

Brugerundersøgelsen 2023 - Handleplan

Indledning

Denne handleplan er udarbejdet på baggrund af de resultater og anbefalinger, der fremgår af brugerundersøgelsen blandt borgere med en sag i Rødovre Jobcenter. Brugerundersøgelsen er gennemført af Rambøll A/S i foråret 2023. Undersøgelsen omfattede et spørgeskema, der efterfølgende blev suppleret af uddybende fokusgruppeinterviews med udvalgte borgere.

Formålet er at anvise virksomme indsatser i sagsbehandling og beskæftigelsesindsats, der dels bibeholder den udtrykte tilfredshed blandt borgere med tilknytning til Jobcentret inden for de enkelte områder/spørgsmål, og ligeledes øger tilfredsheden på de udvalgte områder, hvor utilfredsheden er størst.

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

Brugerundersøgelsens konklusioner

Overordnet viser brugerundersøgelsen, at en stor andel af de adspurgte er tilfredse eller delvist tilfredse med forløbet i Jobcentret inden for langt de fleste områder/spørgsmål. Det omhandler særligt områder/spørgsmål vedr. dialogen med sagsbehandlerne, herunder imødekommenhed, information om indholdet i samtalerne samt den løbende kontakt m.m.

Også på området ”Medindflydelse og fremskridt” er en stor andel af borgerne tilfredse med deres sagsforløb. Her er det særligt sagsbehandlerens forberedelse og inddragelse af øvrige parter - herunder andre afdelinger i kommunen og i sundhedsvæsnet, hvor der ses den største tilfredshed.

Brugerundersøgelsen viser, at samlet set er 54 % tilfredse eller meget tilfredse, 21 % er delvist tilfredse, mens 25 % er utilfredse eller meget utilfredse.

Det er dog tydeligt, at det overvejende er borgere på ydelser, hvor der er relativt mange borgere med lange forløb på offentlig forsørgelse, og blandt borgere med komplekse sager, at utilfredsheden er størst. Det er i overensstemmelse med Jobcentrets daglige oplevelse.

Handleplan

Jobcentret har systematisk gennemgået svar i brugerundersøgelsens spørgeskema, kommentarspor og fokusgruppeinterviews. De af Rambøll anbefalede indsatsområder, samt ”udfordringer” jf. prioriteringskortet, er ligeledes behandlet. Således særligt områder, der er vurderet lavt, men har en høj betydning for borgerne.

Konkrete tiltag

Jobcentret har på den baggrund udpeget en række konkrete initiativer, som har til hensigt at øge den helt generelle tilfredshed på tværs af alle områder og for alle målgrupper. Der vil være særligt fokus på implementering blandt de målgrupper, der har den største andel af utilfredse.

1. Dialogen med Jobcentret

Indledningsvist er der fokus på, at en stor andel af de adspurgte borgere, i spørgeskemaet såvel som i de øvrige kommentarer, har en positiv oplevelse af Rødovre Jobcenter. Det gælder generelt inden for alle spørgsmål, men særligt fremhævet er spørgsmålene 4, 9 og 10.

- *Bliver du mødt med venlighed og imødekommenhed til dine samtaler i Jobcentret? – spørgsmål 4*
- *Får du svar, når du henvender dig til Jobcentret? – spørgsmål 9*
- *Oplever du, at din sagsbehandler gør sit bedste for at fremme din sag? – spørgsmål 10*

Gode og nærværende sagsbehandlere har således en positiv indflydelse på borgernes samlede oplevelse.

- Borgerne mødes af nærværende og engagerede medarbejdere
- De dedikerede medarbejdere sikrer optimale forløb for borgerne
- Sagsbehandlerne tror på borgerne og har en motiverende og opmuntrende tilgang

Det har en særlig værdi, at dialogen og mødet med borgeren foregår værdigt, og at tilgangen til borgeren er konstruktiv og med positive forventninger. Det er Jobcentrets vurdering, at dette forhold er en forudsætning for tilfredshed med øvrige dele af den samlede indsats. Derfor øges dette, hvor det er påkrævet.

