

Udviklingsopgave

Effektivisering af Jobcenter Rødovre

April 2015

[Indholdsfortegnelse]

| | |
|---|---------|
| Indledning | Side 2 |
| Udgangsforudsætninger for udviklingsarbejdet for Jobcenter Rødovre | Side 5 |
| Udpegning af mulige udviklingsområder for Jobcenter Rødovre | Side 15 |
| Styrket virksomhedsservice | Side 16 |
| Organiseringsformer i Jobcenter Rødovre | Side 18 |
| Formaliserede samarbejdsformer | Side 14 |
| Faglige hovedspor af indsatsstyper | Side 20 |
| Borger- og virksomhedsservice i jobcentret | Side 22 |
| Bedre samspil mellem myndighedsindsats og aktiveringsindsats | Side 24 |
| Samarbejde med eksterne leverandører af tilbud | Side 25 |
| Administration og bygninger | Side 26 |
| Ledelse og fagligudvikling | Side 27 |
| Udviklingsplan for Jobcenter Rødovre | Side 29 |
| Jobcenter Rødovres samspil med andre indsatser og bidrag til velfærdspolitikken | Side 35 |



Indledning

Udvikling af Jobcenter Rødovre

Indledning

LG Insight har bistået Jobcenter Rødovre med at analysere mulighederne for at effektivisere udførelsen af kerneopgaver, samtidig med at en lang række nye opgaver skal implementeres som følge af aktuelle reformer.

Rødovre Kommune anvender i forvejen relativt få ressourcer til administrativ udførelse af beskæftigelsesindsatsen sammenlignet med øvrige kommuner. Derudover har Jobcenter Rødovre de sidste år reduceret budgettet og forbruget på sagsbehandling og administration linje med øvrige enheder i kommunen, men fra et lavere økonomisk udgangspunkt.

Jobcenter Rødovres udfordring har på den ene side været at reducere lønudgifter til medarbejdere, samtidig med at arbejdsmængden vokser som følge af nye reformer. Derudover er der i Rødovre Kommune meget stor fokus på den beskæftigelsesfaglige indsats, og der er et politisk ønske om at fastholde et højt serviceniveau for borgere og virksomheder i Rødovre Kommune.

LG Insight har hjulpet Jobcenter Rødovre med at udvikle brugbare løsningsmodeller, der både har reduceret antallet af medarbejdere, skabt kapacitet til nye opgaver og fastholdt/udvidet serviceniveauet.

I denne rapport gives en generel status på udviklingsarbejdet i Jobcenter Rødovre. I fremstillingen gives en præsentation af udgangsforudsætningerne for udviklingsarbejdet i Jobcenter Rødovre, konkrete løsningsmodeller og forventede resultater af de iværksatte udviklingsinitiativer.

Rapporten rummer desuden et perspektiverende afsnit, hvor LG Insight ser på mulige samspilsrelationer – og effekter – mellem den beskæftigelsesfaglige indsats og øvrige fag-/afdelingsområder i Rødovre Kommune. I afsnittet er fokus på, om der er potentiale til at styrke Rødovre Kommunes velfærdspolitik og ressourceanvendelse ved at optimere samspillet mellem den beskæftigelsesfaglige indsats og andre fag-/afdelingsområder i Rødovre Kommune.

Formålet med udviklingsarbejdet

Som følge af budgetbesparelser i Rødovre Kommune skulle Jobcenter Rødovre i 2015 reducere udgifter til lønning af medarbejdere inden for administration og sagsbehandling (konto 6). Derudover imødeså jobcentret også budgetmæssige udfordringer i forhold til udgifter til aktivering af flere borgere som følge af en række nye beskæftigelsesreformer (konto 5).

Jobcenter Rødovre og LG Insight indgik i et samarbejde, som skulle finde løsninger på udfordringen med at finde dækkende kapacitet til at løse en forventet større arbejdsomængde med færre medarbejdere. Udfordringen skal ses i lys af, at der allerede var et stort arbejdspress med et meget effektivt jobcenter sammenlignet med andre kommuner, samt at der både blandt ansatte og politikere i kommunen er høje beskæftigelsesfaglige ambitioner.

Udviklingsarbejdet skulle afdække mulige effektiviseringer i Jobcenter Rødovres ressourceanvendelse – både på konto 5 og 6. På baggrund af analyser skulle LG Insight og ansatte i Jobcenter Rødovre:

- A. Effektivisere Jobcenter Rødovres administrative tilrettelæggelse af den beskæftigelsesfaglige indsats – dvs. udvikle organiseringsformer, samle arbejdsfunktioner m.m., der sikrer bedst mulig ressourceudnyttelse. Det omfatter desuden brug af IT i borgerbetjeningen og eventuelt mere hensigtsmæssig udnyttelse af jobcentrets fysiske indretning.
- B. Sikre opfyldelse af lovpligtige opgaver, herunder tilstræbe et højt fagligt serviceniveau for borgere og virksomheder i Rødovre Kommune.
- C. Tilrettelægge en effektiv beskæftigelsesfaglig indsats, så borgere hurtigere bliver selvforsørgende – dvs. kortere varighedsforløb, færre tilbud til borgere og færre ressourcer til sagsbehandling og administration.
- D. Tilrettelægge den beskæftigelsesfaglige indsats, så der sikres et bedre samspil mellem myndighedsindsatsen (konto 6) og aktiveringsindsatsen (konto 5). Det handler både om at sikre mindre uregelmæssige ”tilbageløb” fra aktive tilbud til kontaktførelse, mere progression i forløb og mere dækkende rapportering fra leverandører af tilbud til sagsbehandlere.
- E. Bedre brug af eksterne tilbud – dvs. anvendelse af eksterne tilbud, hvis de er billigere og mere effektive end jobcentrets egne tilbud samt hyppigere konkurrenceudsættelse af tilbud (herunder indgåelse af rammeaftaler med enkelte centrale eksterne leverandører af tilbud).

Udviklingsopgaven var fra udgangspunktet ikke rammesat. Alle forhold kunne inddrages i løsningsmodeller, så længe de opfyldte lovkrav, budgetmæssige hensyn og krav om umiddelbare effektiviseringsgevinster.

Metode

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.

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 anvendelsesværdi for Jobcenter Rødovre.

LG Insight har gennem en proces – fra september 2014 til februar 2015 – gennemført en lang række interview (både individuelle og i grupper) med medarbejdere i Jobcenter Rødovre, ligesom vi har afholdt møder 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.

Alle ansatte i Jobcenter Rødovre har således været inddraget i udviklingsarbejdet. Igennem processen har ansatte engageret deltaget i interview, ligesom flere på eget initiativ har udviklet forslag til løsningsmodeller – f.eks. oplæg til nye organiseringsformer, nye tilbud, effektivisering af arbejds gange m.m.

Analyse af Jobcenter Rødovre

| Interview | Analyse | Materialeanalyse |
|--|--|---|
| Interview med ansatte i Jobcenter Rødovre - både individuelle interview og gruppeinterview | Analyse af administrative arbejds gange, målgrupper af borgere, tilbudsviftens sammensætning, effekter af indsatser osv. | Diverse ledelsesinformationer udarbejdet af Jobcenter Rødovre eller af beskæftigelsesregionen eller af STAR |

Organiseringen af udviklingsarbejdet

Udviklingsarbejdet har indbefattet et tæt samarbejde mellem alle ansatte i Jobcenter Rødovre og LG Insight. Der har til udviklingsarbejdet været nedsat en styregruppe med deltagelse af:

- Jobcenterchef (leder for udviklingsarbejdet)
- Teamledere i Jobcenter Rødovre
- Repræsentanter fra udvalgte medarbejdergrupper
- Sekretariats- og udviklingsmedarbejdere

Derudover er udviklingsarbejdet løbende blevet fremlagt til orientering og beslutning i henholdsvis medarbejderudvalget og i direktionen.

LG Insight har under hele forløbet refereret til ledelsesgruppen i Jobcenter Rødovre og til Styregruppen for udviklingsarbejdet.

Styregruppen og ledergruppen har løbende under udviklingsarbejdet været inddraget som sparringspartner. Derudover har ledergruppen og styregruppen løbende truffet beslutninger om indholdet i udviklingsarbejdet.

LG Insight har parallelt haft et tæt samarbejde med teamledere i Jobcenter Rødovre og med medarbejdere i de enkelte enheder. Der har i processen været afholdt et stort antal møder, hvor analyseresultater har været drøftet, og hvor organiseringsformer og faglige forløb/tilbud er udviklet.

Udgangsforudsætningerne for udviklingsarbejdet var generelt negativt præget. Jobcenter Rødovre skulle reducere lønbudgettet med mulige konsekvenser for antallet af medarbejdere. Alligevel har arbejdet været præget af et stort engagement fra alle ansatte i jobcentret, der med energi og iverigdom har bragt deres store viden og erfaring ind i udviklingsarbejdet. Målet om at udvikle et effektivt og godt arbejdsmiljø for ansatte har i hele processen været drivkraften for såvel medarbejdere som ledere i jobcentret. Det vidner om, at jobcentret har stor kapacitet til at varetage vanskelige udviklingsopgaver.



Udgangsforudsætninger for udviklingsarbejdet for Jobcenter Rødovre

Opgaven med at effektivisere Jobcenter Rødovre havde fra start nogle forudsætninger, som der ikke kunne ændres på. Det omfattede:

- Krav om færre ressourcer til medarbejdere – dvs. en budgetreduktion for 2015 på konto 6. i forhold til 2014. Det svarer i alt til en reduktion på ca. 12 medarbejdere ud af 120 medarbejdere i Jobcenter Rødovre,
- Lovgivningsmæssige kerneopgaver for Jobcenter Rødovre, herunder indfasning af nye reformkrav for 2015.
- Politiske krav til den beskæftigelsesfaglige indsats i Rødovre Kommune – både indsatsområder i beskæftigelsesplanen og generelle krav (forventninger) til serviceniveauet for borgere og virksomheder.

Det var desuden et vilkår, at forslagene til effektivisering primært skal have en umiddelbar effekt på ressourceforbruget, da udviklingsopgaven også skulle tilvejebringe løsningsforslag på budgetreduktionen for 2015.

