

REFERAT Arbejdsmarkedsudvalget d. 07-12-2021

Mødedato Tirsdag d. 07. december 2021 kl. 08:00

Mødested Amstrupgaard, Amstrupvej 9, 8860 Ulstrup

Indholdsfortegnelse

Opfølgning på sagsbehandlingsfrister på det sociale område.....	3
Resultater af borgertilfredshedsundersøgelse ved Jobcenter Favrskov 2021.....	7
Statistik på arbejdsmarkedsområdet.....	12
Orienteringspunkt.....	15
Digitalt underskriftsark.....	18

Punkt 1: Opfølgning på sagsbehandlingsfrister på det sociale område

EMN-2020-26675

Bilag

Oversigt over overholdelse af sagsbehandlingsfrister

1. Opfølgning på sagsbehandlingsfrister på det sociale område (Åben)

Tidl. politisk behandling		Arbejdsmarkedsudvalget 09-12-2021 08:00
Forventet sagsgang	AU, BS-U, SS-U, ØK, BY, høring, AU, BS-U, SS-U, ØK, BY	Sagsnr. EMN-2020-26675 DokID: 2516973 Sagsbehandler sram
Lovgrundlag	Retssikkerhedsloven	

SAGENS INDHOLD

Byrådet skal i denne sag tage stilling til opfølgning på sagsbehandlingsfrister på det sociale område (arbejdsmarkedsområdet, borgerservice, social- og sundhedsområdet samt børn- og familieområdet). Opfølgningen sendes i høring hos Handicaprådet og Ældrerådet.

Ifølge retssikkerhedsloven skal Byrådet fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå, fra kommunen har modtaget en ansøgning om sociale ydelser, til kommunen har truffet en afgørelse. Kommunen skal ikke fastsætte frister, hvor der er fastsat en frist i loven. Sagsbehandlingsfristerne er fastsat ud fra, hvor tidskrævende de forskellige sagsgange er, herunder hvor omfattende dokumentationskravene er. Hvis kommunen ikke kan overholde fristen, skal borgeren have besked om, hvornår kommunen forventer at kunne træffe afgørelse i borgerens sag.

Byrådet behandlede på deres møde 24. november 2020 en sag vedr. sagsbehandlingsfrister. På mødet blev det besluttet, at Byrådet årligt skal følge op på udvalgte sagsbehandlingsfrister på det sociale område. Det drejer sig om følgende:

Børn og Kultur

- Merudgiftsydelser
- Tabt arbejdsfortjeneste
- Vurdering af underretninger
- Børnefaglige undersøgelser.

Social og Sundhed

- Visitation til madservice
- Visitation til botilbud
- Visitation til personlig hjælp og pleje.

Job og Økonomi

- Handicapkompenserende hjælpemidler
- Personlig assistance til handicappede i erhverv
- Aftale om refusion af sygedagpenge ved langvarig eller kronisk sygdom.

Børn og Kultur, Social og Sundhed samt Job og Økonomi har udarbejdet en oversigt over overholdelse af de udvalgte sagsbehandlingsfrister på socialområdet. I oversigten er fristerne opgjort efter den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, samt andel af de behandlede sager, der overholder den fastsatte frist. Herudover er der bemærkninger til hver af de 10 sagsbehandlingsfrister. Oversigten er vedlagt som bilag.

VURDERING

Opfølgningen har vist, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på alle 10 områder ligger under den fastsatte frist. Der er dog en mindre andel af sagerne, som på trods af, at fristen i gennemsnit overholdes, ikke er afgjort inden for fristen. Konkret overholdes de udvalgte sagsbehandlingsfrister i 81-100 % af tilfældene.

Forvaltningerne vurderer, at overholdelse af sagsbehandlingsfristerne er på et tilfredsstillende niveau. Det vil sjældent være muligt at overholde en sagsbehandlingsfrist i samtlige sager, da der kan være ekstraordinært komplekse sager eller forsinkelser forårsaget af eksterne parter. Opfølgningen giver dermed ikke anledning til at foreslå ændringer i de pågældende frister eller til at iværksætte ekstraordinære handlinger for at nedbringe sagsbehandlingstiden på de pågældende områder.