2. Oplevelsen af et forløb, der styrker mulighed for job og uddannelse

Det er tydeligt, at en relativ stor andel af borgerne ikke oplever, at indsatsen bringer dem nærmere på job eller uddannelse, jf. spørgsmål 2.

- *Oplever du, at forløbet i Rødovre Jobcenter styrker din mulighed for job eller uddannelse?*

Det er samtidig det område, der anses for den største ”udfordring” jf. prioriteringskortet. Her anbefales det at sætte ind, hvis den samlede tilfredshed skal øges.

Jobcentret har ikke sporet entydige årsager til, at borgerne, i relativt højere grad, har denne oplevelse. Det kan dog have betydning, at de adspurgte borgere trods alt fortsat er ledige. Ligeledes, at en del borgere med andre udfordringer end ledighed, umiddelbart har andre fokusområder og ser sig langt fra arbejdsmarkedet. Desværre er årsagen/forklaringen ikke belyst i fokusgruppeinterviews.

- Der tilrettelægges derfor nye fokusinterviews blandt ledige i forskellige målgrupper, som skal belyse deres oplevelse samt muligheder for yderligere indsats. Disse gennemføres internt i Jobcentret i 2024.
- For at belyse oplevelsen nærmere, vil der i samtalerne fremover sættes yderligere fokus på borgerens eget perspektiv – herunder konkrete idéer og ønsker til, hvordan jobcentrets indsats kan bringe dem i job eller uddannelse hurtigst muligt. Dette forfølges herefter i den konkrete jobplan, så vidt muligt.

Det fremgår i øvrigt af kommentarsporet og i fokusgruppeinterviews, at samtaler, hvor der er ressourcer tilstede til at dykke mere ned i mere uformelle kompetencer og eventuelle barrierer, giver større tilfredshed og formodentligt bedre resultater i jobsøgningen.

- Denne type samtale søger Jobcentret at udbrede yderligere i sin beskæftigelsesindsats gennem øget brug af ”den personlige jobkonsulent”, som supplerer kontaktførelsen mellem myndighedssamtalerne. Formålet og indholdet i denne rolle præciseres.

3. Hensynet til borgerens samlede situation i sagsbehandlingen

En anden væsentlig ”udfordring” jf. prioriteringskortet er, at en relativ stor andel borgere ikke oplever, at der bliver taget hensyn til deres samlede situation jf. spørgsmål 3.

➤ *Bliver der taget hensyn til din samlede situation (evt. øvrige forhold i dit liv), ved sagsbehandlingen i Jobcentret?*

Nedenstående spørgsmål skal derfor afdækkes og systematisk indgå i den gode samtale i alle kontaktforløb:

- Hvad er din samlede situation – er der forhold, der har indflydelse på mål og plan?
- Hvordan kan der tages hensyn til din situation i sagsbehandlingen og i tilrettelæggelsen af tilbud?
- Er der tilbud i kommunen eller i øvrigt, der kan afhjælpe udfordringer i din livssituation?

Sagsbehandler skal dog foretage en vurdering af, om det er et forhold, som forvaltningen kan eller skal tage hensyn til. Det er kendt, at der kan være barrierer i borgerens livssituation, som reelt har konsekvenser for den faktiske rådighed for arbejdsmarkedet, og hvor en kommunal indsats kan gøre en afgørende forskel.

Det er en del af implementeringen at afdække handlemuligheder omkring dette emne/spørgsmål samt at tilrettelægge denne faglige indsats bedre.

Emnet hænger sammen med rollen som koordinerende sagsbehandler, som er lovpligtig på visse områder. Her er en særlig forpligtelse til dels at inddrage øvrige relevante forhold i borgerens liv og dels at koordinere de indsatser, der iværksættes blandt øvrige myndigheder og tilbud – herunder i Sundhedssektoren.