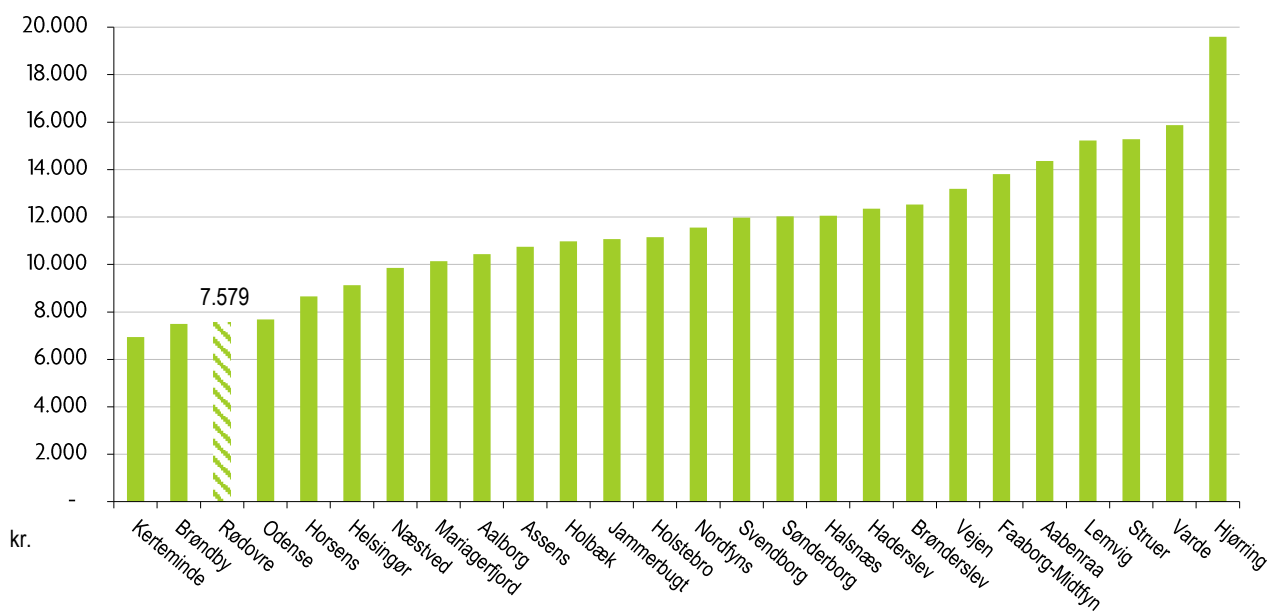
I dette hovedafsnit gives en kort fremstilling af ovenstående ”grundvilkår” for udviklingsopgaven. Herved rammesættes det udviklingsarbejde for Jobcenter Rødovre, som beskrives i de efterfølgende afsnit.

Ressourcerammen for 2015

Jobcenter Rødovre er i 2015 pålagt en reduktion af lønudgifter på konto 6. i forhold til 2014. Det svarer til en reduktion på ca. 12 medarbejdere. Opgaven var krævende, fordi Jobcenter Rødovre allerede anvendte forholdsvis færre midler til lønudgifter til sagsbehandling og administration (konto 6.53) i forhold til andre sammenlignelige jobcentre.

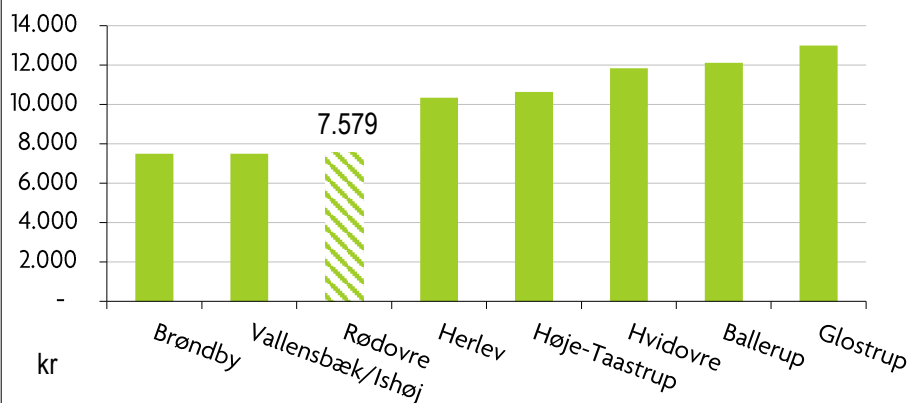
I gennemsnit bruger klyngekommunerne i 2015 således 11.604 kr. per fuldtidsperson i forsørgelse til udgifter til administration, mens Jobcenter Rødovre alene brugte 7.579 kr. til administration - jf. figur 1. på næste side.

**Figur 1. Klyngekommuner, budget 2015:
Udgift til administration på kto. 6.53 pr. fuldtidsperson i forsørgelse 2014**



Sammenlignet med kommuner på vestegnen ligger Jobcenter Rødovre med et lavt udgiftsniveau til administration. Kun Brøndby og Vallensbæk/Ishøj Kommune har (lidt) lavere udgifter til administration.

**Figur 2: Kommuner på Vestegnen, budget 2015:
Udgift til administration på konto 6.53 pr. fuldtidsperson i forsørgelse 2014**



Implementering af nye reformer

Arbejds mængden vil også stige i 2015 og årene fremover, fordi nye reformer skal indføres/implementeres i 2015. Det gælder bl.a.

Et intensivt kontaktførløb med ledige dagpengemodtagere: Kontaktførløbet skal tilrettelægges med hyppigere samtaler i jobcentret, herunder fælles samtaler med a-kasser. Endvidere fremrykkes aktiveringen for en stor del af gruppen.

- 6 samtaler med jobcentret inden for det første halvår
- Vejledningssamtale ift. 6 ugers jobrettet uddannelse
- Fælles samtale med a-kasse og hyppige samtaler i sidste halvår af dagpengeperioden)
- Aktivering efter 3 eller 6 mdr. Styrket indsats efter 18 mdr.

En styrket uddannelsesindsats: Der indføres flere uddannelsesmuligheder for ledige dagpengemodtagere med fokus på arbejdsmarkedets efterspørgsel og de lediges egne forudsætninger og behov.

- 6 ugers jobrettet uddannelse
- Regional uddannelsespulje
- Pulje til uddannelsesløft af ufaglærte og faglærte med forældet uddannelse
- Læse- skrive- og regnetest/-kurser
- Voksenlærning (ordning for ledige)
- Jobrotationsordning

Målrettet virksomhedsindsats: Den virksomhedsvendte indsats skal styrkes i samspil med virksomhederne, hvor jobcentret skal have indblik i arbejdsmarkedets behov og kunne levere service til virksomhederne, bl.a. ved jobformidling og hjælp med rekruttering og fastholdelse af medarbejdere.

- Nyt koncept for virksomhedsservice
- Rekruttering og jobformidling
- Opkvalificering af medarbejdere, inkl. jobrotation
- Fastholdelse af sygemeldte medarbejdere
- Samarbejde på tværs af kommunegrænser
- Flere virksomhedsrettede tilbud

Ændrede regler for aktiveringsindsatsen

Der indføres nye regler om ret og pligt til aktivering, om varighed og størrelse af privat og offentligt løntilskud, om refusion m.v., som nødvendiggør en tilpasning af tilbudsvifte.

- Nye regler for offentligt og privat løntilskud samt virksomhedspraktik

- Ingen refusion af vejlednings- og opkvalificeringsforløb
- Ingen ret og pligt til gentagne tilbud
- Positivliste vedrørende regional uddannelsespulje
- Prioritering af virksomhedsrettede tilbud

Nye digitale løsninger

- Joblog
- Planner/selvbooking
- Min plan/min side
- Blanketter
- Afklarings-/profileringsværktøj

Ændrede sanktions- og rådighedsregler

- Rådighedsafprøvende tilbud, fx nytteindsats
- Konsekvenser ved udeblivelse fra tilbud (sanktion svarende til antal dage med ubegrundet fravær)
- Afmelding ved manglende selvbooking af samtale
- Ændrede regler med virkning på andre områder end forsikrede ledige
- CV på jobnet
- 6 ugers jobrettet uddannelse
- Nye regler for offentligt og privat løntilskud samt virksomhedspraktik
- Digitale løsninger (joblog, planner og min plan/min side)
- Rådighedsvurdering/nye sanktionsregler

Opkvalificering af medarbejdere (og ledere)

- Pulje til uddannelse af medarbejdere (og ledere) i jobcentre og a-kasser
- Model for kompetenceudvikling under udvikling i STAR
- Fokus på resultater og effekter
- Nyt monitoreringssystem (inkl. ændringer af jobindsats.dk) •
- Ny effektevaluering (udvikling i STAR)
- Nyt opfølgningssystem/LIS
- Ny partsinddragelse og friere rammer for jobcentrene
- RAR til erstatning af LBR + RBR
- Tværkommunale samarbejder om beskæftigelsesindsatsen drøftes i KKR

Økonomiske konsekvenser af beskæftigelsesreformen

- Øgede udgifter til samtaler og færre til aktivering, inkl. gentaget aktivering
- Regulering via beskæftigelsestilskud, budgetgaranti og DUT
- Administration af uddannelsespuljer
- Ændrede regler vedr. refusion, løntilskud, jobrotations- og voksenlærlingeordninger

Derudover indføres nye regler på sygedagpengeområdet, hvor en ny "fast track"-ordning for sygemeldte i beskæftigelse træder i kraft, ligesom der også indføres nye visitationskategorier for sygedagpengemodtagere.

Ny lovgivning i 2015 betyder samlet set, at fokus i beskæftigelsesindsatsen skal rettes mod et intensiveret kontaktføreløb, virksomhedsservice og en styrket uddannelsesindsats. Opgavemæssigt flyttes fokus i jobcentret fra aktiveringsindsatsen til større fokus på en tidlig og intensiv indsats med understøttelse af de lediges jobsøgning i kombination med virksomhedsservice.

For Jobcenter Rødovre får beskæftigelsesreformen betydning, da flere ledige skal have kontaktsamtaler. LG Insights prognose viser, at godt 4.400 personer i Rødovre Kommune vil være ledighedsberørt i 2015, og at Jobcenter Rødovre skal gennemføre ca. 15.400 kontakt- og opfølgningssamtaler.

Der skal iværksættes godt 5.400 aktiveringsforløb, hvoraf hovedparten (ca. 70 pct.) vil være vejlednings-/afklarings tilbud, mens 30 pct. forventes at være virksomhedsnære tilbud (praktik, løntilskud eller nyttejob).

Opgavemængden er således stor i 2015. Samlet set forventes ny lovgivning ikke at betyde væsentlige ændringer i ressourcekravet til opgaveløsningen, da der sker et skifte fra mere ressourcekrævende indsatser på enkelte områder, mens der sænkes på indsatser på andre områder. Samtidig forventes en (beskeden) positiv beskæftigelsesudvikling, hvor færre borgere i Rødovre Kommune vil blive ramt af ledighed og have behov for støtte og/eller tilbud.

En udviklingsopgave, som kun vanskeligt kan ressourcettes, vil i 2015 være omlægning af den beskæftigelsesfaglige indsats med fokus på intensiveret kontaktføreløb, virksomhedsservice og uddannelsesindsats. Dette fokusskifte vil indebære et behov for rotering af medarbejdere, kompetenceløft af medarbejdere og indretning af jobcentret, så IT og faciliteter i øvrigt understøtter et mere borger-nært og virksomhedsnært jobcenter med undervisnings- og vejledningsfaciliteter, jobsøgnings- og selvbetjeningsfaciliteter som IT m.m.

Serviceniveau og effekt af den beskæftigelsesfaglige indsats

Den beskæftigelsesfaglige indsats har altid været højt prioriteret i Rødovre Kommune. Beskæftigelsespolitikken betragtes som en central del af den samlede velfærdspolitik i Rødovre Kommune.

Det er et politisk ønske, at serviceniveauet over for borgere og virksomheder skal være på et højt niveau. Det gælder både den personlige betjening af borgere, og det gælder kvaliteten af den indsats, jobcentret tilbyder.

