

# REFERAT Arbejdsmarkedsudvalget d. 07-05-2019

**Mødedato** Tirsdag d. 07. maj 2019 kl. 08:00

**Mødested** Mødelokale 5, Administrationsbygningen i Hadsten

## **Indholdsfortegnelse**

Ankestyrelsens statistik over ankeafgørelser 2018.....	3
Forlængelse af projektperiode for Projekt Uanset.....	7
Opfølgning på nytteindsatsen og den fremadrettede indsats.....	9
Tilfredshedsmåling af Jobcenter Favrskovs virksomhedsservice.....	11
Statistik på arbejdsmarkedsområdet.....	14
Orienteringspunkt.....	15

# Punkt 20: Ankestyrelsens statistik over ankeafgørelser 2018

## Sagsfremstilling

### Arbejdsmarkedsudvalget

7. maj 2019

Sagsnr. 710-2018-17828

Dok.nr. 710-2019-92118

Sagsbehandler DPCSON

## 20. Ankestyrelsens statistik over ankeafgørelser 2018 - Åbent

Tidl. politisk behandling	
Forventet sagsgang	AU, BS-U, SS-U, ØK, BY
Lovgrundlag	Retssikkerhedsloven

### SAGENS INDHOLD

Byrådet skal i denne sag tage stilling til Ankestyrelsens statistik over ankeafgørelser (klagesager) for 2018. Det vil sige de kommunale afgørelser, som borgerne har klaget over, og som derefter har været til behandling i Ankestyrelsen. Endvidere skal der tages stilling til de initiativer, der iværksættes i forlængelse af ankeafgørelserne.

Folketinget har 29. maj 2018 vedtaget en ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Lovændringen indebærer bl.a., at Byrådet fremover årligt skal behandle det Danmarkskort over omgørelsesprocenter på socialområdet, som Børne- og Socialministeriet hvert år offentliggør inden 1. juli. Byrådet har senest behandlet Ankestyrelsens statistik over ankeafgørelser (klagesager) for 2017 og 1. halvår af 2018 på møde 27. november 2018.

Formålet med Danmarkskortet er at øge den lokalpolitiske opmærksomhed på vigtigheden af, at kommunerne overholder lovgivningen og at medvirke til, at kommuner drøfter og tager initiativer til at forbedre kvaliteten af sagsbehandlingen.

Danmarkskortet er opdelt i tre oversigtskort for henholdsvis socialområdet, børnehandicapområdet og voksenhandicapområdet (kan ses via nedenstående links):

[Danmarkskortet for socialområdet](#) omfatter:

- Alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er kommunal klageadgang.

[Danmarkskortet for børneområdet](#) omfatter følgende fire områder:

- Pasningstilbud og hjemmetræning m.m.
- Merudgiftsydelse
- Tabt arbejdsfortjeneste
- Personlig hjælp og ledsagelse.

[Danmarkskortet for voksenhandicapområdet](#) omfatter fire bestemmelser om:

- Kontante tilskud
- Borgerstyret personlig assistance
- Ledsageordning
- Merudgifter.

Det vil sige, at afgørelser efter fx dagtilbudsloven samt afgørelser på beskæftigelsesområdet ikke fremgår af de tre oversigtskort.

I Favrskov Kommune har notater med beskrivelser af Ankestyrelsens statistikker inden for alle lovområder på social- og arbejdsmarkedsområdet hidtil været forelagt fagudvalgene (Børne- og Skoleudvalget, Social- og Sundhedsudvalget samt Arbejdsmarkedsudvalget). Udvalgene er i foråret blevet orienteret om statistikken for det forudgående år, og i efteråret er udvalgene blevet orienteret om statistikken for 1. halvår det pågældende år.

Selvom Danmarkskortet alene omhandler afgørelser efter serviceloven og alene forholder sig til statistikken for det forudgående år, er der vedlagt notater, der beskriver statistikkerne for 2018 på hele social- og arbejdsmarkedsområdet. Dette med henblik på at give Byrådet det bedst mulige grundlag for at følge udviklingen på området og eventuelt iværksætte initiativer med henblik på at forbedre kvaliteten af sagsbehandlingen.

## VURDERING

Ankestyrelsen har i 2018 truffet afgørelser i 271 klagesager i alt inden for social- og arbejdsmarkedsområdet i Favrskov Kommune. Klagesagerne er fordelt på Børn og Skole (60), Social og Sundhed (37) samt Job og Økonomi (174).

Det bemærkes, at omgørelsesprocenten er udtryk for andelen af sager, hvor Ankestyrelsen har ophævet/ændret kommunens afgørelse eller hjemvist den pågældende sag til fornyet behandling.

