



# UDVIDET ØKONOMISK RÅDGIVNING

Status maj 2018

Ydelsescentret

# Statusrapport maj 2018

## Indhold

<b>Indledning</b> .....	2
<b>Formål</b> .....	2
<b>Målgruppe</b> .....	2
<b>Projektets første år</b> .....	3
Borgerrettet indsats .....	3
Første halvår af projektperioden.....	3
Andet halvår af projektperioden.....	3
Problemstillinger for henviste borgere .....	4
Metoder og redskaber i samarbejdet med borgerne .....	5
Samarbejdspartnere .....	6
Interne.....	6
Eksterne – herunder frivilligområdet .....	7
<b>Statistik</b> .....	8
Beskrivelse og diagrammer:.....	8
<b>Fokus fremadrettet</b> .....	13
<b>Afrunding</b> .....	14

# Statusrapport maj 2018

## Indledning

Familie- og Socialudvalget godkendte den 16. december 2016, at der i de daværende Social- og Ydelsescentre, i budgetårene 2017-2020, blev afsat kr. 800.000 til udvidet økonomisk rådgivning. Der blev desuden afsat kr. 200.000 til diverse støtteinitiativer via velgørende organisationer. Projektet "Udvidet Økonomisk Rådgivning (UØR)" blev igangsat pr. 1. maj 2017. Projektperioden løber således fra 1. maj 2017 til og med 30. april 2020.

I projektet blev der pr. 1. maj 2017 ansat to rådgivere. Begge rådgivere har mange års erfaring fra både Jobcenter og Socialcenter med forskellige målgrupper. Den ene rådgiver er tilknyttet borgere under 30 år og borgere der modtager integrationsydelse. Den anden er tilknyttet borgere over 30 år.

Udover ovennævnte persongrupper er der i efteråret 2017 etableret samarbejde med Sygedagpengehuset, hvor de henviste borgere ved en visitationsproces fordeles mellem rådgiverne.

## Formål

Formål med og rammerne for projektet fremgår af beslutningsdokument fra møde i Familie- og Socialudvalget den 13.12.2016:

*"I budget 2017-2020 er der årligt afsat 1. mio. kr. som hjælp til en indsats omkring chanceulighed for socialt udsatte ledige. Pengene afsættes i lyset af Jobreformen, som medfører at nogle borgere på overførselsindkomst får en markant reduktion i deres ydelse, grundet reglerne om kontanthjælpsloftet og 225 timers reglen.*

*Der har på denne baggrund været en proces i Jobcenter og Socialafdelingen i forhold til at få ideer til hvordan pengene bedst omsættes til gavn for de udsatte borgere og deres familier.*

*Der kan eksempelvis være tale om tiltag, der kan afhjælpe akutte problematikker, men samtidig skal der være et længerevarende sigte, således at familierne bliver bæredygtige og forældre får fodfæste på arbejdsmarkedet.*

*Der er således intentionen at pengene skal bruges til en midlertidig hjælp eller indsats, som kan understøtte borgerne og familierne i at blive selvhjulpne.*

*Der er en række begrænsninger ift. at yde hjælp til de nævnte borgere. Således kan der ikke uddeles egentlige legater, da de afsatte midler på 1. mio. kr. er skattefinansierede hvilket sætter grænser for, hvorledes kommunen kan forvalte beløbet. Det indebærer bl.a., at der ikke kan tildeles midler til enkeltpersoner uden klar lovhjemmel. Det betyder, at en legatordning vil være udtryk for ulovlig begunstiggelse af enkeltpersoner. "*

Kilde: Beslutningsdokument mødet den 13.12.2016 Familie- og Socialudvalget

## Målgruppe

Som det fremgår af ovenstående var den primære målgruppe for projektet "borgere på overførselsindkomst som får en markant reduktion i deres ydelse, grundet reglerne om kontanthjælpsloftet og 225 timers reglen".

Det viste sig at mange af de borgere som blev henvist til forløb i UØR, endnu ikke var omfattet af 225 timers reglen. Størstedelen var heller ikke omfattet af kontanthjælpsloftet, men det blev hurtigt meget tydeligt, at de henviste borgere havde stort behov for den udvidede økonomiske rådgivning.

## Statusrapport maj 2018

På baggrund af de erfaringer der er opnået siden opstart i maj 2017, er der i december 2017 tilkendegivet politisk opbakning til at målgruppen udvides. Eksempelvis kan nævnes borgere der modtager sygedagpenge, ressourceforløbsydelse eller ledighedsydelse.

Tilkendegivelsen fremgår bl.a. af følgende udtalelse fra Rådmand Mai-Britt Iversen, januar 2018: *"Så det at give nogle løsninger er rigtig væsentligt, for det er næsten umuligt, at koncentrere sig om at finde arbejde hvis man står i en økonomisk suppedas, eller det er umuligt at blive rask hvis du hele tiden skal bekymre dig om din økonomi."*

Følg dette link til Indslag fra TV2Nord 25. januar 2018: <https://www.tv2nord.dk/artikel/hjaelp-til-oekonomi-giver-ledige-overskud-i-hverdagen>

## Projektets første år

### Borgerrettet indsats

#### Første halvår af projektperioden

I det første halve år af projektperioden blev der arbejdet med at få defineret målgruppen for UØR. Rent praktisk skete det ved at afholde samtaler med de borgere, der blev henvist fra kolleger i de respektive ydelses- og socialcentre.