Det er for kommunens ledelse en vigtig del af deres "politiske selvforståelse", at beskæftigelsespolitikken vægtes og forstås som en grundpille i velfærdspolitikken i

kommunen. I selvforståelsen ligger derfor, at kommunen har et højt service-niveau og gode tilbud til borgere og virksomheder, der som minimum matcher andre (lignende) kommuners service- og kvalitetstandarder.

Det er vurderingen, at de ansatte i Jobcenter Rødovre yder en god og professionel borger- og virksomhedsbetjening. Derimod er de fysiske rammer dårlige og langt under niveau i forhold til mange andre kommuner. Jobcentret er splittet på flere adresser (fire adresser i kommunen), hvorfor det er svært for borgere, virksomheder og samarbejdspartnere at vide, hvor "indgangen" til jobcentret er. Desuden er bygninger, lokaler og inventar slidte og uværdige.

Endelig er Jobcenter Rødovres hjemmeside langt under niveau (både med layout og indhold). Borgere og virksomheder kan ikke på hjemmesiden finde dækkende information i forhold til grundlæggende selvbetjening.

Generelt opnår Jobcenter Rødovre tilfredsstillende, gode beskæftigelsesfaglige resultater. Rødovre Kommune har godt 1 procentpoint færre borgere på offentlig forsørgelsesydelse end rammevilkårene tilsiger. Det svarer til ca. 180 færre fuldtidspersoner end forudsat på offentlig forsørgelsesydelse - eller 15,4 mio. kr. færre udgifter til forsørgelse for Rødovre Kommune.

Tabel 1. Besparelspotentiale for Jobcenter Rødovre

| | Potentiel reduktion af antal fuldtidspersoner | Besparelspotentiale (i mio. kr.) |
|--|--|----------------------------------|
| A-dagpenge (inkl. særlig uddannelsesydelse) | -108 | -10,8 |
| Kontanthjælp (inkl. revalidering, ressourceforløb og uddannelseshjælp) | 163 | 13,7 |
| Sygedagpenge | 16 | 1,7 |
| Permanente ydelser (ledighedsydelse, fleksjob og førtidspension) | -337 | -30,2 |
| I alt | 180 | 15,4 |

Kilde: Jobindsats.dk

Jobcenter Rødovre har især færre borgere på dagpenge og på permanente ydelser, som f.eks. førtidspension, end rammevilkårene forudsætter. Det fremgår af tabel 1. Det færre antal borgere på førtidspension må tilskrives en politisk holdning til førtidspension i kommunen, hvor der kun sjældent bevilges førtidspension. Andelen af borgere på førtidspension i Rødovre Kommune udgør 6,8 pct. af arbejdsstyrken, mens andelen for klyngekommunerne udgør 9,4 pct. Hvis Jobcenter Rødovre havde samme andel af arbejdsstyrken på førtidspension som klyngekommunerne, ville 468 flere borgere være på førtidspension.

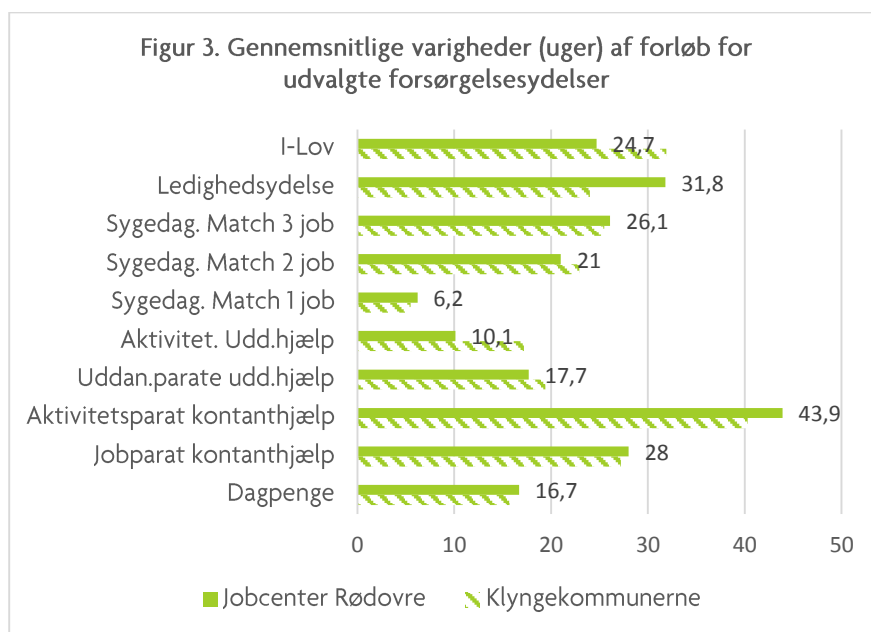
Praksis med ikke at bevilge førtidspension bygger på rosværdige værdier, men har nogle mærkbare konsekvenser for både ressourcer til indsatser og effekter af tilbud. Det fremgår da også af tabel 1, at der er "forbundne kar" mellem ydelserne, så Rødovre Kommune har flere borgere på (langvarig) kontanthjælp end rammevilkårene begrunder. Det færre antal førtidspensionister har således medført et "parallelt førtidspensionssystem" på kontanthjælp, hvor en stor gruppe borgere hænger fast på offentlig kontanthjælpsydelse.

Det forekommer ikke rimeligt, at personer uden arbejdsmarkedsperspektiv skal underlægges regelmæssige krav om fremmøde og (nu også med ny lov) krav om tilbud. Tilsvarende har praksis med ikke at bevilge førtidspension betydning for både jobcentrets ressourceanvendelse og effekter. Jobcenter Rødovre skal i forhold til andre kommuner bruge konto 5- og 6-udgifter på en gruppe borgere, der ikke har et beskæftigelsesperspektiv. Det er hverken god borgerservice, god beskæftigelsespolitik eller godt købmandsskab.

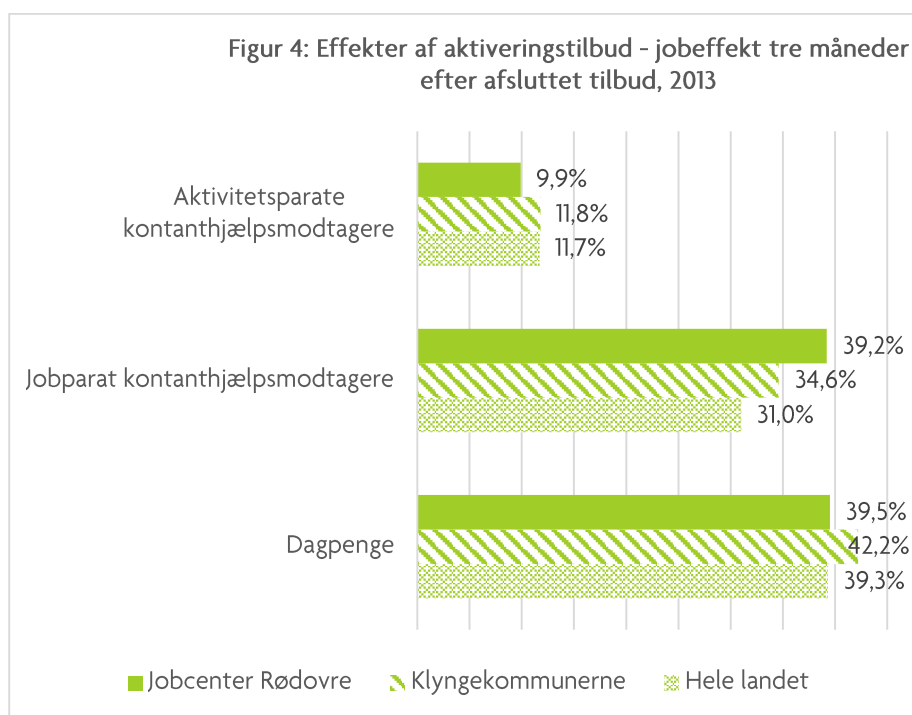
Set i lyset heraf er det positivt, at Jobcenter Rødovre generelt opnår positive resultater af indsatsen. Målt i gennemsnitlige varigheder af forløb, ligger Jobcenter Rødovre næsten på alle ydelsestyper under klyngekommunerne.

Det fremgår af figur 3, at Jobcenter Rødovre især opnår gode resultater for unge under 30 år på uddannelseshjælp, flygtninge/indvandrere under integrationsloven og for beskæftigede på sygedagpenge (match 2).

Derimod opnår Jobcenter Rødovre dårligere resultater end klyngekommunerne for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og borgere på ledighedsydelse (i en delvis konsekvens af praksis med færre på førtidspension).



LG Insight har ligeledes analyseret effekter af aktiveringsindsatsen fordelt på målgrupper på forskellige forsørgelsestyper – jf. figur 4.



Jobcenter Rødovre opnår højere effekter af aktiveringsindsatsen for jobparate kontanthjælpsmodtagere end både klyngekommunerne og hele landet. Effekterne af tilbud til dagpengemodtagere er næsten på niveau med hele landet, men under gennemsnittet for klyngekommunerne.

Jobcenter Rødovre opnår lavere effekter af aktiveringstilbud til aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere end klyngekommunerne og hele landet. Det forventes, at effekten for denne målgruppe vil falde i 2015, herunder at forskellen mellem Jobcenter Rødovre og klyngekommunerne vil vokse yderligere. Det skyldes kravet om, at alle kontanthjælpsmodtagere – også de mest resourcesvage – skal aktiveres (evt. med minimumstilbud med f.eks. mentorstøtte).

Sammenfattende

En række grundvilkår har fastlagt rammen for udviklingsopgaven vedrørende effektivisering af Jobcenter Rødovre. Det vedrører:

- Lønbudgettet for 2015 er reduceret. Det har betydet, at antallet af medarbejdere i Jobcenter Rødovre i 2015 er reduceret med 8 personer, hvoraf 3 medarbejdere er afskediget, og 5 ikke er blevet forlænget.

- Den lovpligtige opgavemængde vurderes at være uændret i 2015 i forhold til 2014. Der sker en ændring politikken fokus med nye reformer, hvor der flyttes opgaver fra aktiveringsindsatsen til øget kontakt med både borgere og virksomheder. Derimod er der fortsat i 2015 med førtidspensionsreformen et stort ressourcekrævende arbejde med at afdække og eventuel indstille borgere til rehabiliteringsteams.
- Jobcenter Rødovre har i 2015 en række udviklingsopgaver, som også vil kræve ressourcer. Det skyldes både nye reformer og nærværende udviklingsopgave med at effektivisere jobcentret. Medarbejdere skal rokeres, opkvalificeres, og ressourcer skal prioriteres til at udvikle både kontantforløbet for borgere og styrke virksomhedssamarbejdet i 2015.
- Generelt har Jobcenter Rødovre et højt serviceniveau i forhold til betjening af borgere og virksomheder. De fysiske rammer er under niveau og standard i forhold til andre kommuner, ligesom Jobcenter Rødovre har meget ringe rammer for borger-/virksomhedsbetjening (det gælder de fysiske rammer og jobcentrets hjemmeside).
- Jobcenter Rødovre opnår tilfredsstillende effekter af aktiveringsindsatsen for jobparate kontanthjælpsmodtagere og (til dels) dagpengeberettigede. Derimod opnås dårligere resultater for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i forhold til klyngekommuner og hele landet.
- Rødovre Kommune har i mange år haft en praksis med ikke at bevilge førtidspension. Det har betydet, at der er blevet skabt et "parallelt førtidspensions-system" i kontanthjælpsystemet, hvor en stor gruppe borgere er blevet placeret på passiv ydelse i mange år. Praksis har betydning for borgerservice, for jobcentrets ressourcer og for effekter af tilbud.
- Jobcenter Rødovre skal i 2015 løfte en række driftsopgaver og udviklingsopgaver med en mindre ressourceramme end i 2014. Analysen viser, at Rødovre Kommune bruger væsentligt færre udgifter til personale og administration end både klyngekommunerne og kommunerne på vestegnen. Organisationen var i forvejen presset med arbejdsopgaver, og budgetbegrænsninger og udviklingsopgaver vil yderligere udfordre jobcentret i 2015.



