

# REFERAT Arbejdsmarkedsudvalget d. 03-12-2019

**Mødedato**    Tirsdag d. 03. december 2019 kl. 08:00

**Mødested**    Amstrupgård, Amstrupvej 9, 8860 Ulstrup

# Indholdsfortegnelse

|                                                                                                 |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Resultater af brugertilfredshedsundersøgelse ved Jobcenter Favrskov og Ydelsescentret 2019..... | 3 |
| Statistik på arbejdsmarkedsområdet.....                                                         | 5 |
| Orienteringspunkt.....                                                                          | 6 |

# Punkt 51: Resultater af brugertilfredshedsundersøgelse ved Jobcenter Favrskov og Ydelsescentret 2019

## Sagsfremstilling

### Arbejdsmarkedsudvalget

3. december 2019

Sagsnr. 710-2019-27495

Dok.nr. 710-2019-215485

Sagsbehandler DPKMAJ

## 51. Resultater af brugertilfredshedsundersøgelse ved Jobcenter Favrskov og Ydelsescentret 2019 - Åbent

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| Tidl. politisk behandling |            |
| Forventet sagsgang        | AU, ØK, BY |
| Lovgrundlag               |            |

### SAGENS INDHOLD

Byrådet forelægges i denne sag resultaterne af en brugertilfredshedsundersøgelse ved Jobcenter Favrskov og Ydelsescentret. Brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet gennemført i perioden 10. september 2019 til 10. oktober 2019.

Formålet med brugertilfredshedsundersøgelsen er at undersøge borgernes tilfredshed med Jobcenter Favrskov og Ydelsescentrets service.

Brugertilfredshedsundersøgelsen er baseret på besvarelser fra borgere, der har været til samtale med deres sagsbehandler i Jobcenter Favrskov og Ydelsescentret inden for undersøgelsesperioden. 389 borgere har deltaget i undersøgelsen. Det svarer til en svarprocent på 41 pct.

Nogle borgere har i forbindelse med besvarelse af undersøgelsen afgivet uddybende kommentarer. Disse tilgår afdelingslederne til intern brug i den videre opfølgning. Arbejdsmarkedsudvalget forelægges kommentarerne på møde 4. december 2019.

Der blev foretaget en tilsvarende brugertilfredshedsundersøgelse af borgernes tilfredshed med Jobcenter Favrskov og Ydelsescentrets service i samme periode i 2017. Dengang deltog 228 borgere i undersøgelsen svarende til en svarprocent på 25 pct. Arbejdsmarkedsudvalget blev på møde 6. december 2017 forelagt undersøgelsens resultater.

### VURDERING

Det vurderes, at besvarelserne fra de 389 deltagere udgør et tilstrækkeligt grundlag for at vurdere den oplevede service i Jobcenter Favrskov og Ydelsescentret.

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser overordnet, at der generelt er en høj grad af tilfredshed med Jobcenter Favrskov og Ydelsescentrets service blandt deltagerne. Deltagerne svarer generelt mere positivt omkring deres oplevelse med Jobcenter Favrskov og Ydelsescentret i 2019 sammenlignet med brugertilfredshedsundersøgelsen i 2017.

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser bl.a. at:

- 84 pct. er "meget enige" eller "enige" i, at de har et tilfredsstillende samarbejde med Jobcenter Favrskov.
- 73 pct. er "meget enige" eller "enige" i, at de har et tilfredsstillende samarbejde med Ydelsescentret.
- 67 pct. er "meget enige" eller "enige" i, at Jobcenter Favrskov øger deres muligheder for at komme i job eller uddannelse.

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

På baggrund af resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen 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 og Ydelsescentret:

- Arbejde på at sikre god kommunikation mellem borgere og medarbejdere. Dette sker bl.a. ved at arbejde med en empowerment baseret tilgang og gennem kurser i "Styrket borgerkontakt" for nye medarbejdere.
- Fortsætte arbejdet med at forbedre telefonservicen. Der er igennem 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 2020 med henblik på, at borgerne fremadrettet oplever en endnu bedre telefonbetjening.
- Arbejde videre med resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen i de enkelte afdelinger i jobcenter og ydelsescenter 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.
- Foretage fokusgruppeinterviews med en række borgere med henblik på at få uddybet perspektiverne i brugertilfredshedsundersøgelsen med henblik på at fastholde tilfredsheden og yderligere forbedre den beskæftigelsesrettede indsats.

## **ØKONOMI**

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

## **INDSTILLING**

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Byrådet:

1. At "Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen ved Jobcenter Favrskov og Ydelsescentret 2019" tages til efterretning.
2. At de fremadrettede indsatser godkendes.
3. At der gennemføres en ny brugertilfredshedsundersøgelse i efteråret 2021.

## **BESLUTNING**

### **Bilag**

Resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen ved Jobcenter Favrskov og Ydelsescentret efterår 2019 [710-2019-217600](#)

### ***Arbejdsmarkedsudvalget, 3. december 2019:***

Fraværende: Ingen

Indstilles godkendt.

### **Bilag**

Resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen ved Jobcenter Favrskov og Ydelsescentret efterår 2019

## Punkt 52: Statistik på arbejdsmarkedsområdet

### Sagsfremstilling

#### Arbejdsmarkedsudvalget

3. december 2019

Sagsnr. 710-2017-41608

Dok.nr. 710-2019-238481

Sagsbehandler DPBMS

### 52. 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 oktober 2018 til oktober 2019
- Seneste udvikling i øvrige målgrupper på beskæftigelsesområdet.

Da data ikke er tilgængelige på udgivelsestidspunktet for dagsordenen til Arbejdsmarkedsudvalgets møde 3. december 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 december 2019 [710-2019-250638](#)

*Arbejdsmarkedsudvalget, 3. december 2019:*

Fraværende: Ingen

Godkendt.

##### Bilag

Statistik på arbejdsmarkedsområdet december 2019

## Punkt 53: Orienteringspunkt

### Sagsfremstilling

Arbejdsmarkedsudvalget

3. december 2019

Sagsnr. 710-2018-53732

Dok.nr. 710-2019-247747

Sagsbehandler DPCSOR

### 53. 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, 3. december 2019:*

Fraværende: Ingen

Godkendt.