

BORGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE AF JOBCENTER RANDERS

UDTALELSE FRA ARBEJDSGRUPPEN

Byrådet i Randers Kommune har iværksat en borgertilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Randers. Som en del af forløbet er der nedsat en arbejdsgruppe med deltagelse af en række faglige organisationer og erhvervsorganisationer, praktiserende læger, repræsentanter for Handicaprådet og Udsatterrådet samt ledere og medarbejdere fra jobcenteret.

Arbejdsgruppen har over en møderække drøftet resultaterne af undersøgelsen, og fremsender denne udtalelse til Byrådet i Randers Kommune.

Undersøgelsen giver et nuanceret billede af tilfredsheden hos de borgere, som er i kontakt med Jobcenter Randers. Det er tydeligt at tilfredsheden varierer ganske meget både inden for og på tværs af de forskellige målgrupper og ydelsesgrupper. Der er mange borgere, som er tilfredse eller meget tilfredse med jobcenteret (54 procent). Men det er desværre også værd at bemærke, at der er mange, som er utilfredse eller meget utilfredse (28 procent). Et af de mønstre, der ses af undersøgelsen, er, at tilfredsheden generelt er dårligere blandt borgere i lange forløb end blandt borgere i korte forløb.

Det kan næppe undgås, at der er borgere, som får en dårlig oplevelse i samspillet med jobcenteret, fordi der uundgåeligt træffes beslutninger, som ikke imødekommer borgernes ønsker. Det er dog arbejdsgruppens opfattelse, at andelen af (meget) utilfredse borgere er højere end det kunne ønskes, og at det bør være et mål at få andelen nedbragt. Årsagerne til lav(ere) tilfredshed kan delvist afspejle strukturelle forhold herunder de rammer, der følger af den nationale beskæftigelseslovgivning. Omvendt er det arbejdsgruppens vurdering, at den lave tilfredshed hos nogle borgere ser ud til at have rod i forhold, som kan forbedres inden for de eksisterende rammer.

Der er grund til at have en særlig opmærksomhed omkring borgere i langvarige forløb. Undersøgelsen viser, at næsten 4 ud af 10 borgere med forløb på to år eller mere angiver at være utilfredse eller meget utilfredse med Jobcenter Randers – og i nogle ydelsesgrupper gælder dette for mere end halvdelen af deltagerne. Der kan være mange individuelle årsager til, at borgerne svarer, som de gør. Men arbejdsgruppen finder, at den udbredte utilfredshed hos borgere i lange forløb også afspejler strukturelle problemstillinger, som bør adresseres og tages alvorligt. Det er nærliggende, at indsatsen over for borgere i lange forløb bør tilrettelægges anderledes end for borgere i korte forløb.

Borgere i langvarige forløb befinder sig i en uafklaret situation og har ofte en grundlæggende usikkerhed om deres fremtidsudsigter. Undersøgelsen illustrerer, at mange af disse borgere har dårlig trivsel og/eller er pessimistiske ift deres fremtid. Det kan skyldes mange ting, som ikke nødvendigvis har noget med jobcenteret eller deres jobsituation at gøre. Arbejdsgruppen finder, at Jobcenter Randers bør have størst muligt fokus på at understøtte god kvalitet i de lange forløb, herunder at sagerne afsluttes så hurtigt, som det praktisk og under hensyn til lovgivningen er muligt. Der bør etableres bedre viden om, hvordan de lange forløb faktisk ser ud samt bedre viden om, hvilke forhold, der er har betydning for, at sagerne trækker ud.

Én af de ting, der springer i øjnene, er oplevelsen hos mange borgere af, at samspillet med Jobcenter Randers i høj grad beror på, hvilken sagsbehandler eller jobkonsulent, man møder. Det tyder på, at borgerne ikke altid har en oplevelse af at møde en organisation, hvor alle agerer på nogenlunde samme måde. Arbejdsgruppen mener ikke, at det bør være sådan.

Desuden er det værd at notere, at en relativt stor andel af borgere både i survey og fokusgruppinterview vurderer, at jobcentrets fysiske og æstetiske rammer kan opleves sterile og uimødekomende. Arbejdsgruppen opfordrer til, at der ses nærmere på muligheden for at forbedre forholdene for både borgere og medarbejdere. Det kan fx omfatte ændringer i ankomst- og venteområder, så borgerne føler sig mere velkomne, men også forbedringer i skiltning, så det er lettere at finde vej samt tiltag, der kan forbedre tilgængeligheden for borgere med fysiske funktionsnedsættelse.

Konkrete forslag vedr. muligheden for kortere forløb

Byrådet har besluttet, at udtalelsen skal indeholde forslag til ændringer til de typiske forløb, herunder forslag til kortere forløb i det omfang lovgivningen giver et kommunalt råderum. Arbejdsgruppen skal have særligt fokus på de lange forløb over 2 år.

