



## Foreløbig opsamlingsnotat

### Effektivisering af Jobcenter Rødovre

#### Baggrund og formål

Jobcenter Rødovre leverer på centrale områder effektfulde beskæftigelsesfaglige resultater. Nye reformer og budgetmæssige krav gør, at der er brug for en generel vurdering af, hvordan Jobcenter Rødovre kan fastholde og måske optimere kvaliteten af indsatsen yderligere inden for den givne budgetramme.

LG Insight har gennemført en række baggrundsanalyser af den beskæftigelsesfaglige indsats, resultater og ressourceanvendelsen i Jobcenter Rødovre. Formålet med analyserne har været at afdække særlige fokusområder i forhold til effektivisering af indsatsen i Jobcenter Rødovre – fastholde/øge kvalitet og effekter inden for ressourcerammen. Analyserne har desuden omfattet sammenligninger af indsatser, effekter og ressourceanvendelse hos kommuner med samme rammevilkår. Formålet har været at afdække eventuelle løsningsmodeller i andre kommuner med overførelsesværdi til Jobcenter Rødovre.

LG Insight har gennem en proces – fra september til december 2014 – gennemført en lang række interview (både individuelle og i grupper) med medarbejdere i Jobcenter Rødovre, ligesom vi har afholdt møde med samtlige teams. Det tætte samarbejde med medarbejdere og ledere i Jobcenter Rødovre har sikret, at medarbejdernes/ledernes erfaringer og hensyn har været inddraget. Tilsvarende har ansatte i Jobcenter Rødovre gennem processen været tæt inddraget i udvikling af anbefalinger til fremtidig organisering og løsning af de eksisterende – såvel som de kommende – udfordringer for Jobcenter Rødovre.

I dette notat gives en præsentation af de foreløbige resultater og konklusioner af LG Insights afdækning. I notatet peges på centrale anbefalinger, som det videre arbejde skal konkretisere i form af beskrivelser af faglige indsatser, organiseringsplan for jobcentret og funktionsbeskrivelser for ansatte, ressourcebehovet fordelt på centrale målgrupper og kerneopgaver m.m.

---

## Formålet med opgaven

Jobcenter Rødovre samarbejder med LG Insight om at udvikle Jobcenter Rødovre så følgende mål og hensyn opnås:

- Jobcenter Rødovre opnår dækkende kvalitet/effekt af den beskæftigelsesfaglige indsats for alle målgrupper – (mindst) svarende til de resultater som sammenlignelige kommuner opnår for tilsvarende målgrupper.
- Jobcenter Rødovre giver brugerne god service – såvel ledige i deres aktive jobsøgning og virksomheder med behov for arbejdskraft.
- Indsatsen tilrettelægges efter optimale ressourcemæssige hensyn, så Jobcenter Rødovre opnår mest mulig produktion og flest mulige resultater inden for den givne budgetramme.
- Jobcenter Rødovre skal være en arbejdsplads hvor ansatte trives, og hvor medarbejdernes kompetencer og engagement inddrages i løsningen af de beskæftigelsesfaglige opgaver i Rødovre Kommune.

## Udfordringer

Analysen har afdækket nogle udfordringer for Jobcenter Rødovre, som skal løses med tilrettelæggelse af beskæftigelsesindsatsen:

- Reform af fleksjob og førtidspension, kontanthjælp, sygedagpenge samt den nye reform af beskæftigelsesindsatsen for forsikrede ledige, medfører en række nye opgaver i jobcentret. Der er ikke i dækkende grad sikret en organisatorisk kapacitet til at sikre implementering af alle dele af de nye reformkrav – bl.a. med øget virksomhedsservice og et meget intensivt kontaktføreløb for dagpengemodtagere, øget aktiveringskrav m.m.
- Samtidigt medfører reduceringer på jobcentrets budget til administration de foregående år (konto 6.53 – administration og sagsbehandling), et behov for at effektivisere den beskæftigelsesfaglige indsats med færre medarbejdere. Tilsvarende forventes den nye refusionsreform at få konsekvenser på beskæftigelsesindsatsen (konto 5.90), da tilbudsviften skal sammensættes med større fokus på bl.a. uddannelses tilbud og jobformidling.
- Jobcenter Rødovre har igennem flere år – også op til førtidspensionsreformen januar 2013 - haft en meget lav andel borgere på førtidspension, og tilgangen til førtidspension er efter reformen fortsat undergennemsnitlig i Jobcenter Rødovre i forhold til hele landet. Modsat har Jobcenter Rødovre en stor gruppe aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, som har været på ydelse og passiv i mange år. Ny lovgivning betyder imidlertid, at der også er et krav om aktivering af denne målgruppe. Sammenholdt med de budgetmæssige

