejder sagsbehandleren i samarbejde med borgeren en handleplan. Den skal passe med de ressourcer, som borgeren skal udvikle, og de eventuelle barrierer, som borgeren skal overkomme. Dvs. sagsbehandleren skal tage stilling til, hvilke aktiviteter og eventuelle behandlingsforløb der skal sættes i gang.

Når der skal vælges en aktivitet, f.eks. et aktiveringsforløb, skal sagsbehandleren vurdere, om aktiviteten er i overensstemmelse med borgerens behov. Har aktiviteten en mål- og opgavebeskrivelse, kan sagsbehandleren få information her.

Sagsbehandleren bør under alle omstændigheder udarbejde en 'kravspecifikation' for de aktiviteter, der sættes i gang, og som kan bruges i dialogen med de relevante samarbejdspartnere. En kravspecifikation er bl.a. med til at klargøre, i hvilken sammenhæng aktiviteten indgår i borgerens udviklingsproces. Der er en nærmere beskrivelse af kravspecifikationer i afsnit 8.5.

### **Trin 7: Opfølgning**

Sammen med borgeren skal sagsbehandleren gennem hele sagsforløbet opdatere borgerens ressourceprofil. Det betyder, at sagsbehandleren løbende sørger for, at alle oplysninger og vurderinger, der er relevante i forhold til udvikling af borgerens arbejdsevne, skrives ind i borgerens ressourceprofil.

Som hovedregel vil det være oplysninger, der beskriver ændringer i borgerens ressourcer og barrierer, der skal dokumenteres i ressource-

profilen.

Ressourceprofil og handleplan er tæt forbundne.

Når sagsbehandleren føjer nye oplysninger til i ressourceprofilen, er det en god idé at overveje, om handleplanen også skal revideres. Sagsbehandler og borger skal således være opmærksomme på, at det kan være nødvendigt at ændre mål og delmål undervejs i borgerens udviklingsforløb.

### Trin 1-7: Løbende dokumentation

Sagsbehandleren skal gennem hele sagsforløbet dokumentere beskrivelsen, udviklingen og vurderingen af borgerens arbejdsevne.

Under hele forløbet skal sagsbehandleren løbende vurdere, om det er relevant at indhente oplysninger fra samarbejdspartnere. Hvis sagsbehandleren indhenter oplysninger fra samarbejdspartnere, skal det dokumenteres i ressourceprofilen (jf. kapitel 8 og regler om samtykke i afsnit 10.4).

### Figur 6

Brugen af ressourceprofilen i udviklingsprocessen



Sagsbehandleren vil endvidere ofte indgå i et internt samarbejde med andre sagsbehandlere. Det kan dels være i forbindelse med, at andre sagsbehandlere tager sig af delopgaver i forhold til en sag, dels i forhold til, at en sag overgår til en anden sagsbehandler under sagsforløbet. Hvor mange og hvilke interne samarbejdsflader, der er i forhold til andre sagsbehandlere, vil afhænge af, hvordan opgaverne i den enkelte kommune er organiseret.

Undersøgelser viser, at mere end hver anden borger har skiftet sagsbehandler 2-3 gange.<sup>12</sup> For borgeren opleves sagsbehandlerskift normalt som en belastning, ikke mindst fordi det kan indebære brud i sammenhængen og kontinuiteten i forløbet.

For borgeren vil det endvidere være belastende, hvis sagsbehandlerskift indebærer, at man starter forfra med indsamling af oplysninger. Alt efter måden, opgaverne organiseres på, kan antallet af skift i sagsbehandlingen reduceres, men sagsbehandlerskift kan under ingen omstændigheder fuldstændig undgås.

Sammenhængen og kontinuiteten i sagsbehandlingen i forhold til borgeren må derfor som minimum sikres gennem dokumentatio-

nen i sagerne og ved, at de forskellige sagsbehandlere arbejder ud fra et fælles grundlag. Arbejdsevnetoden og ressourceprofilen udgør et sådant fælles grundlag i forhold til beskrivelse, udvikling og vurdering af borgers arbejdsevne. Ved at anvende metoden på alle de sagsområder, hvor arbejdet med borgers arbejdsevne er det centrale, vil man således kunne mindske negative konsekvenser i forbindelse med sagsbehandlerskift.

## 6.4 Samtalen med borgeren

Samtalen med borgeren drejer sig om at støtte borgeren i at skabe et konstruktivt og fremadrettet syn på sig selv. Det drejer sig om sammen med borgeren at synliggøre ressourcer og se nye anvendelsesmuligheder for ressourcerne på arbejdsmarkedet.

Der er imidlertid mange mekanismer på spil, når sagsbehandler og borger mødes. Disse mekanismer kan få stor betydning for, hvordan samtalen forløber, hvordan parterne opfatter hinanden og i sidste instans udfaldet af den udviklingsproces, borgeren gerne skal gennemgå på baggrund af sine møder med sagsbehandleren.

<sup>12</sup> Jf. Socialministeriet (2001), "Metodevejen – et læringshæfte".

I det følgende gives en kort introduktion til nogle af de forhold, som sagsbehandleren skal være opmærksom på i mødet med borgeren. Afsnittet er tænkt som en appetitvækker eller genopfriskning og er ikke tænkt som værende udtømmende. Der er således mere information at hente i den omfattende litteratur, der er på området.<sup>13</sup>

### **Afhjælp borgerens ubehag i samtalsituationen**

Borgere, der ansøger om hjælp fra forvaltningen, kan fra begyndelsen eller under samtaleforløbet føle ubehag ved at skulle have kontakt med forvaltningen. Ubahaget kan tage sit udspring i en følelse af afmagt over ikke at kunne klare sine problemer selv eller en oplevelse af modvilje mod at blive afhængig af eller få stillet krav fra det offentlige system.

Den bedste støtte, sagsbehandleren kan give borgeren, er at give borgeren mulighed for at formulere sin egen opfattelse af situationen.

Her skal der kort gives nogle støttende teknikker, som sagsbehandleren kan bruge for at hindre eller mindske borgerens ubehag, så både borger og sagsbehandler får noget konstruktivt og positivt ud af samtalen.

### **Støttende handlinger, man kan bruge over for borgeren:**

- Udtrykke accept og respekt
- Give mulighed for, at borgeren kan udtrykke belastende følelser
- Tilkendegive forståelse
- Give opmuntring i forbindelse med det positive og vellykkede
- Give konkret hjælp og verbal opmærksomhed

Kilde: Damgaard, I. og Nørrelykke, H. (2000), 'Den personlige samtale'

### **At trænge sig på og vige tilbage**

Som nævnt bør borgeren gives mulighed for at formulere sin egen opfattelse af situationen. Sagsbehandleren skal også være opmærksom på, at det ikke 'kammer over' og medvirker til at fastlåse borgeren i sit billede af sig selv.

<sup>13</sup> Se listen med supplerende litteratur, hvori en udvalgt del af litteraturen indgår.

I samtalen med borgeren skal sagsbehandleren kunne håndtere balancen mellem at trænge sig på og vige tilbage. Hvis sagsbehandleren vurderer, at det er relevant at tale om nære emner, er det vigtigt at respektere, at der skal oparbejdes den tillid, en sådan samtale fordrer.

ren vurderer, at det er relevant at tale om nære emner, er det vigtigt at respektere, at der skal oparbejdes den tillid, en sådan samtale fordrer.

*”– Hvordan bærer man sig ad? Spurgte den lille prins. – Man skal være meget tålmodig, svarede ræven. Først skal du sætte dig et stykke fra mig, således, i græsset. Jeg skæver til dig, og du siger ingenting. Ordene er misforståelsens kilde.*

*Men for hver dag ville du rykke lidt nærmere”*

Saint-Exupéry, A. De: 'Den Lille Prins'

Det er relevant at huske på, at formålet med at tale om nære emner ikke er at fordybe sig i emnet som sådan; formålet er at få løsnet op for nogle ting eller bygge broer, der kan skabe betingelser for en udviklingsproces. Samtidig skal det vurderes, hvilke konsekvenser det kan have for borgeren, hvis bestemte emner ikke bliver berørt.

## Spørgeteknikker

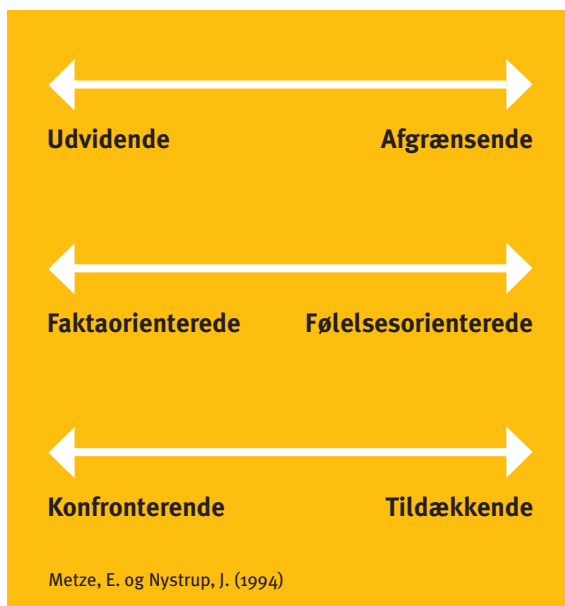
Kommunikation er en proces, og samtalen er en vigtig komponent i denne proces.

I den konkrete sagsbehandling er det vigtigt, at sagsbehandleren styrer samtalen på en måde, der åbner op for de oplysninger, der er re-

levante for at kunne foretage en socialfaglig vurdering af situationen og for at kunne træffe afgørelse i sagen. Af den grund må sagsbehandleren have kendskab til, hvordan forskellige spørgeteknikker eller gensvarsmodeller påvirker samtaleforløbet. Som et gammelt ordsprog siger: ”som man råber i skoven, får man svar”.

Nedenfor er skitseret en model for nogle måder, sagsbehandleren kan spørge på, når der skal tales om nogle bestemte ting, eller samtalen skal drejes i en mere konstruktiv retning. Modellen er naturligvis en forenkling af virkeligheden. Den skal derfor også kun opfattes som input til, hvordan sagsbehandleren kan styre en samtale.

**Figur 7**  
Spørgeteknikker



De *udvidende* spørgsmål kan f.eks. bruges til at få borgeren til at fortælle mere om fritidsinteresser: ”Kan du ikke fortælle lidt mere om, hvad det er, du synes, der er spændende ved at komme i den klub?” – eller i forhold til arbejdsmarkedserfaring: ”Det lyder, som om du har haft mange opgaver, du var glad for i det værested. Kan du uddybe, hvad det var, du lavede, og hvad du godt kunne lide ved det?”

For at holde den røde tråd i samtalen kan sagsbehandleren bruge *afgrænsende* spørgsmål: ”Vi har i dag aftalt at tale om, hvad du selv gerne vil have, at der skal ske i forhold til arbejde eller uddannelse”.

De *faktuelle* spørgsmål kan handle om at få viden og data, f.eks.: ”Hvordan ser din bolig-situation ud?”

De *følelsesorienterede* spørgsmål kan f.eks. bruges til at afdække, hvilke følelser borgeren har i forhold til at skulle begynde på en ny arbejdsplads: ”Hvordan tror du, at du ville føle det, hvis du skulle begynde på arbejdet i morgen?” – eller som gensvar: ”Jeg kan godt forstå, at du bliver nervøs, det er også længe siden, du har været på arbejdsmarkedet, det er helt naturligt, du får det sådan”.

De *konfronterende* spørgsmål kan f.eks. bruges, når sagsbehandleren har mistanke om, at en borger har et alkoholmisbrug, der har betydning for vedkommendes arbejdsevne: ”I de papirer, jeg har fået fra Peter fra projektgården, har han skrevet, at du nogle gange mødte beruset op på arbejde. Hvorfor gjorde du det?” Eller i forhold til at udvikle mål for arbejdet: ”Jeg forstår ikke helt sammenhængen mellem, at du siger, du gerne vil tage en uddannelse til

pædagog, og at du samtidig siger, at du her og nu er nødt til at få et arbejde for at tjene nogle penge”.

De *tildækkende* spørgsmål vil ofte bevirke, at kommunikationen bliver fastlåst. I nogle situationer kan det dog være relevant at bruge et tildækkende svar. Hvis for eksempel borgeren fastholder fokus på tidligere problemer, og det ikke er muligt via andre metoder at få borgeren til at tale om sine ressourcer: ”Jeg kan godt høre, at du er optaget af din sygdom lige nu, men det må vi tale om på et andet tidspunkt”.

Følgende spørgemåder kan anvendes som inspiration til at fremme selve processen sammen med borgeren og for at give borgeren mulighed for at fortælle om sig selv med eget valg af ord:

### Processpørgsmål – inspirationsliste

- Hvordan påvirker det dig...?
- Hvordan gjorde du det... ?
- Hvem sagde det... ?
- Hvordan reagerede du...?
- Hvordan har du det med...?
- Har du oplevet det før... ?
- Hvordan viser du det...?
- Hvad mener du om...?
- Hvad betyder dit smil, din panderynken... ?
- Hvad forestiller du dig, der vil ske... ?
- Er det en regel, at...?
- Er det et mønster, at... ?

Kilde: Damgaard, I. og Nørrelykke, H. (2000), 'Den personlige samtale' s. 91-92



## 6.5 Uenighed med borgeren

Uenighed mellem sagsbehandleren og borgeren kan forekomme både i forhold til udviklingsprocessen og i forhold til konkrete afgørelser om arbejdsevnen. Det er ganske enkelt et vilkår i samarbejdet mellem sagsbehandler og borger.

Når borgeren erklærer sig uenig i sagsbehandlerens vurderinger eller afgørelser, må sagsbehandleren i første omgang lytte til borgerens synspunkter og begrundelser. Borgerens uenighed skal søges konkretiseret af sagsbehandleren, så det bliver tydeligt, hvori uenigheden består. Herefter må sagsbehandleren vurdere, om borgerens synspunkter og begrundelser tilfører sagsbehandleren en ny viden, som kan give anledning til en ændret faglig vurdering eller afgørelse.

I modsat fald må sagsbehandleren fastholde sin faglige vurdering eller afgørelse. I den forbindelse har borgeren naturligvis krav på, at sagsbehandleren loyalt fremstiller borgerens indvendinger og begrunder årsagen til, at vurderingen eller afgørelsen fastholdes.

I situationer, hvor der opstår uenighed med borgeren, er det vigtigt, at sagsbehandleren

vedstår sig sin myndighedsfunktion.

Borgeren vil i mange situationer have lettere ved at respektere uenighed og afgørelser, der går borgeren imod, hvis sagsbehandlerens vurderinger og afgørelser er ledsaget af en reel forklaring og respekt for borgerens opfattelse af sin situation. Således behøver uenighed ikke blokere for et fortsat konstruktivt samarbejde mellem sagsbehandler og borger. Sagsbehandleren skal være åben omkring sine vurderinger og sin myndighedsfunktion og ikke søge at fremtvinge en enighed hos borgeren.

## Åbenhed om opfattelser og vurderinger

*”Afklaring forudsætter endelig, at denne magtrelation (magtrelationen mellem sagsbehandler og borger) gøres klar og synlig. Det handler altså ikke om at forsøge at svække myndighedsrollen, men tværtimod om at påtage sig den. Både gennem de eksplicitte vurderinger og ved at sørge for, at klienten er velinformeret om sine procesuelle rettigheder og de muligheder, de giver ham for trods alt at sætte visse grænser for myndighedsudøvelsen. En klar og synlig myndighedsrolle vil i øvrigt efter min opfattelse i langt højere grad bidrage til den tillid fra klientens side, som ellers søges opnået ved at svække denne rolle.”*

Kilde: Carstens, A. (1998), 'Aktivering, klientsamtaler og socialpolitik'.

Uenighed i forhold til borgerens udviklingsproces om vurdering af borgerens ressourcer og udviklingsmuligheder kan til tider i sig selv være konstruktiv. Uenighed kan være et afsæt for, at borgeren reflekterer over sin egen situation og evt. ser sig selv i et nyt perspektiv. Det kan også meget vel vise sig, at uenighederne fortoner sig eller er irrelevante i forhold til den handleplan, der træder frem på baggrund af den fortløbende dialog med borgeren.

### Fokus på borgerens ressourcer

Der kan hos nogle borgere være en forvent-

ning om, at der i sagsforløbet skal være fokus på barriererne frem for på ressourcerne.

Sagsbehandlerne kan fra begyndelsen ved hjælp af metoden fortælle borgeren, at der i hele afklaringsforløbet vil blive sat fokus på ressourcerne. På den måde kan metoden bruges til at mindske et eventuelt misforhold i forventningerne hos borger og sagsbehandler.

Arbejdsevne metodens redegørelse for, hvilke elementer der bør indgå i en beskrivelse af borgerens ressourcer, kan endvidere støtte sagsbehandleren i at holde fast i ressourceperspektivet.

## Pas på diagnosejagten

I nogle tilfælde kan der være tale om, at der er uoverensstemmelse (diskrepans) mellem borgerens subjektive sygdomsopfattelse og lægernes beskrivelse af de objektive fund. Det gælder bl.a. i forhold til en række tilstande, der er kendetegnet ved smerter, træthed, søvnproblemer, koncentrationsbesvær m.v., hvor der ved lægelige undersøgelser ikke kan findes objektive forklaringer på symptomerne, og hvor der derfor ikke kan stilles en diagnose og iværksættes behandling.

Det er i disse tilfælde vigtigt, at sagsbehandleren nøje overvejer, hvornår de lægelige oplysninger er tilstrækkelige. Der er ingen grund til at indhente en række speciallægeerklæringer, der alligevel ikke bidrager til en yderligere afklaring.

Indhentning af for mange speciallægeerklæringer vil endvidere kunne medvirke til at fastlåse borgeren i en patientrolle, der i sig selv kan blive en barriere for udviklingen af borgerens ressourcer. Samtidig kan borgeren opleve en mistænkeliggørelse, der vanskeliggør samarbejdet. Kunsten er altså her at stoppe jagten efter diagnoser, respektere borgerens sygdomsopfattelse, og så i øvrigt koncen-

trere sig om, hvilke ressourcer der kan overvinde denne barriere.

# Beskrivelse, vurdering og afgørelse af sagen 7

Kapitlet forklarer, hvordan sagsbehandleren gennemfører en systematisk dokumentation gennem hele sagsforløbet. Det redegør for, hvad forskellen er mellem beskrivelse og vurdering, hvad kravene er til en god beskrivelse samt grundlaget for en korrekt afgørelse. Endvidere indeholder kapitlet retningslinier for, hvad sagsbehandleren skal være opmærksom på, når der skal udarbejdes en god begrundelse til borgeren.

## 7.1 Beskrivelse og vurdering

Dokumentation i sagsforløbet tjener to formål:

- At kunne arbejde målrettet med borgerens udviklingsproces og
- At tilvejebringe et kvalificeret grundlag for at træffe en korrekt afgørelse og give en god begrundelse.

Dokumentation i sagsforløbet er således vigtig både i forhold til selve udviklingsprocessen, hvor dokumentationen er med til at målrette forløbet, og i forhold til at træffe afgørelser. Her danner dokumentationen grundlaget for den begrundelse, der skal gives for afgørelsen.

Gennem hele sagsforløbet skal udviklingen af borgerens ressourcer dokumenteres, og det skal gøres på en systematisk måde.

For at systematisere dokumentationen i resourceprofilen er det vigtigt, at sagsbehandleren skelner mellem beskrivelse, dvs. sagens oplysninger, og sagsbehandlerens faglige vurdering af sagen. Der skal således skelnes mellem:

- Beskrivelser, som sagsbehandleren laver på baggrund af de oplysninger og den dokumentation, som sagsbehandleren løbende får gennem sine samtaler med borgeren og gennem information fra andre samarbejdspartnere.
- Den faglige vurdering, som sagsbehandleren foretager på baggrund af sagens oplysninger.

Det er vigtigt, at sagsbehandleren ikke indhenter oplysninger og dokumentation i 'blinde'. Det skal derfor understreges, at det kun er de oplysninger, der er relevante i relation til borgerens arbejdsevne og mulighederne for at udvikle den, der skal indhentes. Dokumentationsgrundlaget skal være tilstrækkeligt til, at der kan træffes afgørelse på baggrund af det.

Som en rettesnor er det gennem et sagsforløb fortrinsvis oplysninger, der vidner om karakteren af og ændringer i borgerens ressourcer og arbejdsevne, der skal dokumenteres. Sagsbehandleren skal dog være opmærksom på, at det også kan være relevant at dokumentere oplysninger, der forstærker og underbygger en tidligere foretaget vurdering.

I en beskrivelse skal sagsbehandleren således

i et klart og tydeligt sprog nedskrive de relevante oplysninger i sagen. På baggrund af sagens oplysninger udfærdiger sagsbehandleren løbende i processen faglige forklaringer og vurderinger. Disse vurderinger kan hjælpe sagsbehandleren med at målrette udviklingsforløbene og tvinger så at sige sagsbehandler og borger til at reflektere og tage stilling til, hvordan udviklingsforløbet skrider frem.

### **Krav til en god beskrivelse**

En god beskrivelse...

- angiver sagens faktiske oplysninger og centrale vurderinger fra andre.
- er relevant og saglig. Dvs., at det er kun det, der efter en socialfaglig vurdering er relevant i relation til den konkrete afklaring og afgørelse, som skal skrives ned.
- er konkret og præcis. Eksempelvis skal en lægeerklæring ikke gengives ordret fra ende til anden, men det væsentligste indhold, herunder konklusionen fra lægeerklæringen skal skrives ned.
- er neutral. Dvs., at sagsbehandleren i sin udvælgelse af de relevante oplysninger skal forholde sig neutralt til oplysningernes indhold. Beskrivelsen skal ikke indeholde sagsbehandlerens egne værdiladede sætninger, der kan tolkes forskelligt af forskellige sagsbehandlere.

Borgeren skal i videst muligt omfang opfatte ressourceprofilen som sit eget dokument og kunne genkende sig selv i det beskrevne. Rent praktisk kan genkendelse sikres på flere måder. I nogle tilfælde kan det være en fordel at skrive/indtaste de enkelte elementbeskrivelser med borgerens aktive medvirken.