Indledningsvis bemærker arbejdsgruppen at det både er vigtigt at arbejde med at forkorte de lange forløb, men tilsvarende forebygge at forløbene bliver lange. De fleste forslag i nedenstående vil således både kunne bidrage til at reducere forløbslængden og forebygge at sagerne bliver langvarige.

1. Tilførsel af ressourcer til langvarige sager

I forlængelse heraf er arbejdsgruppens forslag til byrådet, at man tilføjer områderne med de langvarige sager ressourcer, således at man kan tilbyde borgerne en mere håndholdt indsats, med tættere kontakt til sagsbehandler. Dette vil medføre, at der ikke vil opstå ventetid i sagsbehandlingen i samme omfang som på nuværende tidspunkt, og derved at borgerne hurtigere genindtræder på arbejdsmarkedet, eller kan bevilges fleksjob eller førtidspension. Konkret foreslår arbejdsgruppen, at den enkelte sagsbehandlers sagsantal nedsættes, således at vedkommende, i højere grad, har mulighed for tæt kontakt til den enkelte borger samt de øvrige parter, som er involveret fx egen læge, psykiatri, Rusmiddelcenter, arbejdsgiver mv.

Dette vil medføre at der kan handles i sagen, efterhånden som behovet opstår, herunder fx henvise til tilbud, afslutte indsatser, indhente nye oplysninger, udarbejde beskrivelser, drøftelser med egen læge mv. Der vil samtidigt kunne opnås en tættere relation mellem sagsbehandler og borger. Desuden vil sagsbehandler i højere grad være tilgængelig efter borgers behov. Dette vil medføre, at sagerne hurtigere kan afsluttes, og at borgerne vil opleve en højere grad af tilfredshed med deres forløb. Desuden vil det medføre en besparelse på udgifterne til overførselsindkomst, administration og de beskæftigelsesrettede tilbud.

2. Eftersyn og fokusering af tilbudsviften

I arbejdet med at forkorte varigheden af forløb i Jobcentret er det vigtigt at sikre, at Jobcentret har den rette tilbudsvifte, sådan at den enkelte borger kan få det rette tilbud på det rette tidspunkt.

Arbejdsgruppen foreslår derfor, at der foretages en kvalitativ gennemgang af den nuværende tilbudsvifte med henblik på, at der er det rette fokus på kvalitet og effekt af tilbuddene. Arbejdsgruppen peger på en række tilbud, som med fordel kan overvejes tilført til den nuværende tilbudsvifte, jf. nedenfor. Formålet er dog ikke at udvide den samlede tilbudsvifte, men at sikre at tilbuddene har den rette kvalitet og giver det bedste grundlag for, at borgernes behov imødekommes. Det indebærer også, at mulighederne for enkeltkøb af tilbud til borgere med specialiserede behov overvejes styrket. Gennemgangen og den efterfølgende prioritering skal dels føre til kortere ventetid på tilbud og dels give en stærkere vifte af relevante tilbud, så der er flere behov, der kan imødekommes. Begge dele vil bidrage til kortere forløb.

I arbejdsgruppen har der været talt om, at relevante tilbud fx kan være følgende (listen skal ses som eksempler, og er ikke nødvendigvis udtømmende):

- sundhedstilbud, fx træning med fysioterapeutisk vejledning
- psykologtilbud, fx i form af støttende samtaler, evt. også med mulighed for at medarbejderne kan søge sparring hos en psykolog
- tilbud målrettet stress og depression
- Jobkonsulentindsats i forhold til at etablere de gode match på virksomhederne
- Bisiddere i form af fx uddannede peers fra recovery-skolen
- ACT-indsats i samarbejde med socialområdet for borgere med flere samtidige komplekse problemstillinger, en lav mestringsevne, og en hjemløseproblematik. Det er en gruppe, der typisk har svært ved at begå sig i det traditionelle behandlingssystem og som derfor ofte mangler udredning for alle eller dele af deres sociale, psykiske og fysiske problemstillinger. Borgerne har ofte behov for flere samtidige indsatser med en høj grad af koordination og brobygning til andre indsatser.

Nogle tilbud vil formentligt kunne etableres på tværs af målgrupper, og vil både kunne bruges i langvarige forløb og i forløb, der er i risiko for at blive langvarige. Mens andre tilbud kan målrettes de målgrupper, hvor borgers problemstillinger er mest sammensatte og komplekse. Der er ikke her tale om en udtømmende liste, men blot om de tilbud, som arbejdsgruppen umiddelbart kunne se en fordel i.

3. CSR-jobs i Randers Kommune

Arbejdsgruppen foreslår desuden, at Randers Kommune i højere grad ansætter borgere fra kanten af arbejdsmarkedet i CSR-jobs i alle forvaltninger og afdelinger. Det giver Randers Kommune en mulighed for at gå foran på CSR-dagsordenen om socialt ansvarlige arbejdspladser. Og det giver borgerne mulighed for at blive en del af fællesskabet på arbejdsmarkedet i et omfang, der passer til den enkeltes situation.

