

# BORGERENS MØDE MED JOBCENTRET PÅ SJÆLLANDSGADE



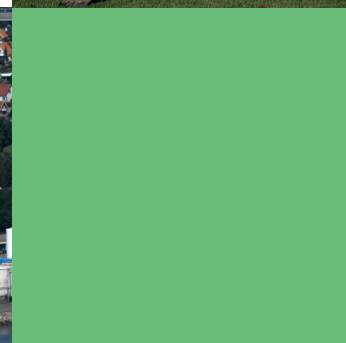
## INDLEDNING

**DETTE ER DEN FØRSTE** af en række analyser af arbejdsmarkedsområdet i Fredericia Kommune fra Analyseenheden. Byrådet besluttede i april 2018 at oprette en analyseenhed, der gennem en række analyser har til formål at styrke tilliden til jobcenteret, skabe en klar retning for arbejdsmarkedsområdet samt rekruttere og fastholde dygtige medarbejdere. Analyseenheden er etableret som en selvstændig enhed under kommunaldirektøren og består af en leder, som er hentet ind eksternt samt fire konsulenter, der er ansat i afdelingerne Voksenservice og Økonomi.

Analyseenheden vil løbende offentliggøre analyser, som kortlægger en række temaer inden for beskæftigelsesindsatsen. Temaerne er udpeget af byrådet gennem drøftelse på byrådsmøde samt interviews med byråds-

medlemmerne. Analyserne vil blive offentliggjort på Fredericia Kommunes hjemmeside.

I denne analyse præsenteres resultaterne af analyse af borgernes møde med den del af jobcenteret, der ligger på Sjællandsgade. Fokus er på borgernes oplevelse og dermed i mindre grad på medarbejdernes oplevelse og de lovgivningsmæssige rammer for et fagligt serviceniveau. Analysen efterfølges af en analyse af borgernes møde med jobcenteret på Danmarksstræde.



# FUND FRA ANALYSEN

## DET FUNGERER GODT:

- **NÅR JOBGUIDERNE** i jobbutikken giver en personlig velkomst og imødekommer borgernes umiddelbare behov og spørgsmål.
- **AT MEDARBEJDEREN** har mulighed for at holde møder med borgeren både i og udenfor jobcenteret efter borgerens behov.
- **NÅR BORGEREN FØLER** at medarbejderen arbejder med borgeren mod et fælles mål.
- **NÅR MEDARBEJDEREN BELYSER** borgerens forløb, så borgeren kan forstå hvad der sker og kan komme til at ske.
- **NÅR BORGEREN KAN FÅ** en bisidder eller partsrepræsentant med, hvis borgeren har behov for det.

## DET FUNGERER MINDRE GODT:

- **NÅR BORGEREN** selv skal finde vej i jobcenteret. Sagsbehandler bør i stedet hente borgeren.
- **'KASSETÆNKNING'** når borgeren føler sig sat i en bås, og der ikke bliver set på individuelle behov og muligheder.
- **NÅR MEDARBEJDEREN VISER MISTILLID** til borgerens incitament for at være i jobcenteret.
- **NÅR BORGEREN** føler sig overhørt og at sagsbehandleren ikke tror på borgeren.
- **NÅR BORGEREN IKKE** kan forstå brevene fra jobcentret.
- **NÅR MEDARBEJDEREN IKKE HAR TID** til at sætte sig ind i borgerens sag inden et møde eller overholde notatpligten.
- **DER ER BEHOV FOR** et tættere samarbejde både internt i jobcenteret, men også til andre afdelinger i kommunen.
- **FOR MANGE UNØDIGE** sagsbehandlerskift

## HVAD ER SERVICE? OG HVORFOR ER DET SÅ VIGTIGT?

**SERVICE ER EN** oplevet værdi. Det er borgerens oplevelse af kommunens evne og villighed til at løse borgerens problemer. En service består af en række elementer, som alle er med til at give en samlet oplevelse. Elementerne består af:

### **BERØRINGSPUNKTER:**

Det er borgerens kontakt med jobcenteret. Det kan være hjemmesiden, skiltning, breve, telefonopkald, standen ved modtagelsen, en samtale med sagsbehandleren, mm.

