

REFERAT Beskæftigelsesudvalget 2018 - 2025 d. 10-10-2023

Mødedato	Tirsdag d. 10. oktober 2023 kl. 14:30
Mødested	Udvalgsværelset, Else Sørensens Vej 1
Mødedeltagere	Formand Kim Drejer Nielsen (C), Peter Mikkelsen (Ø), Birgitte Glibberg (A), Flemming Lunde Østergaard (A), Mikkel Molin (V)

Indholdsfortegnelse

Meddelelser..... 3

Endelig afrapportering af brugerundersøgelsen i Rødovre Jobcenter..... 4

Diverse..... 7

Punkt 38: Meddelelser

00.01.00-G00-4-22

Beskæftigelsesudvalget

Beskæftigelsesudvalget

Beslutningskompetence

BEU

Sagens kerne

Ingen meddelelser

Punkt 39: Endelig afrapportering af brugerundersøgelsen i Rødovre Jobcenter

15.00.00-P05-5-22

Beskæftigelsesudvalget

Beskæftigelsesudvalget

Beslutningskompetence

KB

Sagens kerne

Kommunalbestyrelsen besluttede, i forbindelse med budget 2023, at gennemføre en brugerundersøgelse blandt de borgere, der er tilknyttet Jobcentret. Formålet er at belyse graden af tilfredshed på en række parametre i mødet med Jobcentret og i selve sagsbehandlingen. Social- og Sundhedsforvaltningen fremlægger resultatet af brugerundersøgelsen samt handleplan på de områder, hvor Rambøll A/S peger på indsatsområder, der kan øge tilfredsheden.

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at det samlede resultat af brugerundersøgelsen tages til efterretning og
2. at handleplan for indsatsen godkendes.

Sagsfremstilling

Brugerundersøgelsen er gennemført af Rambøll A/S i foråret 2023. Den endelige afrapportering forelægges hermed (bilag). Rambøll fremlægger resultatet på mødet.

Brugerundersøgelsen viser graden af tilfredshed på udvalgte områder, og er belyst gennem et udsendt spørgeskema til 1.700 brugere af Jobcentret, et kommentarspor samt tre fokusgruppeinterviews med i alt 25 borgere.

I alt 761 borgere, fordelt på de enkelte ydelseskategorier, har svaret på spørgeskemaet, hvilket udgør en svarprocent på 45. Undersøgelsen omhandler tre temaer:

- Den generelle oplevelse af Rødovre Jobcenter
- Dialog med Jobcentret
- Medindflydelse og fremskridt

Svarene er opdelt i procentvise andele af tilfredshed (markeret med grøn), hverken eller (markeret med gul) og utilfredshed (markeret med rød).

Rambølls brugerundersøgelse identificerer tilfredshedsgraden generelt og blandt de enkelte ydelsesgrupper. Endelig anvendes en "relative weight-analyse" til at identificere den generelle tilfredshed kombineret med, i hvor høj grad det enkelte forhold/spørgsmål har betydning for borgerens samlede tilfredshed. Her angives således også, hvor en forbedret indsats kan øge den samlede tilfredshed.

Brugerundersøgelsen inddrager ikke sociologiske baggrundsforklaringer, så som borgerens historik i Jobcentret eller arketyper, samt kompleks lovgivning med videre som forklaringsårsager til, at svarene fordeler sig som de gør. De eventuelle årsager søger forvaltningen at bidrage med, på baggrund af viden og erfaringer, i forbindelse med kommenteringen af handleplanen.

Forvaltningens generelle bemærkninger

Det er forvaltningens vurdering, at svarprocenten er tilfredsstillende, og således er egnet til at identificere betydningsfulde indsatsområder. Forvaltningen noterer sig, at mere end halvdelen af borgerne (54 pct.) er tilfreds eller meget tilfreds med den generelle oplevelse af mødet med Rødovre Jobcenter, at 21 pct. er neutrale, men også at op til 25 pct. er utilfredse i forskellig grad inden for de enkelte ydelser.

Forvaltningen noterer sig, at den højeste andel af tilfredse, og mindste andel af utilfredse, omhandler spørgsmålet om dialogen og samarbejdet mellem borger og sagsbehandler. Særligt, at 73 pct. oplever at blive mødt med venlighed og imødekommenhed, mens 11 pct. oplever det modsatte. Det er forvaltningens vurdering, at netop dette forhold er en betingelse for i øvrigt at skabe et tillidsfuldt samarbejde med gode resultater.