I andre situationer vil det være til større gavn at lade samtalen flyde frit. Sagsbehandleren samler så efterfølgende op på de enkelte elementer for herefter at høre borgeren, om beskrivelsen svarer til borgerens egen opfattelse.

Hvilken måde der er bedst, kommer helt an på borgeren og samtalsituationen.

Vurderingen af borgerens ressourceprofil og arbejdsevne er sagsbehandlerens faglige vurdering, som borgeren i sidste instans kan erklære sig enig eller uenig i. Hvis der er uenighed mellem sagsbehandlerens og borgerens vurdering, skal sagsbehandleren præcisere, hvori uenigheden består. Hvis sagsbehandleren vælger ikke at imødekomme borgerens indvendinger, skal det fremgå af sagen sammen med sagsbehandlerens faglige forklaring på, at vurderingen fastholdes.

Vurderingen af borgerens arbejdsevne foreta-

ges af sagsbehandleren på baggrund af oplysningerne om borgeren og delvurderinger af de enkelte elementer i ressourceprofilen.

## 7.2 Understøttelse af korrekte afgørelser

Grundlaget for at træffe en korrekt afgørelse er et kvalificeret sagsgrundlag og et veldokumenteret sagsforløb. Endvidere er det som tidligere nævnt en stor hjælp, hvis sagen er dokumenteret på en systematisk måde, hvor der er skelnet mellem sagens oplysninger og sagsbehandlerens faglige vurderinger.

I forbindelse med afgørelser skal sagsbehandleren vurdere borgerens arbejdsevne på baggrund af en samlet beskrivelse og vurdering af elementerne i borgerens ressourceprofil.

Endvidere skal vurderingen af arbejdsevnen ske ved, at elementerne i borgerens ressourceprofil holdes op mod konkrete funktioner på arbejdsmarkedet.

Hvis det vurderes, at arbejdsevnen er tilstrækkelig til at varetage et arbejde på det ordinære arbejdsmarked, herunder efter overenskomsternes sociale kapitler, så skal borgeren henvises til ordinær beskæftigelse.

Hvis det vurderes, at arbejdsevnen ikke er tilstrækkelig til at kunne varetage et arbejde på det ordinære arbejdsmarked, men at arbejdsevnen kan forbedres, så skal kommunen give tilbud om aktiviteter, der kan forbedre arbejdsevnen.

Hvis det vurderes, at arbejdsevnen ikke kan forbedres, og den ikke er tilstrækkelig til at kunne varetage et job på normale vilkår, herunder efter overenskomsternes sociale kapitler, men at arbejdsevnen er tilstrækkelig til et fleksjob, så skal kommunen træffe afgørelse om et fleksjob.

Hvis det vurderes, at borgeren ikke har en tilstrækkelig arbejdsevne til at kunne varetage et fleksjob, og det ikke er muligt at forbedre arbejdsevnen, så skal kommunen træffe afgørelse om førtidspension.

Alle disse vurderinger skal kunne begrundes i de fagligt relevante præmisser – der skal med andre ord kunne gives en faglig forklaring.

### **7.3 En god begrundelse til borgeren**

Borgeren skal kunne forstå den begrundelse, som kommunen giver for en afgørelse. En god begrundelse har to egenskaber: Det faglige indhold og måden, den rent sprogligt formuleres og opbygges på.

Det er således ikke nok, at begrundelsen indeholder de rigtige faglige oplysninger, hvis den er formuleret uforståeligt. Det er heller ikke tilstrækkeligt, at borgeren forstår begrundelsen, hvis ikke der er fagligt belæg for den. Begrundelsen skal være gennemskuelig og kunne efterprøves i praksis.

Nedenfor gives nogle retningslinjer for, hvad sagsbehandleren skal være opmærksom på, når der skal laves en god begrundelse.

## Den gode begrundelses 10 bud

### 1 Gør dig klart, hvem du skriver til

Brug et sprog, som modtageren kan forstå. Brug korte sætninger. Undgå mange indskud. Brug omskrivninger i stedet for lange ord. Undgå fremmedord. Sørg for en ordentlig tegnsætning.

### 2 Brug aldrig fagudtryk

Alle fag har deres eget sæt af ord, en terminologi eller fagjargon, der anvendes, når man udveksler oplysninger og drøfter sager med fagfolk. Mange fagudtryk bliver til en selvfølgelig del af hverdagen, men man kan ikke forvente, at borgeren forstår dem. Hvis det alligevel er nødvendigt at bruge fagudtryk, så skal de forklares. Det er f.eks. ofte nødvendigt at forklare nogle udtryk, når der henvises til lægeerklæringer.

### 3 Vær ærlig

En begrundelse skal evt. indeholde ubehagelig information. Det ubehagelige kan både vedrøre den person, man skriver til, eller den myndighed, man repræsenterer. Men hvis det afgørende er, at klienten er alkoholiker og ikke vil gå i behandling, bliver man nødt til at skrive det. Hvis det afgørende er, at hidtidige tilbud om aktivering ikke har været relevante, bliver man også nødt til at skrive det – selvom det kan være en ubehagelig besked om sagsbehandlingen i ens egen organisation.

### 4 Vær nænsom

Selvom en klient er dybt alkoholiseret, kan det godt skrives nænsomt. Skriv f.eks.: ”Deres alkoholforbrug er så stort, at det i sig selv kan være årsag til Deres problemer”. Skriv ikke: ”Deres alkoholforbrug er for stort”.



## **5 Vær konkret**

Man skal anvende et konkret sprog. Det er de faktiske omstændigheder i forhold til den konkrete afgørelse, der skal beskrives. Man skal forholde sig objektivt til det, man lægger vægt på i sagen. Hvis borgeren selv har givet supplerende oplysninger til sagen, er det kun de oplysninger, der er relevante for den konkrete afgørelse, der skal tages med.

## **6 Først afgørelse, så begrundelse**

Borgeren skal have klar besked med det samme, dvs. i starten af brevet. Det er meget frustrerende at modtage en afgørelse på tre sider, hvor først alle sagens oplysninger er gengivet og derefter en masse retsregler, mens det, det hele handler om – afgørelsen – først findes nederst på side 3.

## **7 Skab struktur i afgørelsen**

En god afgørelse kan struktureres således: Selve afgørelsen, en begrundelse, sagens oplysninger, og henvisning til retsregler. Selve afgørelsen omfatter 'den klare besked', dvs. det konkrete udfald af afgørelsen. Sagens oplysninger skal indeholde de relevante faktiske oplysninger i forhold til den konkrete sag. I begrundelsen skal der skrives, hvad der er lagt vægt på i sagen. I henvisningen til retsreglerne skal der henvises til de regler, der er relevante for at træffe afgørelsen; endvidere kan henvisninger til retspraksis også indgå i afgørelsen.

## **8 Nævn kun relevante faktiske oplysninger**

Det er en almindelig fejl at gengive for mange faktiske omstændigheder i sin begrundelse. Det skal man ikke – begrundelsen skal ikke være et sagsresumé. Man skal beskrive det, der er væsentligt for sagens afgørelse. En god tommelfingerregel er, at væsentlige oplysninger er af en sådan art, at hvis de bliver ændret, vil det også føre til en ændret afgørelse.

Husk, at en konklusion i en speciallægeerklæring er en vurdering. Udsagn herfra kan derfor ikke i sig selv være en del af en begrundelse. Derimod kan det være nødvendigt at forholde sig til en sådan vurdering: ”Vi er/er ikke enige i NN’s vurdering, fordi...”

Tilsvarende er en intern lægekonsulents vurdering ikke en faktisk oplysning. ”Fordi lægen siger det”, er ikke en begrundelse.

### **9 Henvisning til retsregler**

Det er svært at henvise til retsregler, uden at sproget bliver tungt. Det kan være en idé at bruge følgende formulering: ”De(n) bestemmelse(r), der har betydning for denne afgørelse er x-lov § y, stk. z og...” og at vedlægge en kopi af lovbestemmelserne.

Man kan også skrive ”efter x-lov § y, stk. z er det en betingelse, at.... Denne betingelse er ikke opfyldt i Deres tilfælde. Det skyldes, at ...”

### **10 Begrundelse som kommunikation**

Borgeren har ikke altid ret, men en god begrundelse kan gøre borgeren i stand til at forstå, hvorfor afgørelsen er, som den er. En god begrundelse efterlader ikke borgeren i tvivl om, hvad der har været grundlaget for afgørelsen. Derfor vil borgeren også i forbindelse med et evt. ønske om at anke afgørelsen få et godt grundlag at anke på baggrund af. Den gode begrundelse giver også ankeinstansen et klart billede af, hvad der har været grundlaget for afgørelsen.

## 8 Samspil med samarbejdspartnere

Kapitlet handler om relationerne mellem sagsbehandler og samarbejdspartnere i arbejdet med at fastholde, afklare og udvikle borgerens arbejdsevne. Kapitlet redegør for, hvordan samspillet med samarbejdspartnere kan kvalificeres og systematiseres.

### 8.1 Formål med samspillet

For at kunne beskrive, udvikle og vurdere borgerens arbejdsevne vil sagsbehandleren i de fleste sager have behov for at indgå i samspil med en lang række af samarbejdspartnere. Samspillet med samarbejdspartnere er en forudsætning for at kunne foretage et match mellem borgerens ressourceprofil og arbejdsmarkedets kvalifikationskrav.

Nogle samarbejdspartnere indgår i mange sagsforløb, mens andre kun indgår i enkelte sager. Nogle samarbejdspartnere har i forvejen relationer til borgeren, andre inddrages undervejs i sagsforløbet.

De forskellige samarbejdspartnere har forskellige opgaver, interesser og mål både i forhold til borgeren og i forhold til sagsbehandlingsprocessen.

Helt overordnet har samspillet med samar-

bejdspartnere to formål:

- Samarbejdet bidrager til at fastholde, afklare eller udvikle borgerens arbejdsevne.
- Samarbejdet bidrager med oplysninger, der indgår i grundlaget for afgørelser vedrørende borgerens arbejdsevne m.v.

Nogle samarbejdspartnere bidrager i forhold til begge formål, andre primært i forhold til et af formålene. Endelig er der samarbejdspartnere, der ikke direkte bidrager i forhold til de to formål, men som har en rådgivende funktion i forhold til sagsbehandleren.

Under alle omstændigheder er det altid sagsbehandleren, der har det overordnede ansvar for sagen. Det indebærer, at det er sagsbehandleren, der er ansvarlig for både at styre samspillet og at foretage de samlede vurderinger, der ligger til grund for de forvaltningsmæssige afgørelser.

Sagsbehandleren skal således:

- Formidle og styre samarbejdsprocessen.
- Sørgе for, at samspillet med samarbejdspartnere har et fælles overordnet mål med ud-

gangspunkt i grundlaget for borgerens udviklingsproces.

- Sørge for, at samarbejdspartnerne har det nødvendige informationsgrundlag for at kunne bidrage med deres del til udviklingsprocessen.
- Sørge for systematiske og kvalificerede tilbagemeldinger fra samarbejdspartnerne, så udviklingsprocessen løbende dokumenteres.

Anvendelsen af ressourceprofilen understøtter sagsbehandlerens styring af sagsforløbet og samarbejdsprocesserne. For at sagsbehandleren kan udfylde sin rolle, skal kommunen sikre, at sagsbehandleren har redskaber til at have overblik over følgende:

- Hvilke relevante samarbejdspartnere har kommunen til sin rådighed?
- Hvad kan samarbejdspartnerne bidrage med i den konkrete sag, og hvilken rolle skal de have?
- Hvilke rammer er fastlagt for samarbejdet?

## 8.2 Hvad siger lovgivningen om samspillet?

Inddragelse af samarbejdspartnerne i sagsbehandlingen indgår i lovgivningen på de sociale arbejdsmarkedsrettede områder. I sygedagpengelovens § 24, stk. 2, er der således fastsat bestemmelser om, at kommunen i forbindelse med den første opfølgning skal tage stilling til, i hvilket omfang man skal inddrage læger, hospitals- og revalideringsinstitutioner, virksomheder og de faglige organisationer samt arbejdsformidlingen.

I aktivloven og i vejledningen til aktivloven er der tilsvarende angivet bestemmelser om inddragelse af læger, hospitals- og revalideringsinstitutioner, virksomheder, de faglige organisationer, BST (Bedriftssundhedstjenesten) samt arbejdsformidlingen, bl.a. i forbindelse med behandling af sager om revalidering eller fleksjob.

I aktivlovens § 73 er der fastsat bestemmelser, der kræver de faglige organisationers inddragelse, når der oprettes fleksjob. Inddragelsen sker for at fastsætte løn- og arbejdsvilkår.

Samarbejdspartnerne skal ikke blot inddrages ved aktiviteter, men også i forbindelse med

evaluering af et forløb. Retssikkerhedslovens § 7a fastsætter, at kommunen senest 2 uger før, en erhvervsrettet aktivitet hører op, skal tage stilling til, om der er behov for yderligere aktiviteter for at bringe borgeren tilbage til arbejdsmarkedet. Ved vurderingen skal borgeren, egen læge, den faglige organisation, virksomheder m.fl. inddrages i de tilfælde, hvor det er relevant. Det skal ske for at sikre, at der er taget stilling til, hvad borgeren herefter skal inden en aktivitet ophører.

### **Oplysninger til eksterne samarbejdspartnere**

Når der skal indhentes oplysninger fra eksterne samarbejdspartnere, skal spørgsmålene formuleres så præcist som muligt og være fagligt begrundede. Sagsbehandleren skal tillige nøje overveje, hvilke oplysninger om borgeren samarbejdspartnerne har gavn af at få tilsendt. Behovet skal vurderes ud fra, hvad der er relevant for, at samarbejdspartnerne kan levere de nødvendige oplysninger til sagsbehandlingen.

Der kan være oplysninger, som betyder, at eksterne samarbejdspartnere bedre kan afklare deres del af sagen, da deres kendskab til sagen så bliver bedre. Der kan også være oplys-

ninger, som gør, at eksterne samarbejdspartnere kan spare tid. Der er ingen grund til, at samarbejdspartnere bruger tid på at opsummere grundlæggende sagsoplysninger eller beskrive borgerens historie.

Ofte kan det være gavnligt at sende et relevant sagsresumé med angivelse af, hvilke spørgsmål den eksterne samarbejdspart skal tage stilling til. Resuméet kan være bilagt udvalgte dokumenter fra sagen, som vurderes at være særlig relevante.

Det er samtidigt vigtigt at huske på reglerne for udveksling af oplysninger med interne og eksterne samarbejdspartnere, jf. kapitel 10 om formkrav.

## **8.3 Landkort over sagsbehandlerens samarbejdsrelationer**

For at skabe et overblik over sagsbehandlerens vigtigste samarbejdsrelationer kan samarbejdspartnerne overordnet inddeles i fire grupper:

- Arbejdsmarkedsaktører
- Udviklings- og uddannelsesaktiviteter
- Behandlingstilbud
- Konsulenter

**Figur 8**  
Oversigt over sagsbehandlerens samarbejdsrelationer



Inddelingen er foretaget efter, hvilke funktioner de enkelte samarbejdspartnere har i forhold til sagsbehandlerens samarbejde med borgeren om at afklare og udvikle borgerens arbejdsevne i forhold til arbejdsmarkedet.

Arbejdsmarkedsaktørerne er virksomheder, faglige organisationer, a-kasser, arbejdsformidlere, bedriftssundhedstjenesten, kommunens jobkonsulenter, koordinationsudvalgets konsulent og andre, som enten agerer på arbejdsmarkedet, eller som indgår i samarbejde med sagsbehandler eller kommune om at arbejdsprøve, beskæftige eller fastholde borgere i job. Ideelt set tager dette samarbejde udgangspunkt i borgerens ressourceprofil.

Udviklings- og uddannelsesaktiviteter er de aktiverings- eller revalideringsforanstaltninger, der hjælper med at udvikle borgerens ressourcer. Det sker, for at borgeren kan varetage en eller flere jobfunktioner på arbejdsmarkedet, og foregår med udgangspunkt i borgerens ressourceprofil.

Behandlingstilbud vedrører de samarbejdspartnere, der behandler eller hjælper med til at oplyse om borgerens helbredsmæssige forhold. Samarbejdet bidrager med relevante oplysninger, der indgår i borgerens ressource-

profil, og eventuelle behandlingsmuligheder, der kan reducere eller fjerne barrierer for, at borgeren kan komme – eller fastholdes – i arbejde. Sammenholdt med borgerens ressourceprofil kan samarbejdet også hjælpe med til at definere borgerens skånebehov.

Konsulenterne er fagpersoner, som hver især rådgiver sagsbehandleren inden for hver sit fagområde. De kan levere oplysninger med relevans for borgerens ressourceprofil eller rådgive om udviklingsmuligheder for borgeren.

I det følgende er der en række forslag til, hvordan samspillet med samarbejdspartnere kan kvalificeres og systematiseres i relation til hver af de fire grupper.

## 8.4 Arbejdsmarkedsaktører

I dette afsnit beskrives først aktører som er med til at sætte rammer for kommunens samarbejde med de øvrige aktører:

- Regionale arbejdsmarkedsråd
- Koordinationsudvalg

Dernæst beskrives følgende aktører, der er relevante i forhold til den konkrete sagsbe-

handling:

- Virksomheder
- Faglige organisationer
- A-kasser
- Arbejdsformidlinger
- Jobkonsulenter og andre jobformidlere

Sagsbehandlerens samarbejde med arbejdsmarkedsaktørerne er af helt central betydning for arbejdet med borgerens arbejdsevne. Sagsbehandleren skal have viden om de generelle arbejdsmarkedsforhold.<sup>14</sup> Sagsbehandlerens samspil med aktørerne på arbejdsmarkedet er en forudsætning for, at sagsbehandleren kan inddrage nødvendig viden om konkrete jobfunktioner på arbejdsmarkedet som grundlag for at kunne matche borgerens ressourcer med jobfunktioner. Endvidere er samspillet afgørende som grundlag for at kunne arbejde med konkrete løsninger for den enkelte borger.

Det er som tidligere nævnt en kommunal forpligtelse at give sagsbehandlerne den fornødne viden og sørge for de nødvendige samarbejdsrelationer om konkrete jobfunktioner.

### **Overordnede rammer for samarbejdet: De regionale arbejdsmarkedsråd (RAR) og koordinationsudvalgene**

RAR og koordinationsudvalgene er ikke direkte samarbejdspartnere for sagsbehandleren, men de besidder hver især, som organ, viden om de generelle arbejdsmarkedsforhold og træffer beslutning om lokale og regionale indsatsområder, som kommunen skal sikre, at sagsbehandleren har viden om.

For at sikre, at sagsbehandlere får tilført viden om de generelle arbejdsmarkedsforhold, kan kommunen med jævne mellemrum invitere repræsentanter fra RAR (f.eks. AF) og koordinationsudvalget (f.eks. koordinationsudvalgets konsulent) som oplægsholdere.

<sup>14</sup> For en generel fremstilling af arbejdsmarkedet se Den Sociale Højskole i Esbjerg, 2001 'Det rummelige arbejdsmarked i teori og praksis', kap. 3



### **De regionale arbejdsmarkedsråd<sup>15</sup>**

Ifølge bekendtgørelse nr. 1338 af 18. december 2000 om en aktiv arbejdsmarkedsindsats har RAR følgende opgaver:

- Planlægning af den arbejdsmarkedspolitiske indsats i regionen, herunder fastsættelsen af mål og resultatkrav for indsatsen.
- Løbende overvågning af den arbejdsmarkedspolitiske indsats.
- Dimensionering og prioritering af de arbejdsmarkedspolitiske redskaber og medvirken ved dimensionering og prioritering af AF's ordinære aktiviteter.
- Samordning af AF's og (amts) kommunernes varetagelse af arbejdsmarkedsindsatsen, herunder anvendelse af jobtræning og individuel jobtræning.
- Koordinering af uddannelses- og erhvervsvejledningen samt det virksomhedsoplysende arbejde.
- Beslutning om udarbejdelse af analyser og prognoser for udviklingen af arbejdsmarkedet i regionen.

- Beslutning om gennemførelse af forsøgs- og udviklingsaktiviteter i regionen på det arbejdsmarkedspolitiske område.

### **De lokale koordinationsudvalg**

Ifølge retssikkerhedslovens § 22 skal kommunalbestyrelsen nedsætte et koordinationsudvalg, der skal samordne og udvikle den lokale forebyggende indsats for personer, der har svært ved at klare sig på arbejdsmarkedet.

Koordinationsudvalget er som nævnt ikke en direkte samarbejdspartner for sagsbehandleren, men koordinationsudvalget træffer beslutning om indsatsområder og igangsætter projekter og udviklingsarbejder, som sagsbehandleren skal have kendskab til.

I koordinationsudvalget sidder lokale repræsentanter fra: Kommunalbestyrelsen, Dansk Arbejdsgiverforening (DA), Landsorganisationen i Danmark (LO), Funktionærernes og

<sup>15</sup> "Den aktive arbejdsmarkedspolitik gennemføres i praksis af AF, som består af 14 regionskontorer og en række lokalkontorer. I hver region er der nedsat et arbejdsmarkedsråd (RAR), som står for styringen af den regionale arbejdsmarkedsindsats inden for de rammer, der er fastsat centralt. Arbejdsmarkedsrådene er sammensat af repræsentanter for arbejdsmarkedets parter og kommuner og amtskommuner."  
Kilde: Arbejdsministeriet (2001), 'Den danske arbejdsmarkedsindsats'.

Tjenestemændenes Fællesråd (FTF), De Samvirkende Invalideorganisationer (DSI), Praktiserende Lægers Organisation (PLO) og Arbejdsmarkedstyrelsen (AF) samt evt. andre relevante parter.

Koordinationsudvalget er således i kraft af udvalgets sammensætning og opgaver et centralt omdrejningspunkt for den lokale udvikling af et rummeligt arbejdsmarked, herunder udvik-

ling af rammerne for samarbejde mellem kommunen og arbejdsmarkedets parter. Konkret kan samarbejdet føre til samarbejdsaftaler eller partnerskabsaftaler mellem kommunen, virksomhederne og de faglige organisationer.