**PRODUKTET** er i dette tilfælde et forløb i jobcentret eller en given ydelse. Her er det vigtigt, at borgeren kan se en mening med det forløb eller den ydelse han/hun får. Da service er en oplevet værdi, er den også subjektiv. Hver borger har en individuel oplevelse af jobcentret. Ved en god service er det derfor vigtigt at tage udgangspunkt i borgernes oplevelse af ovennævnte elementer. Det er vigtigt med en god forståelse for borgerens rejse i forløbet med henblik på berøringspunkter og 'produkt', da det er den del af oplevelsen man kan gøre noget ved.

**EN SERVICEPAKKE** består i at beskrive, hvad en borger kan forvente på sin rejse i jobcentret og hvad man som medarbejder skal være opmærksom på for at kunne yde en god service. Det er en strategisk forståelse for og planlægning af den oplevelse, jobcenteret gerne vil have at borgeren har efter et endt forløb.

**I DENNE ANALYSE** har vi lagt vægt på at belyse borgerens oplevelse af vigtige berøringspunkter ud fra et praktisk og et følelsesmæssigt perspektiv. Der er ved dataindsamling til analysen blevet interviewet 9 borgere, 3 pårørende, 3 medarbejdere og 2 borgervejledere.

Hovedvægten af de interviewede borgere har erfaring med forløb på sygedagpenge med overgang til kontanthjælp. Da alle interviewede borgere har været tilknyttet jobcentret på Sjællandsgade er der primært lagt vægt på oplevelsen i dette jobcenter.

I 2017 blev der afholdt i alt 10.589 borgersamtaler/møder mellem borgere og jobcentret på Sjællandsgade. Heraf var de 445 møder i rehabiliteringsteamet. I 2018 har der frem til september måned været afholdt 5.316 borgersamtaler/møder på adressen, hvoraf de 218 har været i rehabiliteringsteamet.

Denne analyse bliver suppleret af en tilsvarende analyse af jobcentret på Danmarksstræde og borgere tilknyttet her.

# ANBEFALINGER TIL KVALITETS- UDVIKLING AF SERVICENIVEAU FOR BORGERE I JOBCENTRET PÅ SJÆLLANDSGADE

På baggrund af analysens fund har Analyseenheden følgende anbefalinger til at udvikle borgerens møde med jobcentret på Sjællandsgade:

- **EN STRATEGISK UDBREDELSE** af det gode møde med borgeren på tværs af jobcenterets afdelinger.
- **FORMALISERING AF SAMARBEJDE** med andre kommunale afdelinger bl.a. Voksenservice om eks. bostøtte, Din Indgang, Udsatteteamet og Familieafdelingen.
- **FOKUS PÅ AT SKABE** en læringsbaseret kultur, hvor bl.a. afgørelser fra Ankestyrelsen efterfølgende implementeres i praksis.
- **SKÆRPELSE AF OPMÆRKSOMHEDEN** på regler for notatpligt og journalisering. Der udformes journalnotater ved alle typer af kontakt med borgerne.
- **ALLE STANDARDBREVE UDFORMES** på ny. I arbejdet inddrages borgere og borgervejlederne.
- **TELEFONTIDER AFSKAFFES**, så sagsbehandler er tilgængelig inden for almindelig arbejdstid.
- **ALLE BREVE OG MAILS** påføres sagsbehandlers mail og telefonnummer.
- **ALLE HENVENDELSER TIL** jobcentret besvares inden for 24 timer.
- **ALLE SERVICEMÅL FOR** henvendelser til jobcentret offentliggøres på Fredericia Kommunes hjemmeside.
- **JOBCENTRET SKAL SIKRE**, at alle samtaler afholdes, så borgerens ret til beskyttelse af personfølsomme oplysninger og regler om tavshedspligt er overholdt.



## ALLE ER FORSKELLIGE

**BLANDT DE INTERVIEWEDE** borgere er der en fælles følelse af at blive sat i en kasse, hvor der ikke bliver taget højde for individuelle behov.

