



## Åbent referat til

### Udvalget for Arbejdsmarked og Integration

- Mødedato: Onsdag den 11. december 2013
- Mødetidspunkt: 12:00 - 14:30
- Mødested: Møderum 3, Jobcentret
- Deltagere: Thyge Nielsen, Kjeld Anker Espersen, Arne Haahr  
Hansen, Lisbet Rosendahl, Marianne Bruun Kristiansen,  
Keld Jacobsen
- Fraværende: Tom Arnt Thorup
- Referent: Lena Andersen

**Indholdsfortegnelse**

	Side
330. Godkendelse af dagsorden .....	714
331. Brugertilfredshedsmålinger 2013 - Myndighed .....	715
332. Jobcenterbenchmark på produktivitet og kvalitet .....	717
333. Formidlingsindsats i Jobcenter Varde .....	719
334. Orientering om lovforslag - Midlertidig arbejdsmarkedsydelse .....	722
335. Serviceanalyse ved Deloitte på ledighedsydelse .....	724
336. Helhedsorienteret service i International Citizen Service - delegation af beslutningskompetence .....	726
337. Gensidig orientering .....	728
Bilagsliste .....	729
Underskriftsblad .....	730



## **Varde Kommune**

**Udvalget for Arbejdsmarked og  
Integration**

**11-12-2013**

### **330. Godkendelse af dagsorden**

Dok.nr.: 3806

Sagsid.:

Initialer: LEAN

**Åben sag**

### **Beslutning Udvalget for Arbejdsmarked og Integration den 11-12-2013**

Fraværende: Tom Arnt Thorup

Godkendt.



### **331. Brugertilfredshedsmålinger 2013 - Myndighed**

Dok.nr.: 3703

Sagsid.: 13/12433

Initialer: last

**Åben sag**

#### **Sagsfremstilling**

Punktet vedrører drøftelse af tre brugertilfredsmålinger, som i oktober 2013 er udarbejdet på myndighedsområdet indenfor hhv. kontanthjælpsområdet, sygedagpenge og forsikrede ledige.

Baggrunden for brugerundersøgelserne er en beslutning fra februar 2013 om løbende at gennemføre brugertilfredsmålinger af jobcentrets ydelser.

Temaet for de tre brugertilfredshedsmålinger er borgerens første møde med en arbejdsmarkedsrådgiver i jobcentret. Hver borger, der i ugerne 43 og 44 har været til førstegangssamtale i jobcentret, har fået udleveret et kort spørgeskema med emnerne:

1. Før samtalen – hvordan har du oplevet indkaldelsen til samtalen
2. Selve samtalen – hvordan har du oplevet selve samtalen
3. Efter samtalen – Hvordan oplever du aftalen om det videre forløb.
4. Samlet tilfredshed – afkrydsning.

Skemaet på én side er anonymt, og det var frivilligt for den enkelte at aflevere besvarelsen i jobcentrets information. De tre brugertilfredsmålinger er vedlagt i bilaget.

Af borgernes bemærkninger til de tre første spørgsmål, som de gengivet i bilagene, kan konkluderes, at borgernes oplevelser er meget positive. Det er generelt gældende, uanset om førstegangssamtaler gennemføres for modtagere af kontanthjælp, sygedagpenge og kontanthjælp, og uanset om det vedrører information før samtalen, selve samtalen og aftalen om det videre forløb.

Den samlede tilfredshed i spørgsmål 4 kan sammenfattes således:

	Kontanthjælp	Sygedagpen.	Forsikrede
Yderst tilfreds	2	1	6
Meget tilfreds	2	7	4
Tilfreds	0	4	6
Mindre tilfreds	1	0	1

Jobcentret vil medtage erfaringer fra brugertilfredsmålingerne inkl. borgernes enkelte bemærkninger i tilrettelæggelsen af driften fremover.

#### **Forvaltningens vurdering**

Det er Jobcenter Vardes vurdering, at de tre brugertilfredsmålinger er meget positive, og at de ikke giver anledning til ændringer i den måde, jobcentret indkalder, gennemfører og følger op på førstegangssamtalerne. Brugertilfredsmålinger vil blive gennemgået i de respektive teams.