Da det fra projektets start var usikkert hvor mange borgere, berørt af reglerne om kontanthjælpsloft og/eller 225-timers reglen, der ville blive henvist og hvor mange af disse der reelt ville tage imod tilbuddet, blev der endvidere afholdt samtaler med borgere, der oplever indtægtsnedgang af andre årsager, f.eks. overgang fra løn til sygedagpenge, fra sygedagpenge til ressourceforløbsydelse eller fra ressourceforløbsydelse til kontanthjælp (med kontanthjælpsloft), eller overgang fra integrationsydelse til løntilskud eller ordinært arbejde.

Borgersamtalerne blev således afholdt, dels for at lære borgergrupperne bedre at kende, dels for at få overblik over de problemstillinger, som de henviste borgere oplever.

På baggrund af erfaringerne fra projektperiodens første måneder, er målgruppen, som det fremgår ovenfor, gradvist udvidet til også at omfatte borgere på andre overførselsindkomster, som f.eks. sygedagpenge, ressourceforløbsydelse, ledighedsydelse.

Der har i alle tilfælde været tale om borgere, der vurderes at være socialt udsatte, hvor der i kontakten blev arbejdet på at afhjælpe akutte økonomiske problemstillinger samt bidrage til at borgeren igen kan blive selvforsørgende. Dette perspektiv er stadig fundamentalt for samarbejdet med den enkelte borger og samarbejdspartnere.

Fra projektets start blev der etableret en Åben Rådgivning i Ydelsescentret. Den Åbne Rådgivning blev dog, omkring årsskiftet, nedlagt. Årsagen var, at der var meget få borgere som benyttede sig af muligheden for åben rådgivning og derfor blev det i samråd med tovholder på projektet prioriteret, at tiden i stedet skulle anvendes til samtaler med de henviste borgere.

#### Andet halvår af projektperioden

Andet halvår af projektperioden har været præget af processen omkring sammenlægning af ydelses- og socialcentre pr. 1. januar 2018. Særligt i perioden op til og umiddelbart efter sammenlægningen havde processen indflydelse på rådgivernes muligheder for at afholde samtaler. Situationen blev dog hurtigt 'normaliseret'.

## Statusrapport maj 2018

Som tidligere nævnt er målgrupperne for projektet gradvist udvidet. Samtalerne i andet halvår af projektperioden har således båret præg af mere differentierede problemstillinger. Problemstillinger som især i starten krævede 'optræning' af rådgiverne i UØR, således at rådgiverne kunne give relevant rådgivning og vejledning.

Der sker fortsat mange henvisninger til UØR, hvorfor der nu gennem en længere periode har været, og fortsat er, op til en måneds ventetid for at opstarte forløb med borger. Det er vigtigt at bemærke, at borgeren altid kontaktes hurtigst muligt efter henvisning til UØR. Dette for at sikre, at der laves en plan, som borger kan forholde sig til. Der er mange positive tilkendegivelser på den hurtige kontakt. Erfaringen er, at borgeren ikke har noget imod, at der er ventetid for at komme til samtale, blot der er aftalt en dato for opstartsmøde.

Det er vigtigt at bemærke, at der altid er mulighed for at kunne handle på henvendelser, hvor det vurderes at der er tale om akutte problemstillinger og opstartsmøde derfor ikke kan udskydes.

### Problemstillinger for henviste borgere

Som det fremgår af ovenstående er der tale om differentierede problemstillinger for de henviste borgere. Kendetegnende er dog, at der er tale om borgere på offentlige forsørgelsesydelse.

Der ses forskel på problemstillingerne for borgerne afhængig af, om der er tale om borgere på kontanthjælp, integrationsydelse, unge under 30 år, sygedagpenge, ressourceforløbsydelse, ledighedsydelse, eller førtidspension.

Der opleves stor forskel på samtaleforløb for de enkelte grupper, og der er betydelig forskel på forløbets indhold og længde.

For borgere på integrationsydelse gælder ofte, at de ikke har kendskab til principperne for at indgå som borgere i et velfærdssamfund, herunder rettigheder og pligter. Der skal i forløbet, ud over den økonomiske rådgivning, desuden bruges ressourcer på begrebsafklaring, aflæring og oplæring. Først derefter kan der guides i forhold til at få lavet overblik over økonomi og hvorledes de skal handle på ændringer af økonomiske forhold.

For borgere over 30 år gælder det oftest, at de har kendskab til principperne for at indgå som borgere i et velfærdssamfund. De har oftest haft en tilknytning til arbejdsmarkedet, har været selvforsørgende og styret egen økonomi. Der opleves her en større forståelse for begreber og 'systemet'. Vi møder først borgerne når de, grundet evt. sociale og/eller helbredsæssige problemstillinger, har behov for midlertidig hjælp til at komme på fode igen.

I forhold til borgere under 30 år opleves ofte, at de endnu ikke har nået at etablere sig og derfor endnu ikke har så stor erfaring med styring af økonomiske forhold.

Gældende for alle målgrupper er dog, at der efter et forløb på 3 samtaler sker en vurdering af, om forløbet skal fortsætte i UØR, eller om der evt. skal henvises til iværksættelse af anden foranstaltning f.eks. mentor eller bostøtte.