4. Tydelige mål og sammenhæng i forløbet

Der er borgere, der ikke oplever et tydeligt mål og sammenhæng i forløbet jf. nedenstående spørgsmål:

- *Oplever du, at der er et tydeligt mål med din sag i Jobcentret? – spørgsmål 11*
- *Oplever du, at samtaler og aktiviteter mv. bidrager til de mål, I arbejder med? – spørgsmål 13*
- *Oplever du sammenhæng i dit forløb? – spørgsmål 15*
- *Er du selv med til at beslutte, hvad der skal ske i dit forløb? – spørgsmål 14*

Der er behov for, at ”borgerens plan” er mere drøftet og tydelig for flere borgere. Særligt i komplekse sager, skal det opleves som step by step, når næste tiltag sættes i værk.

Borgerens livssituation, eget perspektiv og løsningsforslag skal til enhver tid indgå, journaliseres, og så vidt muligt afspejles i borgerens plan.

- Der indarbejdes en planmodel, der kan visualiseres for borgeren, hvor mål og aktiviteter tydeliggøres. Det kan være et redskab, der anvendes, når sammenhæng i forløbet skal synliggøres og evalueres.
- Der skal yderligere fokus på systematiske ”stop op” samtaler, der mere overordnet genbesøger mål og handleplan og eventuelle nye perspektiver. Disse samtaler omhandler også de vilkår, der er for borgerens medvirken. ”Stop op” samtaler skal indeholde netop de ovenstående spørgsmål og svarene, og eventuelle nye aftaler journaliseres og indgår i borgerens plan.

Ovenstående er ikke en helt ny praksis, men den nuværende praksis skal have et mere konsekvent fokus.

Der er samtidig en relativ stor andel af borgerne, der mener, at der ikke er sammenhæng i deres forløb ved en fast og gennemgående sagsbehandler, jf. spørgsmål 15.

➤ *Oplever du sammenhæng i dit forløb (fx ved én eller få gennemgående personer)?*

Det er uhensigtsmæssigt at skifte sagsbehandler. Det trækker tempoet ud af forløbet og i gennemførelsen af borgerens plan. Borgeren oplever ofte at skulle genfortælle væsentlige dele af egen livssituation og eget perspektiv. Årsagen kan være en del af et målgruppeskift, men optræder også ved vakancer, sygdom og barsel. Endeligt giver selvbook borgeren mulighed for at booke en anden sagsbehandler.

Det er for eksempel tydeligt, at borgere i jobafklaringsforløb, der efter 22 uger på sygedagpenge får ny sagsbehandler, er den målgruppe, der er mest utilfredse.

Der indføres derfor en mere fast procedure for sagsbehandlingskift, som sikrer oplevelsen af sammenhæng.

- Borgeren skal have tydelig besked inden.
- Der udarbejdes et skriftligt sagsresumé med borgerens plan, som overdrages til ny sagsbehandler.
- Der vil i en række tilfælde gennemføres en overdragelsessamtale mellem borger og oprindelig, såvel som ny, sagsbehandler.
- Ny sagsbehandler skal forberede sig ekstraordinært således, at borgerens plan kan fortsætte umiddelbart efter overdragelsen.

5. Øvrige opmærksomhedspunkter

Handleplanens nedslag på indsatser er ikke udtømmende. Jobcentret er ligeledes opmærksom på, at:

- Afgørelser skal formidles mere grundigt og forståeligt.
- Afgørelser, som formidles skriftligt, suppleres med telefonisk kontakt, og dermed mulighed for yderligere forklaring/udbygning.
- Breve til borgerne skal gøres mere læsevenlige. De fleste breve er dog standardbreve og skal indeholde juridiske begrundelser. Der arbejdes, både i forvaltningen og hos udbydere af fagsystemet, på at gøre brevene mere nærværende og læsevenlige.
- Muligheden for kommunikation og svar på henvendelser skriftligt og telefonisk skal være intakt.

Ovennævnte sagsbehandlingsskridt, og indhold i samtalerne, er ikke helt nye opfindelser i Jobcentret, men vil være genstand for øget opmærksomhed generelt og særligt for de målgrupper, hvor utilfredsheden er størst.