Nedenfor gives en sammenfatning for hvert område.

### *Børn og Skole:*

Ankestyrelsen har i 2018 truffet afgørelser i 60 klagesager inden for børne- og familieområdet. I 2018 omgjorde Ankestyrelsen 42 % af klagesagerne. Til sammenligning traf Ankestyrelsen afgørelser i 64 sager i 2017, hvor omgørelsesprocenten var på 40 %.

Ankestyrelsen har i 2018 ændret otte afgørelser inden for børne- og familieområdet og hjemvist 16. Det er Børn og Skoles vurdering, at størstedelen af omgørelserne skyldes, at sagerne ikke er blevet oplyst og undersøgt i tiltrækkelig grad.

Byrådet har i forbindelse med Budget 2019-2022 igangsat et analyse- og læringsforløb med Ankestyrelsen på børnehandicapområdet. Formålet med analyse- og læringsforløbet er bl.a. at nedbringe antallet af omgjorte og hjemviste sager. Analyse- og læringsforløbet har taget udgangspunkt i klagesager fra 2018 og yderligere 25 udvalgte sager, der ikke er påklaget. Sagerne er særligt valgt ud fra, at Børn og Familie oplever, at sagsbehandlingen har været udfordrende eller kompleks. Læringsforløbet består af ca. ti undervisningsdage og derudover sparring på de udvalgte klagesager.

Sideløbende med analyse- og læringsforløbet har Børn og Skole iværksat følgende initiativer:

- I samarbejde med Ankestyrelsen er forvaltningens afgørelsesskabeloner revideret og forbedret for hvert enkelt sagsområde.
- Øget sparring med forvaltningens jurist, der deltager ved børnehandicaprådgivningens kvartalsvise gennemgang af nye afgørelser fra Ankestyrelsen, hvor praksisundersøgelser og principafgørelser også forelægges og drøftes.
- Forvaltningens jurist gennemlæser og godkender alle genvurderinger, inden de sendes til borgerne.

I forlængelse af analyse- og læringsforløbet planlægges følgende tiltag iværksat:

- Der vil blive fremsendt nye sager til Ankestyrelsen, hvor eventuelle yderligere behov for tilretninger af sagsbehandlingen identificeres i tæt samarbejde med Ankestyrelsen.
- Det vil løbende blive vurderet, om analyse- og læringsforløbet medfører behov for en yderligere styrkelse af børnehandicapområdet. Dette vil i givet fald indgå, som en del af Budget 2020-2023.
- Der vil blive gennemført interne undervisningsforløb i forvaltningslovens regler og principper, herunder hvordan en sag oplyses tilstrækkeligt.

### *Social og Sundhed:*

Ankestyrelsen har i 2018 truffet afgørelser i 37 klagesager inden for Social og Sundhed. I 2018 ændrede eller hjemviste Ankestyrelsen 19 % af klagesagerne. Til sammenligning traf Ankestyrelsen afgørelser i 60 sager i 2017, hvor omgørelsesprocenten var på 29 %.

Ankestyrelsen har i 2018 ændret nul afgørelser inden for Social og Sundhed og hjemvist seks sager. De seks hjemviste sager handler om akuttillæg til hjælpere i en BPA ordning (borgerstyret personlig assistance), hjælpemidler (to sager), merudgifter (to sager) og egenbetaling på et botilbud. Sagerne er hjemvist, fordi Ankestyrelsen ikke har fundet dem tilstrækkeligt oplyst. Der ses ikke i øvrigt generelle tendenser i hjemvisningerne.

Social og Sundhed arbejder løbende med at kvalificere sagsbehandlingen, og i 2018 sættes der særligt fokus på at få indsamlet de nødvendige oplysninger om borgeren, så sagen ikke hjemvises pga. manglende oplysning og dokumentation.

### *Job og Økonomi:*

Ankestyrelsen har i 2018 truffet afgørelser i 174 klagesager inden for arbejdsmarkedsområdet. I 2018 omgjorde Ankestyrelsen 38 % af klagesagerne, mens 30 % af klagesagerne i 2017 blev omgjort. Afgørelserne for 1. halvår 2018 blev fremlagt for Byrådet i november 2018. Her var omgørelsesprocenten på 41 %. I anden halvdel af 2018 var andelen af omgjorte sager faldet til 35 %. Der er således sket et fald i omgørelsesprocenten på 6 procentpoint fra 1. halvår 2018 til 2. halvår 2018.

