

BORGERES MØDE MED **JOBCENTRET** I DANMARKSSTRÆDE





INDLEDNING

BYRÅDET BESLUTTEDE I APRIL 2018 at oprette en analyseenhed, som fik til opgave at iværksætte en systematisk vidensindsamling, afdækning og analyse vedrørende beskæftigelsesindsatsen i Fredericia Kommune. Analyserne har til formål at:

- Styrke tilliden til jobcenteret
- Skabe en klar retning for arbejdsmarkedsområdet
- Kunne rekruttere og fastholde dygtige medarbejdere

Analyseenheden er etableret som en selvstændig enhed under kommunaldirektøren og den består af en leder, der er rekrutteret eksternt til opgaven. Derudover arbejder fire konsulenter fra med opgaverne.

Denne analyse om borgerens møde med jobcentret på Danmarksstræde skal ses i forlængelse af den tidligere analyse af borgerens møde med jobcentret på Sjællandsgade. På baggrund af den første analyse har Social- og Beskæftigelsesudvalget vedtaget en række anbefalinger til understøtning af det gode borgermøde for jobcentret på Sjællandsgade. Anbefalingerne i denne analyse vil dels overlape med tidligere anbefalinger og dels vil der være nye anbefalinger til yderligere at udvikle det gode borgermøde.

Analysen inddrager perspektiver fra borgere, medarbejdere og ledere i jobcentret.

ANALYSENS METODE

Analyseenheden benytter generelt primært kvalitative metoder, som eksempelvis interview, observation, tekstanalyser, ol. Målet er at give konkrete anbefalinger til kvalitetsudvikling af jobcentret, og her er kvalitative metoder de mest anvendelige, da de belyser et analysetema i dybden.

Kvantitative metoder, som eksempelvis en spørgeskemaundersøgelse, kan være hjælpsomme til at give et overblik over et tema, eksempelvis i hvor høj grad borgerne er tilfredse med mødet og samarbejdet med jobcentret i Danmarksstræde. De giver dog ikke nogen viden om, hvad der ligger bag svaret, altså hvad det specifikt var, at de var tilfredse eller utilfredse med i forhold til mødet og samarbejdet med jobcentret i Danmarksstræde. For at få den viden er kvalitative metoder, som eksempelvis interviews brugbare.

Analyseenheden har interviewet en lang række interessenter som baggrund for analyserne. Det er bl.a. byrådet, Beskæftigelsesforum, Business Fredericia, ledelse og medarbejder i jobcentret samt en lang række borgere. Udover det specifikke datagrundlag, der er hentet ind til hver enkelt analyse ligger der derfor et omfattende interviewmateriale fra en bred gruppe af interessenter.

UDVÆLGELSE AF INTERVIEWPERSONER

Servicepakke

I den første analyse af borgerens møde med jobcentret på Sjællandsgade blev nedenstående servicepakke defineret. Fundene fra denne analyse skal derfor ses som en supplement til nedenstående.

Servicepakke.

Man kan som borger forvente:

- At blive godt modtaget af jobcentret, som står klar med vejledning og sparring i et forløb mod et fælles mål
- At få en direkte kontakt til sagsbehandler både i form af mail og telefonnummer
- At henvendelse besvares eller kvitteres indenfor 24 timer
- At blive klart informeret om muligheden for bisidder eller partsrepræsentant
- En god overgang fra en sagsbehandler til en anden ved et sagsbehandlerskifte
- At modtage referater og notater fra alle samtaler og møder til godkendelse
- At blive mødt i øjenhøjde med et letforståeligt sprog
- At man kan finde information om servicemål ved henvendelse og svar på ofte stillede spørgsmål på Fredericia Kommunes hjemmeside (www.fredericia.dk)

DEN POLITISKE RETNING FOR BESKÆFTIGELSESSOMRÅDET I FREDERICIA KOMMUNE

Byrådet har med budgetforlig og Beskæftigelsesplan for 2019 sat en tydelig retning for social- og beskæftigelsesområdet i Fredericia Kommune. Politikerne ønsker en social- og beskæftigelsesindsats, der er styret af borgerens håb og drømme for en plads på arbejdsmarkedet. Vejen dertil er en tro på, at alle borgere kan blive en del af og bidrage til fællesskabet.