Beslutningen fra mødet i februar 2013 var desuden, at udvalget efter gennemførelse af brugertilfredshedsmålingerne (både tilbudsmålingen som forelagt udvalget i november



## Varde Kommune

### Udvalget for Arbejdsmarked og Integration

11-12-2013

2013 og de tre myndighedsmålinger på dette møde) drøfter, om der skal bruges eksterne evaluatore fremover. Det er her Jobcentrets vurdering, at mindre og praksisnære brugertilfredsmålinger, som de netop gennemførte, udmærket kan gennemføres af jobcentret selv, mens større målinger med kvalitative analyser og mange interviews bør gennemføres af eksterne evaluatore. Der skal her være opmærksomhed på, at der til eksterne evalueringer skal afsættes budget, mens mindre målinger i et vist omfang kan gennemføres som led i den ordinære drift.

#### Retsgrundlag

Ingen.

#### Økonomi

Brugertilfredsmålingerne i dette omfang gennemføres inden for jobcentrets drift. Hvis brugertilfredsmålinger gennemføres eksternt, skal der afsættes budget hertil.

#### Høring

Ingen.

#### Bilag:

1	Åben	Brugertilfredshed - sygedagpenge	167423/13
2	Åben	Brugertilfreds på visitationssamtaler - kontanthjælp	164330/13
3	Åben	Brugertilfredshed - forsikrede	164798/13

#### Anbefaling

Forvaltningen anbefaler,

**at** de tre brugertilfredsmålinger af førstegangssamtaler i myndighed drøftes, og **at** udvalget drøfter, hvordan brugertilfredsmålinger skal gennemføres fremover.

#### Beslutning Udvalget for Arbejdsmarked og Integration den 11-12-2013

Fraværende: Tom Arnt Thorup

Brugertilfredsmålingerne blev drøftet. Udvalget anbefaler, at jobcentret selv udfører fremtidige mindre tilfredshedsmålinger, mens det overlades til det nye udvalg at træffe afgørelse om gennemførelse af større tilfredshedsmålinger.



### **332. Jobcenterbenchmark på produktivitet og kvalitet**

Dok.nr.: 3688

Sagsid.: 13/11571

Initialer: last

**Åben sag**

#### **Sagsfremstilling**

Punktet vedrører drøftelse af benchmarkrapport om 15 jobcentres produktivitet og kvalitet i beskæftigelsesindsatsen.

Analysereportens hovedkonklusioner er:

1. Varde Kommune anvender totalt relativt få ressourcer til beskæftigelsesindsatsen målt i forhold til antal indbyggere.
2. Varde Kommune har forholdsvis høj produktivitet, når ressourceforbruget sættes i forhold til antal årspersoner i målgrupperne.
3. Indikatorerne for kvaliteten i indsatsen, fx samtaleintensitet og aktiveringsgrad viser, at Varde lykkes med at kombinere en høj produktivitet med høj kvalitet i indsatsen.
4. Analysen peger på, at enkelte kommuner kan anvende rapporten til en mere systematisk sammenligning og dialog om produktivitet og kvalitet.

Baggrunden for rapporten er et ønske fra flere kommuner om mere viden om, om indsatsen er produktiv og effektiv. For at få det belyst er 15 kommuner gået sammen om at få udarbejdet en analyse ved Mploy og Kibak, der dels for den enkelte kommune opgør produktiviteten på de forskellige jobcenteropgaver målt som ressourceforbrug per 1000 årspersoner i indsatsen, dels for hvert jobcenterområde belyser indikatorer for kvaliteten af indsatsen.

Rapporten kan siges at udtrykke et startniveau for en opgørelse af ressourcer, produktivitet og kvalitet. Det fremgår af rapporten, at det er meget kompliceret at opgøre og sammenligne produktivitet og kvalitet på tværs af kommunerne. Eksempelvis er ressourceforbruget opgjort af den enkelte kommune, og afgrænsningen af opgaven kan vurderes forskelligt.

På trods af forbeholdene i opgørelserne viser rapporten faktisk nogle sammenhænge mellem ressourceforbrug, produktivitet og kvalitet, og der er væsentlige forskelle mellem de deltagende kommuner.

#### **Forvaltningens vurdering**

Det er Jobcenter Vardes vurdering, at analysen umiddelbart bekræfter hovedtendenserne i andre undersøgelser, nemlig at indsatsen i Jobcentret er relativt produktiv og effektiv. Det er i sig selv en god bekræftelse af få.

Men nok så interessant vil være, om analysen kan bidrage til den fremtidige prioritering af ressourcer set i forhold til udviklingen i målgruppernes størrelse. Analysen tager dog ikke højde for udviklingen i tyngden i de enkelte opgaveområder eller for den gensidige afhængighed af indsatserne for fx ledige og sygemeldte sammenholdt med den virksomhedsvendte indsats.