Endelig kan sociale partnerskabsaftaler være en væsentlig del af den overordnede ramme for kommunens samarbejde med arbejdsmarkedsaktører.

### **Sociale partnerskabsaftaler**

Flere kommuner har indgået formaliserede partnerskabsaftaler, også kaldet samarbejdsaftaler, med forskellige lokale aktører f.eks virksomheder, faglige organisationer, a-kasser og AF. Aftalerne er baseret på en frivillig og gensidig forpligtelse til en fælles indsats for at skabe et mere rummeligt arbejdsmarked. Aftalerne kan omfatte arbejdsfastholdelse, aktivering, virksomhedsrevalidering eller integration. Nogle aftaler beskriver specifikt, hvilke målgrupper der samarbejdes om.

## Samarbejdet med virksomheder

Konkret samarbejde med virksomheder kan komme i stand i forbindelse med:

- Sygedagpengeopfølgning – arbejdsfastholdelse
- Virksomhedsrevalidering
- Virksomhedsaktivering, f.eks. jobtræning
- Job på særlige vilkår, f.eks. fleks- eller skånejob.

Det er generelt vigtigt så hurtigt som muligt at inddrage den virksomhed, hvor borgeren er ansat, såfremt der skønnes at være en realistisk mulighed for, at ansættelsesforholdet vil kunne opretholdes under en eller anden form.

Undersøgelser viser, at risikoen for permanent udstødelse fra arbejdsmarkedet stiger, jo længere tid der går, inden en borger, som f.eks. modtager sygedagpenge, vender tilbage til arbejdsmarkedet.<sup>16</sup> Et godt og smidigt samarbejde mellem virksomhederne og sagsbehandlere vil derfor ofte være afgørende i forhold til effektivt at kunne forebygge, at personer udstødes fra arbejdsmarkedet.

Flere undersøgelser<sup>17</sup> viser, at der er god mulighed for efterfølgende beskæftigelse i en privat eller offentlig virksomhed, når jobtræning eller revalidering gennemføres i en virksomhed. Realistisk arbejds erfaring i form af virksomhedsaktivering eller virksomhedsrevalidering giver den enkelte en langt bedre fornemmelse af de vilkår, der hersker på en arbejdsplads. Dermed styrkes den enkeltes selvtillid og mulighed for varig beskæftigelse på arbejdsmarkedet.

I forhold til virksomhedsaktivering og virksomhedsrevalidering skal målet med forløbet konkretiseres inden starten. Målet skal tage afsæt i borgerens ressourceprofil og være i overensstemmelse med den handleplan, den enkelte borger arbejder ud fra. Endvidere skal der lægges en plan for, hvordan opfølgning og evaluering skal ske.

Til at understøtte samarbejdet mellem kommune og virksomheder er der i aktivloven fastsat bestemmelser om, at kommunen har

<sup>16</sup> Dansk Arbejdsgiverforening (1999), 'Socialpolitikken & Arbejdsmarkedet'.

<sup>17</sup> Dansk Arbejdsgiverforening (1999), 'Socialpolitikken & Arbejdsmarkedet' og Dansk Arbejdsgiverforening (2000), Arbejdsmarkedsrapport.

pligt til at yde service til virksomhederne. Servicen omfatter bl.a. kontakt, vejledning og bistand til virksomheden både forud for en aftale om ansættelse på særlige vilkår samt under og efter aftalens indgåelse.

### **Godt og smidigt samarbejde**

*”Et godt og smidigt samarbejde mellem kommune og virksomhed forudsætter, at virksomheden hurtigt kan komme i kontakt med den medarbejder i kommunen, der kan vejlede og rådgive virksomheden om de forskellige beskæftigelsesordninger og bistå det administrative arbejde, der er nødvendigt for at etablere en ansættelse på særlige vilkår.”*

Kilde: Socialministeriet (2000), 'Socialpolitik som investering'

## Gode råd i forbindelse med samarbejdet med virksomheder

Når sagsbehandleren skal i dialog med en virksomhed, er der en række forhold, som kan være nyttige at huske på.

Virksomhedens primære formål er at producere varer eller tjenesteydelser – ofte på et meget konkurrencepræget marked. Virksomhedens udgangspunkt for at samarbejde med kommunen vil derfor næsten altid være, at der skal kunne identificeres en målbar positiv effekt – f.eks. at en erfaren medarbejder med problemer kan fastholdes, eller at virksomheden får adgang til ny arbejdskraft.

Det er generelt vigtigt at være opmærksom på, at mange virksomheder – specielt de mindre – typisk ikke har noget nævneværdigt kendskab til den sociale lovgivning og ofte heller ikke føler, de har noget behov for at få det.

Derfor kan det i mange situationer virke uoverskueligt for virksomheden at skulle engagere sig i f.eks. komplicerede arbejdsfastholdelsesforløb, oprettelse af job på særlige vilkår el. lign., hvis sagsbehandleren ikke bidrager til at gøre forløbet så enkelt og ukompliceret for virksomheden som muligt. I den forbindelse kan følgende muligheder overvejes:

- En fast kontaktperson til virksomheder, der indgår aftaler om f.eks. jobtræning, arbejdsprøving, fleksjob osv.
- Sikring af muligheden for løbende kontakt til virksomheden både under og efter et fastholdelses- eller et integrationsforløb. Virksomheden skal vide, hvor man kan henvende sig, hvis noget går galt.
- Kommunen kan forestå papirarbejdet i forbindelse med ansættelse af personer i job på særlige vilkår.
- Man kan tilbyde at yde hjælp til ansatte med bopæl i andre kommuner, så virksomheden ikke skal henvende sig til flere forskellige kommuner, når de f.eks. ønsker hjælp til en sag om sygefravær.

For konkrete anvisninger på, hvordan sagsbehandleren kan strukturere samarbejdet med virksomhederne om de sociale ordninger kan der henvises til Finkelstein, J. (2000), 'Samtaleguide'.

I forbindelse med etablering af en social ordning på en virksomhed kan det være en fordel, at den faglige organisation og tillidsrepræsentanten er inddraget i samarbejdet, da disse kan være med til at sikre medarbejdernes opbakning til ordningen.

I forbindelse med arbejdsfastholdelse er resourceprofilen et vigtigt grundlag for sagsbehandlerens deltagelse i rundbordssamtaler med borgeren og virksomheden. Rundbordssamtaler er kort beskrevet i tekstboksen. Sagsbehandleren skal være opmærksom på, at Lov om brug af helbredsoplysninger m.v. på arbejdsmarkedet (L 286) afgrænser, i hvilke situationer en arbejdsgiver kan få oplysninger om helbredsmæssige problemer for nuværende eller fremtidige ansatte. Arbejdsgiveren har dog ret til at få adgang til aktuelle oplysninger, som har betydning for evnen til at varetage et konkret arbejde – hvad enten der er tale om det arbejde, som den ansatte i forvejen varetager, eller som vedkommende – eller en mulig nyansat – vil kunne komme til at vare-

tage. Endvidere skal sagsbehandleren være opmærksom på, at en deltagende læge vil være bundet af sin lægelige tavshedspligt.

### **Rundbordssamtaler – arbejdspladsfastholdelse**

Der er gode erfaringer med såkaldte rundbordssamtaler, hvor relevante aktører samles til et møde på arbejdspladsen. Målet med en rundbordssamtale er at finde den bedste og mest enkle løsning. Deltagerne vil typisk være medarbejderen, arbejdslederen, tillidsrepræsentanten /den faglige organisation og evt. også en læge, en repræsentant fra kommunen eller andre relevante aktører. Formålet er at udarbejde en handleplan for medarbejderens genoptagelse af arbejdet og at finde en langsigtet løsning, hvor helbred og job passer sammen.

Se evt.: Socialministeriet (1999), 'Samarbejdet mellem kommuner, de faglige organisationer og a-kasser om arbejdsfastholdelse'.

## Opfølgning

For at kunne følge borgerens udvikling og sikre den løbende dokumentation i borgerens ressourceprofil er det vigtigt, at sagsbehandleren sørger for, at borgeren følges løbende og erfaringerne dokumenteres, når et forløb på en virksomhed afsluttes.

Opfølgningen på borgerens forløb på virksomheden tager udgangspunkt i formålet med forløbet og ressourceprofilens elementer. Forløbets resultater i forhold til borgerens ressourcer skal fremgå på en måde, der er direkte anvendelig i det videre arbejde. Det kan gøres ved at udfærdige en liste over evaluerings-temaer med udgangspunkt i ressourceprofilens elementer. Dette kan følges op mundtligt ved et møde eller en telefonisk samtale med virksomheden.

I opfølgningen skal det også fremgå, hvad borgeren har haft svært ved. Det giver sagsbehandler, borger og jobkonsulent mulighed for i fællesskab at vurdere, om det 'svære' kan læres. Det skal her vurderes, om det har betydning for sagens videre forløb, herunder om forløbet skal justeres.

I tekstboksen nedenfor er angivet, hvad det kan være relevant at indhente af oplysninger i

forbindelse med opfølgning på arbejdsprøvnings-, aktiveringsforløb, fleksjob eller lignende.

### Opfølgning på arbejdsprøvning, aktiveringsforløb og jobtræning

- I hvilket omfang er målet med forløbet blevet opfyldt?
- Hvilke ressourcer har borgeren vist/udviklet?
- Er der identificeret barrierer for anvendelse eller udvikling af borgerens ressourcer i forhold til arbejdet?
- Vurdering af, hvordan der kan kompenseres for eller arbejdes med barriererne.
- Evt. forslag til yderligere relevante aktiviteter i forhold til at udvikle borgerens ressourcer eller overvinde barrierer.
- Angivelse af, om borgeren har været med i udarbejdelsen af evalueringen af forløbet, og om borgeren har været uenig eller enig i beskrivelser og vurderinger, samt hvori eventuel uenighed består.

De oplysninger, som sagsbehandleren får i forbindelse med opfølgningen, dokumenteres i borgerens ressourceprofil.

### **Grundlag og rammer for samarbejdet med faglige organisationer, a-kasser og AF**

Nedenstående er et forslag til, hvordan kommuner kan etablere det nødvendige grundlag og rammer for samspillet og samarbejdet med de faglige organisationer, a-kasser og AF. Modellen er afprøvet i adskillige udviklingsprojekter, hvor ovennævnte aktører indgår.

#### **Grundlag og rammer trin for trin**

- 1 Indgåelse af partnerskabs/samarbejdsaftale (koordinationsudvalg/politisk niveau).
- 2 Nedsættelse af arbejdsgruppe/følgegruppe bestående af driftspersoner, der udarbejder konkrete retningslinier for samarbejdet. Hermed udmøntes samarbejdsaftalen i en konkret drejebog/manual til brug for alle medarbejdere i de respektive systemer.
- 3 Løbende fælles uddannelse (temadage, morgenmøder etc.) for alle medarbejdere om relevante emner.
- 4 Løbende implementering og evaluering af samarbejdsaftale og manual.



## Samarbejdet med de faglige organisationer

De faglige organisationer indgår som vigtige samarbejdspartnere i sager om f.eks. sygedagpengeopfølgning, aktivering, revalidering og fleksjob. Lovgivningen indeholder derfor også bestemmelser om, at kommunen i samarbejde med borgeren skal inddrage de faglige organisationer i sagsbehandlingen, bl.a. i forbindelse med dagpengeopfølgning, virksomhedsrevalidering, etablering af fleksjob mv.

De faglige organisationer kan bidrage med viden om:

- Det enkelte medlem (faglige og personlige kompetencer)
- Arbejdsmarkedsforhold – generelt og lokalt/specifikt
- Spillereglerne på arbejdsmarkedet
- Overenskomster og aftaler – de sociale kapitler
- De lokale arbejdspladser – herunder fungere som indgangsdør til arbejdspladserne

- Arbejdsfunktioner, arbejdsmiljø, uddannelsespolitik, personalepolitik på arbejdspladserne
- De lokale arbejdspladseres rummelighed i forhold til arbejdsfastholdelse, virksomhedsrevalidering, fleks- og skånejob m.m.

De faglige organisationer kan derfor være væsentlige samarbejdspartnere i vurderingen af, hvad konkrete arbejdsfunktioner indebærer for den enkelte, og hvad der eventuelt skal til for at arbejdsfastholde eller integrere den pågældende.

I forbindelse med etablering af en social ordning på en virksomhed er det vigtigt, at den faglige organisation og tillidsrepræsentanten er inddraget i samarbejdet, da disse kan være med til at sikre medarbejdernes opbakning til ordningen.

Det er de faglige organisationer, der sammen med arbejdsgiverorganisationerne indgår overenskomster og aftaler, herunder de sociale kapitler i overenskomsterne. De faglige organisationer skal derfor altid inddrages i forhandlingerne om løn- og ansættelsesvilkår i forbindelse med ansættelser i sociale ordninger.

### **De sociale kapitler i overenskomsterne**

De fleste overenskomster indeholder i dag sociale kapitler, nogle steder kaldet protokollater. De sociale kapitler kan give arbejdspladserne mulighed for – inden for overenskomstens rammer – at udvikle det sociale ansvar, hvor fremme af beskæftigelsen af udsatte grupper på arbejdsmarkedet er central. De sociale kapitler kan desuden sikre, at overenskomsten ikke er en barriere ved f.eks. ansættelser på særlige vilkår.

De sociale kapitler kan omfatte både nuværende ansatte (fastholdelse) som udefra kommende personer (integration).

Indholdet i de sociale kapitler kan variere og være mere eller mindre detaljeret. For alle sociale kapitler gælder det imidlertid, at de beskriver mulighederne for at indgå lokale aftaler om job på særlige vilkår for personer med nedsat arbejdsevne, herunder ansættelsesvilkår der kan fravige overenskomstens/aftalens almindelige bestemmelser.

De mere detaljerede sociale kapitler kan indeholde:

- Overordnede formålsbestemmelser: F.eks. at overenskomstens parter er enige om, at be-

skæftigelsen af udsatte grupper på arbejdsmarkedet skal fremmes, og at der i overenskomsten ikke er bestemmelser, der forhindrer, at den enkelte virksomhed kan benytte de støtteordninger, der er for at fremme beskæftigelsen af udsatte grupper.

- Konkrete formålsbestemmelser herunder beskrivelse af målgrupper: F.eks. fastholdelse af allerede ansatte, der har fået forringet arbejdsevnen samt ansættelse (integration) af udefra kommende personer med nedsat arbejdsevne. For begge målgrupper beskrives tillige forskellige ordninger, som kan anvendes f.eks. revalidering, jobtræning, fleksjob, jobs på særlige vilkår etc.
- anbefalinger til hvordan arbejdspladserne lokalt kan udmønte det sociale kapitel: F.eks. at det sociale kapitel for den enkelte arbejdsplads kan udarbejdes i SU (samarbejdsudvalget), og at relevante dele af kapitlet kan indarbejdes i personalepolitikken. For mindre virksomheder anbefales det, hvis der ikke er et SU, at tillidsrepræsentanten eller medarbejderrepræsentanter og ledelsen drøfter, hvordan det sociale ansvar/kapitel konkret skal udmøntes.
- anbefalinger til samarbejde med de øvrige

aktører på arbejdsmarkedet: F.eks. at der indgås samarbejdsaftaler med f.eks. kommuner og AF om såvel fastholdelse som integration.

De sociale kapitler handler derfor ikke alene om rammerne og mulighederne for at ansætte personer på særlige vilkår. De lægger også rammerne for udviklingen af virksomhedernes sociale indsats og samarbejdet med andre aktører (kommunen, AF, a-kasserne m.fl.).

Det er vigtigt at have for øje, at oprettelse af job på særlige vilkår efter de sociale kapitler kan ske med og uden tilskud.

Ved oprettelse af f.eks. fleksjob (med løntilskud) fastsættes løn og øvrige arbejdsvilkår, herunder arbejdstiden, som udgangspunkt efter de kollektive overenskomster på ansættelsesområdet, herunder efter de sociale kapitler, jf. § 73 i lov om aktiv socialpolitik.

For mere information om de faglige organisationers rolle i udformningen af det rummelige arbejdsmarked, se evt. LO (1999), *'Ta' teten i socialpolitikken'*.

## **Samarbejdet med a-kasser**

Kommunens samarbejde med a-kasser kan være med til at sikre, at også forsikrede ledige, hvor der er risiko for, at de mister tilknytningen til arbejdsmarkedet, kan modtage et socialt arbejdsmarkedsrettet tilbud. Samarbejdet kan medvirke til at sikre kontinuitet i indsatsen i forhold til borgeren i overgangen mellem arbejdsmarkedssystemet og det sociale system.

A-kasserne har kendskab til deres medlemmers faglige og personlige kompetencer i forhold til det lokale arbejdsmarked, og de har ofte en ret sikker vurdering af, hvilke medlemmer der er truet i forhold til deres arbejdsmarkedstilknytning. I de situationer, hvor disse medlemmer mister dagpengereetten og overgår til det sociale system på enten sygedagpenge eller kontanthjælp, vil et tæt samarbejde kunne sikre en tidlig og målrettet indsats. En indsats, der bygger videre på de erfaringer, der ofte er oparbejdet gennem aktiveringsforløb i den forudgående arbejdsløshedsperiode.

Derudover har a-kassen viden om nedenstående områder:

- Hvilke krav der stilles for at stå til rådighed for arbejdsmarkedet?
- Hvilke arbejdsfunktioner der er indenfor kassens arbejdsområder?
- Hvilke fysiske/psykiske nedslidningsfaktorer og arbejdsskader der er typiske for kassens arbejdsområder?
- Hvilket arbejde medlemmet umiddelbart kan varetage indenfor kassens arbejdsområder med den arbejdsevne, som personen er i besiddelse af?
- Hvor er der efterspørgsel på arbejdskraft?
- Hvilke efteruddannelsesmuligheder m.m. der ligger indenfor kassens område?

Det er vigtigt at inddrage denne viden i udarbejdelsen af borgerens ressourceprofil og i vurderingen af arbejdsevnen.

## Samarbejdet med AF

Kommunens samarbejde med AF er ligeledes vigtigt for at sikre en sammenhæng og kontinuitet i indsatsen i forhold til borgeren i overgangen mellem arbejdsmarkedssystemet og det sociale system.

### AF's opgaver

- Service over for personer, der søger arbejde eller uddannelse
- Formidling af arbejde, vejledning/information, individuel handlingsplan, aktiveringsordninger m.m.
- Service overfor virksomhederne
- Formidling, uddannelsesrådgivning, jobrotation m.m.
- Overvågning af arbejdsmarkedet.

AF har en tæt kontakt og viden om det lokale arbejdsmarked, som er relevant at inddrage i arbejdet med ressourceprofilen.

Derudover råder AF over nogle relevante støttemuligheder, som kan anvendes, når borgere med nedsat arbejdsevne skal i arbejde.

### **AF-ordninger for handicappede**

AF har en række initiativer, der skal hjælpe handicappede i arbejde:

- Særlige handicapkonsulenter i alle AF-regioner
- Personlig assistance til handicappede til at udføre praktiske funktioner, som følger af beskæftigelsen
- Tilskud til anskaffelse af hjælpemidler på arbejdspladsen
- Isbryderordning med løntilskud til ansættelse af nyuddannede handicappede.

### **Rundbordssamtaler – arbejdsmarkedsfastholdelse**

Rundbordssamtaler kan med fordel også bruges i forhold til ledige, hvor målet er arbejdsmarkedsfastholdelse. Deltagere kan være borgeren, sagsbehandler, a-kasse, faglig organisation og AF. Formålet er at afklare, hvordan borgeren bedst muligt kan hjælpes tilbage på arbejdsmarkedet. I drøftelserne kan også indgå andre parter, f.eks. lægen, lægekonsulenten, jobkonsulenten, revalideringsmedarbejderen eller andre. På den måde kan borgerens situation hurtigt afklares samtidig med, at bor-

geren bliver aktivt inddraget i planlægningen af en tidlig indsats. Det er selvfølgelig en forudsætning, at det sker med borgerens samtykke.

Udgangspunktet for samarbejdet er, at borgerens arbejdsevne er truet. Det vil derfor være mest hensigtsmæssigt, at ressourceprofilen anvendes som grundlag for samtalerne. Ressourceprofilen vil understøtte en systematisk opsummering af de relevante erfaringer, som kommunen, a-kassen, den faglige organisation og AF har oparbejdet om borgerens res-

sourcer og udviklingsmuligheder i forhold til beskæftigelse i ordinært job eller i job på særlige vilkår.

### **Samarbejdet med jobkonsulenter**

Sagsbehandlerens samarbejde med jobkonsulenten er vigtigt, både med hensyn til at kunne trække på jobkonsulentens viden om de lokale arbejdsmarkedsforhold og med hensyn til formidling af konkrete jobmuligheder. I sagsforløb, hvor der skal etableres samarbejde med en virksomhed, vil sagsbehandleren således ofte indgå i tæt samspil med kommunens jobkonsulent.

Det er typisk jobkonsulenten, der har overblikket over, hvilke virksomheder der er i lokalområdet, og hvilke muligheder der er for at indgå aftaler med dem om forskellige ordninger, f.eks. arbejdsprøvninger, virksomhedsrevalidering eller fleksjob.

I nogle kommuner har man ikke en jobkonsulent, som sagsbehandleren kan trække på. I så fald må den kommunale ledelse sikre, at sagsbehandleren på anden måde har etableret samarbejdsrelationer, der kan bidrage til, at sagsbehandleren opnår tilstrækkelig indsigt i de lokale arbejdsmarkedsforhold til selv at kunne

foretage en matchning.

Det kan f.eks. være samarbejdsrelationer til lokale virksomheder, faglige organisationer, AF, formidlingsenheder, revalideringsinstitutioner mv. Endvidere kan der hentes information i jobannoncer, forskellige jobdatabaser, hos AF, de faglige organisationer, De Regionale Arbejdsmarkedsråd mv.

## Formidlingsenheder

I de kommende år etableres et større antal formidlingsenheder, som lokalt/regionalt formidler virksomhedsrettede tilbud, f.eks. jobtræning, virksomhedsrevalidering, fleksjob og skånejob. Indsatsen skal tilrettelægges ud fra lokale forhold i tæt samarbejde med kommunerne.