Udpegning af mulige udviklingsområder for Jobcenter Rødovre

Med udgangspunkt i en række analyser, interview og møder med ansatte i jobcenter Rødovre er der udpeget en række udviklingsområder med værdi for at effektivisere Jobcenter Rødovre.

I dette hovedafsnit præsenteres de udpegede udviklingsområder. Det er ikke muligt inden for denne rapport's rammer at udfolde al den bagvedliggende dokumentation fremkommet via analyser eller interview. Dokumentationen er fremlagt for de ansatte i Jobcenter Rødovre – både skriftligt og mundtligt ved afholdelse af teammøder m.m.

Udviklingsområderne er udvalgt efter følgende hensyn:

- ✓ Ressourceanvendelsen kan optimeres ved at justere på organiseringsformer, arbejdsgange, rutiner el.lign. i jobcentret – dvs. fokus på områder i tilrettelæggelsen af indsatsen i jobcentret, der kan udføres mere effektivt og/eller med større kvalitet
- ✓ Kvaliteten af tilbud øges for målgrupper og/eller tilbudstyper, så der opnås større progression i forløb og hurtigere selvforsørgelse – dvs. fokus på kortere varigheder af forløb, færre tilbud og mindre ressourcer på kontakter til (udvalgte) målgrupper af borgere.

Et hensyn for udpegning af udviklingsområder har ligeledes været, at effekter af udviklingsarbejdet skal kunne høstes umiddelbart – altså i 2015 eller 2016 – og at der ikke i budgetrammen er plads til (større) investeringer.

Udpegede udviklingsområder

LG Insight har i samarbejde med ansatte i Jobcenter Rødovre udpeget følgende udviklingsområder for arbejdet med at effektivisere jobcentret:

- 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: teamstrukturen i jobcentret skal følge målgrupper af borgere med samme indsatsbehov. Teamstrukturen skal ikke – som aktuelt – baseres på forsørgelsesydelse eller lovgivningsområder.
- Hovedspor af indsatstyper: 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 samspillet mellem myndighedssporet og tilbudssporet – både så borgerne opnår hurtigere progression og selvforsørgelse, og så antallet af opfølgingskontakter minimeres.
- Samarbejde med eksterne leverandører af specialiserede tilbud – udpegning af målgrupper for eksterne leverandører og hyppig konkurrenceudsættelse, så pris og effekt altid optimeres.
- Administration og bygninger – ressourceoptimering inden for de eksisterende fysiske rammer med dobbelte funktioner, fordi jobcentret er fordelt på fire forskellige adresser i kommunen.

I det følgende uddybes ovenstående udviklingsområder – både med baggrund for udviklingsopgaven og målet med udviklingsarbejdet.

Styrket virksomhedsservice

Samarbejdet med virksomhederne bliver med beskæftigelsesreformen opprioriteret, så der i højere grad er fokus på virksomhedernes ønsker og behov for kvalificerede medarbejdere. Målet er at skabe et bedre match mellem konkrete jobåbninger og de lediges kompetencer.

Virksomhedskontakten er derfor en kerneopgave for Jobcenter Rødovre, som også skal have fokus på at opkvalificere ledige, så de har de kompetencer, som virksomhederne efterspørger. Et tættere samarbejde med virksomheder er også afgørende for, at jobcentrene kan finde relevante, virksomhedsrettede tilbud til ledige, som er omdrejningspunktet for den aktive indsats.

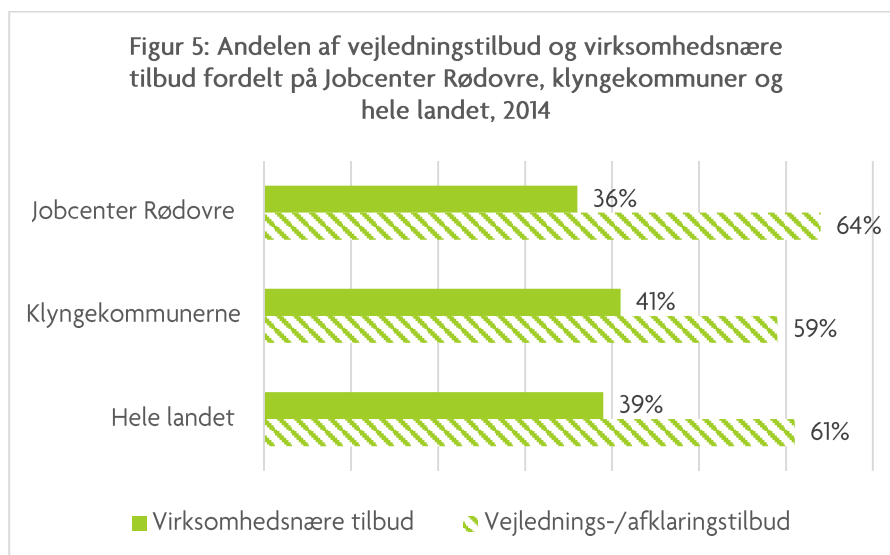
Centralt i ny beskæftigelsesreform fra januar 2015 er derfor et nyt servicekoncept for jobcentrenes samarbejde med virksomhederne inden for tre servicespor: rekruttering, uddannelse og opkvalificering af medarbejdere samt fastholdelse af sygemeldte medarbejdere.

Samtidig er refusionsordningen ændret, så Jobcenter Rødovre får større statslig refusion ved anvendelse af de virksomhedsnære tilbud som f.eks. ansættelse i

løntilskud eller virksomhedspraktik. Refusionsordningen ændres således, at hurtig progression med beskæftigelse belønnes.

LG Insights analyse viser, at de virksomhedsnære tilbud som løntilskud og virksomhedspraktik har 2,7 gange højere ordinære jobeffekter end f.eks. vejlednings- og afklaringstilbud for kontanthjælpsmodtagere. For dagpengemodtagere er effekten 2,1 gange højere i virksomhedsnære tilbud.

Analysen viser, at Jobcenter Rødovre anvender færre virksomhedsnære tilbud som løntilskud, virksomhedspraktik eller nyttejob end sammenlignelige klyngekommuner. 36 pct. af tilbud til alle målgrupper i Jobcenter Rødovre er virksomhedsnære tilbud, mens det i klyngekommunerne er 41 pct. Det er især kontanthjælpsmodtagere i Jobcenter Rødovre, som i forhold til klyngekommunerne får færre virksomhedsnære tilbud.



Analysen viser desuden, at de gennemsnitlige varigheder af virksomhedstilbud generelt er kortere i Jobcenter Rødovre end for klyngekommunerne. Det gælder især for virksomhedspraktik. Hvor varigheden i klyngekommunerne er på 6,4 uger, er den i Jobcenter Rødovre på 4,1 uger. Det er et mål at øge varigheden af forløb, fordi effekter stiger i forløb med længere varighed, ligesom længere forløb giver bedre muligheder for at skabe større sammenhæng i aktiveringsindsatsen med færre udfald til passive forløb.

Jobcenter Rødovre har i mange år prioriteret den virksomhedsnære indsats højt. Der var ansat flere "virksomhedskonsulenter", som i deres funktion havde opgaver med at opsøge virksomhedstilbud til ledige. Interview med ansatte viste, at ikke alle "virksomhedskonsulenter" havde virksomhedsbetjenende opgaver, men at de alene havde myndighedsopgaver. Dette var f.eks. tilfældet for virksomhedskonsulenter tilknyttet enheden for jobparate kontanthjælpsmodtagere.

Udviklingsområder for virksomhedsservice

Med ny beskæftigelsesreform skal samarbejdet med de lokale virksomheder opprioriteres yderligere. Der er i Jobcenter Rødovre behov for at styrke samarbejdet med virksomheder.

Analysen peger på følgende udviklingsområder:

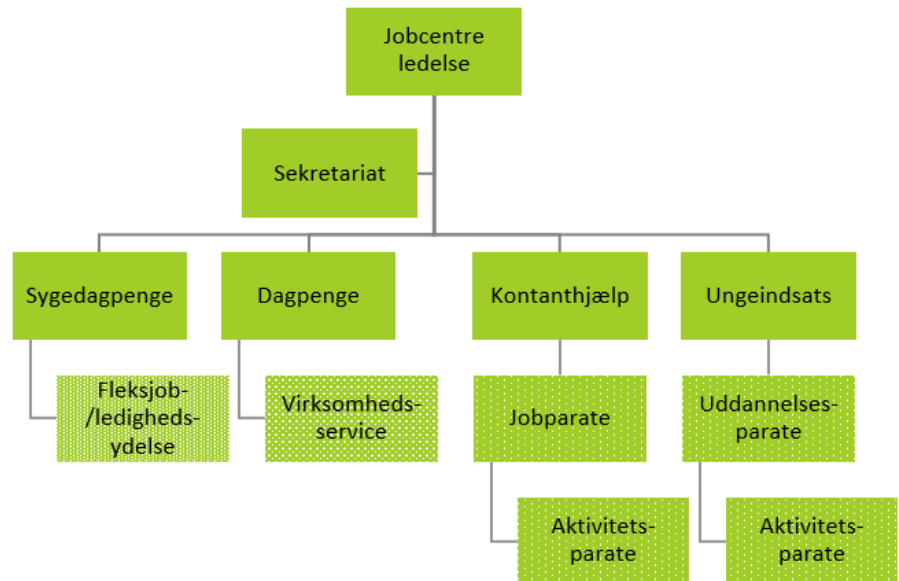
- Det virksomhedsbetjenende arbejde skal systematiseres bedre i Jobcenter Rødovre. Der er mange konsulenter med virksomhedsbetjenende opgaver, men ikke alle har reelt virksomhedssamarbejde, ligesom der ikke er en sammenhængende strategi for virksomhedsbetjeningen på tværs af enheder.
- Andelen af virksomhedsnære tilbud i aktiveringsindsatsen skal løftes. Det bør tilstræbes, at Jobcenter Rødovre får samme andel virksomhedsnære tilbud som klyngekommunerne. Det er især andelen af virksomhedspraktik og nyttejob, som skal øges.
- Varigheden af virksomhedsnære tilbud skal øges. Tilbuddene er generelt korte, ligesom mange forløb afsluttes til passive forløb. Ved at øge varigheden af tilbud styrkes muligheden for at skabe sammenhængende "stafet"-forløb, hvor det ene tilbud afløses af et nyt. Det giver mindre tilbagefald til "myndighedssporet" med mindre forbrug af sagsbehandlerressourcer til ny opfølgning og genaktivering.
- Jobcenter Rødovre skal øge samarbejdsgraden med de lokale virksomheder. Dette for både at betjene den almindelige jobformidling, understøtte virksomhedernes efteruddannelsesstrategi og for at hjemtage flere virksomhedsnære tilbud til ledige.