Som en borger beskriver, kan to personer med samme diagnose have vidt forskellige muligheder og behov.

Det kan være en styrke, at man som sagsbehandler sidder med en viden og ekspertise indenfor et specifikt felt som for eksempel depression, men derudover skal man være bevidst om at et sygdomsforløb med en depression kan være forskelligt fra person til person.

## FORSTÅELSE FOR BORGERENS FØLELSMÆSSIGE TILSTAND

**MANGE MENNESKER** undergår en stor omvæltning i deres liv i den periode de er i et jobcenter. Det kan være på grund af sygdom eller et skift fra en hverdag til en anden. Det at komme i jobcenteret kan være et stort nederlag i sig selv på grund af samfundets normer når det kommer til at være arbejdsløs, og man har derfor en følelsesmæssig sårbarhed fra start, som en borger beskriver:

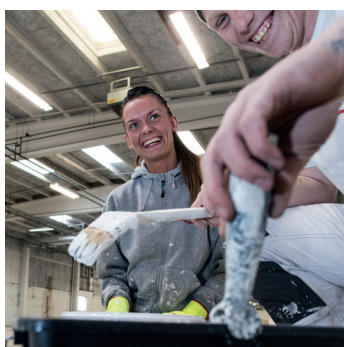
*"Jeg elsker at arbejde. Det er et stort nederlag for mig, at jeg ikke kan arbejde".*

Flere borgere beskriver, hvordan angsten og uroen vokser, når de modtager breve fra jobcenteret eller skal til en samtale. Følgerne kan være, at de ikke kan sove om natten, at

de føler sig pressede eller bliver direkte stressede over situationen. En stor del af de interviewede borgere føler, at de sidder fast i systemet og ikke selv har nogen indflydelse på udfaldet. De ender i sidste ende med at miste motivationen til forandring.

Følelsen af at være fanget i det offentlige system går igen ved én af de adspurgte borgere:

*"Jeg føler jeg går inde i et hamsterhjul. Nogle gange bliver jeg rykket ned i hamsterhjulet og så skal der andre undersøgelser igang. Jeg tænker bare, at så er jeg nok 30, når de undersøgelser er slut"*  
(Borger, 25 år)





## DÅRLIGE ERFARINGER FRA BORGERNE

**ALLE DE** interviewede borgere undtagen én har på et tidspunkt i deres forløb følt sig dårligt behandlet i det personlige møde med medarbejdere i jobcenteret. Mange af dem har følt, at de er blevet talt ned til og at medarbejderen ikke har haft respekt for vedkommende og den situation de står i, som to udtaler sig:

*"Det virker som om de siger 'hvis ikke du gør, som jeg siger, så fuck dig'" (Borger)*

*"Jamen du kan jo bo ved din mor. Det er jo kun 2,5 år' Hvor er den respekt henne? Det er jo et andet menneske du sidder overfor".*

Et gennemgående problem for de adspurgte borgere er, at de ikke føler sig lyttet til eller troet på. Det handler både om en mistillid fra medarbejderne om borgernes incitament for at være i jobcentret, og at borgernes behov og mening ikke bliver taget i betragtning, når borgerens forløb skal planlægges:

*"Jeg har prøvet at fortælle, hvordan jeg kommer bedre igennem det. Det er der bare ikke blevet lyttet til. Når der ikke bliver lyttet, så opgiver man" (Borger)*

*"Hun (sagsbehandler) har nogle regler hun følger, og så makker du ret. De har svarene på forhånd. Du får ikke noget ud af møderne. De er her ikke for at hjælpe dig. Man bliver presset i arbejde før man har brug for det" (Borger)*



## GODE ERFARINGER FRA BORGEREN

**HALVDELEN AF** de interviewede borgere har gode erfaringer med medarbejdere i jobcentret. Mange af de gode erfaringer grunder i følelsen af at medarbejderen er på samme side af sagen som borgeren og at der er et fælles mål. Hvis der er noget som ikke kan lade sig gøre, kommer medarbejderen med andre muligheder, som borgeren kan se sig selv i. Det handler om anerkendelse for

borgerens indsats og en tro på at borgeren kan lykkedes i svære tider.