Formidlingsenhederne vil kunne fungere som samlingspunkt for den virksomhedsrettede indsats i en eller flere kommuner og medvirke til at påvirke den kommunale struktur i en arbejdsmarkeds- og virksomhedsorienteret retning.

Formidlingsenhederne etableres løbende og tilpasses de lokale og regionale initiativer og samarbejdsmodeller. Der lægges vægt på, at enhedernes virkeområde tilpasses arbejdsmarkedet, og flere enheder vil blive etableret på tværs af kommunegrænserne. Initiativerne bygger typisk på samarbejde med koordinationsudvalg, AF, faglige organisationer mv.

Formidlingsenhedernes formål vil typisk være at tilpasse jobformidlingen til virksomhedernes behov og styrke kommunernes kontaktflade til erhvervslivet. Mange formidlingsenheder vil lægge vægt på, at virksomhederne får én indgang til kommunen og samtidig udvide samarbejdet med AF i retning af fælles ”indgangsportaler”.

Formidlingsenhederne skal ikke varetage myndighedsopgaver, f.eks. afgørelser om tildeling af kontanthjælp, revalidering og om ret til fleksjob. Afhængigt af, hvordan indsatsen tilrettelægges lokalt, kan enhederne enten selv bidrage til at matche den enkelte borgers ressourcer med jobfunktioner eller være samarbejdspartnere for de kommunale sagsbehandlere, som i de enkelte forløb har behov for viden om konkrete jobfunktioner på arbejdsmarkedet for at kunne foretage matchningen.

## 8.5 Udviklingsaktiviteter

I sagsforløb, hvor borgerens arbejdsevne skal afklares og udvikles, deltager borgeren ofte i en eller flere udviklingsaktiviteter, f.eks.:

- Virksomhedsrevalidering
- Forrevalideringsprojekter
- Revalideringsinstitutioner
- Virksomhedsaktivering
- Aktiveringsprojekter
- Uddannelsesforløb.

Fælles for disse aktiviteter er, at det er her, borgerens udvikling følges på nært hold i en periode. Det er dog stadigvæk sagsbehandleren, der har det overordnede ansvar for sagsforløbet og dermed også ansvaret for at sikre, at aktiviteten medvirker til en målrettet afklaring eller udvikling af borgerens ressourcer. Sagsbehandleren er så at sige 'bestilleren', mens aktiviteten er udførelsen af de opgaver, som sagsbehandleren definerer.

### Mål- og opgavebeskrivelse

Inden borgeren henvises til en udviklingsaktivitet, skal sagsbehandleren sikre, at den konkrete aktivitet er relevant i forhold til det mål, sagsbehandler og borger har sat for udviklingsforløbet. Når sagsbehandleren skal vurdere, om aktiviteten er i stand til at medvirke til udvikling af borgerens ressourcer, kan det undersøges, om der er en mål- og opgavebeskrivelse (også kaldet 'varedeklaration'), der indeholder en beskrivelse af de udviklingsaktiviteter, som tilbydes.

Ideelt set bør sagsbehandleren have adgang til et katalog over alle de udviklingsaktiviteter, der er til rådighed, og deres mål- og opgavebeskrivelse. Det er imidlertid ikke alle revalideringsinstitutioner, aktiveringsprojekter mv., der leverer en tilstrækkelig uddybende skriftlig information om deres tilbud. Hvis der ikke foreligger en mål- og opgavebeskrivelse, er det specielt vigtigt, at sagsbehandleren har udarbejdet en formåls- og indholdsbeskrivelse ('kravspecifikation') for det forløb, borgeren skal gennemgå. Med baggrund heri bør sagsbehandleren sikre sig, at den valgte aktivitet rent faktisk vil være i stand til at løse opgaven.



For en detaljeret beskrivelse af, hvad en 'varedeklaration' kan indeholde, se Finkelstein J. og Bendixen, K. (2000), 'Skræddersyet aktivering'.

### **'Kravspecifikationer'**

I forhold til den valgte aktivitet bør sagsbehandleren skriftligt formulere de krav, aktiviteten skal leve op til i forhold til den konkrete borger. Grundlaget for at formulere kravene er den enkelte borgers ressourceprofil.

En skriftlig kravspecifikation til udviklingsaktiviteten har den fordel, at man ved udførelsen af udviklingsaktiviteten ved, hvad forløbets formål er, hvilke ressourcer borgeren skal udvikle, og hvilke barrierer borgeren skal overvinde. Samtidig synliggøres det for den institution, der udfører aktiviteten, hvilke oplysninger sagsbehandleren skal have i forbindelse med udviklingsforløbet, og hvilken form tilbagemeldingerne skal have.

Af tekstboksen fremgår det, hvad en kravspecifikation til udviklingsaktiviteter kan indeholde.

## **Kravspecifikation til udviklingsaktiviteter**

### **Sagsbehandleren udfærdiger en beskrivelse af:**

- Det overordnede formål med forløbet.
- Det forventede indhold af forløbet samt varighed.
- Hvilke ressourcer borgeren skal udvikle/afklare med brug af ressourceprofilens elementer.
- Evt. hvilke barrierer borgeren skal overvinde.

### **Udviklingsaktiviteten udfærdiger:**

- Vurdering af forløbets resultat i forhold til formål.
- Beskrivelse af forløbets indhold og varighed.
- Angivelse af, hvilke ressourcer borgeren har demonstreret/udviklet i forhold til ressourceprofilens elementer.
- Evt. angivelse af, om de ressourcer, borgeren har demonstreret/udviklet, kan anvendes i forhold til konkrete jobfunktioner på arbejdsmarkedet.
- Angivelse af, hvilke barrierer der kan være for, at borgeren kan anvende eller udvikle sine ressourcer i forhold til arbejdsmarkedet.
- Vurdering af, hvordan der kan kompenseres for eller arbejdes med barriererne, herunder borgerens skånebehov.
- Evt. forslag til yderligere relevante aktiviteter i forhold til at udvikle borgerens ressourcer eller overvinde barrierer.

Det skal angives, om borgeren har været med i udarbejdelsen af rapporten for forløbet, og om borgeren har været enig eller uenig i beskrivelser og vurderinger, og hvori eventuel uenighed består.

Af hensyn til borgerens udviklingsproces og sagens videre forløb er det vigtigt, at sagsbehandleren dokumenterer oplysningerne fra opfølgningen og evalueringen af igangsatte udviklingsaktiviteter i borgerens ressourceprofil, jf. kapitel 6 om det løbende arbejde med ressourceprofilen.

### **Uddannelse**

Uddannelse indgår som et centralt element i bl.a. revaliderings- og aktiveringsindsatsen. Igennem uddannelse får borgeren mulighed for at udvikle sine kompetencer med henblik på at komme i arbejde.

Det er i den forbindelse vigtigt, at sagsbehandleren orienterer sig bredt mod de uddannelses- og beskæftigelsesmuligheder, der findes, når der i samarbejdet med borgeren skal lægges en plan, der indeholder uddannelse.

Uddannelsesområdet er omfattende, og det kan være svært for borger og sagsbehandler at overskue, hvilke uddannelsesmuligheder der er tilstede. Der er her flere samarbejdspartnere, som kan være sagsbehandleren behjælpelig med information om uddannelsesmuligheder. Det drejer sig om: Jobkonsulenter, ungdomsvejledere, de faglige organisationer, AF,

uddannelsesinstitutionernes vejledere, Undervisningsministeriet mv.

## **8.6 Behandlingstilbud**

En del af sagsbehandlerens samspil med samarbejdspartnere vedrører udredning af de helbredsmæssige forhold og behandlingsmuligheder, herunder også psykiske forhold, forhold vedrørende misbrug mv.

Samarbejdet bidrager også her på to måder til sagsbehandlerens arbejde med borgerens ressourceprofil:

- Samarbejdet kan bidrage til udviklingsprocessen i den udstrækning, der er relevante behandlingsmuligheder. Muligheder, der kan reducere eller fjerne barrierer for anvendelse eller udvikling af borgerens ressourcer. Samarbejdet kan evt. også hjælpe med til at identificere et eventuelt skånebehov.
- Samarbejdet bidrager med relevante oplysninger, der indgår som en del af sagsbehandlerens dokumentationsgrundlag for at kunne beskrive og vurdere borgerens arbejdsevne.

## **Arbejdsdeling i forhold til praktiserende læger, speciallæger og hospitaler**

Samarbejdet med praktiserende læger, speciallæger og hospitaler er centralt i afklaringen af det element i ressourceprofilen, der handler om helbredsforhold. I forhold til arbejdet med borgerens ressourceprofil er de lægefaglige oplysninger om borgerens helbredsforhold et enkelt delelement blandt de øvrige social- og arbejdsmarkedsfaglige faktorer. Derfor er det altid kommunen, der har kompetencen og ansvaret for vurderinger og afgørelser om borgerens arbejdsevne. Læger kan og skal således ikke vurdere borgerens arbejdsevne.

Arbejdsdelingen mellem læger og kommunerne er præciseret i en fælleserklæring udsendt af Socialministeriet og Den Almindelige Danske Lægeforening.

## Fælleserklæringen

Socialministeriet og Den Almindelige Danske Lægeforening har november 1998 udsendt en fælleserklæring, hvor følgende præciseres om førtidspensionsager:

- *At det er de sociale myndigheder (kommunen), der har kompetencen til at afgøre spørgsmålet om tildeling af førtidspension.*
- *At afgørelsen herom sker på grundlag af en samlet vurdering af relevante oplysninger, hvoraf lægelige oplysninger udgør en delmængde.*
- *At det påhviler kommunen nøje at beskrive formålet, når man indhenter lægelige oplysninger, så lægen kan indrette sin besvarelse i overensstemmelse hermed og medtage de oplysninger, der er relevante.*
- *At lægen i relevant omfang kan beskrive patientens funktionsniveau i forhold til eventuelle foreliggende sygdomme – herunder også beskrive sygdomsreaktioner i forhold til forskellige arbejdsfunktioner.*
- *At lægekonsulenten bistår kommunen i sagsbehandlingen, herunder vejleder kommunen om, hvordan patientens helbredsmæssige situation bedst dokumenteres.*

Herudover påpeges følgende:

- *Det er vigtigt, at samarbejdet mellem kommune og læge foregår og udvikles i overensstemmelse med disse principper, så der ikke for patienten opstår usikkerhed om beslutningskompetencens placering. Eksempelvis bør en kommune afholde sig fra at anmode lægen om en udtalelse om, hvilken social ydelse patienten er berettiget til.*

Denne beskrivelse af samarbejdsrelationen mellem læger og sagsbehandlere er stadig relevant. Indførelsen af arbejdsevnetoden vil kunne bidrage til, at sagsbehandleren på grundlag af ressourceprofilen bliver bedre i stand til at efterspørge de relevante oplysninger om helbredsforholdene.

### **Som man spørger, får man svar**

Når sagsbehandleren indhenter oplysninger fra læger eller speciallæger, anvendes de blanketter, der er udviklet til brug for det socialt-lægelige samarbejde.<sup>18</sup>

Formålet med at indhente en lægeerklæring bør være klart og bør forklares både for borgeren og den undersøgende læge. Der skal overfor lægen redegøres tydeligt for formålet med at indhente erklæringen. Det hjælper lægen til at målrette sit svar. Fra kommunens side kan der evt. til beskrivelse af problematikken stilles nogle få spørgsmål.

De mest anvendte erklæringer er:

- *Journaloplysninger fra sygehus.* Dette er oplysninger, der foreligger i journalerne på et sygehus. Der er typisk tale om udskrivningspapirer.

- *Statusattest.* Statusattesten er et resumé af sygdomsforløb og en vurdering af helbredsforholdene i forhold til kommunens sagsbehandling. Den bruges, når lægen formodes at have et aktuelt kendskab til patienten. Dvs. at lægen har haft kontakt med patienten inden for 1 år afhængig af sagens karakter. Ved udarbejdelse af en statusattest vil kommunens spørgsmål alene tjene til beskrivelse af problemet.
- *Generel helbredsattest.* Attesten bruges, når kommunen har behov for en omfattende helbredsundersøgelse, der omfatter både fysiske forhold, psykiske forhold og lægens vurdering af det aktuelle problem. Undersøgelsen kan målrettes specielle lidelser efter et konkret oplæg fra kommunen.
- *Specifik helbredsattest.* Den specifikke helbredsattest er et resumé af sygdomsforløb og en aktuel, objektiv undersøgelse af et afgrænset helbredsproblem. Herudover giver lægen sin vurdering af helbredsforholdene i forhold til kommunens sagsbehandling.

<sup>18</sup> Uddybende beskrivelser af de enkelte attester og blanketter findes i publikationen "Socialt-lægeligt samarbejde" udgivet af Den Almindelige Danske Lægeforening m.fl. (1998).

Når det drejer sig om en specifik helbredsattest eller en generel helbredsattest, foretager lægen således en aktuel undersøgelse af patienten, og det gælder også hér, at en god beskrivelse – evt. formuleret som spørgsmål – bidrager til attestens anvendelighed. Det skal bemærkes, at de nævnte attester har deres egne spørgsmål, og lægen er ifølge ”Alminde-

lige regler for afgivelse af lægeerklæringer”, der knytter sig til Lægelovens § 8, stk. 3, alene forpligtet til at give de i formularen forlangte oplysninger.

Ud over de fortrykte spørgsmål kan kommunen f.eks. stille følgende supplerende spørgsmål:

### Supplerende spørgsmål ved anmodning om attester

Sagsbehandleren kan i forbindelse med attesterne stille spørgsmål om:

- Muligheden for gennem behandling at bedre tilstanden
- Risiko for komplikationer ved behandlingen
- Muligheden for spontan bedring
- Genoptræningsmuligheder
- Lægen kan vurdere, om der er funktioner patienten ikke kan udføre som følge af sygdom
- Lægen vurderer, at særlige tiltag kan medføre, at patienten kan klare sine arbejdsfunktioner.

Det er vigtigt, at sagsbehandleren er opmærksom på at indhente den rigtige lægeerklæring til formålet. Sagsbehandleren skal derfor overveje, om informationsbehovet kan opfyldes ved alene at indhente en statusattest, eller

om det er nødvendigt at indhente en generel helbredserklæring. Det kan også være nødvendigt at indhente en speciallægeerklæring. I så fald bør det normalt først drøftes med lægekonsulenten.

Der kan i nogle sager være uoverensstemmelse mellem borgerens subjektive sygdomsopfattelse og lægernes beskrivelse af de objektive fund. Som tidligere beskrevet (jf. afsnit 6.5 om Pas på diagnosejagten) kan det være problematisk at fortsætte en søgning efter en korrekt diagnose, og det er i de fleste tilfælde mere konstruktivt at koncentrere sig om eventuelle ressourcer, der kan medvirke til at overkomme identificerede barrierer.

### **WHO klassifikation af funktionsevne og funktionsevnenedsættelse (ICIDH-2)**

Afslutningsvis skal gøres opmærksom på WHO's (World Health Organization) arbejde med klassifikationen ICIDH-2, der er WHO's internationale klassifikation for konsekvenserne af helbredsforhold

Det overordnede sigte med ICIDH-2 klassifikationen er at tilbyde et fælles og standardiseret sprog til beskrivelse af menneskers funktionsevne og funktionsevnenedsættelse, som en vigtig del af den enkeltes samlede helbredstilstand.

Arbejdsevne metodens ressource tilgang falder således i god tråd med WHO's forståelse af, at der udover de helbredsmæssige forhold også

er personlige forhold og forhold i omgivelserne, der er centrale for afklaringen af den enkelte borgers muligheder for aktivitet og deltagelse i relation til arbejdslivet.

For mere information om ICIDH-2, se evt. WHO (2000), International klassifikation af funktionsevne og funktionsevnenedsættelse, udgivet af Sundhedsstyrelsen.

## **8.7 Konsulenter**

Sagsbehandleren kan i sit arbejde med beskrivelse, udvikling og vurdering af borgerens arbejdsevne have behov for rådgivning på fagområder eller specialområder, hvor sagsbehandleren ikke selv har den nødvendige eller tilstrækkelige faglige viden. Sagsbehandleren kan i den sammenhæng trække på en række konsulenter, eksempelvis:

- Lægekonsulenter
- Kommunale fagkonsulenter
- Amtskommunale konsulenter
- Handicapkonsulenter.

Konsulenterne har en rådgivende funktion



over for sagsbehandleren. Det er altså sagsbehandleren, der har ansvaret for sagen og dermed også ansvaret for, hvordan konsulenternes rådgivning inddrages i sagsbehandlerens vurderinger. Det betyder, at sagsbehandleren skal fastholde sin styrende rolle i forhold til, hvad sagsbehandleren ønsker, at konsulenten skal rådgive om.

### **Samspil med lægekonsulenten**

I sager, hvor der indgår lægelige oplysninger, kan sagsbehandleren inddrage kommunens lægekonsulent løbende under sagsforløbet. Det kan være sager, hvor der skal ske en helbredsmæssig afklaring af borgerens situation som led i en udviklingsproces, eller det kan være sager, hvor der skal træffes afgørelse om borgerens forsørgelsesgrundlag.

Som tidligere nævnt har sagsbehandleren det samlede ansvar for sagen, og lægekonsulenten er kun rådgivende. For at lægekonsulenten kan give en præcis vurdering af de helbredsmæssige forhold er det vigtigt, at sagsbehandleren formulerer præcist, hvilke problemstillinger sagsbehandleren ønsker vurderet. Til støtte for samarbejdet med lægekonsulenten kan der opstilles en række grundlæggende problemstillinger, som sagsbehandleren kan

tage udgangspunkt i, når der skal formuleres spørgsmål til lægekonsulenten. Når sagsbehandleren henvender sig til lægekonsulenten, bør sagsbehandlerens henvendelse således inkludere følgende:

1. Sagsbehandlerens beskrivelse af situationen
2. De grundlæggende helbredsmæssige problemstillinger lægekonsulenten bedes forholde sig til
3. Præcisering og uddybning af disse grundlæggende problemstillinger

Nedenstående tekstboks viser nogle af de problemstillinger, der kan danne grundlag for inddragelse af lægekonsulenten, og hvad det i de pågældende situationer er relevant at spørge om.

### Eksempler på grundlæggende problemstillinger og spørgsmål til lægekonsulenten:

- 1 Der foreligger ikke en entydig diagnose. Der ønskes derfor en vurdering af, om en entydig diagnose er nødvendig, eller om de helbredsmæssige forholds betydning for skånebehovet kan vurderes på det foreliggende grundlag.
- 2 Der er lægelig uenighed om diagnosen. Der ønskes derfor en vurdering af den eller de foreliggende diagnose(r)s betydning for vurderingen af funktionsevnen og skånebehovet.
- 3 Der er lægelig uenighed om behandlingsmulighederne. Der ønskes derfor en vurdering af, om behandling med rimelighed kan antages at forbedre funktionsevnen – hvis ja, hvilken behandling bør forsøges, og hvordan kan den forbedre funktionsevnen?
- 4 Der er lægelig uenighed om de helbredsmæssige forholds betydning for funktionsevnen eller skånebehovet. Der ønskes derfor en vurdering af konsekvenserne af de forskellige tolkninger og en vurdering af, hvilken lægelig tolkning lægekonsulenten mener, der bør lægges til grund for en afklaring af borgerens arbejdsevne?
- 5 Det er uklart, om den igangværende behandling vil kunne forbedre borgerens funktionsevne. Der ønskes derfor en vurdering heraf, herunder mulige effekter af behandlingen.
- 6 Der ønskes en vurdering af, om de foreliggende oplysninger om borgerens helbred er tilstrækkelige som dokumentation for den fysiske funktionsevne og dermed skånebehovet. Hvis dette ikke er tilfældet, ønskes det oplyst, hvilke yderligere helbredsmæssige oplysninger der bør indhentes.

I samarbejdet med lægekonsulenten kan et møde eller en kort snak ofte være mere hensigtsmæssig end skriftlig kommunikation, blandt andet fordi:

- Et møde måske kan bringe afklaringen af sagen hurtigt videre.
- Der er måske kun behov for et mundtligt råd og ikke nødvendigvis omfattende skriftlig kommunikation.
- En samtale, hvor lægekonsulenten rådgiver sagsbehandleren, kan være med til at sikre, at lægekonsulenten ikke overtager ansvaret for sagen, men holder sig til kun at komme med forslag.
- En dialog med lægekonsulenten gør, at sagsbehandleren og lægekonsulenten kan drøfte sagen sammen, og begge kan spørge og modtage svar.

Selvom kommunikationen foregår mundtligt, er det dog vigtigt at fastholde, at det fortsat er sagsbehandleren, der har det samlede ansvar for sagen. Der stilles derfor de samme krav til sagsbehandleren om forberedelse og dokumentation som ved skriftlig kommunikation.

## 8.8 Øvrigt

### Private forsikringsordninger og førtidspensionsreformen

Hidtil har invaliditetsbegrebet i private forsikringsordninger bygget på de samme hovedprincipper som den offentlige førtidspension.

Når kriterierne for tilkendelse af førtidspension ændres pr. 1. januar 2003, betyder det, at der sker væsentlige ændringer i det samlede sikringssystem for mange forsikrede/borgere. Ændringerne består primært i, at forsikrede/borgeren som udgangspunkt fortsat skal have *erhvervsevnen* vurderet i den private forsikringsordning og *arbejdsevnen* vurderet i det offentlige pensionssystem, hvormed sammenhængen mellem det offentlige og private pensionssystem forsvinder. Det kan derfor være relevant for kommunerne at undersøge, om borgeren i givet fald har en privat forsikringsordning.

## Koblinger til andre metodeovervejelser 9

Som nævnt er arbejdsevnetoden en sagsbehandlingsmetode, og den skal suppleres med andre metoder og værktøjer til en mere systematisk indsats.

Arbejdsevnetoden i relation til ”Metodevejen” er blevet beskrevet indledningsvist. I dette kapitel henvises til nogle metoder og værktøjer, som sagsbehandleren kan supplere brugen af arbejdsevnetoden med.

Andre relevante metoder og værktøjer i sagsbehandlingen kan i den sammenhæng f.eks. være samtalemetoder som rundbordssamtalen og ’den svære samtale’, behandlingsorienterede metoder eller metoder, der fokuserer på særlige persongrupper og deres problemer.