Organiseringsformer i Jobcenter Rødovre

Jobcenter Rødovre var organiseret i en traditionel "jobcenterstruktur", hvor enhederne fulgte borgernes forsørgelsesgrundlag. Denne organiseringsform har både fordele og ulemper:

- På den ene side er organiseringsformen hensigtsmæssig, fordi lovgivning med rettigheder og pligter ofte er specifikt rettet mod de enkelte ydelsesområder – f.eks. en sygedagpengelov, regler for kontanthjælpsmodtagere og særlige regler for dagpengemodtagere. Medarbejderne får opbygget specialistkompetencer, hvilket giver høj faglig kvalitet.
- På tværs af forsørgelsesydelse kan målgrupper af ledige have identiske ressourcer og behov for indsatser. Det gælder f.eks. sygemeldte med psykiske lidelser på sygedagpenge eller kontanthjælp. Det gælder desuden for dagpengeberettigede ledige og jobparate kontanthjælpsmodtagere. Tilsvarende skal unge under 30 år uden uddannelse have et uddannelsespålæg uanset deres forsørgelsesgrundlag. Det taler for en organiseringsform, der tager udgangspunkt i målgrupper af borgere med samme forudsætninger og behov for samme beskæftigelsesfaglige indsats.

Før januar 2015 var Jobcenter Rødovre organiseret som illustreret i figuren nedenfor. Det var en traditionel opsplitning, hvor enheds-/teamstrukturen overvejende tog udgangspunkt i borgernes forsørgelsesgrundlag:



Analysen viste, at den eksisterende organiseringsform havde klare fordele. Der er til de enkelte forsørgelsesområder knyttet store og komplekse lovgivninger, ligesom indsatserne også kan have særlige samarbejdsrelationer til eksterne samarbejdspartnere – f.eks. samarbejdet med a-kasser i forhold til dagpengeberettigede ledige. Den eksisterende organiseringsform betød, at medarbejderne kunne være specialiseret inden for enkelte lovområder.

Analysen pegede desuden på, at der i Jobcenter Rødovre var en række parallelle og identiske indsatser, men i hver sin enhed. Det var særlig udbredt i Jobcenter Rødovre grundet det forhold, at Jobcentret i høj grad selv driver en lang række aktiveringstilbud til borgere – f.eks. afklaringstilbud, mentorstøtte osv. Analysen viste, at der på tværs af enhederne ikke var dækkende faglig metodeudvikling, og at der var uudnyttet "stordriftspotentiale" i at samle parallelle og identiske forløb i samme enheder/tilbud på tværs af teams.

Eksempler på parallelle og identiske forløb var f.eks. tilbud til sygemeldte på dagpenge og tilbud til aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, der var placeret hos hvert sit team. Tilsvarende var tilbud til dagpengeberettigede ledige og jobparate kontanthjælpsmodtagere organiseret i hvert sit team, ligesom indsatser for unge med uddannelsespålæg blev placeret både i dagpengeteamet (for unge i a-kasse) og i ungeteamet (for unge på kontanthjælp).

Teamstrukturen betød også, at der var en uhensigtsmæssigt stor forskel på de enkelte teams' størrelser. Det gav en skæv opgaveportefølje for lederne i de forskellige teams, hvor f.eks. kontanthjælpsteamet var meget stort. Et hensyn, der også skulle vægtes i organisering af Jobcenter Rødovre.

Endelig pegede analysen på, at sekretariatets opgaver var meget forskellige. Der var både ledelsesunderstøttende opgaver og udviklingsopgaver. Analysen pegede på, at sekretariatet ikke i tilstrækkeligt omfang havde understøttende opgaver i forhold til betjening af driften og ledelsen, herunder teamledere.

Udviklingsområder vedrørende organiseringen af Jobcenter Rødovre

Analysen pegede på et behov for at organisere Jobcenter Rødovre, så følgende hensyn imødekommes:

- Jobcenter Rødovre gennemfører selv en række indsatser/tilbud til borgere – f.eks. afklarings- og vejledningstilbud, mentorstøtte, virksomhedsopgaver m.m. Der er åbenlyse fordele ved at samle indsatser på tværs af enheder, hvor tilbud til borgere med samme indsatsbehov samles i samme enheder/tilbud. Organiseringsformen – både i forhold til myndighedsopgaver og tilbudstyper – bør i højere grad tage udgangspunkt i borgernes indsatsbehov og ikke (alene) tage udgangspunkt i borgernes forsørgelsesgrundlag.
- Lovgivningen på beskæftigelsesområdet er stor og meget kompleks. Medarbejdere – især myndighedssagsbehandlere – bør fortsat dække særlige lovområder, så der sikres en høj faglighed på de enkelte lovområder.
- Teamstrukturen bør sikre en mere ensartet størrelse mellem de enkelte teams. Den eksisterende teamstruktur gav for store forskelle – bl.a. i teamledernes opgaveportefølje som ledere.

Faglige hovedspor af indsatstyper

Analysen og udviklingsarbejdet med ansatte i Jobcenter Rødovre pegede på en række udviklingsbehov inden for de enkelte teams. Det er ikke muligt at præsentere alle udviklingsbehov dækkende i denne rapport. Nedenfor er kort fremstillet centrale udviklingsbehov for de enkelte teams.

Sygedagpenge: Der blev ikke systematisk iværksat en arbejdspladsfastholdende indsats for sygemeldte med arbejdspladstilknytning. Sygeperioder for sygemeldte i beskæftigelse var for lange (især match 1 sygemeldte), og andelen af delsygemeldinger var for lav i forhold til sammenlignelige kommuner. Der er behov for en tidlig og intensiv indsats for sygemeldte med arbejdspladstilknytning, herunder i tæt samarbejde med den sygemeldte og dennes virksomhed.

Desuden havde sygedagpengeteamet ikke tilrettelagt organisering og tilbud efter ny lovgivning i forhold til "fast track"-ordning (gældende 1. januar 2015) og tilbud om "sygdomshåndtering" for sygemeldte.

Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere: Der er behov for en stratificering af gruppen af "aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere" – både i forhold til deres ressourcer og indsatsbehov. Tilbud skal udvikles så de matcher målgruppernes forskellige ressourcer/behov og så der i højere grad er sammenhæng og progressionsperspektiv i tilbudsviftens sammensætning.

Der er desuden brug for en mere virksomhedsfokuseret indsats for "de stærkeste" aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere med flere virksomhedstilbud. Endelig er der brug for hurtigere afklaring af borgernes ressourcer, herunder effektive arbejdsgange i forhold til at indstille borgerne til rehabiliteringsteamet og afklaring om ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension.

En gruppe aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere har ikke et beskæftigelsesperspektiv. Der er behov for, at Rødovre Kommune ændrer eksisterende praksis med ikke at ville tilkende førtidspension – heller ikke til borgere uden et beskæftigelsesperspektiv.

Jobparate kontanthjælpsmodtagere: Der er behov for at styrke de traditionelle beskæftigelsesfaglige elementer i indsatsen for jobparate kontanthjælpsmodtagere. Indsatsen var i (for) høj grad fokuseret på de lediges barrierer og socialfaglige problematikker, og i mindre grad fokuseret på de lediges mange beskæftigelsesfaglige ressourcer. Indsatsen skal vægte tilbud om jobsøgning, jobformidling og virksomhedstilbud i form af løntilskud og praktik.

Dagpengeberettigede ledige: Fra juli 2015 iværksættes et intensiveret kontaktføreløb for dagpengeberettigede ledige, og kontaktføreløbet skal i højere grad koordineres og sammentænkes med a-kassernes kontakt til borgerne. Jobcenter Rødovre har ansvar for afholdelse af seks samtaler i de første 6 måneder af ledighedsperioden, hvoraf to holdes sammen med a-kassen. Der er brug for at indholdsætte kontaktføreløbet, så borgerne oplever kontakten med Jobcenter Rødovre som meningsfuld, og så der sikres en progression i kontaktføreløbet. Endelig er der behov for at udvikle kontaktføreløbet med både individuelle og kollektive tilbud, herunder samarbejde med a-kasserne, så kontaktføreløbet tilrettelægges under hensyntagen til ressourceforbruget for jobcentret.

Med beskæftigelsesreformen blev uddannelsesindsatsen for dagpengemodtagere uden erhvervskompetencegivende uddannelse styrket. Dagpengeteamet skal styrke den uddannelsesfaglige vejledningsindsats, herunder bygge uddannelsesvejledende og motiverende elementer ind i kontaktføreløbet.

Unge uden uddannelse: Generelt er ungeindsatsen i Jobcenter Rødovre veltilrettelagt med tilfredsstillende høje resultater. Analysen viser, at Jobcenter Rødovre kun bruger sanktioneringsmuligheder lidt i forhold til unge. Omvendt peger analysen også på, at Jobcenter Rødovre alligevel opnår høje effekter ved brug af motivationsfremmende metoder.

Jobcenter Rødovre har et stort forbrug af virksomhedstilbud til unge. Forløbene er korte, flere stopper før tid på grund af "bristede forudsætninger" (den unge fik andre interesser), og har forholdsvis ringe (uddannelsesfaglig) effekt. Jobcenter Rødovre har tidligere arbejdet med virksomhedsnære tilbud som "træningsforløb" rettet mod uddannelse for ikke-uddannelsesmotiverede unge. Der er behov for at bruge virksomhedstilbud mere metodisk rettet mod uddannelse, herunder sikre at de unge er klar til virksomhedstilbud inden start.