*"Jeg tror også på, at når hun er en, der skriver det ned, at hun så også prøver at hjælpe mig med at opfylde det. At vi skal finde en løsning på det. Nu prøver vi det og hvis ikke det går, så finder vi en løsning"* (Borger)

## DET GODE MØDE MED BORGEREN

**PÅ BAGGRUND AF** interviews med borgere og medarbejdere samt udtalelser og anbefalinger fra borgervejlederne er det muligt at pege på elementer, der skaber det gode borgermøde.

Borgeren skal have en oplevelse af, at blive taget godt imod på jobcentret, at der bliver lyttet til vedkommende, at borgeren er med til at træffe beslutninger og at det er muligt at finde alternative løsninger, hvis ikke den oprindelige plan holder.



Medarbejderne skal besidde professionel empati og acceptere borgerens oplevelse af forløbet. Ligeledes skal medarbejderen have fokus på at opbygge en relation til og tillid fra borgeren og medarbejderen skal hjælpe

borgeren med at forstå forløbet i jobcentret.

Analyseenheden anbefaler, at der sker en strategisk udbredelse af det gode møde med borgeren på tværs af jobcentrets afdelinger.

## VIDENSDELING OG ET TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

**BÅDE BORGERE**, borgervejledere, borgerguider og medarbejdere ser en udfordring i, at afdelingerne på tværs af jobcentret og i kommunen generelt ikke arbejder mere sammen. Der er begrebsforvirring mellem forskellige fagområder, og forskellige holdninger til, hvordan man håndterer borgersager, hvilket kan få borgere til at føle sig kastet rundt i systemet. Medarbejderne kan også have svært ved at danne sig et overblik over initiativer i kommunen, som kan

være relevante for deres arbejde.

Med henblik på at sikre en bedre koordinering i borgernes sager anbefaler Analyseenheden, at der igangsættes en række initiativer. Det kan eksempelvis være netværksgrupper til videndeling, temadage for en fælles forståelse af begreber og et bedre overblik over involverede medarbejdere i en borgersag, hvor der er muligt.

## FORLØBET I JOBCENTERET

### SAGSBEHANDLER:

Beskæftigelsesindikatorprojektet (BIP) viser, at sagsbehandlerens tro på, at udsatte borgere kan komme i job er den mest betydende faktor i borgerens forløb i jobcentret.

Sagsbehandlerens ageren i mødet med borgeren har derfor stor betydning for udfaldet af borgerens forløb. En borgervejleder og en pårørende har en

oplevelse af, at sagsbehandlerne har for høje sagstal. Der er en generel opfattelse af, at sagsbehandlerne ikke har forberedt sig inden en samtale eller har sat sig nok ind i en borgers sag ved første møde:

*"Føler hele tiden, jeg bliver mødt af en mur, når jeg skal svare på de samme spørgsmål. Nu har jeg været her i to år og I ved stadigvæk ikke, hvad det er der sker".*



*“Jeg ville ikke have noget imod at vente 10 minutter over tid, hvis jeg så vidste, at når jeg kom ind, så var hun velforberedt”* (Borger)

Fire borgere er blevet frustreret over, at sagsbehandler eller jobkonsulent ikke er mødt op eller har gjort som aftalt:

*“Hvis der skal være så store konsekvenser for borgeren, skal sagsbehandler også holde sin del af aftalen”* (Borger)

### SAGSBEHANDLERSKIFT:

Mange af de interviewede borgere har oplevet en frustration ved sagsbehandlerskift, da de har følt at det har været et tilbagefald at skulle sætte en ny sagsbehandler ind i sin situation.

Der har været en forståelse for nogle af skiftene, mens andre har vakt undren. BIP har dokumenteret at et sagsbehandlerskifte



reducerer jobchancen med 22%. Sagsbehandlerskift er umulige helt at undgå, men bør ifølge BIP begrænses. Ved skift er det vigtigt at være opmærksom på, hvad der går tabt, når en borgers sag går fra en sagsbehandler til en anden.