Arbejdsevnetoden siger først og fremmest noget om, hvilke ressourcer borgeren kan anvende eller udvikle. Metoden kan hermed være med til at identificere konkrete udviklingsmuligheder. Den siger imidlertid ikke noget om, hvordan udviklingsarbejdet bedst gennemføres. Arbejdsevnetoden kan derfor ikke i sig selv understøtte, at borgeren fastholdes eller kommer ud i arbejde. For at dette skal lykkes, skal arbejdsevnetoden indgå i et forløb, hvor flere metoder kombineres, f.eks. med metoder om aktivering, fastholdel-

se eller revalidering.

Nogle af disse metoder anvendes ikke direkte af sagsbehandleren i mødet med borgeren, men primært af de samarbejdspartnere, som borgeren kommer i berøring med, f.eks. som led i udviklingsprocessen.

Tekstboksen indeholder en liste over nogle af de metodeovervejelser og projekter, der er på de arbejdsmarkedsrettede områder.

## Aktiverings-, revaliderings- og fastholdelsesmetoder og værktøjer

For yderligere oplysninger om aktiverings-, revaliderings- og fastholdelsesmetoder, se:

- Socialministeriet (1999), '34-K. Fokus på arbejdsfastholdelse'  
Projektredøgørelse for '34-K Projektet'. Projektredøgørelsen beskriver en række metoder til at fastholde sygemeldte i arbejde. Metoderne er udviklet i samarbejde med 33 kommuner.
- Socialministeriet (1999), 'Samarbejdet mellem kommuner, de faglige organisationer og a-kasser om arbejdsfastholdelse'  
Arbejdshæfte i forbindelse med '34-K Projektet'. Redegør for en række samarbejdsformer mellem kommuner, de faglige organisationer og a-kasser om arbejdsfastholdelse.
- Socialministeriet (1999), 'Samarbejdet mellem kommune og virksomhed om arbejdsfastholdelse'  
Arbejdshæfte i forbindelse med '34-K Projektet'. Redegør for, hvordan samarbejdsformer mellem kommune og virksomhed om arbejdsfastholdelse kan tilrettelægges.
- Socialministeriet (1999), 'Arbejdsfastholdelse i kommunen'  
Arbejdshæfte i forbindelse med '34-K Projektet'. Redegør for metoder til arbejdsfastholdelse af kommunernes egne medarbejdere.

- HK/Danmark (1999), 'Rammer for arbejdsfastholdelse'

Pjecen samler centrale lovtekster og vejledninger fra Socialministeriet og Den Sociale Ankestyrelse, som direkte nævner og beskriver samarbejdsfladen mellem kommuner og de faglige organisationer.

- Mik-Meyer, N. & Sørensen, T. B. (2000), 'Metoder i aktivering og forrevalidering'  
Rapporten redegør for brugen af metoder og værktøjer i forbindelse med aktivering og forrevalidering i 61 kommuner.

- Finkelstein, J. og Bendixen, K. (2000), 'Skræddersyet aktivering'.  
Pjecen præsenterer tre redskaber til kvalitetsudvikling af aktiveringsindsatsen: Varedeklarationer, brugerundersøgelser og medarbejdersamtaler.

Endvidere er der følgende igangværende projekter:

- Socialministeriet (2001), 'Virksomhedsrevalidering i arbejdstøjet – et starthæfte for projekterne'

Igangværende projekt, som sigter på at udvikle metoder til virksomhedsrevalidering, dvs. arbejdsfastholdelse af gamle – og integration af nye – medarbejdere på private virksomheder.

- Projekt: 'Samarbejde mellem kommuner og a-kasser' se Socialministeriet (2000), 'Socialpolitisk redegørelse'

Igangværende samarbejdsprojekt mellem kommuner, a-kasser og arbejdsformidlingen om at styrke samarbejdet omkring sygemeldte forsikrede ledige.

# 10 God sagsbehandlingsskik og formkrav til sagsbehandlingen

## 10.1 Indledning

I dette kapitel gennemgås en række formkrav til sagsbehandlingen. Udgangspunktet har været at skrive et praksisnært kapitel, der kan anvendes som værktøj i den daglige sagsbehandling.

Ved formkrav forstår man alle de krav, der er til sagsbehandling og afgørelser. Det vil sige krav om, at bestemte ting skal gøres på en bestemt måde. Det drejer sig altså ikke om indholdet af oplysninger og afgørelse mv. Kapitlet er således rettet mod de skrevne og uskrevne formelle forvaltningsretlige krav for, 'hvordan' sagsbehandlingsforløbet skal afvikles. Formålet med formkravene er generelt at sikre borgerens retsstilling, f.eks. at der ikke træffes afgørelse på et forkert grundlag, og at der sker en relevant medinddragelse af borgeren i sagsforløbet.

Manglende overholdelse af formkrav kan have forskellige konsekvenser. Den mest vidtgående er, at afgørelsen bliver ugyldig og uden retsvirkninger. Formkravene kan både opfattes som borgerrettigheder og som minimumsstandarder for kvalitet i sagsbehandlingen. Der skelnes i denne forbindelse mellem garantiforskrifter og ordensforskrifter. Hvis en

garantiforskrift ikke er overholdt, fører det til afgørelsens ugyldighed. De vigtigste garantiforskrifter er:

- Kravet om partshøring
- Kravet om begrundelse

### Målgruppe for denne oversigt

Målgruppen for denne oversigt er først og fremmest den kommunale sagsbehandler, der kan anvende oversigten som støtte i det daglige sagsbehandlingsarbejde. Oversigten vil formentlig også være brugbar i forbindelse med lokale nævns og udvalgs behandling af konkrete sager.

Til ledelsesmæssig brug og for ankemyndighederne henvises der derimod til den mere dybtgående behandling af formkravene i Socialministeriets retssikkerhedsvejledning.

### Begrænsninger i indholdet

Dette kapitel rummer en gennemgang af en række af de vigtigste og hyppigst brugte regler om god sagsbehandlingsskik og formkrav til sagsbehandlingen.

Denne oversigt er alene tænkt som en oversigt til daglig brug, der hurtigt kan give et overblik på de områder, den behandler.

Der er i kapitlet taget udgangspunkt i Socialministeriets vejledning om lov om retssikkerhed og administration på det sociale område og andre væsentlige retskilder, men det skal fremhæves, at anvendelse af denne oversigt ikke kan erstatte et godt kendskab til og hyppig anvendelse af retssikkerhedsvejledningen. Denne oversigt er mere summarisk end retssikkerhedsvejledningen. Den har på nogle områder form af uddrag af retssikkerhedsvejledningen, mens den på andre områder har mere karakter af tommelfingerregler end retssikkerhedsvejledningens grundigere fremstilling. Der er generelt indsat henvisninger til retssikkerhedsvejledningen i alle afsnit. På de områder, som oversigten dækker, kan den derfor også opfattes som en introduktion til anvendelse af retssikkerhedsvejledningen i den daglige sagsbehandling.

Tilsvarende kan hverken dette kapitel eller anvendelse af retssikkerhedsvejledningen overflødiggøre, at sagsbehandlerne løbende orienterer sig i den generelle forvaltningslovgivning, især forvaltningsloven og offentlighedsloven.

Kapitlet følger ikke den samme struktur som retssikkerhedsvejledningen, der til en vis grad følger lovens opbygning, idet dette kapitel er struktureret, så det i højere grad følger den daglige sagsbehandlingsproces.

En række områder er slet ikke behandlet i denne oversigt. De ikke behandlede områder er ikke fravalgt, fordi de ikke er vigtige og afgørende for borgerens retssikkerhed, men alene fordi der er tale om områder, som den enkelte sagsbehandler relativt sjældent skal tage stilling til i forbindelse med den daglige, konkrete sagsbehandling og anvendelse af metoden.

De områder, der ikke behandles, er følgende:

- Bestemmelser om handlekommune og mellemkommunal refusion (retssikkerhedsvejledningen, kap. 5)
- Bestemmelser om udvalg under kommuner og amtskommuner (retssikkerhedsvejledningen, kap. 8 og kap. 9)
- Bestemmelser om samarbejde mellem kommuner og amtskommuner samt adgang til at overføre opgaver (retssikkerhedsvejledningen, kap. 10)



- Bestemmelser om kommuners og amtskommuners ansvar for de sociale opgaver og pligt til at føre tilsyn hermed (retssikkerhedsvejledningen, kap. 11)
- Bestemmelser om tilsyn med kommuner og amtskommuner (retssikkerhedsvejledningen, kap. 12)
- Regler om straffebestemmelser og inddrivelse (retssikkerhedsvejledningen, kap. 14)
- Regler om den Sociale Database (retssikkerhedsvejledningen, kap. 15)
- Ikrafttrædelsesbestemmelser (retssikkerhedsvejledningen kap. 16).

På de nævnte områder kan oversigten i dette kapitel derfor ikke anvendes. Hvis man som sagsbehandler skal tage stilling til de nævnte områder, henvises der med andre ord til retssikkerhedsvejledningen.

På de områder, der behandles i dette kapitel, er det desuden væsentligt, at sagsbehandlerne er opmærksomme på, at det netop er hovedregler, der beskrives i oversigtsform. I tvivlstilfælde eller hvor der er behov for mere uddybende overvejelser, opfordres sagsbehandler-

ne til at søge yderligere information i retssikkerhedsvejledningen og de relevante love. I konkrete tvivlstilfælde kan der desuden være god vejledning at hente på Socialministeriets hjemmeside [http://www.sm.dk/lovgivning/index\\_regler\\_alle.html](http://www.sm.dk/lovgivning/index_regler_alle.html), hvor der findes en lang række konkrete afgørelser struktureret efter lovens §-inndeling.

Ud over at være opmærksom på, at de ovennævnte områder ikke er behandlet, skal man som sagsbehandler være opmærksom på, at lokale instrukser og retningslinjer også kan have betydning i det konkrete tilfælde.

### Strukturen i kapitlet

Denne oversigt er struktureret, så den så vidt muligt følger rækkefølge og logik i sagsbehandlingsprocessen. Den er opbygget således:

- Generelle krav, der gælder uanset fase eller tidspunkt i sagsbehandlingsprocessen
- Krav med hensyn til modtagelse af ansøgning og frister
- Sagens oplysning og borgerens medvirken
- Krav knyttet til afgørelsen

- Anke og remonstration
- Opfølgning på sager.

### Anvendte forkortelser

Ved ”retssikkerhedsvejledningen” forstås, hvor intet andet er anført, Socialministeriets Vejledning om lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, vejl. nr. 90 af 7. juni 2000.

## 10.2 Generelle krav, der gælder for hele sagsbehandlingen

I dette afsnit gennemgås på oversigtsniveau en række krav, der gælder uanset fase og tidspunkt i sagsbehandlingsprocessen. Det er med andre ord regler, som enhver sagsbehandler bør ”have på rygraden”. En række af disse regler er uskrevne, dvs. de udspringer af de almindelige retsgrundsætninger, som gælder for den offentlige forvaltning. Det forhold, at de ikke er nedskrevet i love og bekendtgørelser, gør dem ikke mindre gældende, og de er en integreret del af praksis ved domstolene og hos Folketingets Ombudsmand.

Disse generelle krav behandles i retssikkerhedsvejledningens kapitel 2 og 3.

## Generelt om god forvaltningsskik

Reglerne om, hvordan kommuner skal behandle sager, findes i forvaltningsloven, offentlighedsloven, den almindelige forvaltningsret og retssikkerhedsloven, som særligt regulerer, hvordan sociale sager skal behandles. Men disse regler giver ikke en udtømmende beskrivelse. Der skal også tages hensyn til »god forvaltningsskik«. Det er et samlebegreb for en række normer for de hensyn, som en offentlig myndighed skal tage over for borgerne. Disse normer kommer bl.a. til udtryk gennem udtalelser fra Folketingets Ombudsmand, og de bygger også på sædvaner, der over tid er udviklet i forbindelse med offentlig forvaltning.

På det sociale område gælder det bl.a., at:

- Sagsbehandleren skal fremskaffe oplysninger om sagen på en sådan måde, at borgeren forstår formålet og får lejlighed til at bidrage konstruktivt.
- Der skal være sammenhæng i de tilbud, der tilrettelægges for borgeren.
- Borgeren skal inddrages, og valg skal træffes i samråd med borgeren.

- Gældende praksis gøres tilgængelig for borgeren og af sagsbehandleren. Det stiller et krav til den enkelte sagsbehandler om løbende at holde sig ajour med praksis lokalt og hos ankemyndighederne.
- Der er en generel vejledningspligt. Det betyder bl. a., at borgeren skal have oplysninger om alle handlemuligheder i lovgivningen og om sine egne handlemuligheder, og at der vejledes om andre lovmæssige hjælpemuligheder end dem, der findes i den sociale lovgivning.

Der findes en mere detaljeret oversigt over disse principper i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 9.

### **Forvaltningsretlige regler og retsgrundsætninger**

Den almindelige forvaltningsret indeholder som nævnt ovenfor regler og retsgrundsætninger, der også gælder for den kommunale sagsbehandler. Den almindelige forvaltningsret omfatter for det første en række offentlige retlige retsgrundsætninger, som f.eks. magtfordrejningsgrundsætningen og lighedsgrundsætningen og for det andet de nedskrevne bestemmelser i forvaltningsloven og offentlig-

hedsloven. Disse love regulerer en række centrale forhold i sagsbehandlingen i forhold til borgeren. Derudover indeholder den nye persondatalov (PDL) også regler, der har betydning for sagsbehandlingen af sociale sager. En række af disse grundprincipper og lovregler gennemgås i det efterfølgende.

### **Hjemmelskravet**

Der gælder et almindeligt krav om, at alle afgørelser (også processuelle afgørelser, f.eks. om, hvordan sagen skal oplyses), som pålægger borgeren byrder eller tildeler borgeren en ydelse, skal have hjemmel i lov eller i en bekendtgørelse, der er udstedt efter en bemyndigelse i en lov.

Populært kan det siges, at i forhold til borgeren er alt det, der ikke udtrykkelig er tilladt, forbudt.

Reglerne om hjemmel er beskrevet nærmere i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 11.

### **Proportionalitetsprincippet**

Et andet væsentligt forvaltningsretligt grundprincip er det såkaldte proportionalitetsprincip, som er gennemgået i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 16.

Proportionalitetsprincippet indebærer, at forvaltningen er forpligtet til at tage et mindre indgribende middel i anvendelse frem for et mere indgribende, hvis det samme formål kan opnås.

Eksempelvis skal man undlade at indhente en speciallægeerklæring, hvis en statuserklæring kan gøre det. Der findes andre eksempler i retssikkerhedsvejledningen.

### **Forbud mod magtfordrejning**

Forbuddet mod magtfordrejning er behandlet i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 14.

Forbuddet mod magtfordrejning indebærer, at der ikke må varetages uvedkommende hensyn ved behandlingen eller afgørelsen af en konkret sag. Det gælder, hvad enten der er tale om et privat eller et offentligt hensyn.

Som eksempel på ulovlige private hensyn: Det er forbudt at nægte en ydelse, fordi man ikke kan lide borgeren, eller han var fræk i telefonen (eller omvendt at tildele en ydelse, fordi man sidder i skolebestyrelse med pågældende).

Som eksempel på ulovlige offentlige hensyn: Det er forbudt at nægte at tildele en ydelse med den begrundelse, at kommunens budget

er overskredet for den pågældende ydelsestype. Der er den særlige vanskelighed ved det uvedkommende offentlige hensyn, at det kan være fuldstændig legitimt at varetage det pågældende hensyn i andre sammenhænge end den konkrete sagsbehandling.

Forbuddet mod magtfordrejning er et krav om saglige afgørelser.

### **Lighedsgrundsætningen**

Lighedsgrundsætningen er et krav om, at ensartede tilfælde behandles ens. Den er for så vidt beslægtet med forbuddet mod magtfordrejning. Det er lighedsgrundsætningen, der gør det relevant at henvise til praksis og fortilfælde i forbindelse med konkrete afgørelser.

Lighedsgrundsætningen er behandlet i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 15.

### **Officialmaksimen**

Officialmaksimen er en af de forvaltningsretlige grundsætninger. Den indebærer, at den offentlige myndighed, dvs. sagsbehandleren, er ansvarlig for at indhente de nødvendige oplysninger i en sag og at påse, at der er et forsvarligt oplysningsgrundlag i sagen.

Officialmaksimen gælder i princippet altid i

forbindelse med sagsbehandlingen, men den er naturligvis mest relevant i forbindelse med oplysningsfasen af en sag, og den gennemgås derfor mere detaljeret i afsnit 10.4.

**OFL § 6, stk. 1**

I sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, skal en myndighed, der mundtligt modtager oplysninger vedrørende en sags faktiske omstændigheder, der er af betydning for sagens afgørelse, eller som på anden måde er bekendt med sådanne oplysninger, gøre notat om indholdet af oplysningerne. Det gælder dog ikke, såfremt oplysningerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.

**Notatpligt**

En forvaltningsmyndighed, der skal træffe afgørelse i en sag, har pligt til at notere oplysninger ned, som afgives mundtligt. Det gælder for alle oplysninger, som handler om sagens faktiske omstændigheder, og som har betydning for afgørelsen jf. OFL § 6,

vejledning om forvaltningsloven

nr. 58-61 og retssikkerhedsvejledningen, pkt. 26.

En oplysning handler om sagens faktiske omstændigheder, hvis den medvirker til at supplere sagens bevismæssige grundlag eller indhentes for at bringe klarhed over oplysninger, der indgår i sagen.

Notatpligten er i høj grad relevant i forhold til anvendelsen af ressourceprofilen, fordi ressourceprofilen udvikles løbende i dialog med borgeren, og fordi ressourceprofilen efter sin natur kommer til at bestå af en lang række centrale oplysninger. Præcis og detaljeret no-

tering af oplysninger, der indgår i ressourceprofilen, er derfor afgørende for god kvalitet i sagsbehandlingen, også fordi mange af de oplysninger, der dokumenteres i ressourceprofilen, ikke kan findes andre steder.

Udover notatpligten i OFL § 6, der gælder faktiske oplysninger af betydning for sagen, gælder der en ulovbestemt notatpligt. Efter denne ulovbestemte notatpligt skal der foretages en notering i sagen om alle væsentlige ekspeditioner i sagen.

**Fuldmagt og partsrepræsentation**

En borger har ret til at møde med bisidder ved alle samtaler og lægeundersøgelser.

En borger har også ret til at give fuldmagt til en anden til at varetage sine interesser, jf. FVL § 8. Myndigheden kan dog kræve, at parten medvirker personligt, når det er af betydning for sagens afgørelse.

**FVL § 8, stk. 1**

Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre. Myndigheden kan dog kræve, at parten medvirker personligt, når det er af betydning for sagens afgørelse.

Et godt eksempel på, hvor det kan kræves, at parten personlig medvirker, er i forbindelse med lægeundersøgelser.

En fuldmagt kan frit tilbagekaldes af den, der

har givet fuldmagten, og der kan kun være én fuldmagt i sagen ad gangen. Det indebærer, at en senere fuldmagt uden videre ophæver en tidligere.

Det svære ved en fuldmagt er, at den skal respekteres efter sit indhold. Læs den grundigt og notér, hvad den omfatter. Måske er det kun en fuldmagt til aktindsigt eller til at anke sagen.

Hvis der er tale om en ubegrænset fuldmagt, indtræder fuldmagtshaveren i partens, dvs. borgerens, beføjelser på alle områder (f.eks. ret til aktindsigt, partshøring og ankeadgang). Dermed skal al brevveksling stiles til fuldmagtshaveren. Der bør dog sendes kopi af de vigtigste breve til borgeren selv.

Advokater skal ikke have fuldmagt. De kan nøjes med at meddele, at de repræsenterer borgeren. Advokater har en såkaldt stillingsfuldmagt efter retsplejeloven.

Reglerne om partsrepræsentation er behandlet i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 20.

### **Om rette sagsbehandler**

Hvilken sagsbehandler, der skal behandle en bestemt borgers sag, afgøres af de regler for

sagsfordeling, der fastsættes i den lokale forvaltning.

Undertiden ønsker en borger en anden sagsbehandler end den tildelte. Ikke mindst i forhold til anvendelse af metoden og udarbejdelse af ressourceprofilen er det væsentligt, at der etableres en god kommunikation mellem borgeren og sagsbehandleren. I retssikkerhedsvejledningen, pkt. 45 anbefales det at imødekomme borgerens ønske, hvis det er muligt.

### **Inhabilitet**

En sagsbehandler må ikke deltage i behandlingen af en sag, hvis der foreligger forhold, som er 'egnet til at rejse tvivl om den pågældendes fuldstændige upartiskhed'. Det følger af forvaltningslovens § 3.

Det betyder i praksis, at man er inhabil som sagsbehandler, medlem af et besluttende udvalg eller lægekonsulent, hvis:

FVL § 3, stk. 1

1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,

2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linie eller i side-linien så nær som søskendebørn eller andre nærstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,

3) vedkommende deltager i ledelsen af eller i øvrigt har en nær tilknytning til et selskab, en forening eller en anden privat juridisk person, der har en særlig interesse i sagens udfald,

4) sagen vedrører klage over eller udøvelse af kontrol- eller tilsynsvirksomhed over for en anden offentlig myndighed, og vedkommende tidligere hos denne myndighed har medvirket ved den afgørelse eller ved gennemførelsen af de foranstaltninger sagen angår, eller

5) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.

- Man selv eller ens ægtefælle/sambo er i familie med borgeren.
- Man har deltaget i behandlingen af sagen i en underinstans på en sådan måde, at man kommer til at kontrollere sig selv.
- Man både er lægekonsulent og praktiserende læge for den pågældende.
- Man i øvrigt har en tæt tilknytning til den pågældende, f.eks. i kraft af et venskabsliggende naboskab eller tæt forenings samarbejde, f.eks. i form af bestyrelsessamarbejde .

Man skal være opmærksom på, at et uvenskab eller gensidigt modsætningsforhold også kan medføre inhabilitet. Det er god sagsbehandlingsskik altid at sikre sig, at ingen af disse forhold gør sig gældende, når man begynder arbejdet med en ny sag, og man bør løbende være opmærksom på, om inhabilitet opstår.