Forvaltningen noterer sig, at der generelt, og på alle ydelsesområder, er en relativ stor andel, der udtrykker tilfredshed med mødet med Jobcentret, og at der således ikke er helt generelle udfordringer i mødet med borgerne.

Det er særligt noteret, at en relativ stor andel borgere ikke mener, at forløbet i Rødovre Jobcenter bringer dem tættere på job eller uddannelse, og at en indsats på dette område kan øge tilfredsheden betydeligt. Det er også noteret, at det særligt er blandt borgere på ydelser, der oftest er omfattet af længere og mere komplekse sagsforløb, at utilfredsheden er størst. Det omhandler særligt borgere på ydelserne; aktivitetsparat kontanthjælp, jobafklaring og ressourceforløb.

I den forbindelse er det vigtigt at læse brugerundersøgelsens resultater i sammenhæng med, at der er vilkår i sagsbehandlingen, som har en stor betydning for borgerens oplevelse, men som Jobcenteret ikke har indflydelse på. Det gælder eksempelvis lovgivningen, hvor der skal gennemføres et fast antal myndighedssamtaler, og iværksættes bestemte typer aktiviteter, inden for afgrænsede tidsperioder. Det gælder også ydelsesstrukturen, der sætter rammerne for borgernes ydelser. Det kan også gælde ventetider til lægefaglige arbejdsbevurderinger eller lignende.

Handleplan

Forvaltningen har systematisk gennemgået alle spørgsmål i brugerundersøgelsen med supplerende fokusgruppeinterviews og de svar, der er angivet her. På baggrund af resultater, og analyse af virksomme indsatsmuligheder, iværksættes en handleplan.

Forvaltningen har, med udgangspunkt i analyserapportens prioriteringskort, således udpeget væsentlige indsatsområder og sagsbehandlingsskridt med mere, der vurderes at kunne øge tilfredsheden på enkelte områder/spørgsmål, men også på tværs af flere spørgsmål. Indsatsområderne omhandler dels de af Rambøll udpegede anbefalinger, men også øvrige områder inspireret af kommentarsporet og fokusgruppeinterviews, som forvaltningen vurderer væsentlige. Dels for at fastholde positive oplevelser blandt borgerne, og dels for at øge tilfredsheden på mere kritiske områder.

Handleplanens fem fokuspunkter er følgende:

1. Dialogen med Jobcenteret
2. Oplevelsen af et forløb, der styrker muligheden for job og uddannelse
3. Hensynet til borgerens samlede situation i sagsbehandlingen
4. Tydelige mål og sammenhæng i forløbet
5. Øvrige opmærksomhedspunkter

Implementering og opfølgning

I 4. kvartal 2023 – 1. kvartal 2024 kvalificeres det samlede materiale, såvel som de væsentligste anbefalinger i prioriteringskortet, gennem en intern proces blandt medarbejderne i Jobcentret. Processen vil udbygge, nuancere og konkretisere den skitserede handleplan såvel som de mere konkrete fokuspunkter på de enkelte ydelsesområder. Handleplanen udmøntes således blandt andet ved:

- Seminarer og møder i Jobcentret med henblik på at styrke faglig udvikling i forhold til brugerundersøgelsens resultater.
- Præciseringer i arbejdsgange og i Jobcentrets retningslinjer for god sagsbehandling samt ved præcisering af funktionsbeskrivelser.
- Uddybende fokusinterviews, og andre metoder, der bidrager til mere viden.
- Implementering af nye erfaringer og viden i den fremtidige indsats.

Det bør overvejes, om brugerundersøgelsen skal gentages – eksempelvis i 2025, dog med overvejelser om ny tilrettelæggelse af beskæftigelsesindsatsen i erindring.

Lov- og plangrundlag

Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen.

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Tidsplan

Intern proces blandt medarbejderne iværksættes fra november 2023, mens den endelige handleplan implementeres gennem 2024.

Bilag

Brugerundersøgelsen Rødovre 2023

Handleplan Brugerundersøgelsen Rødovre Jobcenter 2023

Punkt 40: Diverse

00.01.00-G00-6-22

Beskæftigelsesudvalget

Beskæftigelsesudvalget

Beslutningskompetence

BEU