En problemstilling, som gør sig gældende på tværs af målgrupper, er i særdeleshed, når borgere oplever et skift i indkomst (overgang fra overførselsindkomst til lønindtægt). Dette kan både være i forbindelse med opstart i deltidsarbejde eller fuldtidsarbejde.

I disse tilfælde skal der ændres oplysninger i forhold til:

## Statusrapport maj 2018

Boligstøtte ansøgning, fripladsansøgning samt rettelse af forskudsopgørelse, samt der skal gives oplysning om, hvor man ønsker at benytte skattekort (A/B kort).

Derudover har nogle borgere været under administration og skal nu selv til at administrere økonomien, betale regninger i banken eller over netbank. Det er ikke sikkert de ved hvordan de skal gøre dette, eller hvordan de kan planlægge deres økonomi.

Såfremt der ikke kommer styr på økonomien, er det erfaringen, at nogle borgere vil opleve, at der sker større udsving i forhold til hvad de skal betale i børnepasning, hvor meget de kan få i boligstøtte, og ikke mindst hvor meget de har tilbage til forsørgelse. Såfremt der er tale om deltidsarbejde, kan det være uoverskueligt for borgeren at få stabiliseret økonomien. Dette skyldes blandt andet at supplement af ydelse som regel udbetales efter den 1. og dermed i næste kalendermåned. Det betyder, at borgeren to måneder efter kan få en regulering vedr. boligstøtte og fripladstilskud.

Der er dog blevet arbejdet med at finde løsninger på dette både internt i kommunen, ved KL samt Udbetaling Danmark. Der er blandt andet lige kommet udmelding fra Udbetaling Danmark om, at der ved beregning af boligstøtte er hjemmel til at fordele indkomsten på de enkelte måneder, som indkomsten faktisk vedrører. Dette forventes at kunne hjælpe en del i forhold til de borgere, som får udbetalt supplerende af deres overførselsindkomst.

I nogle tilfælde opstår der også problemer såfremt der benyttes forkert skattekort. F.eks. hvis borger blot har 7 timers arbejde ugl., men benytter hovedkort (A) ved arbejdsgiver i stedet for til supplerende af overførselsindkomst. På den måde udnytter borger ikke fuld fradrag og har angiveligt mindre udbetalt end før de startede i arbejde.

Både fra Jobcenter Integration og fra Job- og Aktivhuset har der været kontakt med borgere, som reelt ikke kan overskue at starte i arbejde eller i løntilskud, fordi det giver udfordringer ift. økonomien. UØR har derfor taget kontakt til Ydelsescenter og Jobcenter for at opstarte dialog vedr. hvordan borgerne bedst muligt kan rådgives når de tilbydes del- eller fuldtidsarbejde. Det er vurderingen, at en tidlig og målrettet indsats over for den enkelte borger, vil medføre at de bliver bedre rustet til at håndtere de økonomiske omvæltninger der sker ved overgang fra forsørgelsesydelse til løn. Økonomien vil således ikke blive opfattet som en barriere i forhold til at skabe tilknytning til arbejdsmarkedet.<sup>1</sup>

Der ses desuden en meget stor andel af borgere, som får deres økonomi administreret af Ydelsescentret. Det er rådgivernes opfattelse, at indsatsen i UØR kan være medvirkende til at denne andel af borgere kan mindskes på sigt.

### Metoder og redskaber i samarbejdet med borgerne

Metoderne der anvendes i samarbejdet med den enkelte borger eller familie, er som udgangspunkt; Helhedssyn, Etik, Kommunikation og Systematisk sagsarbejde.

---

<sup>1</sup> Efterskrift: Der har i juni 2018 været afholdt møde mellem rådgiverne fra UØR, Ydelsescentret, Job- og Integrationshuset samt Job- og Aktivhuset. Der er lavet aftaler om, hvorledes der kan støttes op om borgerne, der kommer i arbejde, således at henvisning til de økonomiske rådgivere kan forebygges. Der er også blevet udarbejdet faktaark til borgerne ift. hvilke ting, man skal være opmærksom på ift. hhv. deltids arbejde og fuldtids arbejde.

## Statusrapport maj 2018

Det har således vist sig, at selv om udgangspunktet for mødet med borgeren er de økonomiske udfordringer, ligger der oftest sociale problemstillinger til grund for borgerens aktuelle situation. I mødet med borgeren iværksættes processen med at afdække problematikker. Her anvendes en helhedsorienteret tilgang hvor der spørges bredt ind til hvorledes problematikker er opstået, herunder økonomi, livsførelse og ressourcer til at selv at lave ændringer fremadrettet. Herefter drøftes en fremsigtet plan – en plan på borgers præmisser; hvad kan de selv gøre, hvad kan UØR gøre, hvor kan de alternativt søge råd og vejledning. Perspektivet er, at borgerne gennem den anderkendende tilgang, guides og støttes til igen at blive selvhjulpne på sigt. Der er således tale om hjælp til selvhjælp, og der tages altid udgangspunkt i den enkelte borgers problematik, hvorfor to forløb aldrig vil være helt ens.

I forløbet med borgeren får UØR ofte en tovholderfunktion i forhold til at koordinere samarbejdet med såvel interne som eksterne samarbejdspartnere. Dette indtil tovholderfunktionen kan videregives til borger selv, myndighedsrådgiver, mentor, bostøtte mm.