En anden og umiddelbart mere praktisk udløber af rapporten kan være bidrag med viden til analyse af investeringer i indsatser. Eksempelvis belyses forventede effekter af et



## Varde Kommune

Udvalget for Arbejdsmarked og  
Integration

11-12-2013

ekstra årsværk på en bestemt indsats, flytning af et årsværk fra et område til et andet, eller reduktion med et årsværk.

Rapporten kan sammen med andre løbende opgørelser og undersøgelser bidrage til at skabe overblik over ressourceanvendelsen og produktiviteten/kvaliteten i indsatsen.

### Retsgrundlag

Ingen.

### Økonomi

Rapportens udarbejdelse har kostet 50.000 kr., som er finansieret af jobcentrets drift.

### Høring

Ingen.

### Bilag:

1 Åben Jobcenterbenchmarking - 20112013 Varde.pdf

165194/13

### Anbefaling

Forvaltningen anbefaler,  
**at** rapporten drøftes.

### Beslutning Udvalget for Arbejdsmarked og Integration den 11-12-2013

Fraværende: Tom Arnt Thorup

Drøftet og taget til efterretning.  
Det nye udvalg orienteres.



### **333. Formidlingsindsats i Jobcenter Varde**

Dok.nr.: 3793

Sagsid.: 13/12933

Initialer: birg

**Åben sag**

#### **Sagsfremstilling**

Jobcenter Varde har på baggrund af det vedtagne budget 2014 nedsat en arbejdsgruppe i Team Job og Uddannelse til at se på den fremtidige formidlingsindsats. Arbejdsgruppen har koncentreret sig om og har udarbejdet forslag inden for følgende parametre:

#### Bemandingsmodel:

Der etableres en "intern" bemanding – bestående af 3 nuværende medarbejdere. 2 af disse er henholdsvis en arbejdsmarkedskonsulent og en arbejdsmarkedsrådgiver, som får hovedansvaret for opgaven.

Jobrotationskonsulenten indgår som et tredje ben. Tanken er dog, at alle i gruppen, som arbejder med jobparate, skal træde til, hvis situationen kræver det.

Som en konsekvens af ovenstående skal der opslås 2 stillinger – en sagsbehandlerstilling (vakant efter fratrædelse af medarbejder) og en virksomhedsrettet stilling.

Indeholdt i denne bemandingsmodel er en hotline-funktion, som skal knyttes op på en mobiløsning.

#### Rekrutteringsrækkefølge:

Udgangspunktet er, at de job, som der fremadrettet skal formidles på, er job af mindst 2 ugers varighed.

Rekrutteringsrækkefølgen i en formidlingssituation er følgende:

- CV – jobparate (forsikrede og kontanthjælpsmodtagere) – egne borgere
- Jobskifttere
- Selvforsørgere
- Andre jobcentre

Der udarbejdes et faktaark, som beskriver ovenstående.

#### Rekrutteringstid:

Der skal som udgangspunkt altid aftales en deadline med virksomheden, så forventningsafstemningen er på plads.

Rekrutteringstid/tilbage melding sættes til op til 48 timer. Der udsøges primært lokalt og sekundært hos andre jobcentre.

#### Sanktioner:

Ved telefonisk/personlig kontakt til en borger med præsentation af job/**formidling**, hvor borgeren ikke ønsker jobbet, vil der:

#### For dagpengemodtagere:

Sendes besked elektronisk til a-kassen om, at personen ikke ønsker jobbet. A-kassen vurderer herefter sanktionen.

#### For kontanthjælpsmodtagere:





Formidler registrerer i jobcentrets datasystem og videresender til borgerens rådgiver, som derefter indkalder til en rådighedssamtale.

Ved **henvisning** af en borger til en arbejdsgiver, hvor arbejdsgiveren meddeler, at borgeren ikke ønsker jobbet iværksættes ligeledes ovenstående sanktioner.

I forhold til forsikrede ledige sendes således rådighedsvurderinger til a-kasserne. Et drøftelsespunkt kunne være, om jobcentret skal tage en dialog med a-kasserne, om børnepasningsproblemer eller transportproblemer skal udløse sanktioner.

### Etablering af CV-møder:

Et udgangspunkt for en god formidlingsindsats og udsøgning er, at de borgere, som der formidles på, har et optimalt CV. For at kvalificere disse CV etableres der én gang om måneden et CV-infomøde for nyilmeldte. Der vil være mødepligt med selvbook.

I forbindelse med en kontaktsamtale vurderer borger og rådgiver, om deltagelse i et CV-infomøde er hensigtsmæssigt.