Man skal også være opmærksom på, at en hel forvaltningsenhed kan være inhabil. Se nærmere herom i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 19.

### Aktindsigt

Borgerens ret til aktindsigt i sin sag følger af FVL § 9. Aktindsigtsreglerne er beskrevet i

retssikkerhedsvejledningen, pkt. 21.

FVL § 9, stk. 1

Den, der er part i en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, kan forlange at blive gjort bekendt med sagens dokumenter. Begæringen skal angive den sag, hvis dokumenter den pågældende ønsker at blive gjort bekendt med.

Når en borger beder om aktindsigt i sin sag, bør anmodningen imødekommes straks. Ifølge FVL § 16, stk.

2, skal det ske inden for 10 dage. Ved dage forstås kalenderdage. Der bør normalt udleveres fotokopier af alle de akter, der er blevet bedt om – gratis, hvis det er første anmodning.

En uspecificeret anmodning om aktindsigt skal opfattes som en anmodning om indsigt i alle sagsakter.

Ved en akt forstås:

- Et indgående brev (med eventuelle bilag), herunder lægeerklæringer.
- Et udgående brev, hvoraf der derfor altid skal opbevares kopi.
- Notater om oplysninger, som er modtaget mundtligt (telefonisk eller i forbindelse med fremmøde), f.eks. til brug for ressourceprofilen. Se også afsnittet om notatpligt. Herunder hører typisk også klientjournalen.

- E-post, faxer og andet, der vedrører sagen, uanset om de er indgående eller udgående.

Retten til aktindsigt omfatter ikke interne notater om sagsbehandlingen, f.eks. sagsbehandlerens indstilling til pensionsnævnet. Tilsvarende gælder for indstillinger fra en lægekonsulent ansat i forvaltningen. Men der kan gives aktindsigt efter princippet om meroffentlighed, hvis forvaltningen ønsker det, og det vil være fornuftigt at gøre det jf. RTL § 4.

Indeholder interne arbejdsdokumenter faktiske oplysninger om sagen, som alene står i det interne dokument, er det dog omfattet af retten til aktindsigt. F.eks. kan en lægekonsulent have ringet til et hospital, hvor en ansøger har været indlagt, og der fået oplysninger, som ikke allerede fremgår af sagen. Sådanne oplysninger vil i øvrigt være omfattet af kommunens pligt til partshøring.

Borgeren skal inddrages mest muligt i sagsbehandlingen. Det må derfor betragtes som god forvaltningsskik, at give borgeren den videst mulige aktindsigt.

Der er ingen formkrav til en anmodning om aktindsigt. En mundtlig anmodning fra borgeren er nok, hvis borgeren angiver, hvilken sag

der er tale om.

Det er kun borgeren selv, eller den han/hun giver fuldmagt, der har ret til aktindsigt. Derimod har ægtefællen ikke ret til aktindsigt. Ægtefællen kan dog have ret til at se enkelte oplysninger, nemlig de oplysninger, der vedrører den pågældende selv, jf. OFL § 4.

### 10.3 Ansøgning og frister

Reglerne om ansøgning og frister er behandlet i retssikkerhedsvejledningen, kapitel 4.

#### Ansøgningen

Der er ingen generelle formkrav til en borgers ansøgning efter de sociale love, men der kan i de enkelte love være fastsat krav om udfyldelse af bestemte skemaer og andet. Hvis der er fastsat sådanne regler, har borgeren krav på bistand til udfyldelse, hvis det er nødvendigt. Det følger af den almindelige vejledningspligt.

En ansøgning kan altså være både mundtlig og skriftlig og den er typisk det, der igangsætter sagsbehandlingen af den sociale sagsbehandling. En ansøgning igangsætter de frister, der måtte være for en given sags behand-



ling. Det hedder i retssikkerhedsvejledningen pkt. 34: *”Loven indeholder ikke anvisninger på, fra hvilket tidspunkt fristerne begynder at løbe. Det er Socialministeriets opfattelse, at fristen regnes fra det tidspunkt, hvor det står eller burde stå klart for forvaltningen, at en borger - mundtligt eller skriftligt - har bedt om at få hjælp, og at der derfor skal træffes en afgørelse.”*

### Frister

RTL § 3. Kommunen og amtskommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken Stk. 2. Kommunen eller amtskommunen fastsætter en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Hvis denne frist ikke kan overholdes, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Nøglebestemmelserne om frister findes i RTL § 3, stk. 2, og RTL § 7. Derudover findes der frister i de enkelte sociale love, f.eks. 3-månedersfristen for afgørelse af en pensionssag, (nu PL § 20 a, stk. 3, kommende lov § 21, stk. 1) og især om frister for, hvornår der skal følges op på løbende ydelser.

Det følger direkte af lovteksten, at sagsbehandlingen skal være så hurtig som mulig, og at kommunen skal fastsætte lokale frister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Disse lokale frister kan være forskellige for forskellige sagstyper, og det er derfor vigtigt, at den enkelte sagsbehandler danner sig et overblik over, hvilke

frister der gælder i hvilke sagstyper.

Hvis en frist ikke kan overholdes, skal ansøgerne have skriftlig besked, hvor det også oplyses, hvornår der så kan forventes en afgørelse.

Reglen i RTL § 7 er en meget væsentlig bestemmelse, der er gennemgået i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 58-60.

§ 7 gælder for sager, hvor der søges om løbende forsørgelse. I disse sager gælder det, at der skal være foretaget en vurdering efter RTL § 6 inden 8 uger efter den første henvendelse om hjælp til forsørgelse. Reglen gælder kun ved den første henvendelse.

RTL § 7. Senest 8 uger efter første henvendelse om løbende hjælp til forsørgelse skal kommunen foretage en vurdering efter § 6. Stk. 2. Ansøgeren skal skriftligt have besked om kommunens vurdering efter stk. 1.

Når beslutningen efter § 7, stk. 1 er truffet, gælder opfølgingsfristerne i de enkelte love, jf. retssikkerhedsvejledningen, pkt. 58: *”Når vurderingen efter § 7 er foretaget, fremgår det af reglerne i de enkelte love, hvornår sagen igen skal vurderes som led i en opfølgning. F.eks. er det i aktivloven i § 10 fastsat, at som hovedregel skal kommunen foretage opfølgning senest 3 måneder efter, at hjælpen efter*

*aktivloven er udbetalt første gang, eller sagen har være vurderet efter § 7 i retssikkerhedsloven. Herefter skal opfølgning ske senest 3 måneder efter, at sagen sidst har været vurderet, eller at der har været lavet en skriftlig plan efter aktivlovens § 9. Hvis § 7 vurderingen sker straks ved første henvendelse, skal en sag om kontanthjælp herefter vurderes senest efter 3 måneder regnet fra henvendelsen. Hvis § 7 vurderingen sker 4 uger efter første henvendelse om kontanthjælp, så skal opfølgningen efter aktivloven senest ske 3 måneder efter de 4 uger.”*

Bemærk også den nye frist i den nyligt vedtagne lov om aktiv socialpolitik § 7a. Kommunen skal, senest 2 uger før en erhvervsrettet foranstaltning hører op, tage stilling til, om der er behov for yderligere foranstaltninger for at bringe borgeren tilbage til arbejdsmarkedet. Det betyder, at det kan være nødvendigt at forberede denne afgørelse før 14-dages fristen.

## **10.4 Oplysning af sagen**

### **Officialmaksimen**

Officialmaksimen handler som nævnt om myndighedernes ansvar for at fremskaffe de nødvendige oplysninger. Der findes en gennemgang i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 28.

Forvaltningen, dvs. i praksis sagsbehandlerne, er ansvarlig for, at sagen oplyses fyldestgørende og korrekt. Vær også opmærksom på bestemmelsen i den nye persondatalov § 5, stk. 2 og 3, hvorefter der skal være en saglig grund til at indhente oplysninger, og at indhentede oplysninger ikke senere må bruges til et helt andet formål.

Arbejdsevnetmetoden er en struktureret måde at sikre overholdelse af officialmaksimen. Ved systematisk anvendelse af metoden sikres det, at alle relevante oplysninger kommer frem i samarbejde med borgeren, før der træffes afgørelse. Et væsentligt element i god sagsoplysning er specifikke og præcise spørgsmål til de parter, der samarbejdes med og rekvireres oplysninger fra. Se herom i kapitel 8 om samspillet med samarbejdspartnere.

Det følger også af officialmaksimen, at det er myndigheden, der i fornødent omfang skal stille tolkebistand o. lign. til rådighed, hvis det er en forudsætning for oplysning af sagen.

Det er særlig vigtigt at være opmærksom på forvaltningens pligt til at oplyse sagen, hvis man vurderer, at en given oplysning i en sag ikke er troværdig. I så fald har sagsbehandleren pligt til at søge oplysningen be- eller af-

kræftet eventuelt gennem uddybning af allerede foreliggende oplysninger. Se herom også retssikkerhedsvejledningen pkt. 28.

Ud over officialmaksimen gælder der en række nedskrevne regler om oplysning af sociale sager. En række af de hyppigst anvendte gennemgås nedenfor. Der findes derudover en meget detaljeret gennemgang af alle oplysningsreglerne i retssikkerhedsvejledningen, kap. 6.

Man må i praksis skelne mellem to måder at indhente oplysninger, nemlig indhentelse af oplysninger fra borgeren og indhentelse af oplysninger fra alle mulige andre steder.

RTL § 10. Personer, der søger om eller får hjælp, har pligt til at medvirke til at få de oplysninger frem, som er nødvendige for at afgøre, om eller hvilken hjælp de er berettiget til. Stk. 2. Myndigheden kan også som led i sagsbehandlingen anmode om undersøgelse hos en læge eller indlæggelse til observation og behandling. Stk. 3. Myndigheden skal oplyse om pligten til at medvirke og om adgangen til at indhente oplysninger efter § 12. Myndigheden skal samtidig orientere om konsekvenserne, hvis pågældende ikke vil medvirke eller ikke vil give samtykke efter § 12, stk. 3.

### **Indhentelse af oplysninger fra borgeren**

Borgeren har pligt til at medvirke ved oplysning af sagen, jf. RTL § 10, stk. 1, og borgeren er forpligtet til at deltage i lægeundersøgelse mv.

Det betyder, at borgeren skal fortælle det, han eller hun ved, men det kan ikke kræves, at borgeren skal fremskaffe oplysninger, som han eller hun ikke selv er i besid-

delse af, og der kan især ikke bedes om oplysninger, som borgeren ikke har forudsætninger for at skaffe, man kan f.eks. ikke kræve en skriftlig erklæring fra en analfabet.

Ud over borgerens pligt til at medvirke ved undersøgelser, har borgeren også pligt til på eget initiativ at afgive oplysninger, hvis hans eller hendes forhold ændrer sig på en måde, så det har betydning for de ydelser, der gives, jf. RTL § 11.

Imidlertid gælder denne regel kun, hvis det kan dokumenteres, at borgeren er vejledt herom, jf. RTL § 11, stk. 2. Det er sagsbehandlens ansvar, at denne vejledning er givet. Den skal gives skriftligt, og det skal dokumenteres på sagen, at den er givet. Der findes en detaljeret gennemgang af reglerne om borgernes oplysningspligt på eget initiativ i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 101-104.

Derudover slår officialmaksimen også igenem på området for borgerens egen oplysningspligt, idet forvaltningen ikke må forholde sig passivt, hvis en ventet oplysning fra borgeren ikke kommer til tiden, f.eks. hvis der ikke indsendes et aftalt virksomhedsregnskab, se f.eks. AFG nr. 60125 af 02/09/1998, der findes på Socialministeriet hjemmeside.

RTL § 12. En myndighed kan forlange, at personer, myndigheder mv., der har kendskab til forholdene, giver oplysninger, der er eller må anses for nødvendige for at behandle en sag. Dette gælder også oplysninger om en persons rent private forhold eller andre fortrolige oplysninger, ligesom myndigheden kan indhente lægejournaler, sygehusjournaler eller udskrifter heraf.  
Stk. 2. ...  
Stk. 3. Myndigheden skal forsøge at få samtykke til at indhente oplysninger efter stk. 1.  
Stk. 4. ...

## Indhentelse af oplysninger fra andre end borgeren

Spørgsmålet om indhentelse af oplysninger fra alle andre end borgeren selv er reguleret i RTL § 12, stk. 1. Denne bestemmelse giver forvaltningen og dermed sagsbehandleren ret til at indhente alle de oplysninger, der måtte være relevante i sagen fra den, der måtte

være i besiddelse af dem. Vær opmærksom på, at der netop kun må indhentes relevante oplysninger, jf. retssikkerhedsvejledningen, pkt. 98 og persondataloven § 5, der er optrykt nedenfor.

Bemærk i øvrigt bestemmelsen i RTL § 12, stk. 4 om elektronisk indhentelse af oplysninger. Det er en bestemmelse, der må ventes at få stigende betydning i takt med udvikling af den digitale forvaltning.

På trods af den almene og generelle hjemmel til at indhente oplysninger i RTL § 12, stk. 1, er bestemmelsen imidlertid normalt ikke nok til, at man som sagsbehandler kan starte indsamling af oplysninger – der skal som udgangspunkt også foreligge et samtykke fra

borgeren, før det kan ske.

## Samtykke

Spørgsmålet om samtykke til at indhente oplysninger er reguleret dels af FVL § 29, dels af RTL § 12, stk. 3. Reglerne er gennemgået d-taljeret i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 106 til 109. Bemærk også retssikkerhedsvejledningens gennemgang om indhentelse af elektroniske oplysninger i pkt 110. Vær desuden opmærksom på reglerne i persondataloven.

De gældende lovbestemmelser med tilhørende bekendtgørelser og vejledninger kan sammenfattes i følgende praktiske tommelfingerregler:

**Hovedregel:** Der skal altid indhentes samtykke fra borgeren, inden der indhentes oplysninger i en ansøgningssag.

**Undtagelse 1:** Der må indhentes oplysninger uden samtykke, hvis borgeren ikke kan overskue konsekvensen af at nægte samtykke, jf. nedenfor.

FVL § 29. I sager, der rejses ved ansøgning, må oplysninger om ansøgerens rent private forhold ikke indhentes fra andre dele af forvaltningen eller fra anden forvaltningsmyndighed.  
Stk. 2. Bestemmelsen i stk. 1 gælder ikke, hvis  
1) ansøgeren har givet samtykke hertil,  
2) andet følger af lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov eller  
3) særlige hensyn til ansøgeren eller tredjemand klart overstiger ansøgerens interesse i, at oplysningen ikke indhentes.

**Undtagelse 2:** Der må indhentes oplysninger uden samtykke, hvis det sker af kontrolhensyn, og der er lovhjemmel til at foretage den pågældende kontrol.

Der findes enkelte andre undtagelser af mindre praktisk betydning. Se herom i retssikkerhedsvejledningen.

Borgerens ønske skal altså respekteres, medmindre der er meget gode grunde til det modsatte.

Det følger af RTL § 10, stk. 3, at borgeren skal vejledes om konsekvensen af ikke at give samtykke.

Hvis borgeren ikke ønsker at give samtykke til indhentelse af oplysninger, skal sagen med andre ord som udgangspunkt afgøres på de foreliggende oplysninger, evt. med det resultat, at der gives afslag. Forvaltningen, dvs. sagsbehandleren, er dog forpligtet til at foretage en reel prøvelse af det foreliggende oplysningsgrundlag, og sagen skal afgøres i overensstemmelse hermed.

Tilsvarende i en sådan situation skal begrundelsen forholde sig til de faktisk foreliggende oplysningers betydning. Hvis der foreligger

oplysninger i sagen, er det ikke tilstrækkeligt at begrunde et afslag med henvisning til det manglende samtykke.

Når borgeren ikke ønsker at give samtykke, skal forvaltningen vurdere, om der eventuelt kan være grundlag for at tilsidesætte borgerens nægtelse af at give samtykke til indhentning af oplysninger. Hvis det må vurderes, at borgeren er ude af stand til at forstå omfanget af konsekvenserne af det manglende samtykke, bør forvaltningen oplyse sagen, som om samtykke forelå. Det kan f.eks. være tilfældet i sager, hvor den pågældende er sindssyg eller svært dement.

I de tilfælde, hvor der indhentes oplysninger uden samtykke fra borgeren, skal det altid noteres på sagen.

### **Videregivelse af oplysninger**

Oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold må som udgangspunkt ikke videregives fra en socialforvaltning til en anden forvaltningsmyndighed. Videregivelse af oplysninger må dog finde sted, når der foreligger et skriftligt samtykke, videregivelse er bestemt ved lov, ved væsentlige hensyn til offentlige/private interesser, eller hvis videregivelse

PDL § 8. For den offentlige forvaltning må der ikke behandles oplysninger om strafbare forhold, væsentlige sociale problemer og andre rent private forhold end de i § 7, stk. 1 nævnte, med mindre det er nødvendigt for varetagelsen af myndighedens opgaver.

Stk. 2. ...

Stk. 3.

Forvaltningsmyndigheder, der udfører opgaver inden for det sociale område, må kun videregive de i stk. 1 nævnte oplysninger og de oplysninger, der er nævnt i § 7, stk. 1, hvis betingelserne i stk. 2 nr. 1 eller 2 er opfyldte, eller hvis videregivelsen er et nødvendigt led i sagens behandling eller nødvendig for, at en myndighed kan gennemføre tilsyns- eller kontrolopgaver.

Stk. 4. ...

er et nødvendigt led i sagens behandling eller af hensyn til tilsyn/kontrol. Efter persondataloven § 8, stk. 3 gælder der særligt vidtgående begrænsninger for de sociale myndigheders videregivelse af oplysninger.

Man skal være opmærksom på, at samtykke om videregivelse kun er gyldig i et år.

Der bør med andre ord normalt ikke videregives op-

lysninger fra en social sag uden borgerens samtykke, medmindre oplysningerne videregives til en anden offentlig myndighed, der enten har lovhjemmel eller borgerens samtykke til at indhente oplysningerne. Det sidste gælder også for videregivelse til andre dele af den kommunale forvaltning.

Oplysninger kan naturligvis også videregives til en person, der har fuldmagt fra borgeren.

Bemærk desuden, at det ikke er lovligt rutinemæssigt at sende kopi af afgørelse, indstilling eller akter til undersøgende læge eller revali-

deringsinstitution, hvis der ikke foreligger udtrykkeligt samtykke til det. Det gælder også, selvom det kan være nyttigt løbende at opdatere forvaltningens samarbejdsparter om praksis og sagsudfald.

Det kan være hensigtsmæssigt at videregive oplysninger for at sikre den bedst mulige sagsbehandling. F.eks. kan det være praktisk eller nødvendigt at give undersøgende speciallæge lejlighed til at sætte sig ind i sagens oplysninger forud for undersøgelsen, jf. kapitel 8 om samspil med samarbejdspartnere i metodegennemgangen. Denne praksis, der er overordentlig udbredt, kan have betydning for optimal oplysning af sagen, men der er ikke nogen klar lovhjemmel hertil.

Det er derfor vigtigt, at sagsbehandleren altid indhenter samtykke fra borgeren til videregivelse af oplysninger, hvad enten videregivelsen sker af hensyn til samarbejdsparter eller af hensyn til sagsoplysning og sagsbehandlingen. Dette samtykke kan hensigtsmæssigt indhentes, samtidig med at forvaltningen får samtykke til at indhente oplysninger.

PDL § 5. Oplysninger skal behandles i overensstemmelse med god databehandlingskik. Stk. 2. Indsamling af oplysninger skal ske til udtrykkeligt angivne og saglige formål, og senere behandling må ikke være uforenelig med disse formål. Senere behandling af oplysninger, der alene sker i historisk, statistisk eller videnskabeligt øjemed, anses ikke for uforenelig med de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet. Stk. 3. Oplysninger som behandles, skal være relevante og tilstrækkelige og ikke omfatte mere, end hvad der kræves til opfyldelse af de formål, hvortil oplysningerne indsamles, og formål, hvortil oplysningerne senere behandles. Stk. 4. Behandling af oplysninger skal tilrettelægges således, at der foretages fornøden ajourføring af oplysningerne. Der skal endvidere foretages den fornødne kontrol for at sikre, at der ikke behandles urigtige eller vildledende oplysninger. Oplysninger, der viser sig urigtige eller vildledende, skal snarest muligt slettes eller berigtiges. Stk. 5. Indsamlede oplysninger må ikke opbevares på en måde, der giver mulighed for at identificere den registrerede i et længere tidsrum end det, der er nødvendigt af hensyn til de formål, hvortil oplysningerne behandles.

## Begrænsninger mht. indhentelse af oplysninger

Forvaltningen er forpligtet til at sikre sagens oplysning, men må på den anden side kun indhente de oplysninger, der er nødvendige for sagen. Det følger af FVL § 32 og PDL § 5 stk. 2 og stk. 3.

Det betyder, at man kun må indhente oplysninger, der er relevante for sagens behandling og afgørelse. Det har to konsekvenser:

- En sag må ikke oplyses, bare fordi det er interessant. Der skal være saglige grunde til at indhente dem, og de skal være relevante i forhold til det, man skal bruge dem til.
- Det vil være decideret ulovligt at indhente visse typer af oplysninger. F.eks. er det vanskeligt at forestille sig nødvendigheden af oplysninger om borgerens religion eller seksuelle observans i relation til arbejdsevnetoden.

Disse regler er gennemgået i detaljer i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 98.

## Borgerens medvirken

Efter § 4 i RTL skal borgeren inddrages i sagsbehandlingen og have indflydelse på, hvordan den tilrettelægges.

For at denne bestemmelse kan få en reel betydning, er det vigtigt:

- At borgeren gives oplysning om, hvordan sagsbehandlingen foregår, hvad det er, der skal ske, og hvordan vil det blive gjort.
- At borgeren vejledes korrekt og forståeligt om, hvilke muligheder og begrænsninger lovgivningen indeholder, så urealistiske forventninger hurtigt håndteres.
- At borgeren vejledes korrekt og forståeligt om, hvilke tilbud der kan blive aktuelle.
- At sagsbehandleren er lydhør over for udtalte og uudtalte forslag og ønsker fra borgerens side.
- At sagsbehandleren altid overvejer, om borgerens forslag kan realiseres, selvom de må-



ske er lidt usædvanlige.