4. Fastholdelse af medarbejdere

Det er arbejdsgruppens forslag, at der arbejdes målrettet på fastholdelse af medarbejdere på Jobcenteret, så færre borgere oplever at skulle skifte sagsbehandler, pga at denne skifter job.

Færre sagsbehandlerskifte vil medføre kortere forløb, da man undgår at en ny medarbejder skal sætte sig ind i sagen. Desuden undgås, at der kan opstå en periode, hvor der ikke er en medarbejder tilknyttet sagen.

Det er en forudsætning for fastholdelse af medarbejderne på Jobcenteret, at der er trivsel på arbejdspladsen.

Dette kan styrkes ved at sikre at:

- Medarbejderne har mulighed for, og understøttes i, at udnytte deres socialfaglige kompetencer i deres daglige opgaveløsning.
- Der er tid til at løse opgaverne på en højt kvalificeret måde.
- Medarbejderne har mulighed for at deltage i supervision. Der er mulighed for daglig sparring.
- Der er afsat tid og ressourcer til grundig oplæring af nye medarbejdere.
- Medarbejderne har mulighed for kompetenceudvikling og opkvalificering.

Forslag til, hvad der kan indgå i et fremtidigt kodeks

Byrådet har endvidere besluttet, at arbejdsgruppens udtalelse skal indeholde forslag til, hvad der kan indgå i et fremtidigt kodeks for samarbejdet mellem borgerne og Jobcentret.

Arbejdsgruppen har udarbejdet vedlagte forslag til elementer, som kan indgå i et fremtidigt kodeks. Afsættet har blandt andet været oplevelsen hos mange borgere af, at samspillet med Jobcenter Randers i høj grad beror på, hvilken sagsbehandler eller jobkonsulent, man møder.

Intentionen med arbejdsgruppens forslag til kodeks har været at sætte en retning for jobcentrets arbejde, men undgå at bidraget får karakter af konkrete instrukser. Det er en underliggende forudsætning, at alle opgaver varetages inden for rammerne af lovgivningen.

Det har tilsvarende været intentionen at formulere et forslag, som ikke forudsætter at der skal tilføres ressourcer for at kunne være virksomt. Når det er sagt er det arbejdsgruppens vurdering at muligheden for reelt at omsætte kodekset til virkelighed vil blive kraftigt forøget, såfremt der afsættes ressourcer til fx kompetenceudvikling, anvendelsen af fælles metoder på tværs af jobcentret og at der afsættes den nødvendige tid til at forankre kodekset i afdelingerne på jobcentret.

I forlængelse heraf betoner arbejdsgruppen, at det vil være en nødvendig forudsætning for at kodekset reelt omsættes til virkelighed, at medarbejderne i jobcentret involveres i både (videre)udviklingen og forankringen af kodekset.

Arbejdsgruppen har noteret sig at der i Regeringsgrundlaget fremgår at jobcentrene nedlægges. Arbejdsgruppen vurderer imidlertid at borgernes oplevelser og arbejdsgruppens forslag er relevante at arbejde videre med, uanset den fremtidige organisering af beskæftigelsesindsatsen. Arbejdsgruppen har ligeledes drøftet, at de nuværende lovgivningsmæssige rammer og den kommunalpolitiske fortolkning af disse, i visse situationer kan skabe barrierer ift fx at afkorte forløb og noterer sig, at det ligeledes indgår i Regeringsgrundlaget at intentionen er at *"Sikre en bedre socialfaglig indsats for de allermest socialt udsatte borgere og nytænke deres møde med offentlige institutioner og sagsbehandlere,*

så det i langt højere grad sker på deres egne præmisser". Den intention flugter med arbejdsgruppens drøftelser.

Medarbejderne på Jobcenter Randers yder en stor og vigtig indsats. Selv om mange deltagere i undersøgelsen giver udtryk for dårlige oplevelser i samspillet med konkrete medarbejdere, så er det for arbejdsgruppen vigtigt, at ansvaret for kvaliteten af samspillet ligger hos Jobcenter Randers som organisation og ikke hos de enkelte medarbejdere. Der er desværre eksempler på at borgerne føler sig dårligt og urimeligt behandlet af sagsbehandleren. Grundlæggende er det arbejdsgruppens udgangspunkt, at medarbejderne generelt ønsker at yde den bedst mulige indsats inden for de givne rammer og faglige forudsætninger. Arbejdsgruppen opfordrer til, at Byrådet og Jobcenter Randers overvejer, hvad der kan gøres for at styrke medarbejdernes muligheder og forudsætninger for at lykkes i deres job – både individuelt og kollektivt.

Det bemærkes at såfremt det lykkes at forbedre samspillet mellem borgere og jobcentre, vurderer arbejdsgruppen også at det vil komme samarbejdet med virksomhederne til gode. Motiverede og tilfredse borgere har de bedste forudsætninger for at starte i virksomheder i enten ordinær eller støttet beskæftigelse.

Arbejdsgruppen sætter pris på muligheden for at komme med nærværende udtalelse og forslag til kodeks og stiller sig gerne til rådighed i det videre arbejde med implementeringen heraf.

23. december 2022