Det bemærkes, at Favrskov Kommune altid tilstræber at afgøre sagerne hurtigst muligt, og løbende arbejder på at optimere sagsbehandlingen for at kunne træffe afgørelserne på så kort tid som muligt.

Det bemærkes desuden, at Folketingets ombudsmand udtaler (FOU nr. 2015.10), at det er hensigtsmæssigt, at politiske sagsbehandlingsfrister skal fastlægges, således at de er realistiske i mindst 80 % af sagerne.

ØKONOMI

Opfølgningen på sagsbehandlingsfrister på det sociale område har ingen økonomiske konsekvenser.

INDDRAGELSE

Det foreslås, at Byrådet sender opfølgningen på sagsbehandlingsfristerne i høring hos Ældrerådet og Handicaprådet.

INDSTILLING

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

1. At opfølgningen på sagsbehandlingsfristerne godkendes og sendes til høring hos Ældrerådet og Handicaprådet.
2. Fraværende: Ingen
- 3.
4. Indstilles godkendt

BESLUTNING

Arbejdsmarkedsudvalget, 7. december 2021:

Fraværende: Ingen

Indstilles godkendt

Bilag

1. Oversigt over overholdelse af sagsbehandlingsfrister ([2516576](#))

Punkt 2: Resultater af borgertilfredshedsundersøgelse ved Jobcenter Favrskov 2021

EMN-2021-00272

Bilag

Notat - Borgertilfredshedsundersøgelse ved Jobcenter Favrskov 2021

2. Resultater af borgertilfredshedsundersøgelse ved Jobcenter Favrskov 2021 (Åben)

Tidl. politisk behandling BY, 17.12.2019, pkt. 192

Forventet sagsgang AU, ØK, BY

Lovgrundlag

Arl Arbejdsmarkedsudvalget
09 09-12-2021 08:00

Sagsnr. EMN-2021-00272
DokID: 2535525
Sagsbehandler: krisj

SAGENS INDHOLD

Byrådet skal i denne sag tage stilling til resultaterne af en borgertilfredshedsundersøgelse gennemført i Jobcenter Favrskov i 2021.

Borgertilfredshedsundersøgelsen er blevet gennemført i perioden 6. september til 8. oktober 2021. Der blev foretaget en tilsvarende undersøgelse af borgernes tilfredshed med Jobcenter Favrskovs service i samme periode i 2017 og 2019.

Formålet med borgertilfredshedsundersøgelsen er at undersøge borgernes tilfredshed med Jobcenter Favrskovs service samt at udvikle servicen i jobcentret på baggrund af borgernes tilbagemeldinger.

Undersøgelsen er baseret på besvarelser fra borgere, der har haft en samtale med deres sagsbehandler og/eller jobkonsulent i Jobcenter Favrskov i undersøgelsesperioden.

Der er i alt indhentet 327 besvarelser, hvilket giver en svarprocent på 48,5 %, idet der har været afholdt 677 samtaler i undersøgelsesperioden.

Hvis en borger har efterspurgt mulighed for at besvare spørgeskemaet hjemme, har borgeren fået tilsendt et link med en unik kode til undersøgelsen.

Nogle borgere har i forbindelse med besvarelse af undersøgelsen afgivet uddybende kommentarer. Disse tilgår afdelingslederne til internt brug i den videre opfølgning. Arbejdsmarkedsudvalget præsenteres for kommentarerne i anonymiseret form til mødet 7. december 2021.

Borgertilfredshedsundersøgelsen viser overordnet, at der generelt er en høj grad af tilfredshed med Jobcenter Favrskovs service blandt de deltagende borgere. Men der er en tendens til, at tilfredsheden blandt borgerne er en anelse lavere sammenlignet med borgertilfredshedsundersøgelsen i 2019.