De hovedansvarlige for formidlingsindsatsen afholder disse møder.

### Samarbejde med jobbutikken:

Der etableres interne arbejds gange.

### Kontaktlister:

Der udarbejdes certificerede kontaktlister i samarbejde med nabojobcentrene. Formålet er en gensidig hurtig rekrutteringstid, hvis et job ikke kan besættes lokalt.

Nabojobcentrene har tilkendegivet at ville medvirke.

### Opfølgning/statistik:

- Der følges op på modtagne ordrer og besættelse af disse. Der udarbejdes retningslinjer for hyppighed, ligesom resultaterne vil indgå i Ledelsesinformation
- Der føres statistik over antal givne sanktioner

### Tidsplan:

December 2013/januar 2014: Udarbejdelse af faktaark til arbejdsgivere samt annoncering i ugeaviser.  
Implementering af hot-linefunktion.

Opstart 1. februar 2014.

### Evaluerings:

Der evalueres internt hvert kvartal. Første evaluering i det politiske udvalg ultimo oktober.

Der lægges op til en drøftelse i udvalget med udgangspunkt i følgende:

- Job skal, i en rekrutteringsindsats, have en varighed af mindst 14 dage
- Sanktioner – skal disse gives ved børnepasnings- og transportproblemer (dialog med a-kasserne?)
- Rekrutteringstid og tilbagemelding til arbejdsgiver – op til 48 timer

Det anbefales, at udvalget indstiller notatet til godkendelse med de bemærkninger, som udvalget måtte have i forhold til drøftelsen.



## Varde Kommune

Udvalget for Arbejdsmarked og  
Integration

11-12-2013

### Forvaltningens vurdering

Det er vurderingen, at de beskrevne parametre kan danne et godt udgangspunkt for en opstart af en formidlingsindsats i jobcenter Varde.

Den beskrevne kvartalsvise interne evaluering kan herudover medvirke til en eventuel løbende justering af indsatsen.

### Retsgrundlag

LBK. nr. 731 af 15. juni 2010

### Økonomi

Budgettet for en formidlingsindsats er vurderet til at være 450.000 kr. årlig, konto 6.

### Høring

Ingen

### Anbefaling

Forvaltningen anbefaler,

**at** udvalget drøfter forslaget til formidlingsindsatsen.

### Beslutning Udvalget for Arbejdsmarked og Integration den 11-12-2013

Fraværende: Tom Arnt Thorup

Forslag til formidlingsindsats blev drøftet. Udvalget besluttede, at job i en rekrutteringsindsats skal have en varighed af mindst 14 dage, og at der indledes en dialog med A-kasserne om kriterier for sanktioner ved børnepasnings- og transportproblemer.

Ordningen evalueres efter tre måneder med særlig fokus på rådighedsbegrebet.



### **334. Orientering om lovforslag - Midlertidig arbejdsmarkedsydelse**

Dok.nr.: 3773

Sagsid.: 13/15230

Initialer: birg

**Åben sag**

#### **Sagsfremstilling**

Beskæftigelsesministeren har den 13. november 2013 fremsat forslag til ændring af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats – midlertidig arbejdsmarkedsydelse.

Tiltrædes lovforslaget træder dette i kraft den 30. december 2013.

Forslaget indebærer, at en fuldtidsforsikret ledig får ret til en midlertidig arbejdsmarkedsydelse hvis pågældende

- Opbruger retten til dagpenge fra den 6. januar 2014 til og med den 3. juli 2016 eller
- Opbruger retten til uddannelse og den særlige uddannelsesydelse fra den 30. december 2013 og til og med den 5. januar 2015.

Overgang fra dagpenge til den midlertidige arbejdsmarkedsydelse sker automatisk.

Overgang fra den særlige uddannelsesydelse til midlertidig arbejdsmarkedsydelse kan kun ske efter ansøgning med en frist på 21 dage. For denne gruppe gælder endvidere, at de, hvis de ikke længere er medlem af en a-kasse, kan søge om genoptagelse for at få ret til den midlertidige arbejdsmarkedsydelse.

Personer, som overgår til den midlertidige arbejdsmarkedsydelse, skal senest efter en måned have tilbud om et virksomhedsrettet tilbud af mindst 13 ugers varighed.