---

udfordringer på konto 6, vil kravet om kontakt- og aktiveringsindsats for denne målgruppe udfordre Jobcenter Rødovre.

- Jobcenter Rødovre har organisatorisk udviklet sig gennem ”knop”-skydninger, hvor målgrupper og indsatser er placeret i teams efter bl.a. borgernes forsørgelsesbaggrunde, hensyn til kapacitet m.m. Der er behov for at tilpasse organiseringen, så teamstrukturen ikke tager udgangspunkt i borgernes forsørgelsesgrundlag, men at målgrupper med samme indsatser samles i fælles faglige miljøer/teams i Jobcenter Rødovre.
- Samspillet mellem myndighedsindsatsen og aktiveringsindsatsen skal styrkes. Det er vurderingen, at der kan opnås et mere effektivt samspil, hvis varigheden af aktiveringsforløbene blev forlænget, og hvis aktiveringstilbuddene i langt højere grad understøtter myndighedsindsatsen med dækkende afklaring af borgernes ressourcer og indsatsbehov.
- Myndighedssagsbehandlerne er i enkelte teams meget presset (f.eks. teams aktivitetsparate og dagpengemodtagere). Det skyldes dels ny lovgivning, men også manglende kapacitet og kvalitet i tilbudsviften. Der skal etableres flere nyttejob, ligesom de eksisterende tilbud skal øge effekten til ordinære job/uddannelse og varigheden skal forlænges, så tilbageløbet af borgere til myndighedssporet reduceres.
- Der er behov for at samle flere aktiveringstilbud i regi af Jobcenter Rødovre i samme teams. F.eks. er der flere afklaringstilbud, hvor borgernes ressourcer afdækkes og forberedelse til rehabiliteringsteams foretages.
- Jobcenter Rødovre anvender enkeltkøbsaftaler i forbindelse med køb af tilbud hos eksterne aktører. Det er vurderingen, at der kan opnås bedre aftaler med rammeaftaler med enkelte eksterne leverandører.
- Nyttejob er blevet introduceret i lovgivningen som et vigtigt redskab i den beskæftigelsesfaglige indsats. Jobcenter Rødovre bruger uforholdsmæssig mange ressourcer på etablering af enkeltaftaler om nyttejob med de enkelte institutioner/virksomheder i kommunen. Det betyder, at der ikke er tilstrækkelig volumen i antallet af nyttejob i Rødovre Kommune.
- Generelt er de beskæftigelsesfaglige resultater i Jobcenter Rødovre tilfredsstillende. Der er over gennemsnitlige resultater af bl.a. ungeindsatsen, mens resultaterne for sygedagpengemodtagere i beskæftigelse og jobparate kontanthjælpsmodtagere er under niveau. Der er behov for at iværksætte en tidlig og intensiv arbejdspladsfastholdende indsats for sygedagpengemodtagere i arbejde, ligesom der er behov for en mere ”traditionel” jobrettet indsats for jobparate kontanthjælpsmodtagere.

- Jobcenter Rødovre har mange virksomhedskonsulenter fordelt i flere forskellige teams. Det vurderes uhensigtsmæssigt i forhold til at skabe et sammenhængende fagligt miljø og en løsning af de virksomhedsvendte opgaver som de nye reformer har øget.
- Jobcenter Rødovre er fysisk placeret på fire forskellige adresser. Det betyder, at der er etableret reception flere steder. Samtidig har receptionerne ikke træffende faglige forudsætninger for at hjælpe borgerne, og receptionerne formidler beskeder videre til sagsbehandlere i "baglandet". Det er vurderingen, at ressourcerne kan anvendes bedre ved en samling af receptionerne, ved anvende af ny teknologi, og at arbejdsbelastning hos sagsbehandlere m.m. kan afhjælpes, hvis borgerne i højere grad hjælpes i receptionen og/eller kan betjene sig selv gennem selvbetjeningsværktøjer.
- Flere borgere har forudsætninger for at være selvhjulpne, hvis de via hjemmeside, IT-selvbetjeningsværktøjer og/eller faciliteter i jobcentret. Ansatte oplyser i interview, at de bruger meget tid på masser af borgerhenvendelser som kunne løses ved, at borgerne havde mulighed for at søge informationen på jobcentrets hjemmeside eller ved at receptionen havde forudsætninger for at hjælpe borgerne med grundlæggende spørgsmål.