En af borgervejlederne noterer dog, at man ikke altid skal være lukket overfor sagsbehandlerskift, da det kan være svært at have en borger i lang tid, hvis man er kommet skævt ind på hinanden.

## RESPEKT FOR OG HÅNDTERING AF FAGLIGE VURDERINGER

**SAMTLIGE AF DE** interviewede borgere har oplevet at erklæringer fra læger, speciallæger eller psykologer er blevet underkendt. Mange af borgerne føler, at det er formålsløst at indhente udtalelser, når der alligevel ikke bliver lyttet. I nogle tilfælde har borgere følt, at det kun er en selektiv del af udtalelsen, der er blevet brugt i en beslutning og at efterfølgende afgørelse har været på et forkert grundlag.

*“Hun (sagsbehandler) sagde, at jeg skulle ud og arbejde igen fuldtid, og så sagde jeg, jamen, når jeg ikke kan arbejde fuld tid, så kan jeg ikke se hvordan I skal presse mig ud i det. Så sagde hun, jamen, så er vi jo alle sammen blevet klogere på din sygdom. Jeg har sagt nede på sygehuset, at jeg gerne ville ud og arbejde igen, og det har vi haft en lang snak om. Der sagde han (overlægen), at der går lige nødtødt tre dage og så er du sygemeldt i minimum tre måneder igen”* (Borger)

Dette punkt behandles yderligere i en senere analyse

# EN FORSTÅELSE FOR BORGERENS RET

**BORGERVEJLEDERNE** sætter spørgsmålstegn ved, hvor vidt den enkelte borger kender sine rettigheder og ved hvor man går hen, hvis man vil klage. Et par borgere bekræfter denne tvivl, da de ikke har vidst hvordan man kunne klage i forhold til en sagsgang eller sagsbehandler.

Ved ansøgning om aktindsigt har nogle af de interviewede borgere oplevet fejl ved udlevering af papirer. Der har for eksempel manglet visse papirer og en borger har prøvet at modtage papirer som vedrørte en anden borger.

Både borgere og borgervejledere mener ikke, at man opsamler erfaringer fra tidligere sager i Ankestyrelsen, når man skal træffe nye beslutninger. Det er opfattelsen, at mange af de sager, som bliver sendt til Ankestyrelsen ligner hinanden, selvom

borgere har fået medhold i lignende sager før.

For nogle af borgerne har en bisidder eller partsrepræsentant været altafgørende for deres forløb i jobcenteret. En borger har ikke følt at partrepræsentanten er blevet respekteret som en aktiv del af forløbet. Det er vigtigt med en klar oplysning til borgeren omkring handlemuligheder i forhold til bisidder og partsrepræsentant.

**ANALYSEENHEDEN ANBEFALER**, at der sættes fokus på faglig udvikling og læring i jobcentret. Det kan eksempelvis være, at der er en tydelig arbejdsgang i jobcentret for håndtering af Ankestyrelsens afgørelser, herunder implementering af ny praksis på baggrund af en afgørelse fra Ankestyrelsen.

## REFERATER OG JOURNALNOTATER

**IFØLGE LOV** om offentlighed i forvaltningen er offentlige myndigheder underlagt notatpligt, når der fremkommer oplysninger, som kan have betydning for sagens afgørelse (§ 13).

Der er ifølge borgere og borgervejledere ikke altid blevet lavet referater ved personlige samtaler. Ved telefoniske opfølgning bliver notatpligten heller ikke altid overholdt. Dette kan gøre, at der kan forekomme misforståelser i forhold til, hvad der er blevet talt om. To borgere har oplevet, at der er blevet lavet alvorlige fejl i referaterne, som de mener har haft konsekvenser for deres videre forløb. Fejlene er ved påtegning ikke blevet rettet i

selve dokumentet. Der er i stedet lavet et bilag med borgeres kommentarer. Det er dog borgernes oplevelse at disse bilag ikke bliver læst, da de bliver konfronteret med samme fejl igen og igen, når nye personer læser op på deres sag. De afgørende fejl følger dem derved gennem hele deres forløb.