Politikerne ønsker at ledige først og fremmest får en tilknytning til det ordinære arbejdsmarked. Såfremt det ikke er muligt skal der ske en hurtig afklaring til et job på særlige vilkår.

På baggrund af bl.a. anbefalinger fra Analyseenhedens tidligere analyser og en nylig omorganisering af social- og beskæftigelsesområdet har politikerne iværksat en række tiltag til opnåelse af de politiske mål.

NY ORGANISERING AF JOBCENTRET

1. januar 2019 trådte en ny organisering af hele Fredericia Kommune i kraft. Som en del af den store omorganisering er hele social- og beskæftigelsesområdet, herunder jobcentret også blevet omorganiseret.

Formålet med den nye organisering er at understøtte en social- og beskæftigelsesindsats, der med udgangspunkt i borgerens eget jobønske får flere borgere ind i arbejdsfællesskabet.



Med den nye organisering er alle medarbejdere omkring de jobparate borgere samlet i en fælles afdeling "Job og Erhverv". Det betyder dels at der er tætte samarbejdsforbindelser mellem sagsbehandler og virksomhedskonsulent og dels mellem virksomhedskonsulenterne om virksomhedskontakten. Begge tiltag er vigtigt for at skabe hurtige og succesfulde match mellem ledige jobparate borgere og virksomhederne.

Omorganiseringen betyder, at analysens data er indsamlet i forhold til borgere der hidtil har kontakt med jobcentret på Danmarksstræde. Anbefalingerne peger fremad i forhold til den nye organisering og henviser derfor til jobparate borgere, der er tilknyttet afdelingen "Job og Erhverv".

ANALYSENS KONKLUSION

I denne undersøgelse er bunken af positive udtalelser fra borgerne større end bunken af negative. Mange af de adspurgte borgere er tilfredse med den indsats medarbejderne tilbyder i jobcenteret, men føler, at medarbejderne er begrænset af systemet. For at bevare og højne den positive indflydelse på borgerne er det vigtigt overordnet at have fokus på:

- At få etableret tilstrækkelig tryghed i forbindelse med første møde – og allerede i forbindelse med velkomsten og indgangspartiet.

- At der udarbejdes en højere grad af ensartethed i mødet med borgeren, samt udbredelse af erfaringer omkring "det gode møde".
- At der udvikles gode visuelle oversigter over tilbud og forløb under jobcentret

Selvom borgerne overordnet set er positive omkring medarbejderne på jobcenteret på Danmarksstræde, så har de stadig en negativ oplevelse som helhed, da mange føler, at de er underlagt en kontrolinstans.

FUND FRA ANALYSEN

Det som borgerne siger fungerer godt:

- Når medarbejderen møder borgeren med forståelse – og mødet er præget af anerkendelse, ærlighed og respekt
- Når medarbejderen tager udgangspunkt i borgernes situation, ønsker og behov og udviser tålmodighed
- Når medarbejderen har sat sig grundigt ind i borgerens situation
- Når medarbejderen hjælper borgeren med at få et overblik over jobcentrets tilbud og rammer og giver redskaber til at komme videre
- Når medarbejderen kan hjælpe og vejlede i forhold til de behov som løbende eller akut opstår



Det som borgerne siger fungerer mindre godt:

- Når borgeren ikke føler sig hørt og mødes med manglende forståelse
- Når borgeren mødes med manglende viden om vedkommendes sag
- Når borgeren oplever mangel på faglig indsigt
- Når borgeren mødes af trusler - "hvis ikke du makker ret, så sker følgende..."
- Når borgeren oplever at der er mere fokus på pc'en under samtalerne – og mindre fokus på borgeren
- Når borgeren oplever, andre fagfolks eller specialisters udsagn ikke tages alvorligt

"Det er kun mennesker, der er på den anden side. De har regler, som de skal overholde. De kan ikke gøre for at systemet er som det er"
 Borger

"Det er blevet bedre de seneste år. Før så de mig som et cpr-nummer, nu ser de mig mere som et menneske"
 Borger

TEMAER OG PERSPEKTIVER VED DELANALYSEN

Der opstod ud fra interviewmaterialets mange udsagn en række mønstre eller temaer, som beskrives nærmere i dette afsnit med efterfølgende anbefalinger. Temaerne er struktureret med sigte på, at der kan ses sammenhænge i anbefalingerne – jf. nedenstående skemaet.