## Generelle konklusioner og anbefalinger

Afdækningen udpeger følgende indsatsområder, som kan optimere kvaliteten af den beskæftigelsesfaglig indsats i Jobcenter Rødovre:

- Virksomhedstilbud skal styrkes – antallet af virksomhedsnære tilbud som virksomhedspraktik, løntilskud og nyttejob skal øges, ligesom de gennemsnitlige varigheder og effekter af tilbud skal øges.
- Organisering: Den eksisterende teamstruktur fastholdes – dog samles målgrupper med ensartede indsatsbehov i samme teams, ligesom tilbud på tværs af målgrupper samles i enkelte enheder.
- Hovedspor af indsatsstyper: Der skal tilrettelægges faglige hovedspor inden for de enkelte målgrupper. Hovedspor kan være arbejdspladstilknytning og fastholdelse eller ressourceafklarende forløb.
- Borgerservice skal øges – både med brug af IT-løsninger (planner) og ved at styrke borgernes selvhjælpsmuligheder. Jobcentret skal indrettes med fokus på jobservice og med dækkende faciliteter og tilbud.
- Øge kapacitet og kvalitet af aktive tilbud – både så borgerne opnår hurtigere progression og selvforsørgelse, og så antallet af (myndighedskontakter) opfølgningskontakter minimeres.

---

For at opnå ovenstående resultater skal der iværksættes en række organisatoriske og faglige indsatser i Jobcenter Rødovre.

LG Insight anbefaler følgende:

Organisering:

- ✓ Jobparate kontanthjælpsmodtagere og dagpengemodtagere samles i samme team (team: Arbejdsmarkedsservice). Dog fastholdes visitationen af kontanthjælpsmodtagere under team aktivitetsparate.
- ✓ Virksomhedskonsulenter med betjening af ordinære virksomhedsfunktioner samles i samme enhed. Det gælder betjening af ordinære job og opsøgning af tilbud til dagpengemodtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere.
- ✓ Tilbud til unge med uddannelsespålæg under 30 år samles i "Ungeteamet" – dvs. at det er ungeteamet, der varetager aktiveringsindsatsen, mens myndighedsindsatsen (herunder samarbejdet med a-kasser) fortsat forankres i team Arbejdsmarkedsservice.
- ✓ Driften af borgerservice (informationscentret på Egegårdsvej) forankres i team "Jobparat og virksomhedsservice".
- ✓ Receptionerne samles (receptioner på andre adresser end Egegårdsvej nedlægges) og der etableres et informationscenter på Egegårdsvej, hvor borgerne kan få information om job/uddannelse, og hvor personale kan understøtte borgernes selvhjælpskompetencer.

IT og borgerservice

- ✓ Receptionerne samles (receptioner på andre adresser end Egegårdsvej nedlægges) og der etableres et informationscenter på Egegårdsvej, hvor alle nye borgere henvender sig (informationscentret).
- ✓ Informationscentret på Egegårdsvej indrettes fysisk så borgernes fokus på jobsøgning styrkes, og med faciliteter så borgerne kan søge job og uddannelse og forberede sig på møder i jobcentret.
- ✓ Informationscentret på Egegårdsvej betjenes af medarbejdere med dækkende kompetencer, så borgerne kan få viden om arbejdsmarkedet og hjælp og støtte med generelle spørgsmål.
- ✓ Der anvendes relevante IT-løsninger til at gøre borgerne selvhjulpne. Det gælder f.eks. "planner", hvor borgerne kan booke møder og andre IT-løsninger (f.eks. elektronisk "ankomst"-melding i jobcentret).