Stigningen i omgørelsesprocenten fra 2017 til 2018 skyldes en stigning i omgørelserne inden for lov om aktiv socialpolitik (LAS), hvor 63 % af klagesagerne blev omgjort i 2018, svarende til 46 klagesager. LAS omfatter hjælp til forsørgelse, herunder udbetaling af de fleste midlertidige forsørgelsesydelse, enkelttydelser mv. Inden for de øvrige love på arbejdsmarkedsområdet, hvor Ankestyrelsen har truffet afgørelser i 2018, er der kun omgjort i alt 14 sager. Der er dog sket et fald i omgørelsesprocenten inden for LAS fra 70 % i 1. halvår 2018 til 55 % i 2. halvår 2018.

På baggrund af omgørelserne inden for LAS gennemgik Job og Økonomi i efteråret 2018 samtlige klagesager inden for området, som Ankestyrelsen enten har hjemvist eller ændret/ophævet i 1. halvår 2018. Dette blev gjort for at få mere indsigt i årsagen til den høje omgørelsesprocent.

På baggrund af denne gennemgang vurderede Job og Økonomi, at de fleste af omgørelserne skyldtes, at sagerne ikke er blevet oplyst og undersøgt tilstrækkeligt. I de resterende sager har der enten været behov for afklaring af fortolkningen af lovgivningen, eller der er foretaget et skøn, som Ankestyrelsen har underkendt. Derfor blev der i efteråret 2018 iværksat en række initiativer med henblik på at forbedre sagsbehandlingen.

I foråret 2019 har Job og Økonomi gennemgået de klagesager, som Ankestyrelsen har hjemvist eller ændret/ophævet inden for LAS i 2. halvår 2018. Størstedelen af ankeafgørelserne i de omgjorte sager er truffet, før Jobcenter Favrskov iværksatte forbedringstiltag på baggrund af resultaterne for 1. halvår 2018.

De 18 ankeafgørelser, som er omgjort eller hjemvist i 2. halvår af 2018 inden for LAS, vedrører bl.a. håndtering af økonomiske sanktioner, ydelser udbetalt mod tilbagebetaling (fx hvor borgeren har brugt sin formue uforsvarligt), tilskud til depositum ifm. lejemål, økonomisk hjælp til sygebehandling samt socialt bedrageri.

På baggrund af sagsgennemgangen har Arbejdsmarkedsafdelingen iværksat følgende tiltag:

- Fortsat uddannelse af medarbejderne, der træffer afgørelse i sager efter LAS med henblik på at højne kvaliteten af de afgørelser, der træffes.
- Afgørelser fra Ankestyrelsen gennemgås i sagsteam med henblik på fælles læring.
- Afgørelser vedrørende socialt bedrageri skal gennemgås af en jurist.
- Afgørelser vedr. beregning af ydelser mod tilbagebetaling (f.eks. hvor borgeren har brugt sin formue uforsvarligt) gennemgås af afdelingsleder inden fremsendelse.
- Der arbejdes med en ny model for håndtering af økonomiske sanktioner.

### *Høring:*

Ældrerådet har 23. april 2019 afgivet høringssvar til notatet for Social og Sundhed. Ældrerådet finder det positivt, at Favrskov Kommune har en nedadgående kurve for omgørelser inden for social- og sundhedsområdet. Rådet bakker desuden op om forvaltningens løbende arbejde med at kvalificere sagsbehandlingen.

Handicaprådet har 22. april 2019 afgivet høringssvar til notaterne for Social og Sundhed samt for Børn og Skole for 2018. Handicaprådet bemærker, at der generelt set ikke er sket nævneværdige forbedringer siden 2017/2018, men at det på social- og sundhedsområdet går den rigtige vej. Rådet foreslår, at effekten af de iværksatte tiltag til forbedring af kvaliteten af sagsbehandlingen på børneområdet følges nøje, og at nye initiativer bør iværksættes, hvis tiltagene i forbindelse med halvårsopgørelsen for 2019 ikke viser markante forbedringer.

## **ØKONOMI**

For Favrskov Kommune er der umiddelbart ingen direkte økonomiske konsekvenser forbundet med sagen.

## **INDDRAGELSE**

Notaterne vedrørende Social og Sundhed samt Børn og Skole har været i høring hos Handicaprådet, og notatet vedrørende Social og Sundhed har været i høring hos Ældrerådet.

## **INDSTILLING**

Direktørerne for Børn og Skole, Social og Sundhed samt Job og Økonomi indstiller til Byrådet:

1. At Ankestyrelsens afrapportering på Børne- og Skoleudvalgets område og Danmarkskortet tages til efterretning, og at de iværksatte initiativer godkendes.
2. At Ankestyrelsens afrapportering på Social- og Sundhedsudvalgets område og Danmarkskortet tages til efterretning, og at de iværksatte initiativer godkendes.
3. At Ankestyrelsens afrapportering på Arbejdsmarkedsudvalgets område tages til efterretning, og at de iværksatte initiativer godkendes.