OVERORDNEDE TEMAER	ANBEFALINGER
Borger	1 og 3
Ledelse og organisation	6 til 9
Faglig udvikling	4 og 5
Rammer	2



EN GOD START - LØBENDE SPARRING OG VEJLEDNING

Det er forskelligt, hvor meget tid man har brug for, når man skal have et møde med jobcenteret. I udgangspunktet varer en samtale på jobcentret en halv time for dagpengemodtagere og 45 minutter for jobparate kontanthjælpsmodtagere. En stor gruppe af de adspurgte borgere mener at en halv time er for lidt. Specielt i starten kan det være frustrerende, når man er i en anden livssituation end man er vant til. Man har som borger en masse nyt at skulle forholde sig til. Man mangler viden og redskaber til at kunne navigere i systemet. Kombinationen af et kort møde og at der ofte går en måned mellem møderne, gør det svært at komme i dybden med et samarbejde mellem borger og medarbejder, og den fremgang de skal skabe sammen. En borger udtaler:

"Vi har en halv time. Allerede der kan stressniveauet være højt. Kan jeg nu nå det hele og få det hele med"

Borger

De fleste adspurgte borgere er tilfredse med medarbejdernes arbejde inden for tidsrammen. En borger foreslår, at første møde skal vare en time og at man efterfølgende kan booke møder med forskellig varighed efter behov. Eksempler på udsagn:

"Det kunne også være rart hvis der ikke skulle gå en hel måned mellem samtalerne"

Borger

"En halv time er for lidt, det skal minimum være en time"

Borger

Det kan være en stor omvæltning at blive arbejdsløs eller at gå fra en afdeling i jobcenteret til en anden. Der kan komme spørgsmål løbende og opstå akutte behov, som man skal have hjælp til for at komme videre med.

Flere af de adspurgte borgere efterlyser en mere "håndholdt vejledning", hvor der er tid til at gå i dybden med den enkelte borgers situation. Medarbejderne skal have mulighed for, i et samarbejde med borgeren, at spore sig ind på, hvad den enkelte borger har brug for. En håndfuld borgere efterspørger en mere indgående viden til det felt de befinder sig i. Eksempel på udsagn:

"Jeg var sygemeldt og så aktivitetsparat – og så pludselig jobparat! Jeg blev ikke spurgt, de trykkede bare på en knap og så var jeg jobparat. De så ikke, hvad der skete når jeg kom hjem "

Borger

En borger efterspørger et mere dybdegående forløb, specielt i starten, hvor man kan blive klædt ordentligt på. Det kunne eventuelt være sammen med andre borgere. Et forløb hvor man kan få tid og hjælp til at finde ud af, hvad man vil, hvordan man kan opnå det og få klar-syn på hvad der er muligt. I fleksjobteamet har man succes med et introforløb, som hjælper borgerne i den nye situation de ofte befinder sig i.

Hvad gør man som borger, når man har brug for hjælp? Det er der forskellige svar på. Hos nogle fungerer en mailkorrespondance rigtig godt, da svartiden som regel er kort og det bliver nemmere for borgeren at komme i kontakt med sagsbehandler løbende, når behovet opstår. Det er dog ikke alle sagsbehandlere som foretrækker mail, da de føler sig presset på tid.

En medarbejder efterspørger muligheden for at kunne hjælpe borgere, hvis der opstår problemer akut, ligesom man gør ved lægen. At der var tid og et sted i jobcenteret, hvor borgere og medarbejdere kunne mødes og snakke uden at der er bestilt en tid på forhånd.

”Det kunne være rart at kunne tage vare på borgere, hvis der opstår noget akut – at man hurtigt kan få et lokale”
Medarbejder

Interviewede borgere roser Jobbutikken for deres hjælpsomhed. Det er meget positivt at Jobbutikken har mulighed for at hjælpe med det digitale, hvis der skulle opstå problemer, påpeger flere af de interviewede borgere.

De fleste af de interviewede borgere er glade for, at der sidder en medarbejder fra klokken 10-12 i modtagelsesområdet, som kan give råd og vejledning med jobsøgningen uden at man skal have en tid.

Mange borgere er tilfredse med borgervejledningen, da man her er god til at svare på spørgsmål når behovet opstår, og fordi borgerne oplever en dybdegående vejledning, hvor vejlederne har tid til at sætte sig ind i borgerens sag.