- 
- ✓ Jobcenter Rødovres hjemmeside skal udvikles, så brugerne kan søge relevant og opdateret information uden personligt at henvende sig til jobcentret, eller hvor brugerne kan forberede deres kontakt.

#### Krav til tilbud – såvel egne som eksterne tilbud

- ✓ Jobcenter Rødovre skal drive egne aktiveringstilbud, hvorved sikres et tæt og integreret samspil mellem tilbudsviften og myndighedsarbejdet. Det skal dog sikres, at egne tilbud altid er konkurrencedygtige i forhold til både kapacitet, kvalitet og pris. Der skal udarbejdes klare succes-kriterier for egne tilbud (produktion og effektmål).
- ✓ Jobcenter Rødovre skal på udvalgte områder udbygge samarbejdet med eksterne leverandører. Det er på områder, hvor indsatsen kræver særlige specialistkompetencer og på områder, hvor Jobcenter Rødovre har fordele ved en kapacitetsbuffer hos eksterne leverandører.
- ✓ Jobcenter Rødovre skal undersøge mulighederne for at indgå (tvær-kommunale) rammeaftaler med eksterne leverandører, ligesom rammeaftalerne løbende skal konkurrenceudsættes.

#### Udvikling af tilbud og indsatser for målgrupper:

- ✓ Antallet af nyttejob vil stige i de kommende år. Der er brug for at anvende nyttejob som motivationsværktøj for jobparate kontanthjælpsmodtagere så varigheden af ydelsesforløb mindskes. Det indebærer dog at kapaciteten skal øges betydeligt, og at nuværende praksis med enkeltaftaler med institutioner/virksomheder suppleres med udvidelse af antallet af nyttejob på henholdsvis Projekt Springet for unge samt den beskæftigelsesrettede del af Vestvolden for voksne.
- ✓ Der etableres en specialiseret projektenhed under sygedagpengeteamet, der varetager udredning og arbejdsprøvning med henblik på behandling i rehabiliteringsteamet. Projektenheder varetager alle målgrupper - både sygedagpenge-modtagere og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.
- ✓ Der skal etableres en tidlig og intensiv arbejdspladsfastholdende indsats for sygedagpengemodtagere i beskæftigelse. Indsatsen skal omfatte et tæt samarbejde med virksomheder og a-kasse, og omfanget af delraskmeldinger skal øges.
- ✓ Indsatsen for jobparate kontanthjælpsmodtagere skal primært bestå af ordinær jobformidling, understøtte borgernes egen jobsøgning og virksomhedsnære tilbud. I de første tre måneder af ledighedsforløbet tilbydes den jobparate jobsøgningskurser og tilbud om ordinære job.

---

Hvis borgeren ikke ved egen jobsøgningsindsats inden for tre måneder har fået arbejde tilbydes nyttejob.

- ✓ Der bliver med indfasning af ny dagpengereform fra juli 2015 et meget intensivt kontaktføreløb for dagpengeberettiget ledige, ligesom konthjælpsreformen har intensiveret kontaktføreløbet for jobparate. Det er vigtigt at kontaktføreløbet tilrettelægges som et indholdsrigt forløb, hvor elementer i kontaktføreløbet støtter borgerne med relevante tilbud under forløbet. Der skal derfor udvikles et kontaktføreløb med beskrivelse af indholdet i forløbet, så forløbet sikre progression i den lediges jobsøgningsproces.
- ✓ Kravet om reaktivering er bortfaldet, men tidspunktet for aktiveringsforpligtigelse er fremrykket for flere målgrupper, hvorved aktiveringsomfanget samlet set er øget i 2015. Samtidig ændres refusionssystemet, hvorfor det er nødvendigt at øge volumen i tilbudsviften i forhold til uddannelsestilbud, nyttejob og virksomhedstilbud.
- ✓ Der skal etableres aftaler med eksterne leverandører om specialiserede tilbud til enkelte målgrupper. Der skal tilvejebringes et samlet overblik over omfanget af borgere og deres indsatsbehov i forhold til specialiserede tilbud. Det skal undersøges om Jobcenter Rødovre med fordel kan indgå rammeaftale med enkelte leverandører, fremfor at Jobcenter Rødovre indgår enkeltkøbsaftaler.