Virksomhedsrettede tilbud kan gives i form af

- Nyttejob (fast timetal på 20 t. ugentligt)
- Virksomhedspraktik (dog max. 4 uger)
- Løntilskud
- Vikar i jobrotation

Personer, som ikke har en erhvervsuddannelse, har ret til tilbud om individuel kompetenceafklaring i op til 8 uger. Denne ret indtræder dog først efter, at et virksomhedsrettet tilbud er afsluttet.

Den samlede periode for at modtage ydelsen er 4 år (dagpenge/særlig uddannelsesydelse/midlertidig arbejdsmarkedsydelse).

A-kasserne står for udbetaling af ydelsen.

#### **Forvaltningens vurdering**

Forvaltningen har lavet et udtræk over personer, der p.t. står til at miste dagpengere retten i 2014. Samlet bestand 265 personer. Forventningen er dog, at den samlede bestand vil ligge på ca. 150, da nogle vil gå i arbejde og på efterløn.



## Varde Kommune

Udvalget for Arbejdsmarked og  
Integration

11-12-2013

### Retsgrundlag

Lovforslag af 13. november 2013

### Økonomi

Kommunerne skal bidrage til finansieringen af statens udgifter til den midlertidige arbejdsmarkedsydelse.

Bidraget udgør 70% af udgifterne til midlertidig arbejdsmarkedsydelse. Under deltagelse i tilbud udgør bidraget 50%.

Hvis tilbud ikke påbegyndes rettidigt eller i det beskrevne omfang, udgør bidraget 100%. Dette gælder dog ikke for 2014.

### Høring

Ingen

### Anbefaling

Forvaltningen anbefaler,

**at** udvalget tager orienteringen til efterretning.

### Beslutning Udvalget for Arbejdsmarked og Integration den 11-12-2013

Fraværende: Tom Arnt Thorup

Orienteringen blev taget til efterretning.



### **335. Serviceanalyse ved Deloitte på ledighedsydelse**

Dok.nr.: 3797

Sagsid.: 07/473

Initialer: frje

**Åben sag**

#### **Sagsfremstilling**

Deloitte har for Jobcenter Varde gennemført en analyse af den nuværende drift på ledighedsydelsesområdet.

Analysen er gennemført i maj 2013, og på baggrund af denne er Deloitte i en rapport fremkommet med anbefalinger til, hvordan der fremadrettet kan skabes grundlag for hensigtsmæssig og progressionsskabende drift på området.

Formålet har været at få afdækket eventuelle uhensigtsmæssigheder i den nuværende drift på ledighedsydelsesområdet.

#### Anbefalinger fra Deloitte på baggrund af analysen

Deloitte anbefaler blandt andet, at der udarbejdes flow-beskrivelser, der afspejler de ledelsesmæssige forventninger til (øget) brug af tilbud og aktiviteter – herunder præcise angivelser af, på hvilke tidspunkter i forløbet konkrete handlinger forventes igangsat. Endvidere anbefales, at der er ledelsesmæssig fokus på resultatstyring i enkeltsager gennem præcisering af behov overfør udførere og gennem kompetenceudvikling af sagsbehandlerne.

#### Handleplan

På baggrund af rapportens anbefalinger er der udarbejdet en tids- og handleplan. Handleplanen tager udgangspunkt i rapportens anbefalinger, dog således, at Jobcenter Varde foretager egen vurdering og prioritering af, hvorledes disse udmøntes.

I planen er angivet tidspunkter for, hvornår de enkelte elementer i planen skal implementeres. Der sker en gradvis indfasning, hvor der tages hensyn til nuværende proces med ændring af organisering i Jobcentret.

Som konkret opfølgning på analysen er aftalt et konkret kompetenceudviklingsforløb i forhold til sagsbehandlerne i efteråret 2013.

Rapport fra Deloitte og handleplan vil blive præsenteret på mødet.

#### **Retsgrundlag**

Lov om aktiv beskæftigelsespolitik

#### **Økonomi**

Ingen

#### **Høring**

Ingen

#### **Bilag:**

- |   |   |           |
|---|---|-----------|
| 1 | Åben Tids- og handleplan ledighedsydelse                              | 111606/13 |
| 2 | Åben Endelig afrapportering Serviceanalyse af Ledighedsydelsesområdet | 89036/13  |



## Varde Kommune

Udvalget for Arbejdsmarked og  
Integration

11-12-2013

- Afrapportering Ledighedsydelse.pdf

### **Anbefaling**

Forvaltningen anbefaler,  
**at** orienteringen tages til efterretning.

### **Beslutning Udvalget for Arbejdsmarked og Integration den 11-12-2013**

Fraværende: Tom Arnt Thorup

Orienteringen blev taget til efterretning.