ANBEFALING 1

FØRSTE MØDE

Analyseenheden anbefaler, at første møde afholdes med henblik på en hurtig indtrædelse på arbejdsmarkedet. Analyseenheden anbefaler derfor, at følgende elementer implementeres i forbindelse med borgerens første møde:

- Alle jobparate borgere bliver tilknyttet en virksomhedskonsulent fra første møde. Jobparate borgere har ikke andre udfordringer end ledighed og skal derfor have en virksomhedsrettet indsats fra første møde. Virksomhedskonsulenten kan eventuelt overtage alle myndighedsopgaver omkring borgeren, som eks. jobsamtaler, henvisning til tilbud, osv.
- Formålet med første møde er at få defineret borgerens jobmål og hvad der skal til for at nå målet. Samtalen skal foregå ud fra borgerens egne håb og drømme for en plads på arbejdsmarkedet og med udgangspunkt i borgerens ressourcer og motivation for at nå jobmålet. Der kan eksempelvis anvendes metoder som Game Master, anerkendende aktiv lytning, ressourcespotting, e.l.
- Med udgangspunkt i borgerens jobmål og vejen derhen udarbejdes en tydelig visuel oversigt over borgerens forløb som jobparat til brug i forbindelse med introduktion ved første samtale. En visuel oversigt vil lette forventningsafstemningen mellem medarbejder og borger, og dermed give borgerne et bedre overblik over, hvad der skal ske i forløbet.
- Der afsættes mere tid til mødet, eksempelvis en time. Det giver borgeren bedre mulighed for at få overblik over egen situation og en bedre forventningsafstemning med medarbejderen.

ANBEFALING 2 **BEDRE SAMTALEFACILITETER OG MERE** **FLEKSIBLE KONTAKTMULIGHEDER**

Analyseenheden anbefaler, at der etableres flere og bedre samtalefaciliteter/-rum som kan reserveres med kort varsel, således at det bliver nemmere for medarbejdere at mødes med borgere i forhold til akutte behov. Der kan søges inspiration i indsatsen Flere Skal Med (se senere anbefaling). Yderligere - at det undersøges om de eksisterende lokaler og rammer udnyttes tilstrækkeligt optimalt.

Interviewmaterialet viser desuden en efterspørgsel efter stor fleksibilitet i forhold til borgerens behov for at få kontakt med jobcentret, når behovet opstår. Det kan både være i forhold til borgerens egen sagsbehandler, jobkonsulent og Jobbutikken.

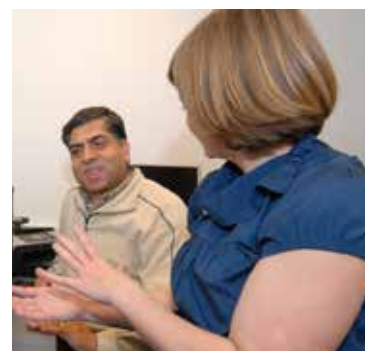
Analyseenheden har i forbindelse med den tidligere analyse "Borgerens møde med jobcentret på Sjællandsgade" anbefalet, at der skabes mere fleksible kontaktmuligheder for borgerne, herunder at telefontider afskaffes og at borgerne får mulighed for at kommunikere med medarbejderne via sms (inden for gældende regler om beskyttelse af borgerens personfølsomme oplysninger).

På baggrund af den tidligere analyse har Social- og Beskæftigelsesudvalget besluttet at indføre mere fleksible kontaktmuligheder og jobcentret har derfor allerede igangsat de ønskede tiltag for at øge fleksibiliteten i borgerkontakten.

GOD SERVICE **- OG ET VÆRDISKABENDE AFSÆT**

For at kunne sikre et godt og konstruktivt møde mellem borger og medarbejdere peger medarbejderne blandt andet på, at der skal være en tydeligere forventningsafstemning af serviceniveauet mellem ledere og medarbejdere.

Når arbejdspresset stiger eller sagerne bliver mere komplekse, er det vigtigt for de adspurgte medarbejdere, at de får klar besked på, hvor deres fokus skal ligge og hvad forventningen er til dem. Hvad er god service? Hvordan servicerer jeg bedst borgere og virksomheder på samme tid?