I samarbejdet præsenteres borgeren for forskellige redskaber til at få overblik over samt til at styre sin økonomi. Guidning omkring anvendelse (evt. oprettelse af) e-boks, netbank, budgetkonto, anvendelse af budgetskema, ændring af forskudsopgørelse, kontakt til pengeinstitutter, forsyningsvirksomheder og Udbetaling Danmark, henvisning til frivillige tilbud, f.eks. juridisk gældrådgivning samt adgang til billige fødevarer.

Aktuelt arbejder rådgiverne på at udfærdige forskellige redskaber til brug i samtalen om økonomi. Dette omhandler blandt andet grafiske redskaber (plancher eller brugen af tegninger) til at visualisere problemstillinger og løsningsmuligheder på alternative måder.

Under udarbejdelse af budget opleves det ofte, at den enkelte borger ved at få et overblik også får en anderledes oplevelse af sin situation og får øje på handlemuligheder. Overblikket giver borgeren mulighed for at træffe beslutning om, hvilke udgifter der kan ændres på. Det kan være det at finde en anden og billigere bolig, billigere præmier på forsikringer, opsigelse af abonnement i fitnesscentre eller opsigelse af net-tjenester, der ikke længere anvendes.

## Samarbejdspartnere

### Interne

Rådgiverne fra UØR har i det forløbne år fået etableret et godt samarbejde med medarbejdere i forskellige enheder i Aalborg kommune. F.eks. Sygedagpengehuset og andre afdelinger Jobcenteret, virksomhedskonsulenter, mentorer, bostøttekorpsset, rådgivere på Forsorgshjemmet Svenstrupgård, og i enkelte tilfælde med bostøttemedarbejdere i Ældre-Handicapforvaltningen samt Bo- og Gadeteamet.

Der er siden maj 2017 afholdt møder med forskellige afdelinger for at udbrede kendskabet til projektet og de arbejdsmetoder, som benyttes i samarbejdet med borgerne. Herunder kan nævnes møder med Projektafsnit Søjle 1+2, Sygedagpengehuset, personalemøder i Ydelsescentrene og Jobhuset. Der er lavet aftale med Bostøtteenheden om dialogmøde i maj. På møderne får rådgiverne fra UØR mulighed for at viderefremme erfaringer, som andre også kan bruge i deres samarbejde med borgerne.

## Statusrapport maj 2018

Samarbejdet med kollegaer foregår, som det fremgår af ovenstående, både på tværs af forvaltninger og på tværs af teams internt i forvaltningen. Dette kan være i forbindelse med oprydning af borgers økonomiske forhold, hvor der samarbejdes med kollegaer for at få overblik over og evt. gennemgang af eksisterende bevillinger. Til tider afholdes der rundbordssamtaler med borger, hvor myndighedsrådgiver fra Ydelsescentret eller Jobcenter deltager. Der er i enkelte tilfælde også afholdt rundbordssamtale med deltagelse af virksomhedskonsulent og andre relevante samarbejdspartnere.

Rådgiverne har på møder i de tidligere Ydelses – og Socialcentre, nu samlet i Ydelsescentret, løbende orienteret kollegaerne om opstart, målgruppe, statistik samt progressionen for henvisningerne. Rådgiverne deltager, når det er relevant, i morgenmøder og personalemøder.

Desuden har rådgiverne enkelte gange deltaget i samarbejds møde med familierådgiver, hvor de økonomiske vilkår har været en central problemstilling for familien.

Foruden ovennævnte samarbejde er der udarbejdet materiale til brug i samarbejdet med borgeren og myndighedsrådgiverne. Der er således udarbejdet oversigt over julehjælp samt vedr. tilbud fra frivillige organisationer. Det er forventningen at den enkelte rådgiver får bedre overblik over relevante tilbud, ligesom det er forventningen, at borgeren med disse oversigter får et overblik over – og derved nemmere at kunne tage kontakt til – de relevante tilbud.

Rådgiverne fra UØR er ved at udarbejde tjeklister og nye flyers i takt med behovet viser sig.

Der er lavet aftaler om, at undervise ydelsesrådgiverne i brugen af grafisk facilitering i samtalen med borgerne. Dette er især brugbart i samtaler med integrationsborgere, hvor en grafisk visualisering kan hjælpe med at understøtte dialogen og afklaring af begreber.

### Eksterne – herunder frivilligområdet

Ud over møderne med de enkelte borgere, har der været kontakt til og møde med netværkskoordinatorerne og derigennem de boligsociale rådgivere. Ultimo august 2017 har rådgiverne fra UØR holdt et oplæg om projekt Udvidet Økonomisk Rådgivning for Aalborg Boligsociale Forum.

Foruden ovennævnte kontakt til Netværkskoordinatorerne har der flere gange været dialog med Frivillighuset, hvor der blandt andet blev afholdt samarbejds møde i november 2017. Rådgiverne har desuden i januar 2018 deltaget i årsmøde i Frivillighuset, samt i april 2018 i Foreningsmarked i Tornhøjhallen.

Derudover er der siden 1. maj 2017 afholdt samarbejds møde og opstartet samarbejde med Frelsens Hærs Gældsrådgivning og Forbrugerrådet Tænk Gældsrådgivning. Ultimo maj 2017 deltog rådgiverne i en studietur til Skifteretten, der var arrangeret af Forbrugerrådet Tænk Gældsrådgivning. Ved studieturen var der rundvisning i Retten, og der blev afholdt et oplæg om regler for og sagsbehandling af ansøgning om gældssanering.