### **336. Helhedsorienteret service i International Citizen Service - delegation af beslutningskompetence**

Dok.nr.: 3687  
Sagsid.: 13/15587  
Initialer: hmar  
**Åben sag**

#### **Sagsfremstilling**

I 2011 blev der i kommunalt regi etableret fire centre, der skal håndtere den administrative sagsbehandling af udenlands arbejdskraft på vegne af alle kommuner. Centrene, som nu hedder International Citizen Service (ICS), er beliggende i Aalborg, Aarhus, Odense og København, og havde i etableringsåret over 10.000 henvendelser fordelt på en ugentlig åbningstid på 2x4 timer. Centrene har i det daglige bofællesskab med andre relevante myndigheder, fx Statsforvaltningen og SKAT, ligesom "Work in Denmark" også indgår som en samarbejdspart. Etableringen af centrene er sket for at lette kommunernes opgaver i forhold til fri bevægelighed af udenlandsk arbejdskraft og for at understøtte en effektiv, gennemskelig og helhedsorienteret service for udenlandsk arbejdskraft.

Der er nu etableret lovhjemmel til, at ICS'en kan foretage den fulde ekspedition og sagsbehandling på vegne af tilflytterkommunen. Det forudsætter imidlertid, at tilflytterkommunen delegerer kompetencen til ICS'en.

ICS'en kan inden for de nuværende rammer ikke færdiggøre den administrative sagsbehandling af udenlandske borgere. Den udenlandske borger henvises til egen kommune for tildeling af cpr.nr og udstedelse af sundhedskort. For at understøtte, at den kommunale sektor rent faktisk er borgerens indgang til det offentlige og for at yde en effektiv, sammenhængende og helhedsorienteret service over for denne gruppe borgere, er det hensigtsmæssigt, at borgeren kan blive færdigekspederet i ICS'en.

Det er der nu sikret mulighed for med ændringer i henholdsvis Cpr-lovens § 6, stk. 6:

*"En kommunalbestyrelse kan efter aftale helt eller delvist overlade opgaver vedrørende registrering af indrejse i CPR af personer, der tilflytter kommunen fra udlandet og betjenes i et International Citizen Service, til en anden kommunalbestyrelse, som i et International Citizen Service varetager opgaver vedrørende registrering af indrejse i CPR"*

og i Sundhedslovens § 12, stk. 9:

*"En kommunalbestyrelse kan efter aftale helt eller delvist overlade opgaver vedrørende udstedelse af beviser for ret til ydelser efter loven, jf. stk. 1, til personer, der tilflytter kommunen fra udlandet, til en anden kommunalbestyrelse i et International Citizen Service....."*

Lovgivningen sikrer, at kommunalbestyrelsen kan overlade de to opgaver til udførelse i ICS'en, såfremt borgeren vælger at rette henvendelse i ICS'en fremfor i tilflytterkommunen.

Med muligheden for at samle den administrative håndtering af udenlandsk arbejdskraft i de fire kommunale centre, får kommunerne mulighed for at vise, at man kan samarbejde om at yde en effektiv, gennemskelig og helhedsorienteret



## Varde Kommune

Udvalget for Arbejdsmarked og  
Integration

11-12-2013

service over for denne gruppe borgere. For at sikre bred kommunal opbakning til en samlet løsning, er det KL's anbefaling, at kommunerne bakker op om modellen.

Det forventes, at den digitale understøttelse, der skal gøre det muligt for ICS'erne at håndtere de to ekstra opgaver, er tilvejebragt primo juni måned, hvorefter samarbejdet kan iværksættes.

### Retsgrundlag

Cpr-lovens § 6, stk. 6

### Økonomi

Kommunen modtager kvartalsvis afregning fra ICS'en. Hver ekspedition, som foretages af ICS'en på vegne af tilflytterkommunen, afregnes med en pris på 117 kr. Beløbet er fastsat på baggrund af KL's kanalpriser.

### Høring

Ingen

### Anbefaling

Forvaltningen anbefaler,  
**at** kompetencen til at udstede cpr.nr. og sundhedskort delegeres til International Citizen Service, for så vidt angår de borgere, der er omfattet af målgruppen, og som selv retter henvendelse i ICS-kommunen.

### Beslutning Udvalget for Arbejdsmarked og Integration den 11-12-2013

Fraværende: Tom Arnt Thorup

Anbefalingen blev godkendt.