## **BESLUTNING**

### **Bilag**

Notat om statistik over klagesager på børneområdet 2018	<a href="#">710-2019-72596</a>
Notat om statistik over klagesager på social- og sundhedsområdet 2018	<a href="#">710-2019-60196</a>
Notat om statistik fra Ankestyrelsen på arbejdsmarkedsområdet	<a href="#">710-2019-60484</a>
Høringssvar fra Ældrerådet	<a href="#">710-2019-85698</a>
Høringssvar fra Handicaprådet	<a href="#">710-2019-85695</a>

### ***Arbejdsmarkedsudvalget, 7. maj 2019:***

Fraværende: Ingen

Indstilles godkendt.

### **Bilag**

Notat om statistik over klagesager på børneområdet 2018
Notat om statistik over klagesager på social- og sundhedsområdet 2018
Notat om statistik fra Ankestyrelsen på arbejdsmarkedsområdet
Høringssvar fra Ældrerådet
Høringssvar fra Handicaprådet

# Punkt 21: Forlængelse af projektperiode for Projekt Uanset

## Sagsfremstilling

### Arbejdsmarkedsudvalget

7. maj 2019

Sagsnr. 710-2016-2135

Dok.nr. 710-2019-79384

Sagsbehandler DPCSOR

## 21. Forlængelse af projektperiode for Projekt Uanset - Åbent

Tidl. politisk behandling	AU, 05.09.16, pkt. 39, AU, 11.09.18, pkt. 39
Forventet sagsgang	AU
Lovgrundlag	

### SAGENS INDHOLD

Arbejdsmarkedsudvalget skal i denne sag tage stilling til en etårig forlængelse af Projekt Uanset.

Arbejdsmarkedsudvalget vedtog 5. september 2016 et treårigt forsøgsprojekt, Projekt Uanset, som blev igangsat februar 2017. Projektet er rettet mod borgere længst væk fra arbejdsmarkedet, primært borgere i ressourceforløb og jobafklaringsforløb. Fælles for målgruppen er, at de har omfattende fysiske, psykiske og sociale barrierer ift. at få en tilknytning til arbejdsmarkedet. Arbejdsmarkedsudvalget blev forelagt en midtvejsopfølgning for projektet 11. september 2018.

Det overordnede formål med projektet er at udvikle borgernes samlede færdigheder og motivation i forhold til at varetage et lønnet arbejde – enten på ordinære eller særlige vilkår. Indsatsen skal øge borgernes arbejdsidentitet samt funktions- og arbejdsevne.

Målene for projektet er, at 20 % af deltagerne kommer i job eller uddannelse, og at 40 % visiteres til fleksjob. Af de resterende 40 % forventes halvdelen at få tilkendt en førtidspension i forlængelse af projektet og den anden halvdel at have behov for yderligere afklaring.

Projektet tager afsæt i arbejdspladslignende vilkår på et værksted. Her arbejdes med produktion af brugskunst, møbler og smykker, og det er her, borgerne træner deres faglige og sociale kompetencer. Sideløbende med arbejdet i værkstedet deltager borgerne blandt andet i udviklende samtaleforløb.

### VURDERING

Som følge af et sammenfald af vakante stillinger, barsel og sygdom blandt medarbejderne i projektet, foreslår Job og Økonomi, at det treårige forsøgsprojekt forlænges med ét år.

Sammenfaldene betyder, at det i en periode er nødvendigt at køre med nedsat åbningstid og indsats, ligesom ingen nye borgere vil blive henvist til projektet før august 2019. Det vil have betydning for de resultater, som vil kunne skabes i projektet på kort sigt.

På grund af målgruppens omfattende problemstillinger er der behov for relativt langvarige forløb. Da projektet blev startet op, var vurderingen, at forløbene ville komme til at vare ca. ni måneder. Men midtvejsevalueringen viste, at borgerne havde behov for længere forløb. Det vurderes derfor, at borgere, som henvises til projektet i efteråret 2019, skal have forløb på omkring ét år, før effekten af indsatsen kan vurderes.

For at projektets potentiale kan vurderes, er der behov for at kunne se effekten af de ændringer i projektet, der blev foretaget i forbindelse med midtvejsevalueringen, ligesom flere borgere skal gennemført projektet. Job og Økonomi vurderer derfor, at det ikke vil være muligt at vurdere projektets potentiale inden for den nuværende projektperiode.