“Der ligger en klar strategi over serviceniveauet til virksomhederne, men ikke en tilsvarende ift. borgerne. Der må gerne være en overordnet (strategi) for hvad god service er. Der skal være tydeligere rammer man bør gå efter - ex. på fleksjob-området” (medarbejder)

På baggrund af den første analyse af borgernes oplevelse af jobcentret på Sjællandsgade besluttede Social- og Beskæftigelsesudvalget, at der skal være en strategisk udbredelse af det gode borgermøde på tværs af jobcentrets afdelinger. Jobcentret er derfor i færd med at arbejde med en tydeliggørelse af, hvad det gode borgermøde indebærer.

Flere medarbejdere peger på vigtigheden af at være godt forberedt og sat sig ind i borgerens sag. Det bidrager blandt andet til, at borgeren føler sig set og godt modtaget.

Blandt nogle af de adspurgte medarbejdere, er der en frygt for at kunne bevare en god service overfor borgerne, hvis sagsstammerne vokser og man derved har mindre tid til hver borger. Hvis man ikke har tid nok til at lære en borger godt nok at kende og sætte sig ind i sagen, kan det være svært give dem den rigtige behandling.

“Vær forberedt og læs borgerens sag – også selv om du ikke er sagsbehandler – det er en respekt overfor borgeren” (medarbejder)

Medarbejderne peger desuden på, at kan give uro i en afdeling og blandt borgere, hvis der er for mange midlertidige stillinger. Medarbejderne får et mere ustabil team, hvor det kan være sværere at samarbejde.

Mange af de adspurgte borgere fornemmer travlhed blandt medarbejderne. Et par af borgerne føler, at deres sag er blevet udskudt på grund af travlhed, og at der ikke er tid til andet end at 'hakke flueben af på to-do-listen', når man er til møde på jobcenteret.

“Jeg har en sagsbehandler, som er meget sød, men hun bliver fast og hård og kontant. Tænker, at hun også har folk på nakke og skal sørge for at vi kommer i arbejde, men jeg er uenig i måden man arbejder på” (borger)





BORGERMØDET I INDSATSEN 'FLERE SKAL MED'

Generelt set er de interviewede borgere, der er tilknyttet indsatsen Flere Skal Med godt tilfredse med mødet med medarbejderne:

"De folk der går der (Flere Skal Med) kan mærke på mig om jeg har en god eller dårlig dag, og så ser de mig som menneske" (borger fra Flere Skal Med)

"Det virker som om de fleste har sat sig ind i min sag... selvom din sagsbehandler er væk, er der altid en der ved hvem du er. Det er en fantastisk ting, fordi det giver tryghed" (borger fra Flere Skal Med)

Indsatsen er fysisk forankret i Fredericia Sundhedshus og der er åben indgang for alle borgere hver dag. Det betyder, at borgerne kan komme uden at have en aftale først. Borgeren har som en del af projektet en personlig jobformidler, men kan også snakke med de øvrige medarbejdere, hvis egen jobformidler ikke er der. Det kan lade sig gøre, fordi borgere og medarbejdere kender hinanden på tværs.

En række borgercitater bekræfter ovenstående. Nedenfor er udvalgt nogle af dem:

"De tror på en"

"Man kan komme og snakke med dem, når behovet opstår"

"Hvis sagsbehandler ikke er der, er der andre som kan hjælpe, og man kan lægge en besked og så vender sagsbehandler tilbage hurtigst muligt"

"Man føler oprigtigt, at det er ok at kontakte sagsbehandler, hvis der er noget"

"De lægger mærke til, når man har en dårlig dag og tager fat på en, og spørger om man har lyst til en snak"

"De puffer til folk på den gode måde"

"De gør noget udover det man forventer"

"Hvis man har problemer med at få tingene til at gå op, skal man bare sige til og så finder man ud af noget sammen"



ANBEFALING 3 **DET GODE MØDE**

Analyseenheden anbefaler, at der parallelt med anbefalingen fra den tidligere analyse om at udvikle en ensartet måde at møde og samarbejde med borgeren på, også udvikles en for de jobparate borgere, så borgerne oplever sammenhæng og helhed i møderne med kommunen. Her kan erfaringerne og værdierne fra 'Flere Skal Med', 'Din Indgang' og den nye koncernorganisering bruges til at formulere "det gode møde med borgeren", således at de gode erfaringer og praksisser bliver omsat til en fælles og mere ensartet måde at møde borgeren på. Det kan blandt andet handle om, hvilke værdier der skal kendetegne mødet/samarbejdet.