- At ressourceprofilen og klientjournalen i det hele taget er åben for borgeren.

Det betyder også, at de oplysninger, borgeren giver, skal tages alvorligt.

Sagsbehandleren er ansvarlig for, at borgeren inddrages. I sager om kontanthjælp/aktivering, sygedagpenge, revalidering, fleksjob og førtidspension bør borgeren som minimum involveres i en systematisk dialog på følgende tidspunkter:

- I selve afklaringen af ressourceprofilen. Metoden er i sig selv et vigtigt værktøj til at sikre inddragelse af borgeren.
- Når der lægges en plan for indhentning af oplysninger.
- I forbindelse med fastlæggelse af, hvilke tilbud der skal gives for at udvikle arbejdsvejen.
- Når der gives afslag på kontanthjælp/aktivering, sygedagpenge, revalidering, fleksjob eller førtidspension, og der skal vejledes om alternativer.

- Når det vurderes, at en ydelse bør bortfalde eller nedsættes.

- Når der gives afslag på begyndelse af sag om førtidspension efter § 20 a (kommende lov § 18), og der skal vejledes om alternativer eller om muligheder for deltidsbeskæftigelse.

Ved siden af RTL § 4 gælder forvaltningslovens regler om partshøring (FVL § 19) og persondatalovens regler om underretningspligt (PDL § 28 og 29) og den registreredes indsigtsret (PDL § 31). Disse bestemmelser skal altså overholdes samtidig med, at RTL § 4 overholdes.

## 10.5 Krav knyttet til afgørelsen

En afgørelse skal være objektiv, saglig og fagligt korrekt og i overensstemmelse med gældende lov, jf. også afsnit 10.2.

Hvor det er muligt, skal borgeren inddrages i overvejelserne i forbindelse med afgørelsen, men det er vigtigt at fastholde, at det er forvaltningen og sagsbehandleren, der har det endelige ansvar for afgørelsen.



FVL § 19, stk. 1

Kan en part i en sag ikke antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, må der ikke træffes afgørelse, før myndigheden har gjort parten bekendt med oplysningerne og givet denne lejlighed til at fremkomme med en udtalelse. Det gælder dog kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part og er af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Myndigheden kan fastsætte en frist for afgivelsen af den nævnte udtalelse.

## Partshøring

Formålet med partshøring er, at borgeren altid får lejlighed til at se oplysningerne i sagen og rette fejl og komme med bemærkninger til sagens oplysningsgrundlag, før der træffes en afgørelse. Målet er således at sikre, at der træffes afgørelse på baggrund af det rigtige oplysningsgrundlag. Partshøring kan også opfattes som et element i sagsbehandlerens inddragelse af borgeren og overholdelse af officialprincippet.

Det er derfor vigtigt, at borgerens oplysninger og synspunkter dokumenteres i sagen, og at sagsbehandleren forholder sig til synspunkterne, ikke mindst i forbindelse med begrundelse af afgørelsen.

Manglende partshøring er en alvorlig sagsbehandlingsfejl, som kan føre til, at afgørelsen er ugyldig.

### Hvornår skal der partshøres?

Der skal i hvert fald partshøres forud for alle afgørelser, hvis afgørelsen ikke fuldt ud imødekommer borgeren, jf. FVL § 19. Ofte kan det være vanskeligt som sagsbehandler at

overskue det endelige udfald af sagen – afgørelsen kan jo blandt andet blive påvirket af de oplysninger borgeren fremsætter. Hvis der derfor er den mindste tvivl, skal der altid partshøres.

Der skal som minimum partshøres ved følgende afgørelsestyper:

- Afslag eller delvist afslag på tildeling af ydelse, der er søgt om
- Tildeling af en anden ydelse end den, der er søgt om (det gælder f.eks. også, hvis der ydes revalideringshjælp til en anden ydelse end det, der var borgerens første prioritet)
- Afslag på påbegyndelse af pensionssag
- Beslutning om ophør eller nedsættelse af løbende ydelse, f.eks. i forbindelse med kontrol eller opfølgning.

I de sjældne tilfælde, hvor der påbegyndes førtidspensions- eller anden sag mod borgerens vilje, skal der altid partshøres. Det gælder både, hvis der påbegyndes pensionssag, og hvis der tilkendes højere førtidspension.

Vejl. pkt. 22. Pligten til partshøring sikrer, at borgeren og andre har mulighed for at kontrollere, at de oplysninger som myndigheden har indhentet er rigtige. Partshøringen giver borgeren og andre mulighed for at komme med egne oplysninger. Myndigheden har som udgangspunkt altid pligt til at partshøre over væsentlige nye oplysninger, som kan give borgeren afslag på hjælpen, og borgeren skal have lejlighed til at komme med en udtalelse. Der bør i sager, hvor helbredsmæssige forhold har betydning, altid partshøres over nye specialerklæringer, også selv om konklusionen i erklæringen støtter borgerens sag. Dette skyldes, at en speciallægeerklæring normalt er af så væsentlig betydning for sagen, at borgeren bør gøres bekendt med erklæringen og have mulighed for at kommentere den. Reglerne om partshøring er minimumsregler og er derfor ikke til hinder for, at der partshøres i videre omfang. Der bør derfor også partshøres over andre oplysninger, som borgeren kan have en interesse i at se og kommentere. Selv om borgeren i forvejen kender de oplysninger, der skal partshøres over, skal der foretages partshøring, hvis borgeren ikke er bekendt med, at de indgår i den sag, der er under behandling, f.eks. hvis kommunen indhenter lægelige oplysninger fra en arbejdsskadesag til brug for en førtidspensionsag. Dette vil også være tilfældet, selv om myndigheden som udgangspunkt skal have samtykke fra borgeren til at indhente oplysninger, da samtykket normalt vedrører typen af oplysninger og ikke de enkelte dokumenter...

### Hvad skal der partshøres over

Der skal partshøres over alle (også lægelige) oplysninger, der har betydning for afgørelsen, og som er til ugunst for parten, og som parten må formodes ikke at kende, jf. FVL § 19. Oplysninger, der har betydning for afgørelsen, er de oplysninger, man bruger, når man afgør sagen, altså alle relevante oplysninger.

I sociale sager kan det i praksis være svært at afgøre nøjagtig, hvilke oplysninger der skal partshøres over. Det kan f.eks. være vanskeligt at vurdere, om en speciallægeerklæring eller indholdet af en ressourceprofil er til gunst eller ugunst for borgeren, og det kan være svært og tidskrævende at få et overblik over, hvilke oplysninger borgeren kender, selv om sagsoplysninger løbende har været drøftet

med borgeren.

Den praktiske løsning er derfor at sende borgeren en kopi af alle de aktuelle, relevante oplysninger, som lægekonsulenten eller man selv som sagsbehandler bruger i forbindelse med afgørelsen og begrundelsen.

Særligt mht. ressourceprofilen skal man være opmærksom på, at selvom borgeren løbende har været inddraget og har bidraget med oplysninger, og den enkelte oplysning derfor er kendt af borgeren, vil den endelige dokumentation og sammenfatning typisk være så væsentlig for afgørelsen, at der bør partshøres over den samlede ressourceprofil.

Reglerne om partshøring er behandlet i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 22. Herunder også reglerne om frist for, at borgeren skal afgive udtalelse: *"Myndigheden kan sætte en frist for kommentarer til partshøringen. Fristens længde vil afhænge af arten og omfanget af de nye oplysninger. Borgeren skal have rimelig tid til at sætte sig ind i oplysningerne og kommentere disse."*

FVL:

§22. En afgørelse skal, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

§23. Den, der har fået en afgørelse meddelt mundtligt, kan forlange at få en skriftlig begrundelse for afgørelsen, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold. En begæring herom skal fremsættes over for myndigheden inden 14 dage efter, at parten har modtaget underretning om afgørelsen.

Stk. 2. En begæring om skriftlig begrundelse efter stk. 1 skal besvares snarest muligt. Hvis begæringen ikke er besvaret inden 14 dage efter, at begæringen er modtaget af vedkommende myndighed, skal denne underrette parten om grunden hertil samt om, hvornår begæringen kan forventes besvaret.

§24. En begrundelse for en afgørelse skal indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet. I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen.

Stk. 2. Begrundelsen skal endvidere om fornødent indeholde en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

Stk. 3....

## Begrundelse

Reglerne om begrundelse gennemgås i retssikkerhedsvejledningen, pkt. 25. Lovbestemmelserne findes i forvaltningsloven § 22-24.

Borgeren skal kunne forstå den begrundelse, som sagsbehandlingen baserer sin afgørelse på. Begrundelsen er svaret på spørgsmålet: Hvorfor er afgørelsen, som den er? Hvis man ikke kan svare på dette spørgsmål, skal man overveje, om afgørelsen nu også er rigtig.

Begrundelsens ti bud findes i afsnit 7.3.

## Klagevejledning

Alle skriftlige afgørelser skal ledsages af en klagevejledning, jf. FVL § 25 og retssikkerhedsvejledningen, pkt. 25. Klagevejledningen kan indsættes sidst i brevet efter afgørelse og begrundelse eller vedlægges separat. Hvis den vedlægges separat, skal det fremgå af afgørelsen, at den er vedlagt.

Hvis klagevejledning ikke er givet, begynder klagefristen at løbe fra det tidspunkt, hvor korrekt klagevejledning gives.

Der må ikke af klagevejledningen fremgå specielle formkrav. Det må således ikke fremgå, at klagen skal være skriftlig, og dette bør heller ikke indirekte fremgå via formuleringer som f.eks. 'klagen sendes til' eller lignende.

Følgende forslag til klagevejledning kan anvendes ved alle afgørelser:

*'Hvis du ikke er enig i denne afgørelse, kan du klage over den. Vi skal modtage din klage inden 4 uger efter, at du har modtaget dette brev, jf. § 60, stk. 1 og § 67, stk. 1 i lov om retssik-*

FVL §25., stk. 1

Afgørelser, som kan påklages til anden offentlig myndighed, skal, når de meddeles skriftligt, være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om eventuel tidsfrist. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

kerhed og administration på det sociale område. Efter § 66 i samme lov skal vi i tilfælde af en klage bedømme sagen igen. Hvis denne bedømmelse ikke fører til en ændret afgørelse, skal vi indsende klagen til Det Sociale Nævn i x-amt sammen med vores afgørelse inden 4 uger. Vi vil samtidig give dig besked om, at klagen er videresendt. Hvis vores fornyede bedømmelse medfører en ændret afgørelse, giver vi dig besked inden for den samme frist. Hvis en fornyet bedømmelse af sagen gør det nødvendigt at indhente yderligere oplysninger, vil vi også give besked inden 4 uger.'

RTL § 7. Senest 8 uger efter første henvendelse om løbende hjælp til forsørgelse skal kommunen foretage en vurdering efter § 6.  
Stk. 2. Ansøgeren skal skriftligt have besked om kommunens vurdering efter stk. 1.

### Skriftlighed

Der er ikke noget generelt krav om, at afgørelser i sociale sager skal være skriftlige, men i en række tilfæl-

de er det fastsat i loven, at afgørelsen skal være skriftlig. Det gælder f.eks. efter RTL § 7 om kommunens afgørelse af spørgsmål om løbende forsørgelse.

Generelt må det betragtes som god sagsbehandlingsskik, at alle afgørelser, der tildeler, ændrer eller ophæver en ydelse, er skriftlige, jf. retssikkerhedsvejledningen, pkt. 23.

Desuden har borgeren altid krav på at få en mundtlig afgørelse begrundet skriftligt, jf. FVL § 23.

## 10.6 Anke og remonstration

Reglerne om anke og remonstration fremgår af reglerne i RTL § 60 ff, og de er gennemgået i retssikkerhedsvejledningen, kap. 4.

Alle de afgørelser, der træffes af den kommunale forvaltning efter den sociale lovgivning (bortset fra beslutninger om generelt service-niveau, jf. § 60, stk.2), kan ankes til det sociale nævn.

Klagefristen er 4 uger. Fristen løber fra det tidspunkt, hvor afgørelsen er blevet meddelt til borgeren. Fristen begynder imidlertid først at løbe fra det tidspunkt, hvor der er givet klagevejledning. Det er derfor vigtigt, at det dokumenteres, at en sådan vejledning er givet, se også afsnittet ovenfor om klagevejledning.

Husk også, at hvis borgeren begærer aktindsigt efter afgørelsen, og der ikke gives aktindsigt inden for 10-dagesfristen, kan klagefris-

RTL §60. De afgørelser, som kommunen og amtskommunen træffer efter den sociale lovgivning, kan indbringes for det sociale nævn. Det er kun den person, som afgørelsen vedrører, der kan klage over afgørelsen.

RTL §66. Inden en klage behandles, skal den myndighed, som har truffet afgørelsen, vurdere, om der er grundlag for at give klageren helt eller delvist medhold. Derfor skal en klage først afleveres til den myndighed, som har truffet afgørelsen.

ten blive suspenderet, indtil aktindsigt gives, se retssikkerhedsvejledningen, pkt. 21.

Ved remonstration forstås et krav om, at den myndighed, der har truffet en afgørelse, skal genvurdere sin afgørelse, før sagen fremsendes til ankemyndigheden. Reglerne herom findes i RTL § 66.

# Bilag Lovgivning vedrørende den indledende visitationsfase

## Retssikkerhedsloven

Hvis en borger har brug for hjælp i en længere periode, skal det tidligt i forløbet tilstræbes, at hjælpen tilrettelægges ud fra en samlet vurdering af pågældendes situation og behov på længere sigt (RTL, § 6).

Ved behandlingen af sager om løbende hjælp til forsørgelse skal der efter retssikkerhedslovens § 7 senest 8 uger efter første henvendelse foretages en vurdering i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 6 som nævnt ovenfor. Vurderingen skal ske i samarbejde med borgeren.

Borgeren skal have skriftlig besked om vurderingen, jf. retssikkerhedslovens § 7, stk. 2. Kravet om skriftlighed skyldes et hensyn såvel til borgeren som til myndigheden. For borgeren betyder det klarhed over, hvordan kommunen ser på sagen, herunder hvilke afgørelser der er truffet. For myndigheden er det en fordel, at der ikke opstår misforståelser om, hvad sagen handler om, og i hvilken retning den går.

Disse bestemmelser i retssikkerhedsloven skal ses i sammenhæng med visitations- og opfølgingsbestemmelserne i dagpengeloven og

aktivloven.

## Dagpengeloven

I henhold til dagpengelovens § 24 skal den sygemeldtes forhold således tages op til vurdering senest efter 8 uger og derefter mindst hver 8. uge for at sikre den sygemeldtes tilknytning til arbejdsmarkedet. Vurderingen skal foretages med henblik på, om der er behov for behandling, optræning, revalidering m.v., og den skal foretages i samarbejde med den sygemeldte. I det omfang, det er relevant, skal læger, revalideringsinstitutioner, virksomheder, faglige organisationer og arbejdsformidlingen inddrages ved vurderingen.

Før den første kontakt til den sygemeldte skal der tages stilling til, om den sikredes sygdom eller sygdomsfrekvens kræver, at den sikrede indkaldes til en personlig samtale (DPL, § 24, stk. 2). Formålet med denne bestemmelse er at sikre en målrettet anvendelse af ressourcerne til en tidlig indsats i sager, der vurderes at være ”risikosager”.

## Aktivloven

Bestemmelserne om visitationsvurderinger i aktivloven er fastsat i lovens § 8. Heraf frem-

går det, at når en person har brug for hjælp til forsørgelse i forbindelse med ledighed, så er udgangspunktet en almindelig formodningsregel om, at behovet kan opfyldes ved kon-tanthjælp og aktivering (AKL, § 8, stk. 2).

Peger konkrete omstændigheder imidlertid på, at den pågældende har eller kan antages at få vanskeligt ved at klare sig selv, bør der allerede ved den første henvendelse foretages en kvalificeret vurdering af ansøgerens individuelle forhold, behov og fremtidsudsigter.

## **Sammenfattende om tidlig visitationsvurdering**

Det centrale indhold i de nævnte lovbestem-melser om den tidlige visitationsvurdering kan sammenfattes således:

- At der tidligst muligt og senest inden 8 uger skal foretages en kvalificeret vurdering af, om der er risiko for, at borgerens arbejdsevne og arbejdsmarkedstilknytning på længere sigt vil være truet eller ikke truet. Målet er, at der iværksættes en tidlig og målrettet indsats i forhold til borgere, hvis arbejdsevne og arbejdsmarkedstilknytning er truet. Endvidere skal vurderingen sikre, at der ikke sættes en omfattende indsats i gang for borgere

med et midlertidigt, ukompliceret forsørgelsesbehov.

- At vurderingen skal foretages i et samarbejde med borgeren og eventuelt andre relevante parter, f.eks. virksomheder, faglige organisationer, læger m.fl.
- At borgeren skal have skriftlig besked om vurderingen, herunder også de præmisser, der ligger til grund for vurderingen, og om muligt hvilken retning det videre forløb vil have.

# Litteraturliste

## Referencer

Arbejdsministeriet (2001). *'Den danske arbejdsmarkedsindsats'*, København: Arbejdsministeriet.

Arbejdsministeriet, Erhvervsministeriet, Indenrigsministeriet, Undervisningsministeriet, Økonomiministeriet og Finansministeriet (2001). *'Brug for alle – Danmark 2010 og et mere rummeligt arbejdsmarked'*. København: Schultz Grafisk.

Carstens, Anette (1998). *'Aktivering, klientsamtaler og socialpolitik'*. København: Hans Reitzels Forlag.

Damgaard, Irena & Nørrelykke, Helle (2000). *'Den Personlige samtale'*. København: Hans Reitzel Forlag.

Dansk Arbejdsgiverforening (2000). *'Arbejdsmarkedsrapport 2000'*. Dansk Arbejdsgiverforening.

Dansk Arbejdsgiverforening (1999). *'Socialpolitikken & Arbejdsmarkedet'*. Dansk Arbejdsgiverforening.

Den Almindelige Danske Lægeforening, Kommunernes Landsforening, Københavns Kommune og Frederiksberg Kommune (1998). *'Socialt-lægeligt samarbejde'*. København: Lægeforeningens Forlag.

DTI Arbejdsliv (1996). *'Et fælles sprog om kvalifikationer'*. Dansk Teknologisk Institut.

Finkelstein, Jens (2000). *'Samtaleguide'*. København: Udviklingscenter for beskæftigelse på særlige vilkår.

Finkelstein, Jens & Bendixen, Kristina (2000). *'Skræddersyet aktivering'*. Forum for Kvalitet og Udvikling i offentlig Service.



HK/Danmark (1999). *"Rammer for arbejdsfastholdelse"*  
København: HK/Danmark.

Hohnen, Pernille (2000). *'Fleksjob. En vej til et rummeligere arbejdsmarked?'*  
København: Socialforskningsinstituttet.

Holme, Mogens & Humle, Anne-Suzette (2000). *'Fra problem til løsning'*.  
Viborg: Akademisk Forlag A/S.

Høilund, Peter (2000). *'Socialretsfilosofi'*.  
København: Munksaard - Socialpædagogisk bibliotek.

Kommunernes Landsforening (2001). *'Lokal politik for et mere rummeligt arbejdsmarked'*  
Kommunernes Landsforening.

LO (1999). *'Ta'teten i socialpolitikken'*.  
København: Landsorganisationen i Danmark.

Metze, Erno og Nystrup, Jørgen (1984). *'Samtaletræning, håndbog i præcis kommunikation'*.  
København: Munksgaard - Socialpædagogisk bibliotek.

Mik-Meyer, Nanna & Sørensen, Torben Berg (2000). *'Metoder i aktivering og forrevalidering'*.  
Århus: Forlaget Gestus, Sociologisk Analyse.

Saint-Exupery, A. De. *'Den lille prins'*.  
Lindhardt & Ringhof.

Socialministeriet (2001). *'Metodevejen- et læringshæfte'*  
København: Socialministeriet - Projekt Socialforvaltning.

Socialministeriet (2001). *'Virksomhedsrevalidering i arbejdstøjet – et starthæfte for projekterne  
"Virksomhedsrevalidering som vejen (tilbage) til arbejdsmarkedet'*.  
Socialministeriets kopisektion.

Socialministeriet (2000). *'Socialpolitik som investering. Socialpolitisk redegørelse 2000'*.  
København: Socialministeriet.

Socialministeriet (1999). *'Aktiv Socialpolitik. Sammenhæng i den lokale indsats'*.  
København: Socialministeriet.

Socialministeriet (1999). *'34-K. Fokus på arbejdsfastholdelse'*.  
København: Socialministeriet.

Socialministeriet (1999). *'Sygedagpengeprofil'*.  
Arbejdshæfte nr. 1. 34-K Projektet.

Socialministeriet (1999). *'Arbejdsfastholdelse i kommunerne'*.  
Arbejdshæfte nr. 2. 34-K Projektet.

Socialministeriet (1999). *'Samarbejdet mellem kommune og virksomhed om arbejdsfastholdelse'*.  
Arbejdshæfte nr. 3. 34-K Projektet.

Socialministeriet (1999). *'Samarbejdet mellem kommuner, de faglige organisationer og a-kasser om arbejdsfastholdelse'*.  
Arbejdshæfte nr. 6. 34-K Projektet.

Sørensen, Torben Berg (2001). *'Metodebog for projekter – aktivering og forrevalidering'*.  
Århus: Forlaget Gestus og Sociologisk Analyse.

WHO (2000). *'International klassifikation af funktionsevne og funktionsevnenedsættelse – Kort version'*,  
København: Sundhedsstyrelsen.

## **Lovgivning**

(Forkortelse, kælenavn, officielt navn)

PL, 'Pensionsloven', Lov om social pension

AKL, 'Aktivloven', Lov om aktiv socialpolitik

SYDPL, 'Sygedagpengeloven', Lov om dagpenge ved sygdom eller fødsel

AAML, 'Lov om aktiv arbejdsmarkedspolitik', Lov om aktiv arbejdsmarkedspolitik.