Senest er der i april måned 2018 indgået partnerskabsaftale med Frelsens hærs gældsrådgivning for en 2 årig periode.

Foruden ovennævnte har der været afholdt møde med medarbejdere i Det Grønlandske Hus, og rådgiverne har holdt oplæg for brugerne af værestedet Tamassa, som er tilknyttet det Grønlandske



## Statusrapport maj 2018

Hus. Oplægget på værestedet tog udgangspunkt i begreber omkring økonomi, budgetskema og mulighederne for gældsrådgivning og retshjælp. Der var løbende dialog med deltagerne.

Rådgiverne fra UØR oplever således, at der allerede nu er opnået et stort kendskab til og godt samarbejde med de frivillige organisationer. Dette er et samarbejde som fortsat vil blive prioriteret.

Kendskabet er via flyers videreformidlet til rådgiverne i de forskellige afdelinger.

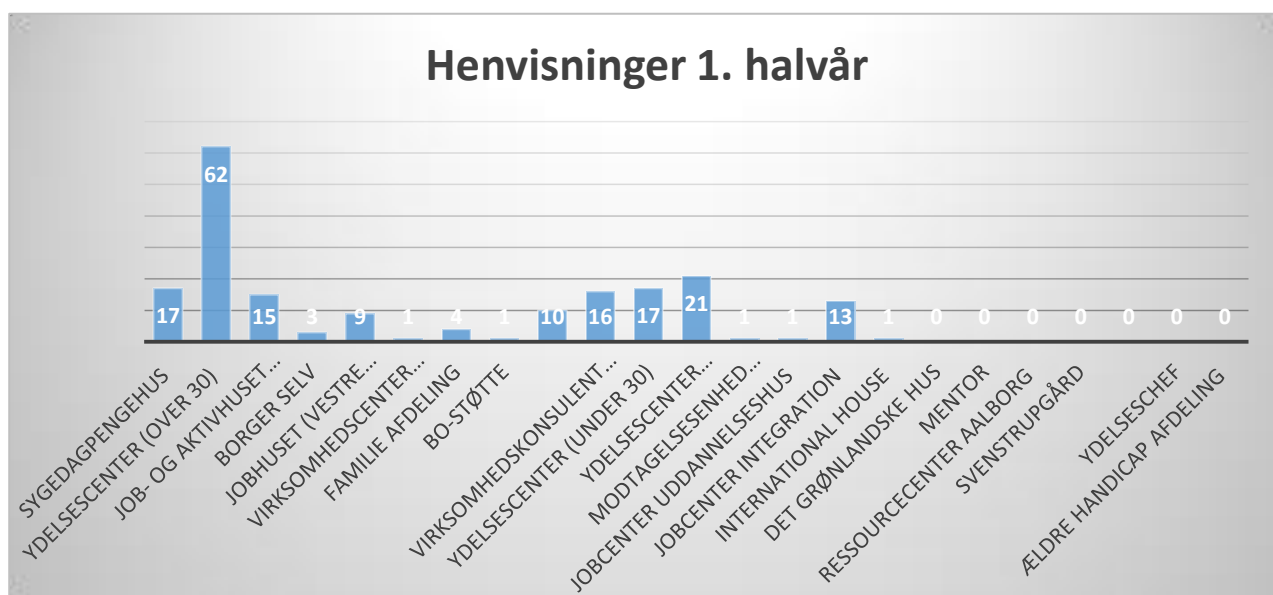
### Statistik

Nedenstående statistik er udformet efter hvad behovet forventedes at være, i forhold til at analysere forhold vedr. UØR. Det har dog vist sig at der er behov for at udspecificere felterne fremadrettet. Dette vil blive gældende for næste periode 01.05.2018 -31.10.2018.

For at kunne af- eller bekræfte formodninger påtænkes det endvidere at lave en kvalitativ undersøgelse i forbindelse med næste evaluering. Da det ikke har været muligt at hente statistik på f.eks. hvilke opgaver der er udført i forbindelse med et borgerforløb, laves i stedet en kort beskrivelse.

#### Beskrivelse og diagrammer

Der er i det forløbne år (maj 2017 til april 2018) henvist i alt 346 borgere til UØR. Fordelt således;



192 i det første halvår af projektet og 154 i det andet halvår af projektet.