**337. Gensidig orientering**

Dok.nr.: 3807  
Sagsid.: 09/12996  
Initialer: LEAN  
**Åben sag**

**Orientering v/formanden**

- Udvalgsrådet afsluttes med et besøg i Borgerservice v/Helle Marquertsen.
- Mange nye flygtninge – hovedsageligt fra Syrien.

**Orientering v/direktøren**

**Gensidig orientering**

**Beslutning Udvalget for Arbejdsmarked og Integration den 11-12-2013**

Fraværende: Tom Arnt Thorup

Taget til efterretning.



## Bilagsliste

- 331. Brugertilfredhedsmålinger 2013 - Myndighed
  - 1. Brugertilfredshed - sygedagpenge (167423/13)
  - 2. Brugertilfreds på visitationssamtaler - kontanthjælp (164330/13)
  - 3. Brugertilfredshed - forsikrede (164798/13)
  
- 332. Jobcenterbenchmark på produktivitet og kvalitet
  - 1. Jobcenterbenchmarking - 20112013 Varde.pdf (165194/13)
  
- 335. Serviceanalyse ved Deloitte på ledighedsydelse
  - 1. Tids- og handleplan ledighedsydelse (111606/13)
  - 2. Endelig afrapportering Serviceanalyse af Ledighedsydelsesområdet - Afrapportering Ledighedsydelse.pdf (89036/13)



## Varde Kommune

Udvalget for Arbejdsmarked og  
Integration

11-12-2013

### Underskriftsblad

\_\_\_\_\_  
Thyge Nielsen

\_\_\_\_\_  
Kjeld Anker Espersen

\_\_\_\_\_  
Arne Haahr Hansen

\_\_\_\_\_  
Lisbet Rosendahl

\_\_\_\_\_  
Marianne Bruun Kristiansen

\_\_\_\_\_  
Keld Jacobsen

\_\_\_\_\_  
Tom Arnt Thorup

**Bilag: 331.1. Brugertilfredshed - sygedagpenge**

**Udvalg:** Udvalget for Arbejdsmarked og Integration

**Mødedato:** 11. december 2013 - Kl. 12:00

**Adgang:** Åben

**Bilagsnr:** 167423/13

Gengivelse af borgerbesvarelse nr. 1-12:

**Spørgsmål 1: Før samtalen – hvordan har du oplevet indkaldelsen til samtalen?**

Vi vil gerne have dine kommentarer til fx information om formål, forberedelse, tidspunkt.

1. jeg havde en behagelig telefonisk samtale inden jeg fik indkaldelsesbrevet, det var rart så man var forberedt på indkaldelsen, når man ikke havde prøvet det før.
2. Fint
3. OK
4. Det er gået rigtigt godt
5. OK
6. Jeg oplevede indkaldelsen som OK, men forstod ikke hvad det gik ud på, men det fandt jeg ud af.
7. Velorienteret
8. Det var klar information
9. Forberedelse fra jobcenter: fint, formål: klart, tidspunkt: fint
10. God
11. Vidste ikke så meget om hvad der skulle ske
12. –

**Spørgsmål 2: Selve samtalen – hvordan har du oplevet selve samtalen?**

Vi vil gerne have dine kommentarer til fx indhold, varighed, krav, muligheder.

1. God samtale, rart første gang at sidde ansigt til ansigt med rådgiveren, men synes det er langt at køre 20 min. hver vej for at komme her 15 min.
2. Godt
3. OK
4. Samtalen var positiv og fyldestgørende
5. Levede op til forventninger
6. Syntes det var lidt overflødig/spild af ressourcer, da jeg jo ikke kan noget pga. operation, så vi kunne have fundet ud af det per telefon.
7. Perfekt
8. Det var en god samtale og gode forklaringer
9. godt, konkret, klart
10. God
11. Synes det var fint overskueligt og hun var god til at fortælle hvad der skulle ske fremadrettet.
12. -

### Spørgsmål 3: Efter samtalen – hvordan oplever du aftalen om det videre forløb?

Vi vil gerne have din oplevelse af fx aftalens tydelighed, din egen rolle, jobcentrets rolle mv.