RTL, 'Retssikkerhedsloven', Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område

FVL, 'Forvaltningsloven', Lov om offentlig forvaltning

OFL, 'Offentlighedsloven', Lov om offentlighed i forvaltningen

PDL, 'Persondataloven', Lov om behandling af personoplysninger

## Supplerende litteratur

Andersson, Annette (2001). *'Fanget i systemet'*  
København: Borgen.

Buhl, Jette og Flindt Pedersen, Jette (2001). *'Den ægte dialog – i vejledning og rådgivning.'*  
København: Nordisk Forlag.

Carstensen, Poul (1996). *'Rettigheder og forpligtelser for borgere kommuner og amter'*.  
Grenaa: Dansk Kommunalkursus.

Clematide, Bruno og Hansen, Claus Agø ([1996] 1997). *'Et fælles begreb om kvalifikationer?'* (1.udg.).  
København: Dansk Teknologisk Institut, DTI Arbejdsliv.

Cullberg, Johan (1999). *'Krise og udvikling'*.  
København: Hans Reitzels Forlag.

Dahl, Kjeld (1992). *'Kontaktetablering og samtale teknik'*.  
Oslo: Fag og kultur.

Damgaard, Bodil (2000). *'Kommunerne, virksomhederne og den aktive socialpolitik'*.  
København: Socialforskningsinstituttet.

Det nationale netværk af virksomhedsledere (1998). *'Partnerskaber mellem virksomheder og kommuner'*.  
Det nationale netværk af virksomhedsledere.

Egelund, Tine og Hillgaard, Lis (1998 [1993]). *'Socialrådgivning og social behandling'* (1. udg.).  
København: Munksgaard – Socialpædagogisk Bibliotek.

Faureholm, Jytte (1996). *'Fra livstidsklient til medborger'*.  
København: Munksgaard - Socialpædagogisk bibliotek.

Flindt Pedersen, Jette (1992). *'ETIK-JATAK'*.  
København: Munksgaard - Socialpædagogiske Bibliotek.

- Gribskov, Ove & Hesselager, Ivar (2001). *'Det velsignede arbejde'*  
i Weekendavisen 30.3-5.4, Emil p.16.
- Gregersen, Ole & Christoffersen, Mogens Nygard (1999). *'Langvarige sociale sager – klienternes holdninger'*.  
København: Socialforskningsinstituttet.
- Heap, Ken (1998 [1985]). *'Gruppeteori inden for Social – og sundhedsområdet'*.  
København: Munksgaard – Socialpædagogisk Bibliotek.
- Hessle, Sven (1991). *'Samtaler med B om at finde sit sprog'*.  
København: Hans Reitzels forlag.
- Jensen, Ulla Hariet (2001). *'Det særlige ved særlige vilkår'*  
i Socialrådgiveren, nr. 9, 2001, pp. 18-21.
- Jespersen, Karen (1999). *'Opgør med den ny fattigdom'*.  
L&R Fakta.
- Juul, Jesper (1992). *'Familierrådgivning'*  
Schønberg.
- Kristensen, Henrik Dam (2001). *'Socialpolitik – en investering i fremtiden'*  
i Social Forskning, nr. 1, 2001, pp.10-11.
- Kristensen, Henrik Dam (2001). *'Borgerne i centrum'*  
i Socialrådgiveren, nr.7, 2001, pp.8-9.
- Kruhøffer, Anette & Høgelund, Jan (2001). *'Er der plads til alle på de danske arbejdspladser?'*  
i Social Forskning, nr. 1, 2001, pp.12-13.
- LO (1998) *'Revalidering – en vej til fastholdelse på arbejdsmarkedet'*  
København: Landsorganisationen i Danmark.
- LO (2000) *'LO's notat om anvendelse af arbejdsevnekriteriet'*.  
København: Landsorganisationen i Danmark.

LO (2001) 'Arbejdsevne – vejen til et rummeligt arbejdsmarked'.  
København: Landsorganisationen i Danmark.

Madsen, Benedicte (2000). *'Dialog og gensidig forståelse. Om klar kommunikation i organisationer'*.  
Frederikshavn: Dafolo Forlag.

Mousten, Leif (1987). *'Identitet og udvikling'*  
København: Gyldendals Bogklub

Morén Stefan (1996). *'Förändringens gestalt'*  
Stockholm: Publica.

Olsson, Eric (1993). *'"Naiv teori"' i socialt behandlingsarbejde'*  
i Nordisk Socialt Arbeid, nr. 2, 1993, pp.3-17.

Paulsen, Susan (2001). *'Fælles faglighed en mangelvare'*  
i 'Socialrådgiveren', nr. 5, 2001, pp. 6-9.

Revstedt, Per (1995 [1985]). *'Ingen er håbløs – Motivationsarbejde i teori og praksis.'*  
København: Hans Reitzels Forlag.

Socialministeriet (2000). *'Metode til god sagsbehandling på førtidspensionsområdet. 'Metode'*.  
København: Socialministeriet.

Socialministeriet (2000). *'Metode til god sagsbehandling på førtidspensionsområdet. 'Implementeringsvejledning'*.  
København: Socialministeriet.

Socialministeriet (2001). *'Viden i arbejdsmarkedssager – En kvantitativ undersøgelse af arbejdsmarkedssagerne i 3 kommuner'*.  
København: Socialministeriet - Projekt Socialforvaltning.

Socialministeriet (2001). *'Forståelse og praksis i arbejdsmarkedssager. En kvalitativ undersøgelse af arbejdsmarkedssagerne i 1 kommune'*.  
København: Socialministeriet - Projekt Socialforvaltning.

Socialministeriet (1999). *'Det angår os alle'*.  
København: Socialministeriet.

Socialministeriet (1999). *'Tilbud til sygemeldte'*.  
Arbejdshæfte nr. 7. 34-K Projektet.

Socialministeriet (1999). *'I gang'*.  
København: Socialministeriet.

Sørensen, Torben Berg (1995). *'Den sociale samtale'*  
Gestus.

Wadensjö, Eskild (2000). *'En arbejdsmarked med plads for alle'*  
Arbejdsrapport, Stockholms Universitet. Kan rekvireres hos Socialforskningsinstituttet, København.

Wydojnik, Christine (2000). *'En ny reform ser dagens lys'*  
i Socialrådgiveren, nr. 26, 2000, pp. 4.

# Reference- og interessentgruppe

Udviklingen af arbejdssevnemetoden er blevet fulgt og kommenteret af en referencegruppe og en interessentgruppe.

## Referencegruppe bestående af repræsentanter/suppleanter fra:

- **Den sociale Ankestyrelse**  
Karen Sejersdal Christensen
- **København Statsamt**  
Bente Flindt Sørensen
- **Folketingets Ombudsmand**  
Jon Andersen/Trine Baunbak
- **Kommunernes Landsforening**  
Ralf Klitgaard/Ulrik Petersen
- **Den Kommunale Højskole**  
Jørgen Hahn
- **De Sociale Højskoler**  
Alice Rasmussen/Lone Severinsen
- **Danmarks Forvaltningshøjskole**  
Inge Mærkedal/Erik Albrechtsen
- **Socialchefforeningen**  
Ole Pass
- **Dansk Socialrådgiverforening**  
Anne Worning/Troels Mikkelsen
- **HK-kommunal**  
Per Støve
- **Københavns og Frederiksberg kommuner**  
Henrik Høgh
- **Vejen kommune**  
Verner Hansen
- **Hørsholm kommune**  
Jens Jacob Jacobsen
- **Socialministeriet**
- **Deloitte Consulting**

## Interessentgruppe bestående af repræsentanter/suppleanter fra:

- **Landsorganisationen i Danmark**  
Mikael Jacobsen/Helle Ourø Nielsen
- **Dansk Arbejdsgiverforening**  
Nikolaj Bøgh
- **De Samvirkende Invalideorganisationer**  
Gitte Madsen
- **Kommunernes Landsforening**  
Ulrik Petersen
- **Amtsrådsforeningen**  
Lars Toft
- **Den Almindelige Danske Lægeforening**  
Per Fraulund Sørensen
- **Kommunale Tjenestemænds Organisation**  
Carsten Riis
- **Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd**  
Jette Høy
- **Forsikring og Pension**  
Carsten Andersen/Dorthe Bundgaard
- **Socialministeriet**
- **Deloitte Consulting**



Arbejdsevne metoden er blevet udarbejdet under ledelse af:

Kontorchef Leif Sondrup, Socialministeriet

Kontorchef Eva Pedersen, Socialministeriet  
(indtil 1.10.2001)

Kontorchef Marianne Becker Andersen,  
Socialministeriet (fra 1.10.2001)

Projektleder Bent Nielsen, Socialministeriet

Partner Nina Petersen, Deloitte Consulting

Projektleder Morten Ry, Deloitte Consulting

# Stikordsregister

## A

Afgørelse	5ff
Afklaring	15, 20, 37, 68, 70ff, 83, 86, 113, 117, 121ff, 124, 145
Afklarings- og udviklingsproces	20
A-kasser	43, 45ff, 48, 96ff, 105ff
Aktindsigt	135ff, 149
Aktivtering	15, 28, 35, 43, 45ff, 48, 51, 57, 58, 61, 68ff, 83, 89, 96, 100, 104, 106, 108, 113ff, 116, 125ff, 145, 152ff
Aktiveringsforløb	75, 104, 108
Aktiveringsområde	57
Aktivloven	21, 28, 63, 93, 100, 138ff
Aktivrettet indsats	28
Anke	91, 119, 127, 129, 131, 135, 149
Ankemyndigheder	34, 128, 132
Ansættelse	42, 46, 100ff, 106ff
Ansættelsesforhold	100
Arbejdsfastholdelse	100, 103, 106, 126ff
Arbejdsfunktioner	106, 109, 118, 120
Arbejdsevne	14ff, 85ff
Arbejdsevnebegreb	14, 18
Arbejdsevne metode	14ff, 20ff, 24, 25, 28, 32, 34ff, 57, 77, 83, 119, 121, 125, 139, 144
- Anvendelse af	15
- Formål med	20
Arbejdsformidling	93, 96ff, 151
Arbejdsidentitet	41, 48, 54
Arbejdsmarked	5ff
Arbejdsmarkedskendskab	8, 31
Arbejdsmarkedskrav	15, 22, 29ff, 32, 55
Arbejdsmarkedsperspektiv	54
Arbejdsmarksrelaterede samarbejdspartnere	92ff
Arbejdsmarksrettede områder	15, 19, 60, 65, 93, 125
Arbejdsmarkedsstilknytning	48, 55, 58, 61, 108, 152
Arbejdsmarkedsaktører	29, 73, 94, 96, 99

Arbejdsmarkedserfaring 41ff, 45ff, 55ff, 61, 72  
Arbejdsprøvning 104, 109, 111  
Arbejdsrelevante ønsker 41, 46

## **B**

Barrierer 15ff, 20, 23, 25, 27, 31ff, 40, 55, 58ff, 66ff, 74ff, 83, 96, 114, 116, 121  
Begrundelse 37, 82, 85, 88, 128, 133, 142, 146ff  
- Den gode 89ff  
Begrænsninger 21, 29, 50, 128, 144  
Behandling 23, 25, 36, 40, 48, 50ff, 61, 84, 89, 93, 133, 135, 143, 144  
Behandlingsforløb 16, 51ff  
Behandlingstilbud 94, 96, 116  
Bekendtgørelse 98, 131, 141  
Beskrivelse 2ff  
Beskæftigelse 28ff, 40, 46ff, 49, 70, 75, 87, 100, 107, 111, 145, 153  
- Støttet 29  
Beskæftigelsesmuligheder 31ff, 116  
Bolig og økonomi 41, 49, 54  
Borger 85ff  
Borgerinddragelse 14, 22, 68, 72  
BST 93, 97

## **D**

Dagpengeprofil 24, 60  
Det rummelige arbejdsmarked 21, 99  
Diagnose 50, 61, 84  
Diagnosejagt 84  
Dialog 23, 34ff, 40, 59, 62, 68, 71ff, 75, 83, 124, 134, 145  
Diskrepans 84  
Dobbeltforpligtelse 65  
Dokumentation 14ff, 20, 36ff, 77, 85, 147  
- Løbende 76, 104  
Dokumentationsgrundlag 20, 116  
Dynamisk 20, 24, 40, 71

- Opfattelse 25ff, 40

## **E**

Elementer 15, 24, 30, 40ff, 44, 47ff, 52ff, 61ff, 72, 87, 104

- Dybde 55

- Helhed 55

- Relevans 55, 61ff, 72, 74

- Arbejdsidentitet 41, 48

- Arbejdsmarkedserfaring 41ff

- Arbejdsrelevante ønsker 41, 47

- Bolig og økonomi 41, 49

- Helbred 41, 50, 96, 103, 116, 117, 119ff

- Indlæringsevne 41, 46

- Interesser 41, 43, 92

- Omstillingsevne 41, 45

- Præstationsforventninger 41, 47

- Sociale kompetencer 41, 44

- Sociale netværk 41, 49

- Uddannelse 41, 94, 96, 98, 106, 109, 113, 116

Erhvervsevne 21

## **F**

Faglig organisation 61, 110

Fastholdelse 57, 99, 102ff

Fleksjob 14ff, 28ff, 57, 75, 88, 93, 104, 106ff, 111, 145

Forforståelse 24ff, 71

Forhindringer 27

Forhåndsantagelse 25, 61ff

- Begrundet 61

Forhåndsindstilling 58

Formidlingsenhed 111

Formkrav 19, 94, 128, 137, 148

Formåls- og indholdsbeskrivelse/ kravsspecifikation	113
Forrevalidering	69, 113, 127
Forsørgelse	28, 59, 63, 68, 138, 149, 151ff
Forsørgelsesgrundlag	20, 65, 122
Forvaltning	17, 23ff, 35, 37, 58, 70ff, 78, 92, 129, 131, 133ff
Forvaltningsskik, god	131, 137
Forvaltningsret	35, 37, 128, 132ff
Frister	130, 137ff
Fuldmagt	134ff, 137, 143
Funktion	17, 26, 65, 75, 87, 92, 96, 98, 106, 109, 121ff
Funktionsevne	27, 50ff, 55
Funktionsnedsættelse	50, 55
Fælleserklæring	117
Førtidspension	14ff, 28, 57, 88, 145, 147
Førtidspensionsreform	14, 21, 28
Førtidspensionssager	21, 147
- Tilkendelse	29, 33
<b>G</b>	
Grundsyn	20, 66
Gruppering	52ff
<b>H</b>	
Handleplan	16, 39, 51, 65, 75ff, 83, 100
Helbred	41, 50ff, 55, 61ff, 72, 96, 103, 116ff, 119ff
Helbredsattest	119ff
Helhed	33, 39, 51, 55, 58, 62
Hjemmelskrav	132
<b>I</b>	
Indlæringsevne	41, 46, 54ff
Indsats	14, 24ff, 28, 39, 57ff, 63ff, 69, 71, 98, 108ff, 116, 125, 127, 151ff
Indsatsområde	97

Indstilling	48, 50ff, 58, 137, 143
Informationskilder	41
Inhabilitet	135ff
Interesser	41, 43, 47, 54, 56, 80, 92, 143

## J

Jobafklaringsforløb	68, 73
Jobfunktioner	16, 29, 31ff, 37, 39, 41ff, 72ff, 97
Jobkonsulenter	31, 96ff, 111, 116
Jobplacering	67

## K

Klagevejledning	148ff
Klientgørelse	57, 71
Kommunikation	35, 43, 79, 81, 91, 124, 135
Kompetence	15, 29, 31ff, 44ff, 54, 71ff, 116ff
- Personlig	54, 106, 108
- Socialfaglig	34, 36
Kompetencekrav	31ff
Konsulent	91, 94, 96ff, 104, 110ff, 116, 120ff, 124, 135ff, 147
Kontanthjælp/aktivering	15, 28, 145
Kontanthjælpsprofil	59, 60ff
Koordinationsudvalg	96ff
Kvalifikationer	31, 54, 153

## L

Lidelser	119
- Fysiske	50
- Psykiske	50
Lighedsgrundsætning	132ff
Lægeerklæring	89, 91, 86, 119ff, 133, 136, 147, 84
Læger	17, 51, 58, 93, 99, 117, 119, 121, 151

## M

Match	16, 22, 29ff, 39ff, 73ff, 92, 97, 111
Medinddragelse	22ff, 128
Menneskesyn	20ff
Metode	5, 22, 24
- Definition	22
Metodebeskrivelse	14, 17ff
Metodekoblinger	125
Metodevejen	24ff, 77, 154
Mål- og opgavebeskrivelser	75, 113

## N

Notatpligt	134, 136
------------	----------

## O

Officialmaksimen	133, 139ff
Omstillingsevne	41, 45ff, 54
Opfølgning	57, 63, 75, 100, 104ff, 116, 131, 138ff
Opfølgningsbestemmelse	63, 151
Opfølgningsindsats	63, 64
Oplysning(er)	6ff
- Indhentning af	41, 76ff, 140ff
- Relevante	36, 62, 86, 116, 139, 141
- Videregivelse af	142ff
Oplysningsgrundlag	34, 146
Opmærksomhedspunkter	37, 71
Overenskomst	29, 87ff, 106ff

## P

Partshøring	128, 135, 137, 145ff
Partsrepræsentation	134ff
Pensionsloven	21
Personkendskab	24ff, 71

Praksiserfaring	24, 36ff, 61
Problemforståelse	24ff, 71
Proportionalitetsprincip	132ff
Præmisser	38, 58, 62, 88
Præstationsforventninger	41, 47, 54
Puslespil	52, 54

## R

Regionale arbejdsmarkedsråd	96ff
Relevans	15, 37, 52, 55
Ressource(r)	8ff
- Aktive	26ff
- Basale	54
- Faktiske	33
- Passive	26ff
- Tilgang til	121
Ressourceprofil	40ff
- Anvendelse	52, 57, 93, 110, 134
- Elementer	37, 39ff, 53, 55, 58, 61ff, 72ff
- Introduktion	40
Retsgrundsætninger	131ff
Retssikkerhed	14, 23, 36, 129, 131, 148, 156,
Retssikkerhedslov	21ff, 35, 58, 62, 94, 98, 131, 138, 151
Retssikkerhedsvejledning	128ff
Revalidering	14ff, 17, 20, 28, 43, 45ff, 48, 57, 68ff, 93, 96, 100, 106, 107, 110ff, 113, 116, 125ff, 143, 145ff, 151
Revurdering	63
Risiko	56ff, 108, 111, 151ff
Risikofaktor	60
Risikogrupper	60
Rundbordssamtale	103, 110, 125
Rusmidler	50ff



## S

Samarbejde	6ff
- Mellem kommune og virksomhed	100
Samarbejdsflader	77
Samarbejdspartner	17, 19, 23, 32, 37ff, 42ff, 45ff, 48, 51ff, 64, 66, 75ff, 85, 92ff, 96ff, 106, 116, 125, 139, 143
Samspil	17, 19, 23ff, 32, 50, 66, 92ff, 96ff, 111, 116, 122, 139, 143
- Med borgeren	23, 32, 66, 71
- Mellem elementerne	55ff
Samtalesituation	78, 87
Samtykke	71, 76, 110, 141ff
Selvforsørgelse	20ff, 27ff, 33, 65, 72, 75
Service	17, 149, 153
- Til virksomheder	101
Skriftlighed	149, 151
Skånebehov	27, 50, 51, 66, 74, 96, 116
Social kompetence	44
Sociale kapitler	29, 87ff, 106ff
Sociale partnerskabsaftaler	99
Socialfaglig	17, 24, 34ff, 38
- Valg	34, 36ff
- Vurdering	34ff, 79, 86
Socialpolitik	20ff, 25, 28, 70, 83, 108, 139, 153
Socialt netværk	49
Spørgeteknik	79ff
Spørgsmål	36, 46, 48, 57, 94, 119ff, 122, 139, 141, 148ff
- Afgrænsende	80
- Faktuelle	80
- Følelsesorienterede	80
- Konfronterende	80
- Processpørgsmål	81
- Tildækkende	81
- Udvidende	80
Statusattest	119ff

Sygedagpenge 15, 19, 28, 35, 57ff, 60ff, 63, 100, 106, 108, 145  
Sygedagpengeloven 63, 93

## **T**

Tilkendelseskriterium 14

## **U**

Uddannelse 17, 24, 27, 35, 41, 42, 44ff, 54ff, 68, 72, 80  
Udvikling 14ff, 19, 22, 30, 32ff, 46ff, 50, 66, 68, 70ff, 74, 76ff, 84ff, 98ff, 104ff,  
108, 113, 116, 121, 125, 127, 141  
Udviklingsaktiviteter 16, 25, 98, 113ff, 116  
Udviklingsbehov 16  
Udviklingsforløb 19, 74, 76, 86, 114  
Udviklingsmuligheder 21, 25, 32, 38ff, 55, 58ff, 64, 66, 68, 73ff, 83, 96, 111  
Udviklings- og  
uddannelsesaktiviteter 94, 96  
Udviklingsorienteret 40, 58  
Udviklingspotentiale 37, 66  
Udviklingsproces 16, 20, 22, 64, 68, 71, 75ff, 79, 83, 85, 93, 116, 122, 125

## **V**

Valg 34, 70, 81, 113ff, 129, 131  
- Socialfagligt 34  
- Velbegrunderet 34ff, 70  
Virksomhed 31ff, 42ff, 48, 54, 58, 93ff, 96ff, 103ff, 106ff, 111, 126ff, 140, 151ff  
Virksomhedsaktivering 100, 113  
Virksomhedsrevalidering 20, 68, 100, 106, 113, 127  
Visitation 151  
Visitationsfase 19, 58, 63  
Visitationsvurdering 57ff, 61ff, 151ff  
Vurdering 2ff, 36, 55, 62  
Vurderingsgrundlag 34  
- Socialfagligt 34, 37ff, 79  
Værdiskifte 21, 25

## Y

Ydelse

17, 20ff, 54, 63, 75, 132ff, 138, 140, 145ff, 149

SOCIALMINISTERIET  
KONTORET FOR AKTIV SOCIALPOLITIK  
KONTORET FOR ÆLDRE SAMT SOCIALE PENSIONER  
HOLMENS KANAL 22  
1060 KØBENHAVN K  
TLF. 33 92 93 00  
FAX 33 93 25 18



**SOCIALMINISTERIET**