Analyseenheden anbefaler desuden, at det undersøges nærmere hvilket første indtryk borgeren får, ved indgangspartiet/modtagelsen.

ANBEFALING 4 **GOD FORBEREDELSE**

Analyseenheden anbefaler, at jobcentret tydeliggør i indkaldelsesbrevet, hvilken forberedelse der forventes af borgeren forud for samtalerne med borgerne – og særligt ved første samtale. Denne anbefaling skal ses i sammenhæng med tidligere anbefaling om nye brevskebeloner, som jobcentret er i færd med at omsætte.

I forlængelse heraf anbefaler Analyseenheden, at indkaldelsesbreve altid indeholder en dagsorden for det aktuelle møde.

ANBEFALING 5 **KLARE FORVENTNINGER**

Analyseenheden anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne udarbejder et fagligt serviceniveau, således at det er klart hvad man som medarbejder skal lykkes med. Yderligere at det er tilstrækkeligt tydeligt og konkret, hvordan man prioriterer opgaverne når tiden er knap. Et eksempel herpå er prioriteringen af indsatser/opgaver i forhold til borgere eller virksomheder.

Udover ovenstående viser interviewene behov for fokus på at reducere sagsbehandlerskift og sikre, at borgerne hurtigere får tildelt en ny sagsbehandler ved længerevarende sygdom og medarbejderskifte. Begge temaer er behandlet mere detaljeret i analysen: "Færre sagsbehandlerskift og mindre ventetid for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere".

KONTAKTCENTRET

Ifølge de adspurgte medarbejdere er Kontaktcentret en vigtig funktion, når borgerne gerne vil i kontakt med jobcenteret. De kan hjælpe processen for både borger og medarbejder, når der opstår et behov eller problem. De kan hjælpe med at finde den relevante kontakt eller hjælp i kommunen, så borgeren ikke føler sig kastet rundt i systemet. Kontaktcentret kan hjælpe med en række opgaver, hvor borgeren ikke behøver at få fat på egen sagsbehandler. Det er dog ikke altid, at borgeren er klar over dette.



Der kan til tider være lang ventetid for borgerne, når de prøver at komme igennem til kontaktcentret. Dette skyldes blandt andet at medarbejderne i kontaktcentret kan bruge lang tid på at komme i kontakt med sagsbehandlere, som kan hjælpe borgerne videre. Det ender ofte med at være den samme sagsbehandler man får fat i, da det er den person, som står til rådighed. Meningen er, at der altid skal stå en sagsbehandler til rådighed, men sådan er det ikke på nuværende tidspunkt. Der bliver efterspurgt at sagsbehandlerne bliver bedre til at informere Kontaktcentret om møder og lignende, og hvordan borgerne kan komme i kontakt med dem, hvis der er et behov for det.

I forlængelse af den første analyse af borgerens møde med jobcentret på Sjællandsgade har Social- og Beskæftigelsesudvalget besluttet, at kontaktmulighederne til sagsbehandlerne skal være mere fleksible. Det betyder blandt andet at sagsbehandlernes daglige telefontid fjernes, således at borgere kan komme i kontakt med egen sagsbehandler inden for almindelig arbejdstid. En del af henvendelserne i jobcentret kan derfor fremover forventes at køre uden om Kontaktcentret, hvilket kan reducere ventetiden hos Kontaktcentret.

Medarbejdere i Kontaktcentret møder frustrerede borgere, da der på hjemmesiden ikke står beskrevet, hvornår sagsbehandlerne har telefontid. Mange af borgerne tror de kan få kontakt med sagsbehandler i den tid, som står beskrevet på hjemmesiden. Kontaktcentret oplever, at mange borgere kan have svært ved at finde ud af systemet og finde de rigtige personer. I lyset af den nye praksis med fjernelse af telefontid kan det forventes, at færre borgere fremover vil opleve det svært at få kontakt med egen sagsbehandler.

For medarbejderne i Kontaktcentret er det blevet sværere at varetage straksafklaringer, som borgerne tilknyttet jobcenteret i højere grad har brug for. Dette skyldes, ifølge de adspurgte medarbejdere, en mindre bemanning og manglende tid til at oplære nye medarbejdere ordentligt.