*”Jeg har forlangt, at når jeg har været til møde og sagsbehandler skriver i min sag, at hun skal sende det til mig. Hun skal ikke sidde og skrive noget, som ikke passer”.* (Borger)

Analyseenheden anbefaler, at opmærksomheden på reglerne om notatpligt og journalisering skærpes i jobcentret, således at der

ikke opstår tvivl eller uenighed mellem borger og jobcentret. Ligesom borgervejlederne anbefaler Analyseenheden, at journalnotater skal være beskrivende, faktuelle og ikke subjektivt fremstillet

Skærpelsen kan blandt andet omfatte, at der fremadrettet laves journalnotater på alle henvendelser fra borgere med aktive sager, eksempelvis telefonopkald. Undtaget herfra kan være henvendelser af administrativ karakter, eksempelvis ved aftale af møde, ol.

## VENTETID OG UVISHED

**DET KAN VÆRE** vanskeligt for en borger at bevare motivationen med lang ventetid. En ting er ventetiden i sig selv, men ifølge de interviewede borgere er det hårdeste at vente i uvished:

*”Det er forfærdeligt at leve med en uvished. Jeg skal bare forholde mig til, at lige pludselig kommer der et brev. Sidste gang havde jeg*

*kun 14 dage til at finde en ny lejlighed”*  
(Borger)

Et andet aspekt er når borgeren ikke forstår ventetiden. En borger står uforstående overfor, at hun først fik brev om indkaldelse til første samtale i et jobafklaringsforløb tre måneder efter overgangen til jobafklaringsforløbet var sket.

## BREVE

**BORGERVEJLEDERNE BRUGER** mange timer på at forklare breves indhold over for borgerne. De anbefaler, at det mest nødvendige skal beskrives skarpt og uden fagbegreber, så den almindelige borger kan forstå det.

Borgerguiderne i jobbutikken hjælper også borgere med at forstå breve fra jobcenteret. De oplever blandt andet, at borgere har været frustreret over at modtage et brev en fredag eftermiddag, hvor alle er gået på weekend.

En borger har oplevet både at modtage et brev om genoptagelse af sygedagpenge og et brev om ophør af sygedagpenge på samme dag. Denne dag var en fredag eftermiddag. Nogle borgere oplever indkaldelsesbrevene som trusler med sanktioner hvis man ikke

dukker op:

*”Man skal ikke føle, at det er politiet der skriver og at du skal ind til en afhøring. Det er meget autoritært”*

**ANALYSEENHEDEN ANBEFALER**, at alle standardbreve udformes på ny med udgangspunkt i borgernes forståelse af budskabet. Breve skal være letforståelig for alle målgrupper og henvisninger til lovgivning anføres sidst i breve. I arbejdet inddrages både borgere og borgervejlederne.

## UNDGÅ FAGSPROG

**DER ER BRUG FOR** at medarbejdere kan oversætte fagsproget for borgerne. Jobcentret skal stille sig selv i borgerens sted og stille følgende spørgsmål: Hvor meget skal jeg vide som borger, og hvordan forstår jeg det bedst?

*"Når man modtager breve fra kommunen med ordet 'underretning' for eksempel, så tænker man bare 'fuck! Hvad står der?' Man skal kalde det noget andet"*

*"Der er noget i den måde man skriver på, altså sproget. Jamen, så skriv det dog på dansk i stedet for alle de der forfinede ord"*

## TELEFONSAMTALER

**MANGE AF DE** interviewede borgere har dårlig erfaring med telefonsamtaler. De forklarer:

*"Over telefonen har man ingen beviser, som man har på skrift. Når det er mundtligt, er det påstand mod påstand. Så vil jeg hellere have det på papir"*

*"Det er så galt, at kommunen ikke må ringe til mig. De siger alle mulige mærkelige ting i telefonen, og når jeg så kommer til et møde, så står de ikke ved, hvad de har sagt"*

Citaterne og en generel oplevelse fra borgerne tyder på, at en af grundene til at borgere ikke ønsker samtaler over telefonen er på grund af et tillidsbrud, hvor manglen på dokumentation kan være afgørende for udfaldet af det fortsatte forløb. Både borgere og borgervejledere oplever, at der ikke bliver taget journalnotater efter telefonsamtaler.