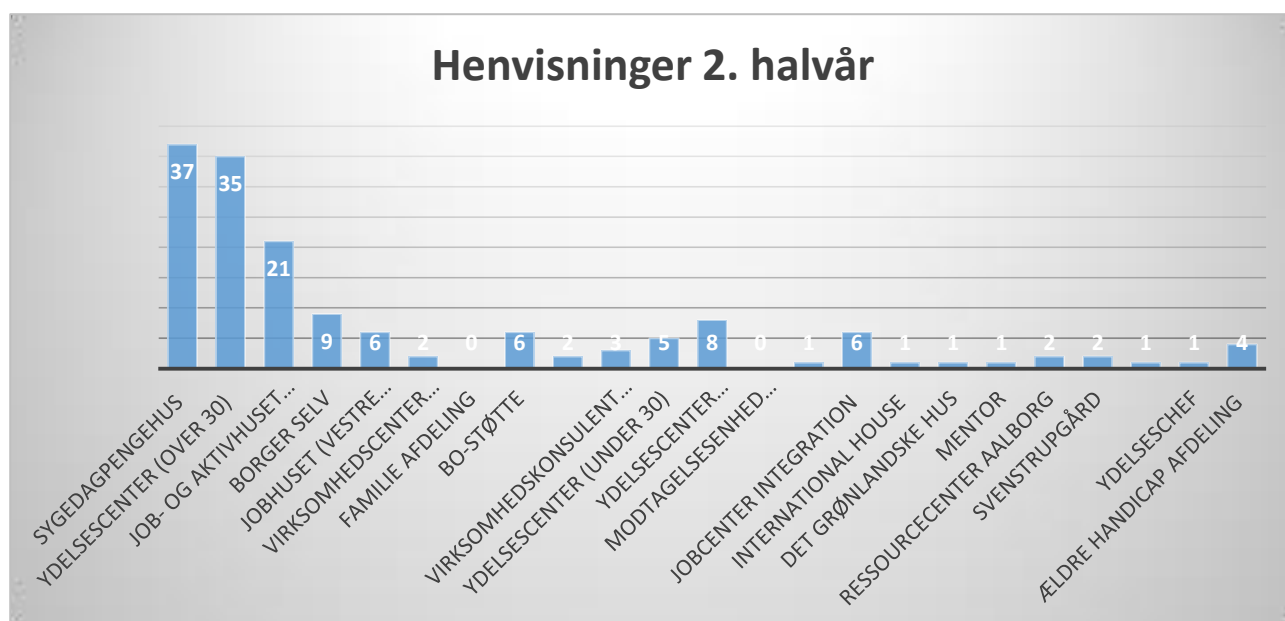
Det er rådgivernes opfattelse, at en af grundene til, at der er et større antal henviste borgere i det første halvår skyldes, at der var meget fokus på afholdelse af samtaler med alle henviste borgere.

Det er i andet halvår blevet afklaret, hvem der er i målgruppen for projektet. Rådgiverne har fået mere erfaring med at screene henvisningerne og sende borgerne til anden myndighed såfremt problematikkerne ikke skal afklares i regi af UØR. Såfremt en borger f.eks. er henvist til UØR

## Statusrapport maj 2018

udelukkende for råd og vejledning om dispensation til nyt boligindskudslån, så vejledes borger om at søge kontakt til sin rådgiver i Ydelsescentret, og der opstartes ikke forløb i UØR.

Rådgiverne i UØR er også blevet meget opmærksomme på ikke at blive benyttet som "second opinion" eller klageinstans i forhold til afgørelser truffet af myndighedsrådgiver. Såfremt en borger henvender sig med det formål, anmodes vedkommende om at rette henvendelse til rette myndighed. Heller ikke her opstartes forløb i UØR.



Der har i andet halvår desuden været meget fokus på at arbejde med projektdelen. Der er derfor afholdt mange møder med såvel interne som eksterne samarbejdspartnere. Bl.a. for at få overblik over frivillige organisationer. Der er i den forbindelse brugt tid på at udarbejde flyers til brug for både interne og eksterne samarbejdspartnere. Der er kommet gode tilbagemeldinger på disse flyers.

Rådgiverne i UØR er desuden i gang med at udarbejde forskellige tjeklister og redskaber, som ydelsesrådgiverne kan bruge i samtalen med borgerne.

I statistikken ses ændringer i forhold til, hvor UØR modtager henvisningerne fra.

I andet halvår ses der en fordobling af henvisningerne fra Sygedagpengehuset, hvilket formodentligt skyldes at samarbejdet med Sygedagpengehuset blev formaliseret i efteråret 2017.

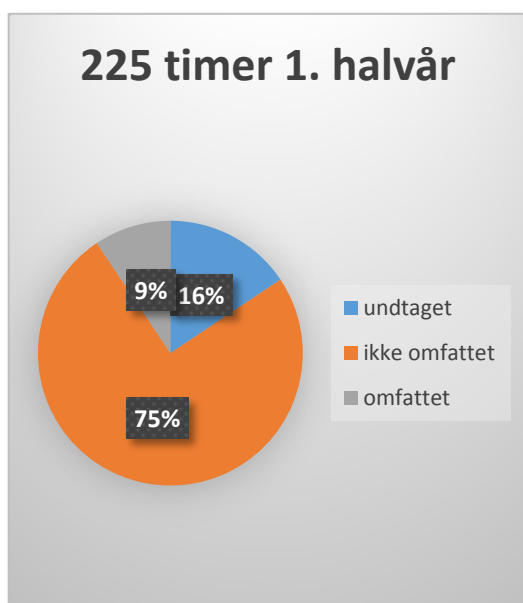
Det fremgår af statistikken, at der i andet halvår er sket næsten en halvering af henvisningerne fra Ydelsescentrene. Det kan skyldes at ydelsesrådgiverne i større omfang selv tager rådgivningen med borgerne frem for at henvise til UØR, hvilket kan skyldes den sparring UØR i perioden har haft med rådgiverne om borgernes problematikker.

Det er desuden mere differentieret hvilke myndigheder/ enheder som henviser borgere, hvilket kan formodes skyldes et større kendskab til UØR.

## Statusrapport maj 2018

Målgruppen for projektet var oprindeligt defineret ud fra at borgerne skulle være omfattet af 225-timers reglen og/eller kontanthjælpsloftet. Vi har i statistikskemaet noteret om borgere var omfattet af 225-timers reglen eller kontanthjælpsloftet på henvisningstidspunktet og det viser sig, at det er få borgere, som er berørt af ovenstående.