Borgertilfredshedsundersøgelsen viser bl.a. at:

- 82 % angiver, at de samlet set er tilfredse med det samarbejde, der er mellem borgeren og Jobcenter Favrskov (2019: 84 %)
- 61 % er "meget enige" eller "enige" i, at Jobcenter Favrskov øger deres muligheder for at komme i job eller uddannelse (2019: 67 %)
- 79 % af borgerne svarer, at de er "meget tilfredse" eller "tilfredse" med den beskæftigelsesindsats, de har deltaget i (2019: 87 %).

Hvis en borger i spørgeskemaet har angivet, at vedkommende har været til møde med en jobcentermedarbejder, er borgeren blevet stillet en række spørgsmål om den oplevede service.

Spørgsmålene centrerede sig bl.a. om borgerens oplevelse af, om medarbejderen var venlig og imødekommende, fagligt dygtig til sit arbejde, god til at oplyse om rettigheder og pligter mv.

I forhold til de afholdte samtaler i Jobcenter Favrskov viser borgertilfredshedsundersøgelsen følgende:

- Blandt de 256 borgere, der har været til samtale hos en sagsbehandler i Jobcenter Favrskov, er den samlede tilfredshed på tværs af de syv spørgsmål mellem 65-94 % (2019: 70-96 %). Mest tilfredse var borgerne med sagsbehandlerens venlighed og imødekommenhed, mens de var mindst tilfredse med sagsbehandlerens formåen til at få borgeren til at se nye muligheder og komme videre.
- Blandt de 121 borgere, der har været til samtale hos en jobkonsulent i Jobcenter Favrskov, er den samlede tilfredshed på tværs af de seks spørgsmål mellem 68-91 % (2019: 65-94 %). Også her var borgerne mest tilfredse med jobkonsulentens venlighed og imødekommenhed og mindst tilfredse med jobkonsulentens formåen til at få borgeren til at se nye muligheder og komme videre.
- Blandt de 31 borgere, der har været til samtale hos en sagsbehandler i Ydelsescentret, er den samlede tilfredshed mellem 58-64 % på tværs af de fire spørgsmål (2019: 67-85 %). Her var borgerne også mest tilfredse med sagsbehandlerens venlighed og imødekommenhed, mens de var mindre tilfredse med sagsbehandlerens evne til at oplyse borgeren om rettigheder og pligter.

Job og Økonomi har udarbejdet en rapport med resultaterne af undersøgelsen. Rapporten er vedlagt som bilag.

VURDERING

Job og Økonomi vurderer på baggrund af undersøgelsens resultater, at tilfredsheden blandt de deltagende borgere generelt set er høj, men at niveauet i Ydelsescentret er lavere end det generelle billede. Det er dog vigtigt at notere sig, at det ikke er muligt at generalisere svarene på tværs af alle målgrupper, da det er forskelligt, hvor stor en andel af målgrupperne, der har valgt at deltage i undersøgelsen. Undersøgelsen giver dog et samlet billede af den oplevede tilfredshed med Jobcenter Favrskovs service.

På baggrund af resultaterne af borgertilfredshedsundersøgelsen og de uddybende kommentarer vil Job og Økonomi iværksætte følgende indsatser med henblik på at fastholde den høje tilfredshed samt yderligere styrke servicen i Jobcenter Favrskov:

- Foretage fokusgruppeinterviews med en række borgere i forhold til at få uddybet perspektiverne i borgertilfredshedsundersøgelsen med henblik på at fastholde tilfredsheden og yderligere forbedre den beskæftigelsesrettede indsats
- Arbejde på fortsat at sikre god kommunikation mellem borgere og medarbejdere. Dette sker bl.a. ved at arbejde med en empowermentbaseret tilgang og gennem kurser i "Styrket borgerkontakt" for nye medarbejdere
- Fortsætte arbejdet med at forbedre kommunikationen – herunder både den telefoniske og skriftlige kommunikation. Der er siden 2019 arbejdet med at levere en bedre telefonservice bl.a. ved at udvide telefontiden i Ydelsescentret og generelt arbejde med større tilgængelighed. Dette arbejde vil fortsætte i 2021 med henblik på, at borgerne fremadrettet oplever en endnu bedre telefonbetjening
- Arbejde videre med resultaterne af borgertilfredshedsundersøgelsen i de enkelte afdelinger i jobcentret med henblik på at arbejde med de konkrete input til den enkelte afdeling. Der er særligt fokus på, hvordan der kan arbejdes yderligere med at beskrive borgernes perspektiver, sådan at de kan se nye muligheder for job og uddannelse.