De adspurgte medarbejdere i Kontaktcentret mangler ofte orientering om ændringer og nye tiltag i jobcenteret og kommunen generelt. Det er ofte noget de skal videreformidle til borgerne. Det kan være svært at stå i front og give en god service til borgere og medarbejdere, hvis man er de sidste, som får noget at vide. Manglende information gør også at medarbejderne skal lede i længere tid efter den rette information, hvilket giver en forlængere ventetid ved henvendelse.

“Nogle gange er (sagsbehandler) ikke til at få fat på, da (sagsbehandler) sidder i møde eller har en samtale. Man skal ringe mellem 9 og 10 om morgenen, og der kan du – hvis du er heldig – få lov at komme igennem”

Borger

ANBEFALING 6 KLARHED OM KONTAKTCENTRETS OPGAVER

Analyseenheden anbefaler, at der på ledelsesmæssigt niveau tages stilling til, hvilke opgaver Kontaktcentret fremover er ansvarlig for at løse. I lyset af organisationsændringen samt de ændrede kontaktmuligheder mellem borger og sagsbehandler som følge af tidligere anbefalinger er der behov for at tydeliggøre, hvilke opgaver Kontaktcentret skal løse fremover.

ANBEFALING 7 INFORMATION OM ÆNDRINGER OG TILGÆNGELIGHED

Analyseenheden anbefaler, at der sættes fokus på samarbejdet mellem medarbejderne i Kontaktcentret og de øvrige relevante medarbejdere på Social- og Beskæftigelsesområdet, således at Kontaktcentret altid har opdateret viden til rådighed om ændringer og altid kan komme i kontakt med en sagsbehandler og andre vigtige informationskilder.

Analyseenheden anbefaler desuden at kontaktinformation til Kontaktcentret og jobcentrets øvrige afdelinger fremgår tydeligt på jobcentrets side under www.fredericia.dk.

DIGITALE MULIGHEDER OG BEGRÆNSNINGER

Langt de fleste af de adspurgte borgere i jobcenteret på Danmarksstræde er glade for at de selv kan booke en tid med en medarbejder, samt at man selv kan vælge hvilken sagsbehandler man vil snakke med. Det giver en følelse af medbestemmelse. Et par af de adspurgte medarbejdere stiller spørgsmålstejn ved, hvorfor selvbookning ikke er alle steder. Nogle få borgere synes det er svært at finde en ledig tid og derved beholde samme medarbejder fra gang til gang.



1. juli 2019 træder en reform af beskæftigelsesindsatsen i kraft, som betyder at selvbooking bliver obligatorisk for jobparate borgere. Jobparate borgere dækker over jobparate kontanthjælpsmodtagere, jobparate modtagere af integrationsydelse, som ikke er i integrationsprogram, sygedagpengemodtagere og sygemeldte i jobafklaringsforløb.

Et problem ifølge medarbejdere og et par af de interviewede borgere er, at der står lokalnummer på sedlen man får udleveret ved standen i modtagelsesområdet. Det kan skabe forvirring hos borgerne ved første samtale, da de i så fald ikke altid er klar over, om de selv skal finde lokalet eller vente på en medarbejder. Da borgere altid bliver hentet af en medarbejder af sikkerhedsmæssige årsager skaber lokalnummer på sedlen unødvendig forvirring hos borgere.

Nogle af borgerne efterspørger et digitalt overblik over de jobåbninger virksomhedsservice har til rådighed, som på nuværende tidspunkt bliver formidlet mundtligt og på en udskrevet liste. Listen, som hænger i modtagelsesområdet på Danmarksstræde kan nogle gange være svær at finde ud af, når der ikke er en medarbejder til stede. Her kunne en form for vejledning eller forklaring hjælpe borgerne videre.

Derudover er det nemmere at registrere ansøgninger, når jobopslagene ligger på Jobnet. Hvis de ikke gør det, skal man som borger udfylde en masse felter manuelt, som kan være tidskrævende.

Det kan være forvirrende for både borgere og medarbejdere, at man til tider skal udfylde formularer digitalt og at man andre gange skal printe og udfylde i hånden. De fleste vil i højere grad gerne kunne udfylde ting digitalt, mens andre kan lide sikkerheden i at printe og aflevere fysisk.