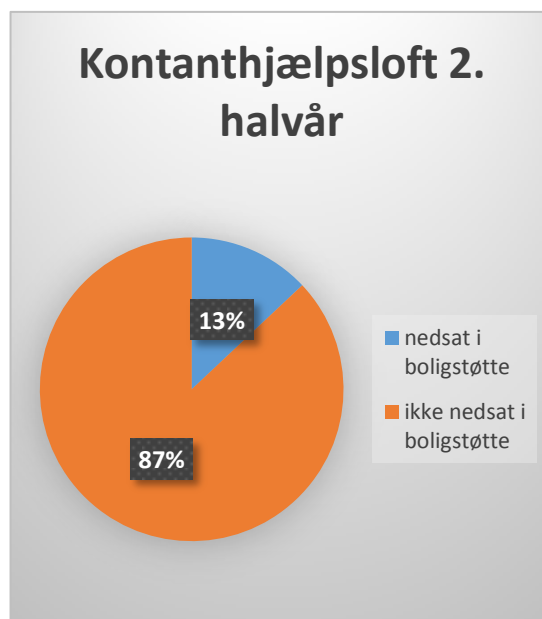
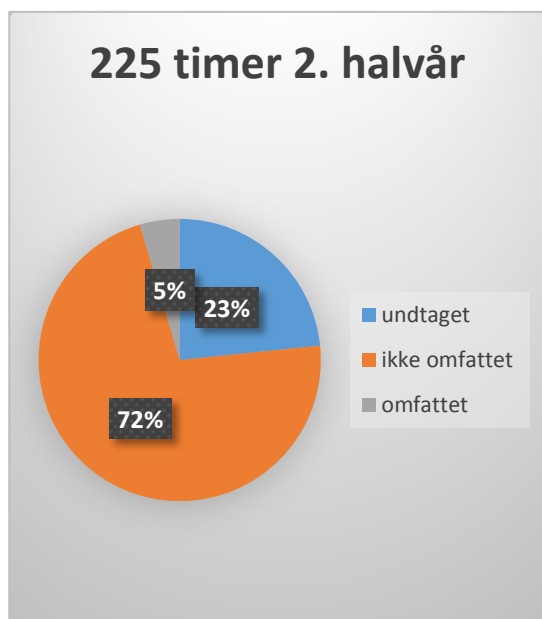
I første halvår var 18 af de henviste borgere reduceret i deres ydelse grundet 225-timers reglen, 30 var undtaget og 144 var ikke omfattet. Opgørelsen er udarbejdet på baggrund af forholdene på henvisningstidspunktet, og der kan derfor være borgere, som efterfølgende er blevet omfattet.



I alt fik 48 borgere deres boligstøtte nedsat efter reglerne om kontanthjælpsloftet. 144 borgere fik ikke deres boligstøtte nedsat.

I andet halvår var 7 af de henviste borgere reduceret i deres ydelse grundet 225 timers reglen, 36 var undtaget for reglen mens 111 ikke var omfattet.

## Statusrapport maj 2018



I alt 20 borgere fik deres boligstøtte nedsat efter reglerne om kontanthjælpsloftet. 134 borgere fik ikke nedsat deres boligstøtte.

For de fleste borgere som er henvist, og hvor der er afholdt samtale, er der lavet en generel vurdering af økonomiske forhold, idet det vurderes, at det er nødvendigt at have en fornemmelse af hvordan borgerens dagligdags økonomi fungerer for at kunne give råd og vejledning om gæld, budget mm.

### Indhold og temaer

Det er observeret, at der er meget forskel på hvilken type råd og vejledning, der er behov for. Dette vurderes, som nævnt i afsnittet [problemstillinger for henviste borgere](#), at være betinget af målgruppen. Herunder ses oversigter over emner, som samtalerne har indeholdt.

### **Der er givet råd og vejledning til både borgere samt interne og eksterne samarbejdspartner om**

- Gældssanering
- Boligstøtte
- Skattekort (forskudsopgørelse og årsopgørelse) og hvornår man betaler A og B skat ved dobbeltindkomst
- Ansøgning om enkeltydelse
- Hvor man kan få info om efterløn
- A-kasse / fagforening
- Billigere bolig
- Budgetplanlægning
- Ansøgning om § 34 tillæg (ved høje bolig- og eller forsørgerudgifter)
- Ansøgning om konfirmationshjælp
- Brug af netbank til betaling af regninger
- Ansøgning om betaling af fritidsaktiviteter til børn
- Reducering af Elforbrug

## Statusrapport maj 2018

- Reducering af Varme forbrug
- Reducering af vandforbrug
- Optjening af ret til børnefamilie ydelse
- Administrationsordning gennem ydelsescentret
- Hvordan inkasso system og inddrivelse gennem skat fungerer
- Reglerne for permanent opholdstilladelse og statsborgerskab
- Muligheder for hjælp i forbindelse med skilsmisse eller samlivsophør
- Ændring af tlf. og internet abonnement
- Fripladsansøgning
- Frivilligforeninger, herunder retshjælp, gældsrådgivninger, uddeling af mad, integrationsforeninger mm