Job og Økonomi foreslår på den baggrund, at det treårige forsøgsprojekt forlænges med ét år, således at det nuværende projekt løber til og med februar 2021.

Arbejdsmarkedsudvalget forelægges en endelig evaluering af projektet 4. kvartal 2020 med henblik på vurdering af, om projektet skal fortsætte.

### **ØKONOMI**

Forlængelse af projektet indebærer lønudgifter på ca. 2 mio. kr. til én værkstedsmedarbejder, to socialfaglige medarbejdere samt en jobkonsulent. Derudover vil der være udgifter til lokaler og materialer på ca. 400.000 kr.

Der kan hjemtages 50 % refusion fra staten på de driftsudgifter, som vedrører borgere på ressourceforløb og jobafklaringsforløb. Såfremt forslaget om forlængelse af Projekt Uanset vedtages, vil det således medføre en udgift på ca. 1,2 mio. kr. efter refusion.

Det foreslås, at udgifterne fortsat finansieres af Arbejdsmarkedsudvalgets budget til den kommunale beskæftigelsesindsats.

### **INDSTILLING**

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Arbejdsmarkedsudvalget:

1. At det treårige forsøgsprojekt Projekt Uanset forlænges med ét år til og med februar 2021.

### **BESLUTNING**

*Arbejdsmarkedsudvalget, 7. maj 2019:*

Fraværende: Ingen

Godkendt.

# Punkt 22: Opfølgning på nytteindsatsen og den fremadrettede indsats

## Sagsfremstilling

### Arbejdsmarkedsudvalget

7. maj 2019

Sagsnr. 710-2016-15405

Dok.nr. 710-2019-73634

Sagsbehandler DPCSOR

## 22. Opfølgning på nytteindsatsen og den fremadrettede indsats - Åbent

Tidl. politisk behandling	AU, 15.04.15, pkt. 17, AU, 06.04.16, pkt. 17, AU, 03.05.17, pkt. 13, AU, 05.06.18, pkt. 26
Forventet sagsgang	AU
Lovgrundlag	Lov om aktiv beskæftigelsesindsats

### SAGENS INDHOLD

Arbejdsmarkedsudvalget skal i denne sag tage stilling til den fremadrettede anvendelse af nytteindsats i Favrskov Kommune.

Med kontanthjælpsreformen af 1. januar 2014 blev det muligt at anvende nytteindsats i beskæftigelsesindsatsen. Det er dog op til den enkelte kommune at beslutte, hvorvidt der skal anvendes nytteindsats på de kommunale arbejdspladser, og i givet fald målgruppen for og indholdet af indsatsen. De regionale arbejdsmarkedsråd (RAR) skal sammen med kommunerne én gang årligt drøfte en strategi for kommunernes etablering af og opfølgning på anvendelse af nytteindsatsen.

Nytteindsatsen gives med det formål, at den ledige skal yde en indsats for sin ydelse. Formålet med nytteindsatsen er dermed ikke, at den ledige opnår nye kompetencer og færdigheder, som øger mulighederne for at komme tilbage på arbejdsmarkedet.

Nytteindsats kan anvendes til ledige, der ikke har brug for opkvalificering for at kunne varetage et job eller påbegynde en uddannelse. Dette gælder først og fremmest job- og uddannelsesparate ledige, som udelukkende venter på job eller uddannelse. På den baggrund har Arbejdsmarkedsudvalget de seneste fire år (senest i juni 2018) besluttet, at job- og uddannelsesparate ledige kunne visiteres til nytteindsats i Favrskov Kommune.

Nytteindsatsen er forankret ved Serviceholdet under Center for Vejledning og Afklaring (CVA) med, hvad der svarer til to helårspladser. Dvs. at der i perioder kan være flere end to borgere i nytteindsats.

### VURDERING

Favrskov Kommune har en strategi om straksaktivering. Det betyder, at alle job- og uddannelsesparate borgere kommer i en aktiv indsats umiddelbart efter ansøgning om uddannelses- eller kontanthjælp. Jobcenter Favrskov arbejder med en bred vifte af indsatser, som har fokus på, hvad der bringer den enkelte hurtigst muligt i uddannelse og job. Nyttindsats indgår som en mulighed især til de unge, som har brug for en særlig motivation til at komme i beskæftigelse.

Det er relativt få borgere, der henvises til nytteindsats, og der er tale om borgere, som ikke har nogen begrænsninger i forhold til selv at komme i job eller uddannelse. I perioden juni 2018 til og med marts 2019 har Jobcenter Favrskov henvist i alt fire borgere i nytteindsats. Heraf fandt en borger anden forsørgelse efter én dag i indsatsen. De resterende tre borgere deltog i nytteindsats i én til tre måneder. Der er på nuværende tidspunkt ingen borgere i nytteindsats.