Borgere som står i en svær situation, kan også have svært ved at tale for egen sag uden at der er en partsrepræsentant til stede.

En medarbejder føler ikke at borgerne bruger telefontiden så meget, mens borgervejleder stiller spørgsmålstejn ved, om telefontiden er lang nok.

**ANALYSEENHEDEN ANBEFALER**, at også telefoniske henvendelser fra borgere fremover indgår i notatpligten, således at der efter en telefonsamtale laves et kort journalnotat over samtalens indhold.

Herudover anbefaler Analyseenheden desuden at telefontiderne afskaffes, således at borgere kan kontakte deres sagsbehandler inden for almindelig åbningstid i jobcentret. Med afskaffelse af telefontid vil kontakten være styret af borgerens behov frem for jobcentrets behov.

## MAILS

**TRE AF DE** adspurgte borgere synes mailkorrespondancer fungerer godt. Det gør de blandt andet fordi at kommunikationen er konkret, i et sprog de forstår og med en hurtig svartid.

De kan godt lide at bruge mails til at stille spørgsmål til sagsbehandler, og hvor sagsbehandler kan stille spørgsmål tilbage. Ifølge en medarbejder kan nogle borgere godt lide at kommunikere over mail, men det er ikke hendes indtryk, at det er så mange.

## KONTAKT TIL SAGSBEHANDLER

**EN BORGERVEJLEDER** har indtryk af, at man ikke giver mailadresser til borgerne. Det betyder, at de ofte ikke ved, hvor de skal henvende sig. Derudover er indtrykket, at der heller ikke altid står navn eller telefonnummer på sagsbehandler i brevene. Omstillingen/kontaktcenteret bruger derfor ressourcer på at snakke med borgere, som ikke ved, hvem de skal snakke med.

En medarbejder beskriver dog, at borgere får sagsbehandlers telefonnummer ved overdragelse fra sygedagpenge, og at der i det forberedende skema både er noteret

telefonnummer og mail.

**MED HENBLIK PÅ** at sikre, at alle borgere ved, hvordan de kan få kontakt til deres sagsbehandler anbefaler Analyseenheden at det sikres, at alle standardbreve samt mails påføres sagsbehandlers mailadresse og telefonnummer.

Ligeledes anbefaler Analyseenheden at kommunikationskanalerne øges, således at borger for eksempel har mulighed for at sende sms til sagsbehandler.

## HENVENDELSE INDENFOR 24 TIMER

**DER ER BLANDET** blandt de adspurgte borgere, når det kommer til svartid ved henvendelser. Én borger mener ikke at tiderne bliver overholdt, mens andre for eksempel har gode erfaringer med svartider over mail.

En medarbejder vender tilbage i løbet af dagen så vidt muligt, hvis en borger for

eksempel har ringet uden for telefontiden. Hvis det er meget vigtigt uden for telefontiden, kan kontaktcenteret sende en mail til sagsbehandler og gøre dem opmærksomme på det.

Ifølge en borgervejleder fungerer en hurtig kvittering for modtagelse godt ved henvendelser fra borgerne. Hurtig kvittering kan



forebygge unødvendige bekymringer hos borgerne. Det samme gælder ved opkald. Ved hurtig tilbagemelding behøver det ikke at være et endeligt svar, men kan også være en bekræftelse på, at man har fået beskeden og arbejder på sagen.