ANBEFALING 8 **LOKALEINFORMATION**

Analyseenheden anbefaler, at lokalnumrene fjernes fra de sedler/kvitteringer borgerne får udleveret ved nummerstanden. Da borgerne skal vente på sagsbehandleren, forvirrer det angivne lokalnummer.

ANBEFALING 9 **JOBÅBNINGER OG OVERBLIK**

Analyseenheden anbefaler, at der etableres en tydeligere og digitalt oversigt over jobåbninger, som er let tilgængelig og appellerer til selvbetjening.



BREVE OG TELEFONTID

I tråd med den tidligere analyse af borgeres møde med jobcentret på Sjællandsgade giver medarbejdere og borgere også i denne analyse udtryk for at breve kan være svære at forstå. Medarbejderne siger eksempelvis således:

"Der er plads til forbedring, når det kommer til breve. Man har gjort noget, men der er nogle ændringer man ikke kan lave ift. systemet, og så bliver brevet lidt kommunalt og tungt" (medarbejder)

"Borgerne bliver bekymrede over det der står i brevene og kan have svært ved at forstå indholdet" (medarbejder)

Yderligere gives udtryk for, at telefontiderne er uhensigtsmæssige og giver anledning til misforståelser. En medarbejder giver udtryk for, at telefontiden godt kan afskaffes, og påpeger, at han/hun alligevel ofte tager telefonen, hvis en borger ringer udenfor telefontiden. Medarbejdere siger eksempelvis:

"Telefontiden er ikke hensigtsmæssig overfor borgerne. Hvis man kun kan ringe i så begrænset en periode, kan der gå for lang tid inden borgeren kan få kontakt" (medarbejder)

I forhold til borgere med høretab, peges på behov for e-mailadresse til direkte henvendelse.

Analyseenheden har i "Analyse af borgerens møde med jobcentret på Sjællandsgade" anbefalet at alle brevskabeloner gennemgås og at telefontider afskaffes og Social- og Beskæftigelsesudvalget har truffet beslutning herom. Begge tiltag er jobcentret derfor i færd med at implementere.



RESUMÉ AF ANBEFALINGER FOR BORGERENS MØDE MED JOBCENTRET PÅ DANMARKSSTRÆDE

BORGERPERSPEKTIV

ANBEFALING 1

Analyseenheden anbefaler, at det første møde har fokus på at definere borgerens jobmål og vejen derhen. Virksomhedskonsulent tilknyttes og første møde varer 60 minutter.

ANBEFALING 3

Analyseenheden anbefaler, at der udvikles en ensartet måde at møde og samarbejde med borgeren på, så borgerne oplever sammenhæng og helhed i møderne med kommunen. Erfaringer og værdier fra 'Flere Skal Med', 'Din Indgang' og den nye koncernorganisering kan bruges hertil

RAMMER

ANBEFALING 2

Analyseenheden anbefaler, at der etableres flere/bedre samtalefaciliteter/-rum som kan reserveres med kort varsel, således at det bliver nemmere for medarbejdere at mødes med borgere i forhold til akutte behov

FAGLIG UDVIKLING

ANBEFALING 4

Analyseenheden anbefaler, at det gøres tydeligt hvilken forberedelse der forventes forud for samtalerne med borgerne – og særligt ved første samtale. Indkaldelsesbreve skal indeholde dagsorden.

ANBEFALING 5

Analyseenheden anbefaler, at der arbejdes mere med at gøre forventningerne til medarbejderne tydeligere, således at det er klart, hvad man som medarbejder skal lykkes med

LEDELSE OG ORGANISERING

ANBEFALING 6

Analyseenheden anbefaler, at der bliver skabt et overblik over, hvilke opgaver Kontaktcentret skal løse fremover der bliver skabt en procedure, som sikrer at kontaktcentret altid er informeret om ændringer

ANBEFALING 7

Analyseenheden anbefaler, at Kontaktcentret altid har opdateret viden til rådighed om ændringer og om sagsbehandlingernes tilgængelighed

ANBEFALING 8

Analyseenheden anbefaler, at lokalenumrene fjernes fra de sedler/kvitteringer borgerne får udleveret ved nummer-standeren

ANBEFALING 9

Analyseenheden anbefaler, at der etableres en tydeligere og digital oversigt over jobåbninger, som er let tilgængelig og appellerer til selvbetjening





FREDERICIA KOMMUNE ANALYSEENHEDEN