Udviklingsområder for den faglige indsats i Jobcenter Rødovre

Udviklingsarbejdet har udpeget en række udviklingsområder for den faglige indsats i Jobcenter Rødovre. Det gælder:

- En arbejdspladsfastholdende indsats for sygedagpengemodtagere i beskæftigelse. Tidligt i sygeforløbet skal der iværksættes en intensiv indsats i samarbejde med den sygemeldte og dennes virksomhed.
- Indsatsen for jobparate kontanthjælpsmodtagere skal alene have beskæftigelsesrettet fokus og indhold med vægt på jobsøgning, jobformidling og virksomhedsnære tilbud.
- Kontantforløbet for dagpengemodtagere skal indholdssættes, så de ledige oplever det intensive kontaktforløb som meningsfuldt. Der skal være fokus på jobsøgning og jobformidling, ligesom uddannelsesvejledende og motiverende elementer i højere grad skal tænkes ind i kontaktforløbet.
- Indsatser for dagpengeberettigede og jobparate kontanthjælpsmodtagere skal i højere grad sammentænkes, f.eks. at der iværksættes fælles kontaktforløb.
- Gruppen af "aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere" er en meget sammensat gruppe. Gruppen bør opdeles i målgrupper af borgere med ensartede udgangsforudsætninger og indsatsbehov. Tilbudsviften bør sammensættes i forhold til de forskellige målgruppers ressourcer/behov, og tilbudsviften bør i sammensætning og progressionsperspektiv have retning mod beskæftigelse (herunder fleksjob). For de mest ressourcestærke i målgruppen skal virksomhedsnære tilbud i højere grad tages i brug. De ressourcesvage i målgruppen skal indstilles til rehabiliteringsteam og påbegynde ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension.
- En gruppe aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere har ikke et beskæftigelsesperspektiv. Deres ressourcer har (adskillige gange) været afdækket og alle muligheder har (adskillige gange) været afprøvet. Af hensyn til borgerne bør de tilkendes førtidspension, så de fritages fra en beskæftigelsesfaglig indsats.
- Træningsbaner på virksomheder skal udvikles til ungegruppen, og de unge skal i højere grad gøres klar (motivationsmæssigt og med mødestabilitet m.m.), inden de starter i virksomhedstilbud.

Borger- og virksomhedsservice i jobcentret

En række udviklingsområder for Jobcenter Rødovre vedrører borgerservice – både den personlige borgerservice og den information, jobcentret giver til arbejdssøgende og virksomheder på hjemmesiden.

Jobcenter Rødovre er delt på fire forskellige adresser – jf.- senere beskrivelse heraf. Egegårdsvej er jobcentrets hovedindgang for borgere. Her modtages nye borgere og herfra visiteres til andre enheder/adresser afhængig af borgerens målgruppe (f.eks. aktivitetsparate visiteres til Parkvej osv.).

De mange forskellige adresser gør det vanskeligt for brugere at orientere sig om, hvor de skal henvende sig med kontakt til jobcentret.

Jobcentret på Egegårdsvej er fremtoningsmæssigt meget tilbagetrukket. Bygningen ligger lidt usynligt med dårlige parkeringsforhold og med dårlige adgangsforhold (hullet sti med vandpytter m.m.). Fremtoningsmæssigt vidner bygningen ikke om, at Rødovre Kommune vil prioritere borgerservice højt.

Informationscentret på Egegårdsvej er ligeledes dårligt indrettet. Der er en skranke, hvor borgerne bliver modtaget og får venlig betjening, men personalet kan kun i begrænset omfang hjælpe borgerne. Henvendelser af faglig karakter, herunder enkle spørgsmål, sendes videre til sagsbehandlere.

Opslag og informationsmateriale har kun i begrænset omfang fokus på job eller uddannelse. IT-faciliteter til jobsøgning har ikke opdateret software, og borgere kan ikke få rådgivning og støtte fra job- eller virksomhedskonsulenter.

Undervisningslokalerne er ringe på Egegårdsvej, hvor der holdes informationsmøder for borgere. Her er undervisningslokalerne bedre på Parkvej og på Gunnekær, mens der på Parkvej kan være mangel på samtalerum, hvorfor samtaler også afholdes i medarbejdernes kantine.

Med den nye beskæftigelsesreform skal borgerne i højere grad selv styre kontakten til jobcentret. Det skal ske med selvbooking fra begyndelsen af 2016, hvor borgerne skal kunne booke aftaler med jobkonsulent el.lign. i jobcentret. Derudover skal borgernes jobsøgning dokumenteres i en elektronisk joblog, der skal danne grundlag for dialogen om borgerens jobsøgningsadfærd.

Der er ressourcemæssige gevinster ved at styrke brugernes selvhjælpsmuligheder. En række henvendelser til jobcentret vurderes at være af en sådan karakter, at mange borgere ville kunne betjene sig selv med information via hjemmeside eller med værktøjer som selvbooking m.m. Endelig vil god og dækkende information kunne forberede borgerne til møde med personalet i jobcentret, hvorved samtaler måske kan blive kortere eller af bedre kvalitet.

Jobcenter Rødovre har aktuelt en hjemmeside, hvor der er meget begrænset information. Hjemmesiden er vanskelig at finde, og det er svært at navigere rundt på hjemmesiden. Informationen på siden er ikke dækkende, og selv simple informationer er ikke tilgængelige. Borgerne må derfor henvende sig personligt til jobcentret for at få information, som en meget stor gruppe borgere selv ville kunne opsøge på kommunens hjemmeside.

Udviklingsområder for borgerservice

Analysen peger på et stort behov for at øge borgerservicen i Jobcenter Rødovre.

- Jobcenter Rødovres hjemmeside skal udbygges med brugervenlig layout og funktionalitet. Borgere og virksomheder skal kunne søge dækkende information på hjemmesiden, så de enten ikke behøver personligt at henvende sig til jobcentret, og/eller at de er bedre forberedt, når de møder i jobcentret.
- Borgerservicen i modtagelsen på Egegårdsvej skal styrkes. Informationscentret skal betjene både telefoniske kontakter og personlige henvendelser. Personalet skal kunne betjene borgerne med generel rådgivning og støtte – både om proceduremæssige spørgsmål og rådgivning om job eller uddannelse. Kun ved henvendelser vedrørende en borgers sag eller fagligt specialiserede spørgsmål skal borgeren sendes videre til sagsbehandlere.
- Borgere skal i informationscentret kunne få viden om aktuelle job, uddannelsestilbud og andre aktiviteter med værdi for deres jobsøgning. I informationscentret skal borgerne ligeledes have adgang til IT-faciliteter og personlig rådgivning fra jobkonsulenter eller virksomhedskonsulenter.
- Der er ressourcegevinster ved at øge brugernes selvhjælpsmuligheder. Dels vil mange brugere opleve det som god service, at de i højere grad kan betjene sig selv, når de har brug for det. Dels vil øget selvhjælp betyde, at jobcentret skal bruge færre ressourcer på at betjene brugere, og/eller at kontakten mellem brugerne og jobcentret bliver mere kvalitetsfuld, fordi brugere forinden mødet har forberedt sig.

Bedre samspil mellem myndighedsindsats og aktiveringsindsats

Analysen viser, at myndighedssagsbehandlere i Jobcenter Rødovre er meget arbejdspressede. Det gælder næsten inden for alle områder, at myndighedssagsbehandlere har en forholdsvis stor sagsstamme, og at sagsbehandlere har forholdsvis mange kontakter med borgerne.

LG Insights analyse viser, at myndighedssagsbehandlere i Jobcenter Rødovre i gennemsnit har 2,4 kontakter med kontakthjælpsmodtagere, inden de er i aktive tilbud eller i selvforsørgelse – tilsvarende er det 1,3 samtaler i klyngekommunerne. Analysen viser også, at aktiveringsforløbene i Jobcenter Rødovre typisk er kortere og – for nogle målgrupper – med ringere sammenhæng mellem tilbud (f.eks. afsluttes flere tilbud i Jobcenter Rødovre til passiv ledighed end i andre kommuner, hvorved sagsbehandlere skal bruge forholdsmæssigt mange ressourcer på at følge op og genaktivere borgerne).

Analysen peger desuden på et mål med at forbedre kvaliteten af den rapportering, der går fra aktive tilbud tilbage til myndighedssagsbehandlere. Kvaliteten skal øges, så sagsbehandlere kan bruge rapporterne i deres videre administrative og faglige arbejde. Det er således kritisk, at borgere kan være flere år i virksomheds-tilbud, uden at der foreligger dokumentation under forløbet.

Myndighedssagsbehandlerne i Jobcenter Rødovre er arbejdspressede, fordi de både har en stor sagsstamme, og fordi tilbudssporet ikke i tilstrækkeligt omfang understøtter og aflaster sagsbehandlerens arbejde.

Et udviklingsmål er at aflaste myndighedssagsbehandlerne. På nogle områder skal der allokeres flere medarbejdere til myndighedsarbejdet, mens det for andre områder skal ske ved at styrke kapaciteten og kvaliteten i de aktive tilbud og ved at styrke kvaliteten af rapporteringen fra de aktive tilbud.

Udviklingsområde – bedre samspil mellem myndighedsindsats og aktive tilbud

Myndighedssagsbehandlerne aflastes ved at:

- Tilbudsviftens sammensætning matcher behov, så sagsbehandlerne hurtigere kan visitere til aktive tilbud
- Tilbudsviftens kapacitet er dækkende, så der ikke opstår ventetider på relevante tilbud
- Tilbudsviftens kvalitet er dækkende, så borgerne i højere grad går fra aktive tilbud til selvforsørgelse eller til andre tilbud
- Aktive tilbud giver regelmæssige og træffende tilbageløb af viden om borgerens forløb, som sagsbehandlerne kan bruge i deres skriftlige arbejde og faglige vurdering af relevante tilbud
- Allokering af flere medarbejdere til enkelte områder

Samarbejde med eksterne leverandører af tilbud

Jobcenter Rødovre driver hovedparten af de aktive tilbud (konto 5) selv. Det gælder f.eks. en række afklaringsforløb eller vejledningsforløb for sygemeldte eller jobsøgende og mentorstøtte m.m. Jobcentret samarbejder med enkelte eksterne leverandører i forbindelse med nogle særlige (specialiserede) tilbud, som jobcentret aftaler med løbende enkeltkøbsaftaler.

Analysen peger på både fordele ved, at Jobcenter Rødovre i høj grad driver de fleste aktive tilbud selv. Dels kan tilbuddene være billigere og dels styrkes samarbejdet mellem myndighedsindsatsen og tilbuddene, når medarbejdere kan varetage begge opgaver eller samarbejder tæt i dagligdagen.

Ulempen er, at jobcentret får en stor driftsopgave og ledelsesopgave, og at tilbudsviften kan miste noget fleksibilitet, da det er nemmere at udskifte eksterne leverandører end at afskedige medarbejdere. Derudover medfører det mere (bureaukratisk) administration, fordi medarbejdernes timer skal fordeles på konto 5 eller 6, herunder konto 5 med eller uden refusion.

Det er samlet vurderingen, at fordelene ved eksisterende praksis er større end ulemperne. Jobcenter Rødovre bør derfor også fremover selv afholde hovedparten af f.eks. vejlednings- og afklaringsforløbene.

Dog bør det sikres, at der er stor fokus på, om Jobcenter Rødovre i pris og effekt er konkurrencedygtig i forhold til eksterne leverandører. Alle tilbud hos Jobcenter Rødovre skal kunne dokumenteres både i kostpris og effekt, så jobcentret regelmæssigt kan konkurrencesætte egne tilbud i forhold til eksterne.

Endelig bør Jobcenter Rødovre stille langt større krav til de eksterne leverandører af tilbud, som jobcentret aktuelt samarbejder med. Leverandørerne skal forpligtes på kvalitet og klare effektmål. Derudover bør det undersøges, om ikke Jobcenter Rødovre med fordel kan indgå rammeaftale med enkelte leverandører eller samarbejde med andre kommuner om brug af deres rammeaftaler.