### Der er givet praktisk hjælp til blandt andet:

- Oprettelse af budget i eget skema eller netbank
- Opsætning af netbank, betaling af regninger, tilmelding til PBS mm.
- Kontakt med bank,
  - Forhandle om ekstra konti og mulighed for PBS betaling på konti
  - Oprettelse af netbank mm.
  - Deltaget i møder med bank sammen med borger
- Kontakt til boligforeninger vedr.
  - Restancer
  - Afdragsordninger
  - Opsigelse af lejlighed
  - Underskrivelse af ny lejekontrakt mm.
- Oprettelse af og opsætning af e-boks
- Kontakt til Udbetaling Danmark,
  - Ændring af boligstøtte ansøgning
  - Ændring af informationer vedr. børnefamilie ydelse
  - Gennemgang af breve
- Kontakt til Pladsanvisningen
  - Ændre ansøgning til friplads
  - Deltaget i møder
- Kontakt til forsyningsvirksomheder for at lave afdragsordninger, indtaste aflæsninger mm
- Kontakt til forsikringselskaber
- Kontakt til pensionselskaber
- Skabt overblik over gæld
- Deltaget i møder med gældsrådgivninger
- Bistået borger i at komme på psykiatrisk skadestue
- Givet psykisk førstehjælp til borger som truede med selvmord
- Kontakt og ledsaget til Borgerservice
  - Ændre adresse
  - Lægeskift
  - Fritagelse for elektronisk post
  - Oprettelse af NEM ID.

## Statusrapport maj 2018

- Lave afdragsordninger vedr. tilbagebetaling af boligindskudslån, børnepasning, kontanthjælp og Integrationsydelse mm
- Afholdt møder i fællesskab med borgere og andre myndigheder vedr. skilsmisse
  - Kontakt med Skat
    - Ændring af forskudsopgørelse mm.
    - Deltaget i møde vedr. stor personlig gæld.
  - Kontakt til tele selskaber i forhold til at ændre telefon og internet abonnementer
  - Hjulpet med opsætning af internet
  - Deltaget i møder med fagforeninger
  - Hjulpet med at fremskaffe dokumentation til enkelttydelser, kontanthjælpsansøgninger mm
  - Bistået i at systematisere økonomi i forbindelse med overgang fra Integrationsydelse (administration af økonomi) til selv at skulle betale regninger, ændre fripladsansøgning, skattekort og boligstøtte ansøgning.
  - Kontakt til/ deltaget i møde med fagforening og A-kasse.
  - Deltaget i konsultation ved tandlæge.
  - Ansøgt om julehjælp sammen med borger
  - Ansøgt om fritidsaktiviteter til børn sammen med borger

Som det fremgår er arbejdsopgaverne i UØR mangeartede. Fokus i alle samtaler er dog, at borgeren bliver i stand til (igen) at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet og dermed blive selvforsørgende. Det vurderes, at indsatsen over for den enkelte borger skal være konkret og individuel, så borgerens perspektiv kan flyttes fra at være problemorienteret til at være løsningsorienteret (hjælp til selvhjælp).

### Fokus fremadrettet

Det hidtidige forløb har primært haft fokus på den enkelte borger, men sekundært også med at opnå kontakt til eksterne samarbejdspartnere og frivilligområdet. Intentionerne om at rådgivningen gives i et tæt samarbejde med jobcentrets virksomhedskonsulenter samt at være opsøgende, f.eks. til boligsocial medarbejdere, boligorganisationerne, samt netværkskoordinatorerne arbejdes der fortsat på at udvikle.

Fremadrettet vurderes, at det fortsat er vigtigt at afdække de frivillige netværk i Aalborg Kommune med henblik på at kunne henvise til og inddrage disse interessenter i forhold til råd og vejledning og praktisk hjælp til de nævnte problemstillinger. Problemstillinger som ligger uden for serviceniveauet i Job- og Ydelsescenteret, men som er vigtige at få afdækket i samarbejdet med borgeren.

Der arbejdes fortsat på at finde en metode, hvorved viden kan deles med rådgiverne og samarbejdspartnere, således de kan få kendskab til de eksisterende tilbud og få henvist borgere til de rette tilbud. Internt er der oprettet E-doc sag, som kollegerne på tværs af forvaltningerne har adgang til. De kan her hente informationer fra UØR, herunder flyers, tjeklister, guides til brug af grafisk facilitering i samtaler med borgere mv.

Eksterne samarbejdspartnere orienteres om, at de enten kan kontakte rådgiverne i UØR eller andre medarbejdere, som har adgang til informationerne.

## Statusrapport maj 2018

Kendskabet til UØR og arbejdsmetoderne fastholdes, udbredes og udvikles fortsat ved at afholde dialogmøder med både interne og eksterne samarbejdspartnere.

For løbende opfølgning/justering af projektet afholdes der 1 gang om måneden møde med tovholder på projektet. Derudover afholdes ad hoc møder med teamledere i de afdelinger, hvor der er behov for at tage konkrete problemstillinger op.

### Afrunding

Som det fremgår af denne statusrapport har projektet Udvidet Økonomisk Rådgivning udviklet sig meget siden starten i maj 2017. Forløbet er løbende blevet justeret således det giver mest mulig mening for den enkelte borger samt for samarbejdspartnere, interne såvel som eksterne.

Til belysning af hvad tilknytningen til UØR har betydet for enkelte borgere er der udarbejdet bilag med cases.