Nytteindsatsen for job- og uddannelsesparate bruges således i begrænset omfang, men vurderes at have haft den tilsigtede motiverende effekt for de få, den anvendes til. På den baggrund foreslår Job og Økonomi, at nytteindsatsen for job- og uddannelsesparate fortsætter i sin nuværende form.

### **ØKONOMI**

Nytteindsatsen blev etableret indenfor CVAs økonomiske ramme. Job og Økonomi vurderer, at tilbuddet om nytteindsats kan være med til at reducere forsørgelsesudgifterne. Det er dog ikke muligt at opgøre, hvor stor effekt indsatsen har haft og dermed, hvor stort mindreforbruget på forsørgelsesudgifterne har været.

### **INDSTILLING**

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Arbejdsmarkedsudvalget:

1. At opfølgning på nytteindsatsen tages til efterretning.
2. At fortsættelse af nytteindsats for job- og uddannelsesparate godkendes.

### **BESLUTNING**

*Arbejdsmarkedsudvalget, 7. maj 2019:*

Fraværende: Ingen

Godkendt.

# Punkt 23: Tilfredshedsmåling af Jobcenter Favrskovs virksomhedsservice

## Sagsfremstilling

### Arbejdsmarkedsudvalget

7. maj 2019

Sagsnr. 710-2018-13065

Dok.nr. 710-2019-55758

Sagsbehandler DPKMAJ

## 23. Tilfredshedsmåling af Jobcenter Favrskovs virksomhedsservice - Åbent

Tidl. politisk behandling	BY, 28.11.17, pkt. 146, AU, 05.06.18, pkt. 25
Forventet sagsgang	AU
Lovgrundlag	

### SAGENS INDHOLD

I denne sag præsenteres resultaterne af to forskellige tilfredshedsmålinger af Jobcenter Favrskovs virksomhedsservice. I forlængelse heraf skal Arbejdsmarkedsudvalget vælge den fremadrettede model for tilfredshedsmåling af Jobcenter Favrskovs virksomhedsservice.

I Beskæftigelsesplan 2018, som blev vedtaget af Byrådet 28. november 2017, var et af målene, at Jobcenter Favrskov skulle styrke samarbejdet med virksomhederne om beskæftigelsesindsatsen og styrke jobcentrets opsøgende virksomhed.

En af indsatserne under dette mål var, at Jobcenter Favrskov i 2018 ville undersøge mulighederne for at skabe en enkel model for måling af tilfredsheden med jobcentrets virksomhedsindsats blandt de virksomheder, som jobcentret har kontakt til.

På den baggrund vedtog Arbejdsmarkedsudvalget 5. juni 2018 at afprøve to modeller for måling af tilfredshed:

1. En generel tilfredshedsmåling blandt virksomhederne udviklet og gennemført i samarbejde med KL.
2. En målrettet tilfredshedsmåling vedrørende virksomhedernes tilfredshed med samarbejdet omkring en konkret indsats eksempelvis virksomhedspraktik. Tilfredshedsmålingen er udviklet og gennemført af Job og Økonomi.

Job og Økonomi har afprøvet ovenstående to modeller for måling af tilfredshed med Jobcenter Favrskovs virksomhedsservice. Nedenstående præsenteres de overordnede resultater af de to målinger, og der foretages en vurdering af fordele og ulemper ved de to modeller. Der er for hver af de to modeller udarbejdet en rapport over resultaterne af tilfredshedsmålingerne, der er vedlagt som bilag.

#### *Resultater af KL's tilfredshedsmåling af jobcentrets virksomhedsservice*

Jobcenter Favrskov har sammen med 14 andre jobcentre deltaget i et pilotprojekt iværksat af KL om at udvikle og afprøve en generel tilfredshedsmåling af den kommunale service på beskæftigelsesområdet. Spørgeskemaet er blevet udsendt tre gange (4. april, 1. maj og 1. juni 2018) på baggrund af virksomhedslistene fra jobcentrene. Arbejdsmarkedsudvalget blev orienteret om resultaterne af undersøgelsen ved arbejdsmarkedsudvalgsmødet i september 2018 og blev i den forbindelse også forelagt vedlagte rapport over resultaterne af KL's tilfredshedsmåling.

Der er sendt spørgeskemaer til 331 virksomheder, hvoraf 106 virksomheder har besvaret spørgeskemaet svarende til en svarprocent på 32 %.