**ANALYSENHEDEN ANBEFALER**, at der indføres en servicestandard, hvor borgeren

## DET FYSISKE JOBCENTER

**MODTAGELSEN DE SENESTE ÅR** har man arbejdet meget med modtagelsesområdet på Sjællandsgade. Målet har været at skabe en åben og hyggelig atmosfære. Et par af de interviewede borgere har haft positive bemærkninger til modtagelsesområdet på Sjællandsgade på grund af den personlige modtagelse. I forhold til modtagelsesområder generelt og ikke specifikt på Sjællandsgade, har et par negative noteringer været, at det er godt med muligheden for computer, men at det kan være grænseoverskridende at sidde ved computere i et åbent rum, hvor alle kan se hvad man laver.

Et par borgere har været vidne til, at der er

kan forvente svar senest 24 timer efter henvendelse til jobcentret og at alle servicestandarder offentliggøres på Fredericia Kommunes hjemmeside. Ved længere fravær blandt medarbejdere sikres en arbejds gang, således at kollegaer eks. kan tjekke indgående mails og telefon bliver viderestillet til kollega eller vagttelefon.

blevet holdt samtaler i modtagelsesområdet, hvor borger og sagsbehandler har snakket om personlige ting. En borger har i et venteområde kunne høre sagsbehandlere snakke sammen om andre borgere, hvor døren indtil sagsbehandlerne ikke var lukket:

*"Jeg er jo selv sådan en person. Hvad siger de så om mig?" (Borger).*

**ANALYSENHEDEN ANBEFALER**, at samtaler altid afholdes så borgerens ret til beskyttelse af personfølsomme oplysninger og regler om tavshedspligt er overholdt.

Det er jobcentrets ansvar at sikre, at reglerne overholdes.



## LOKALERNE PÅ SJÆLLANDSGADE

**BLANDT DE** interviewede medarbejdere er der en generel holdning til at jobcenteret i Sjællandsgade er slidt og har brug for en kærlig hånd. Der er buler og pletter på gulvtæpperne, som borgere til tider bemærker, og arbejdsklimaet i nogle af lokalerne er 'usselt', som en medarbejder beskriver det.

Der har i lang tid været snak om, at jobcenteret på Sjællandsgade skulle flytte og der er derfor ikke prioriteret renovering af lokalerne.

*"Der er ikke, fordi det er hyggeligt"*  
(Medarbejder)

## KILDER

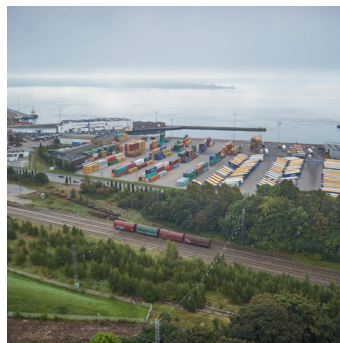
Rosholm, Michael m. fl. (2017) Sagsbehandlerens betydning for udsatte borgers jobchancer. Hovedpointer fra Beskæftigelsesindikator Projektet (BIP), Væksthusets Forskningscenter

Nielsen, Louise Overby (2018) "Fordi det er jo en meget lang proces" En undersøgelse af udsatte arbejdsløse og deres håndtering af tid. Institut for Sociologi og Socialt arbejde ved Aalborg Universitet



# SERVICEPAKKE MAN KAN SOM BORGER FORVENTE:

- ... **AT BLIVE GODT** modtaget af jobcenteret, 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 HENVENDELSER** besvares eller kvitteres indenfor 24 timer
- ... **AT BLIVE** klart informeret om muligheder 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 henvendelser og svar på ofte stillede spørgsmål på Frederica Kommunes hjemmeside

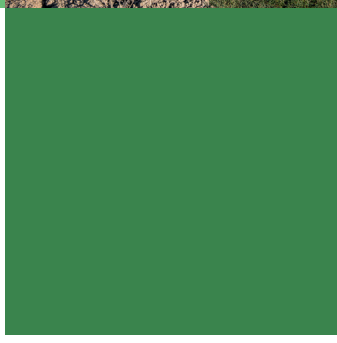






# FREDERICIA KOMMUNE

## ANALYSEENHEDEN



Gothersgade 20 - 7000 Fredericia  
Tlf.: 7210 7000  
kommunen@fredericia.dk  
[www.fredericia.dk](http://www.fredericia.dk)

**Fredericia  
Kommune**