Udviklingsområde – samarbejde med eksterne leverandører om tilbud

Jobcenter Rødovre bør

- Tilvejebringe et dokumentationsgrundlag for løbende at vurdere, om egne tilbud har konkurrencedygtige priser og effekter i forhold til eksterne tilbud, og om jobcentret sammenvæjet (pris, kvalitet og effekt) opnår større fordele ved at udvikle og afholde egne aktiveringstilbud.
- Stille krav til eksterne leverandører om dokumentation for kvalitet og effekter af tilbud.
- Konkurrenceudsætte eksterne leverandører. Det kan ske ved udbud og indgåelse af rammeaftale med enkelte leverandører eller samarbejde med andre kommuner om brug af deres rammeaftale.
- Mindske administrationen ved i højere grad (tydeligt) at adskille medarbejdernes funktioner, så det er mere klart, om (og hvornår samt for hvilke opgavetyper) timerne henhører til konto 5 eller 6. Det kræver, at funktionerne i højere grad holdes adskilt og/eller at der udarbejdes funktionsbeskrivelser, som klart beskriver, hvilke opgaver medarbejderne har under henholdsvis konto 6 (sagsbehandling og administration) eller konto 5 (tilbud).
- Så længe Rødovre Kommune ikke er presset på serviceudgifter i forhold til servicerammen, vil det øge jobcentrets mulighed for at tilrettelægge opgaverne mere effektivt, hvis Rødovre Kommunes nettoudgifter til løn på konto 6 og konto 5 kan ses under et - og regnskabsføres mere fleksibelt i forhold til behovet for administration og beskæftigelsesindsats og sammenhængen i den samlede indsats. Det modvirker driftstop i indsatsen over for borgeren ved medarbejders sygdom og vakancer. Ledelsen kan prioritere mere fleksibelt og alt andet lige øge effektiviteten og nedbringe forsørgelsesudgifterne på grund af kortere borgerforløb mv.

Administration og bygninger

Den fysiske opsplitning af Jobcenter Rødovre på fire forskellige adresser er uhensigtsmæssig af følgende årsager:

- Det er vanskeligt for brugere at vide, hvor de skal henvende sig
- Jobcenter Rødovre skal bruge forholdsvis flere ressourcer på husleje, end hvis kvadratmeterne var samlet

- Jobcenter Rødovre må etablere dobbelte funktioner – som f.eks. receptioner – på flere forskellige adresser. Hvis jobcentret var samlet på én adresse kunne der opnås en række driftsmæssige og administrative stordriftsfordele ved at samle funktioner.
- Den fysiske opsplitning af jobcentret er med til at hæmme den tværfaglige udvikling mellem de enkelte teams.

Der vil således på sigt være fordele ved at samle Jobcenter Rødovre på én adresse. Det er imidlertid et krav for denne udviklingsopgave, at de udpegede udviklingsområder skal kunne realiseres inden for budgettet. På kort sigt handler det derfor om at samle informationscentret på et sted, så "indgangen" til jobcentret bliver mere tydelig, og så en række administrative funktioner – bl.a. receptionen – kan forenkles og fællesdriftsfordele i højere grad udnyttes.

Der vil også være behov for at investere i den fysiske indretning af informationscentret. Det er vigtigt, at informationscentret fremstår behageligt, og at information og opslag har fokus på job og uddannelse, samt at brugerne i centret kan benytte faciliteter til deres job- og uddannelsessøgning.

Udviklingsområder vedrørende administration og bygninger

Jobcenter Rødovre skal bruge flere ressourcer på administration, fordi jobcentret er opdelt på fire adresser. Det betyder, at der skal bruges flere ressourcer på husleje, og at jobcentret på flere områder må opretholde dobbelte funktioner, som ellers ville kunne forenkles med fællesdriftsfordele (f.eks. ved at samle receptionerne på samme adresse).

På sigt vil der således være betydelige faglige, ressourcemæssige og brugervenlige fordele ved at samle Jobcenter Rødovre i mere attraktive og funktionsduelige fysiske rammer.

- Jobcenter Rødovre bør etablere et fælles informationscenter, som skal være borgernes indgang til jobcentret. Informationscentret bør indrettes, så borgerne har lyst til at komme og med dækkende service og faciliteter, så borgernes job- og uddannelsessøgning understøttes.
- Jobcentret kan evt. undersøge, om der kan etableres et samarbejde med andre kommunale serviceområder, så informationscentret rummer en flerhed af serviceområder for borgerne. Herved er det også muligt økonomisk at samarbejde om dækning af eventuelle udgifter ved etablering af centret.

Ledelse og fagligudvikling

Jobcenter Rødovre har en jobcenterchef og 4 teamledere. Alle ledere har en stor og krævende opgaveportefølje, Ledelsesgruppen er presset med både personaleforhold og udvikling, ligesom flere ledere aktivt indgår i driftsopgaver med bl.a. kontakt til borgere og sekretæropgaver m.m.

Ledergruppen har kun ringe sekretariatsunderstøttelse og må varetage en lang række ledelsesopgaver uden administrativ støtte og/eller uden udviklingsbistand i form af f.eks. fagkonsulenter el.lign.

Det er vurderingen, at der bør tilføres sekretariatsunderstøttelse af ledelsesgruppen med bl.a. brug af fagkonsulenter til at følge fag-/lovgivningsområder og til at varetage forskellige udviklingsopgaver.

Derudover bør sekretariatet opdeles i et administrativt sekretariat og i et ledelsessekretariat med udviklingskonsulenter el.lign.

Udviklingsopgaver vedrørende ledelse og fagudvikling

Ledergruppen i Jobcenter Rødovre bør i højere grad understøttes med dækkende sekretariatsbistand. Der bør etableres fagkoordinatorfunktioner dækkende specialiserede opgavetyper, målgrupper eller lovgivningsområder. Fagkoordinatorerne skal støtte ledelsesgruppe med implementering af nye opgaver og udvikling af driften.



Udviklingsplan for Jobcenter Rødovre

LG Insight har i samarbejde med ledere og medarbejdere i Jobcenter Rødovre udarbejdet en udviklingsplan for effektivisering af jobcentret. Udviklingsplanens elementer bygger på de udviklingsområder, analysen afdækkede, og som blev præsenteret i det forrige hovedafsnit. I dette hovedafsnit gives en kort præsentation af de enkelte områder i udviklingsplanen.

Ny organisering af Jobcenter Rødovre

Jobcenter Rødovre organiseres i højere grad med udgangspunkt i borgernes forudsætninger og indsatsbehov. Der tilrettelægges en teamstruktur, der samler målgrupper af borgere, hvor lovgivning og/eller borgernes behov for indsatser er sammenfaldende. Herved etableres et fagligt miljø i de enkelte teams, ligesom der opnås ressourcemæssige fordele ved at samle tilbud.

Konkret indebærer udviklingsplanen, at der etableres fire teams:

1. Team "Arbejdsmarkedsservice", der varetager opgaver i relation til dagpengeberettigede ledige, tilbud til jobparate kontanthjælpsmodtagere og virksomhedsservice.
2. Team "Sygedagpenge og fleksjob", der varetager opgaver i relation til sygedagpengemodtagere, ledighedsydelse og borgere i fleksjob.
3. Team "Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere", der varetager alle opgaver for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.
4. Team "Unge under 30 år", der varetager alle opgaver for unge uden uddannelse med uddannelsespålæg samt aktivitetsparate.

Konkret indebærer udviklingsplanen derfor:

- ✓ Jobparate kontanthjælpsmodtagere og dagpengemodtagere samles i samme team (Team Arbejdsmarkedsservice). Dog fastholdes visitationen af kontanthjælpsmodtagere under Team Aktivitetsparate. Der etableres et tæt samspil mellem tilbud til arbejdsmarkedsparete borgere (både kontaktforløbstilbud og aktiveringstilbud), ligesom målgruppen placeres i samme team som virksomhedsservice. Herved sikres en tæt

sammenhæng mellem indsatser for arbejdsmarkedsparede ledige og betjening af virksomheder med jobformidling.

- ✓ Virksomhedskonsulenter med betjening af ordinære virksomhedsfunktioner samles i samme enhed (Arbejdsmarkedsservice). 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 "Arbejdsmarkedsservice". Modtagelsen betjenes af medarbejdere, der bredt kan betjene borgere med information om rettigheder/pligter og job- og uddannelsesforhold.
- ✓ 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.

For alle enheder i de fire teams udarbejdes organisationsbeskrivelser, der kort beskriver målgrupper, arbejdsopgaver i forhold til myndighedsarbejdet, tilbud til borgerne og resultatkrav for teamet.

For alle enheder udarbejdes desuden funktionsbeskrivelser for centrale fagområder. Funktionsbeskrivelserne angiver mere uddybende, hvilke opgaver de enkelte medarbejdergrupper (f.eks. myndighedssagsbehandlere, virksomhedskonsulenter el.lign.) skal varetage i den enkelte enhed.

Resultatforventninger

- Bedre ressourceudnyttelse fordi parallelle tilbud med identisk indhold samles i samme enheder/tilbud. Det giver bedre mulighed for at udnytte ledig kapacitet og bedre brug af medarbejdernes arbejdstid.
- Etablering af faglige miljøer med fokus på borgere og virksomhedernes behov. Det giver grundlag for mere kvalitet i indsatser.

Borgerservice og administration

Borgere og virksomheder skal i langt højere grad kunne betjene sig selv via selvbetjeningssystemer og information på jobcentrets hjemmeside. Samtidig skal service af borgere og virksomheder styrkes ved bl.a. at etablere et fælles

informationscenter, hvor brugere kan få rådgivning om og støtte til alle relevante forhold vedrørende deres job- og uddannelsessøgning.

Det tilstræbes at udnytte mulige fællesdriftsfordele mellem jobcentrets forskellige adresser. Ved etablering af det fælles informationscenter med modtagelse af alle brugere vil de lokale receptioner kunne nedlægges.

Konkret indebærer udviklingsplanen derfor at:

- ✓ 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.
- ✓ 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 Egegårdvej 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.

Resultatforventninger:

- Brugernes tilfredshed med jobcentrets service vil blive øget, fordi brugerne i langt højere grad kan søge information på hjemmesiden om bl.a. rettigheder/pligter, job- og uddannelses tilbud.
- Jobcentret skal bruge færre ressourcer på henvendelser fra borgere, der nu selv søger information.
- Borgerne kommer bedre forberedt til møder i jobcentret, fordi de forinden har orienteret sig om mødernes formål.
- Jobcenter Rødovre får et fælles informationscenter, der fremtoningsmæssigt har større appeal og mere fokus på job/uddannelse. Informationscentret betjenes af medarbejdere med bred og dækkende viden til at servicere henvendelser af generel karakter.

Krav til tilbud – såvel egne som eksterne tilbud

Der skal være fokus på kvalitet og effekt af aktiveringstilbud – både de tilbud, som drives af Jobcenter Rødovre og af eksterne leverandører. Kvalitet og effekter skal løbende dokumenteres og bruges som grundlag for kvalitetsudvikling af tilbud og udvælgelse af relevante leverandører af tilbud.

Der skal skabes et mere effektivt samspil mellem ”myndighedssporet” og ”indsatssporet”. Arbejdspresset i myndighedsindsatsen skal lettes ved at tilbudsviftens kapacitet og kvalitet styrkes. Flere tilbud skal efterfølges af nye tilbud, og/eller ved at borgerne opnår ordinær beskæftigelse.