Undersøgelsen viser, at virksomhederne generelt er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten til jobcentret. Tallene i parentes viser antallet af virksomheder. Ud af 106 virksomheder er 76 % (87) tilfredse eller meget tilfredse, 20 % (23) svarer "hverken tilfreds eller utilfreds", 4 % (4) er utilfredse eller meget utilfredse, mens 1 % (1) svarer "ved ikke".

På alle tilfredshedsdimensioner ligger andelen af tilfredse eller meget tilfredse virksomheder mellem 73 % og 78 %. Det gælder for tilfredsheden med jobcentrets vejledning, jobcentrets kommunikation, jobcentrets responstid, og det generelle samarbejde med jobcentret samt jobcentrets forståelse for virksomhedernes behov.

#### *Resultater af Job og Økonomis tilfredshedsmåling af jobcentrets virksomhedsservice*

Job og Økonomi har udviklet og afprøvet en mere målrettet tilfredshedsmåling, som har haft særlig fokus på virksomhedernes tilfredshed med samarbejdet omkring virksomhedspraktikker. Spørgeskemaet er blevet udsendt af Jobcenter Favrskov de første tre måneder af 2019.

Spørgeskemaet er sendt til 63 virksomheder. 31 virksomheder har besvaret det, hvilket giver en svarprocent på 49 %.

Undersøgelsen viser, at virksomhederne generelt er tilfredse eller meget tilfredse med jobcentrets service. Ud af 31 virksomheder er 84 % (26) tilfredse eller meget tilfredse, 13 % (4) svarer "hverken/eller", mens 3 % (1) er utilfredse.

På alle tilfredshedsdimensioner ligger andelen af tilfredse eller meget tilfredse virksomheder mellem 78 % og 88 %. Det gælder for tilfredsheden med den information, de fik om formålet med praktikken, jobkonsulentens kontakt og dialog med virksomheden under praktikforløbet, og jobkonsulentens kendskab til virksomheden. Det samme gør sig gældende for jobkonsulentens information om andre tilbud eller samarbejdsmuligheder med jobcentret.

Derudover er 61 % (19) af virksomhederne tilfredse eller meget tilfredse med matchet mellem praktikanten og virksomheden, 29 % (9) svarer "hverken eller", mens 9 % (3) er utilfredse eller meget utilfredse. Fire virksomheder uddyber, at bl.a. fysisk sygdom/mødeustabilitet, og at praktikanten ikke var i stand til at arbejde det aftalte antal timer, var årsager til udfordringer med matchet.

Det gælder for begge undersøgelser, at virksomheder, der har udtrykt utilfredshed, er blevet/vil blive kontaktet af Jobcenter Favrskov med henblik på en uddybning af årsager til utilfredsheden. Erfaringerne fra samtalerne anvendes til at forbedre servicen overfor virksomhederne.

#### **VURDERING**

Job og Økonomi vurderer, at der er fordele såvel som ulemper ved de to modeller.

#### *Fordele ved KL's tilfredshedsmåling*

- Der er mulighed for sammenligning af den gennemsnitlige tilfredshed med virksomhedsservicen i de kommuner, som deltager i KL's undersøgelse.
- Det vil fremadrettet være muligt at tilføje spørgsmål til KL's standardiserede spørgeskema fx vedrørende virksomhedspraktik. Dermed kan KL's undersøgelse også målrettes, dog i mindre grad end Jobcenter Favrskovs egen tilfredshedsmåling.
- Der er væsentlig færre administrative ressourcer forbundet med denne model, da Job og Økonomi blot vil være ansvarlig for at fremsende virksomhedslistor til KL, som efterfølgende vil udsende undersøgelsen, rykke for svar og udarbejde rapporten.

#### *Ulemper ved KL's tilfredshedsmåling*

- Den direkte kontakt mellem Jobcenter Favrskov og virksomhederne vil være mindre, da KL vil være ansvarlig for at udsende undersøgelsen.
- Risiko for en lavere svarprocent, da virksomhederne formentlig ikke har samme tilskyndelse til at besvare et spørgeskema fra KL, som hvis det kom fra det lokale jobcenter.

#### *Fordele ved Job og Økonomis tilfredshedsmåling*

- En mere målrettet tilfredshedsmåling.
- Styrkelse af den direkte kontakt mellem Jobcenter Favrskov og virksomhederne.
- En forventet højere svarprocent, da virksomhederne formentlig har større tilskyndelse til at svare på et spørgeskema fra det lokale jobcenter, end hvis det kommer fra KL.

#### *Ulemper ved Job og Økonomis tilfredshedsmåling*

- Der er mange administrative ressourcer forbundet med denne model. Job og Økonomi vil være ansvarlig for at registrere virksomheder, udarbejde samt udsende spørgeskemaet samt følge op på svarprocenten og efterfølgende udarbejde rapporter.
- Der er ikke mulighed for sammenligning med andre kommuner.