ØKONOMI

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

INDSTILLING

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Byrådet:

1. At "Resultater af borgertilfredshedsundersøgelsen ved Jobcenter Favrskov 2021" tages til efterretning.
2. At de fremadrettede indsatser godkendes.
3. At der gennemføres en ny borgertilfredshedsundersøgelse i efteråret 2023.

BESLUTNING

Arbejdsmarkedsudvalget, 7. december 2021:

Fraværende: Ingen

Indstilles godkendt

Bilag

1. Notat - Borgertilfredshedsundersøgelse ved Jobcenter Favrskov 2021 ([2519083](#))

Punkt 3: Statistik på arbejdsmarkedsområdet

EMN-2020-26651

Bilag

Statistik til AU - december 2021

3. Statistik på arbejdsmarkedsområdet (Åben)

Tidl. politisk behandling		Arbejdsmarkedsudvalget
Forventet sagsgang	AU	09-12-2021 08:00
Lovgrundlag		Sagsnr. EMN-2020-26651
		DokID: 2530322
		Sagsbehandler tinj

SAGENS INDHOLD

Job og Økonomi udarbejder månedligt statistik over udviklingen i antal ydelses-modtagere på arbejdsmarkedsområdet.

Statistikken består i denne måned af:

- Den generelle ledighedsudvikling fra oktober 2018 til oktober 2021
- Seneste udvikling i øvrige målgrupper på beskæftigelsesområdet.

INDSTILLING

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Arbejdsmarkedsudvalget:

1. At statistik på arbejdsmarkedsområdet tages til efterretning.

BESLUTNING

Arbejdsmarkedsudvalget, 7. december 2021:

Fraværende: Ingen

Godkendt

Bilag

1. Statistik til AU - december 2021 ([2533292](#))

Punkt 4: Orientierungspunkt

EMN-2020-30714

4. Orienteringspunkt (Åben)

Tidl. politisk behandling

Forventet sagsgang AU

Lovgrundlag

Arbejdsmarkedsudvalget

09-12-2021 08:00

Sagsnr. EMN-2020-30714

DokID: 2530869

Sagsbehandler tinj

SAGENS INDHOLD

Gensidig orientering.

ØKONOMI

Der er ingen økonomiske konsekvenser forbundet med sagen.

INDSTILLING

Arbejdsmarkedschefen indstiller til Arbejdsmarkedsudvalget:

1. At orienteringen tages til efterretning.

BESLUTNING

Arbejdsmarkedsudvalget, 7. december 2021:

Fraværende: Ingen

Godkendt

Bilag

Punkt 5: Digitalt underskriftsark

EMN-2020-33368

5. Digitalt underskriftsark (Åben)

Tidl. politisk behandling

Forventet sagsgang AU

Lovgrundlag

Arbejdsmarkedsudvalget

09-12-2021 08:00

Sagsnr. EMN-2020-33368

DokID: 2530329

Sagsbehandler tinj

Arbejdsmarkedsudvalget skal godkende beslutningsprotokollen for mødet. Det foregår digitalt.

For at godkende beslutningsprotokollen, skal hvert udvalgsmedlem, som har deltaget i mødet underskrive ved at trykke på "godkend" i øverste venstre hjørne.

BESLUTNING

Arbejdsmarkedsudvalget, 7. december 2021:

Fraværende: Ingen

Godkendt

Bilag