Konkret indebærer udviklingsplanen derfor at:

- ✓ Der skal bedre samspil mellem myndighedsindsatser og aktive tilbud. Sagsbehandlerne skal hurtigere kunne visitere borgere til aktive tilbud. Samtidig skal borgere i højere grad fastholdes i aktive tilbud uden tilbageløb til passive forløb. ”Stafet”-aktivering skal udbygges, så aktive tilbud følger nye tilbud, hvis ikke borgeren opnår job/uddannelse. Det stiller krav til tilbudsviftens kapacitet og kvalitet.
- ✓ Rapporteringen fra aktive tilbud skal være dækkende og følge Jobcenter Rødovres kvalitetskrav i forhold til både hyppighed og indhold. Rapporteringen skal være så dækkende, at sagsbehandlerne kan bruge rapporteringen i det videre administrative arbejde og som grundlag for faglig vurdering af evt. nye tiltag i sagen.
- ✓ Jobcenter Rødovre skal drive egne aktiveringstilbud, hvorved der 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 succeskriterier 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 (tværkommunale) rammeaftaler med eksterne leverandører, ligesom rammeaftalerne løbende skal konkurrenceudsættes.
- ✓ Medarbejdernes opgaver på henholdsvis konto 5 og 6 skal være tydeligere. Det sikres ved funktionsbeskrivelser. Derudover bør sikres fleksible regnskabspraksisser ved at Rødovre Kommunes nettoudgifter til løn på konto 6 og konto 5 regnskabsføres mere fleksibelt.

Resultatforventninger

- Det aktuelle arbejdspress på myndighedssagsbehandlerne mindskes, fordi tilbudsviftens kapacitet og progressionseffekt øges, ligesom leverandører af tilbud giver brugbar og dækkende rapportering.
- Dokumentation af resultater skal leveres fortløbende – både af egne tilbud og af eksterne leverandører. Det giver grundlag for at kvalitetsudvikle tilbud og udvælge de bedste leverandører.
- Alle tilbud bør regelmæssigt konkurrenceudsættes, så det sikres, at Jobcenter Rødovre altid får de bedste og billigste tilbud.

Udvikling af tilbud og indsatser for målgrupper

Beskæftigelsesindsatsen skal rettes mod et intensiveret kontaktforløb, virksomhedsservice og en styrket uddannelsesindsats. Det er hovedelementerne i den nye beskæftigelsesreform, som indføres i 2015.

Analysen har tydeliggjort behovet for, at Jobcenter Rødovre inden for de enkelte teams udvikler tilbud/forløb for forskellige målgrupper. Der er f.eks. en tidlig arbejdspladsfastholdende indsats for sygedagpengemodtagere i job og en langt mere jobrettet indsats for jobparate kontanthjælpsmodtagere.

Konkret indebærer udviklingsplanen derfor bl.a. at:

- ✓ Antallet af nyttejob vil stige i de kommende år. Der er brug for at anvende nyttejob som motivationsværktøj for jobparate kontanthjælpsmodtagere, så varigheden af forløb mindskes. Det indebærer dog, at kapaciteten skal øges betydeligt. Samtidig skal den nuværende praksis med enkeltaftaler med institutioner 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. Projektenheden varetager alle målgrupper - både sygedagpengemodtagere og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere m.m.
- ✓ 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, understøttelse af 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 den nye dagpengereform fra juli 2015 et meget intensivt kontaktføreløb for dagpengeberettigede ledige, ligesom kontanthjælpsreformen 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 sikrer progression i den lediges jobsøgningsproces.
- ✓ Kravet om reaktivering er bortfaldet, men tidspunktet for aktiveringsforpligtelse 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.

Resultatforventninger

- Det intensiverede kontaktføreløb for arbejdsmarkedsparede ledige vil betyde, at varigheden af forløb forkortes. Derved sparer Rødovre Kommune forsørgelsesudgifter og udgifter til tilbud og administration.
- Tilsvarende vil en mere arbejdspladsfastholdende indsats for sygedagpenge-modtagere og en virksomhedsfokuseret indsats for jobparate kontanthjælps-modtagere betyde, at flere hurtigere kommer i job.



Jobcenter Rødovres **samspil** med andre indsatser og bidrag til velfærdspolitikken i Rødovre Kommune

Udviklingsarbejdet med at effektivisere Jobcenter Rødovre har fokuseret på løsning af jobcentrets kerneopgaver. Arbejdspresset i Jobcenter Rødovre vil være stort i 2015 og 2016, og det kan være vanskeligt at magte udviklingsopgaver i samspil med andre velfærdspolitiske områder.

Samtidig har der gennem årene udviklet sig en organisationsstruktur og en opgave- og rollefordeling mellem afdelinger i Rødovre Kommune. Lovgivning har f.eks. tidligere forudsat at jobcentret og ydelsesafdelingen organisatorisk var adskilt. Ny lovgivning muliggør f.eks. sammenlægning af den beskæftigelsesfaglige indsats og rådgivning og administration af ydelser.

I dette hovedafsnit overvejes dels, om der er organisatoriske snitflader mellem Jobcenter Rødovre og andre afdelinger, hvor opgavefordeling med fordel kan ændres – enten til eller fra jobcentrets opgaveportefølje.

Derudover vil afsnittet rumme nogle overvejelser omkring, hvilken betydning jobcentrets rammevilkår har i forhold til at bidrage til velfærd og udvikling i kommunen – samt nærmere overvejelser om hvilke potentialer jobcentret rummer i forhold til at understøtte velfærdspolitikken i Rødovre Kommune.

Organisatoriske snitflader til andre afdelinger

Jobcenter Rødovre samarbejder allerede med en lang række afdelinger i Rødovre Kommune. Det gælder f.eks. Børne- og Familieafdelingen, Skoleafdelingen, Ungdommens Uddannelsesvejledning, Social og Handicap for voksne, herunder Socialpsykiatri og Ydelsesafdelingen m.m.

Jobcenter Rødovre har prioriteret det tværfaglige samarbejde og har aktivt deltaget i opbygningen af et formaliseret tværfagligt samarbejde omkring unge med særlige problemer, herunder unge kriminelle (SSP+).

Lovgivningen forudsatte tidligere, at den beskæftigelsesfaglige indsats (i regi af jobcentret) skulle være adskilt fysisk og organisatorisk fra den økonomiske rådgivning og administration af ydelser (ydelsesafdelingen). Denne lovgivning er ændret og muliggør nu en sammentækning af de to indsatser og afdelinger. Der

er ingen tvivl om, at den organisatoriske adskillelse betyder, at der er risiko for, at strategier og indsatser ikke spiller optimalt sammen. Det er vurderingen, at der kunne opnås fordele ved at ydelsesafdelingen organisatorisk blev forankret under jobcentret, så rådgivning om økonomi og administration af ydelser i højere grad kunne understøtte den beskæftigelsesfaglige indsats.

Det er samtidig vurderingen, at der er fordele ved funktionsmæssigt og fysisk fortsat at holde den beskæftigelsesfaglige indsats adskilt fra rådgivning om borgernes økonomi og administration af ydelser.

Det ligger desuden i kontanthjælpsreformen, at indsatser for unge skal forankres i et ungefagligt og uddannelsesfagligt miljø. Jobcenter Rødovre har allerede et tæt samarbejde med UU-Vestegnen, hvor uddannelsesvejledere fysisk er placeret i ungeenheden på Gunnekær. I andre kommuner har jobcentret med succes henlagt indsatser/enheder på lokale uddannelsesinstitutioner. Dette er vanskeligt for Jobcenter Rødovre, fordi der ikke er én eller flere lokale uddannelsesinstitutioner, men mange spredt over et større geografisk område. Alligevel er det relevant fortløbende at vurdere, om særlige indsatser eller tilbud til unge kan forankres på uddannelsessteder, så de unge færdes i et uddannelsesfagligt miljø.

Understøttelse af velfærdspolitikken i Rødovre Kommune

Den beskæftigelsesfaglige indsats spiller en central rolle for velfærd og udvikling i Rødovre Kommune. Beskæftigelsesindsatsen har betydning for befolkningens selvforsørgelsesgrad og for virksomhedernes udvikling.

Udviklingsopgaven har haft fokus på at optimere og effektivisere jobcentrets kerneopgaver – dvs. de lovpligtige opgaver. Undersøgelser viser, at jobcentrets vilkårsrammer i 2015 og 2016 vil være meget pressede med en stor opgavemængde og en - i forhold til sammenlignelige kommuner – mindre ramme til personale. Udviklingsopgaven har tilvejebragt grundlag for, at Jobcenter Rødovre kan løse de lovpligtige opgaver – og med en tilfredsstillende kvalitet.

Derimod vil Jobcenter Rødovre ikke have kapacitet til i dækkende omfang også at indgå i ikke-lovpligtige udviklingsopgaver, herunder at arbejde forebyggende i forhold til at modvirke ledighed, udstødning og marginalisering samt at udvikle virksomhedernes kompetenceudvikling og vækst el.lign.

Jobcenter Rødovre har de senere år vist, at jobcentret generelt skaber over-gennemsnitlige resultater med en undergennemsnitlig vilkårsramme. Udviklingsopgaven viste også, at personalet i jobcentret besidder udviklingskompetencer og udviklingskapacitet. Det tilsiger, at Rødovre Kommunes beskæftigelsesfaglige indsats rummer udviklingspotentialer, der i langt højere grad vil kunne understøtte Rødovre Kommunes velfærd og udvikling. Set i det lys er det derfor ærgerlig, at jobcentret må suboptimere egne mål og lovpligtige opgaver.

Nedenfor er kort oplyst nogle af de udviklingsområder, hvor den beskæftigelsesfaglige indsats i højere grad kunne understøttes:

- Sænke andelen af borgere i Rødovre Kommune på offentlig forsørgelse.
- Sænke antallet af langtidsledige eller langtidssyge.
- Mindske udstødning fra arbejdsmarkedet til langvarig forsørgelse.
- Sænke antallet af unge under 30 år, som modtager kontanthjælp.
- Løfte arbejdsstyrkens uddannelsesniveau
- Samarbejde med erhvervsaktører om udvikling af virksomhedernes rammebetingelser og vækstmuligheder
- Understøtte kommunens attraktivitet som lokaliseringssted for virksomheder og bosætning for nye borgere.
- Udvikling af den samlede velfærdspolitik i kommunen ved at indgå i tæt udviklingssamarbejde med andre aktører, herunder ved at deltage i tværkommunale samarbejdsfora

Jobcenter Rødovre har fysisk en tilbagetrukket position i Rødovre Kommune. Jobcentret ligger adskilt fra rådhuset, ligesom jobcentret er opdelt på fire forskellige adresser. Jobcentrets beliggenhed og fremtoning har også en betydning i forhold til borgernes og virksomhedernes brug af jobcentret. Det er vurderingen, at flere borgere og virksomheder ville samarbejde med jobcentret, hvis jobcentret var mere synligt, og de fysiske rammer var mere attraktive.