Job og Økonomi vurderer på den baggrund, at det vil være mest hensigtsmæssigt at anvende KL's overordnede tilfredshedsmåling fremadrettet. KL's undersøgelse giver både mulighed for at undersøge den generelle virksomhedsservice samt et konkret område, hvis yderligere spørgsmål ønskes tilføjet til undersøgelsen. Derudover giver

KL's undersøgelse mulighed for at sammenligne Jobcenter Favrskovs virksomhedsservice med de andre deltagende kommuner i KL's rapport. Endvidere vurderes det, at der vil være færre administrative ressourcer forbundet med denne undersøgelse for Jobcenter Favrskov.

KL tilbyder at udsende undersøgelsen hvert kvartal. Job og Økonomi vurderer, at det af hensyn til virksomhedernes ressourceforbrug på at svare på et spørgeskema er mere hensigtsmæssigt at udsende en gang årligt. Den årlige rapport vil blive forelagt Arbejdsmarkedsudvalget.

### **ØKONOMI**

Hvis forslaget om anvendelsen af KL's model godkendes, vil det medføre en årlig udgift til KL på 10.000 kr. for den standardiserede model. Derudover vil der være en udgift til yderligere lokale spørgsmål på 500 kr. pr. spørgsmål. Udgiften afholdes indenfor administrationens decentraliseringsaftale.

### **INDSTILLING**

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Arbejdsmarkedsudvalget:

1. At de to tilfredshedsmålingers resultater tages til efterretning.
2. At KL's model for tilfredshedsmåling af jobcentrets virksomhedsservice fremadrettet gennemføres en gang årligt.

### **BESLUTNING**

#### **Bilag**

Samlede resultater af KL's pilottest af tilfredshedsmåling på beskæftigelsesområdet 2018

[710-2019-74694](#)

Tilfredshedsmåling af Jobcenter Favrskovs virksomhedsservice

[710-2019-53384](#)

*Arbejdsmarkedsudvalget, 7. maj 2019:*

Fraværende: Ingen

Godkendt.

#### **Bilag**

Samlede resultater af KL's pilottest af tilfredshedsmåling på beskæftigelsesområdet 2018

Tilfredshedsmåling af Jobcenter Favrskovs virksomhedsservice

# Punkt 24: Statistik på arbejdsmarkedsområdet

## Sagsfremstilling

### Arbejdsmarkedsudvalget

7. maj 2019

Sagsnr. 710-2017-41608

Dok.nr. 710-2019-83376

Sagsbehandler DPBMS

## 24. Statistik på arbejdsmarkedsområdet - Åbent

Tidl. politisk behandling	
Forventet sagsgang	AU
Lovgrundlag	

### SAGENS INDHOLD

Job og Økonomi udarbejder månedligt statistik over udviklingen i antal ydelsesmodtagere på arbejdsmarkedsområdet.

Statistikken består i denne måned af:

- Den generelle ledighedsudvikling fra marts 2018 til marts 2019
- Seneste udvikling i øvrige målgrupper på beskæftigelsesområdet.

Da data ikke er tilgængelige på udgivelsestidspunktet for dagsordenen til Arbejdsmarkedsudvalgets møde 7. maj 2019, vedlægges bilaget til denne sag umiddelbart før mødet i Arbejdsmarkedsudvalget.

### ØKONOMI

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

### INDSTILLING

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Arbejdsmarkedsudvalget:

1. At statistik på arbejdsmarkedsområdet tages til efterretning.

### BESLUTNING

#### Bilag

Statistik på arbejdsmarkedsområdet maj 2019 [710-2019-96106](#)

*Arbejdsmarkedsudvalget, 7. maj 2019:*

Fraværende: Ingen

Taget til efterretning.

#### Bilag

Statistik på arbejdsmarkedsområdet maj 2019

# Punkt 25: Orienteringspunkt

## Sagsfremstilling

### Arbejdsmarkedsudvalget

7. maj 2019

Sagsnr. 710-2018-53732

Dok.nr. 710-2019-91724

Sagsbehandler DPCSOR

## 25. Orienteringspunkt - Åbent

Tidl. politisk behandling	
Forventet sagsgang	AU
Lovgrundlag	

### SAGENS INDHOLD

Gensidig orientering.

### ØKONOMI

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

### INDSTILLING

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Arbejdsmarkedsudvalget:

1. At orienteringen tages til efterretning.

### BESLUTNING

*Arbejdsmarkedsudvalget, 7. maj 2019:*

Fraværende: Ingen

Taget til efterretning.