1. OK, men det er svært at kunne spå om hvor lang tid en sygdom tager, når lægerne ikke helt ved hvad man fejler.
2. Godt
3. OK
4. Samtalen holder én i gang
5. ?
6. Jeg synes vores aftale er god, hun kunne godt se vores situation og vi har nu aftalt at tales ved per telefon indtil jeg kan gå igen.
7. God
8. Det var godt
9. Venlig, kort, klart
10. God
11. Nu afventer jeg indkaldelse til kursus og synes jeg fik forklaret meget tydeligt hvad der nu skal ske.
12. -

Spørgsmål 4: Samlet tilfredshed med samtaleens formål, gennemførelse og aftale om det videre forløb:

Besvarelse nr. 1-12:

Yderst tilfreds							7					
Meget tilfreds		2		4				8	9	10	11	12
Tilfreds	1		3		5	6						
Mindre tilfreds												

**Bilag: 331.2. Brugertilfreds på visitationssamtaler - kontanthjælp**

**Udvalg:** Udvalget for Arbejdsmarked og Integration

**Mødedato:** 11. december 2013 - Kl. 12:00

**Adgang:** Åben

**Bilagsnr:** 164330/13

Input til bilag om brugertilfredshedsundersøgelser i Jobcenter Varde i 2013

### **Kontanthjælp – visitationssamtale**

Før samtalen – hvordan har du oplevet indkaldelsen til samtalen?

- Den er god på trods af, at jeg ikke fik at vide, at jeg skulle medbringe lønsedler
- Tidspunktet var godt, og jeg vidste, hvad vi skulle snakke om
- Nem og hurtig indkaldelse
- Fint
- Der var intet problem

Selve samtalen – hvordan har du oplevet selve samtalen?

- God og åben
- Jeg fik svar på, hvad jeg havde af spørgsmål – og om muligheder
- Man bliver godt informeret – og tiden var tilpas
- En rigtig god samtale. Rådgiver fik nogle ting frem, som var relevante, men som jeg ikke har nemt ved at snakke om
- Rigtig behagelig. Meget sød rådgiver, som forklarede muligheder/forløbet godt

Efter samtalen – hvordan oplever du aftalen om det videre forløb

- God og forståelig samtale
- Vi fik en klar aftale, som gjorde mig tilfreds
- Nem henvisning
- Fin
- Jeg kender mine muligheder og ved, hvad jeg skal gøre

Samlet tilfredshed med samtalens formål, gennemførelse og aftale om det videre forløb

Yderst tilfreds	2
Meget tilfreds	2
Mindre tilfreds	1



**Bilag: 331.3. Brugertilfredshed - forsikrede**

**Udvalg:** Udvalget for Arbejdsmarked og Integration

**Mødedato:** 11. december 2013 - Kl. 12:00

**Adgang:** Åben

**Bilagsnr:** 164798/13

**Før samtalen – Hvordan har du oplevet indkaldelse til samtalen?**

- Fin – fik både brev, mail og sms om mødet
- Indkaldelse i god tid med oplysning om formål
- Udmærket
- Fint – kom i god tid med posten -Synes det har været meget godt
- Meget tilfreds med forberedelsestiden
- Dejligt at få nogen informationer og blive oplyst om ens muligheder
- Dårlig (ikke oplyst hvorfor)
- Brev fint – mail mangelfuld – hvor?
- Fint – dejligt med indkaldelse i god tid
- Jeg var i tvivl om jeg skulle forberede noget eller medbringe eksamensbevis el eks. På ansøgninger
- Alt ok

**Selve samtalen –Hvordan har du oplevet samtalen?**

- Positivt møde – fik fint svar på det jeg spurgte ind til
- Rigtig fin samtale – der var det der skulle være. Jeg fik svar på mine spørgsmål
- Udmærket
- Ok – fint med individuel samtale
- Passende varighed og indhold. Godt med en personlig samtale bagefter. Det var der ikke sidst jeg var ledig
- Godt
- Jeg synes ikke der var så meget at komme efter – vidste meget i forvejen, men det var rigtig godt af VEU-vejlederen var der
- Fik interessante oplysninger om de efteruddannelser man kan tage
- Havde en god og konstruktiv samtale. En fantastisk sød person at tale med
- Fint
- Tog vel 8 min. Fik skrevet på portalen og registreret gennemførelse af samtale
- Fik de oplysninger jeg havde brug for – opmuntrende med en personlig samtale
- Fint informationsniveau samt venlige og hjælpsomme mennesker
- Dejlig afslappet. Personligt – ikke blot betragtet som et nr. i systemet, der blot skulle hakkes af på tjeklisten
- God information

**Efter samtalen – Hvordan oplever du aftalen om det videre forløb?**

- Fin aftale om det videre forløb – hvad jeg skulle og hvad jobcentret ville gøre
- Udmærket
- Fint, men nu forventer jeg også at være i arbejde igen indenfor kort tid

- Synes vi har fundet ud af det der skal gøres
- Der er som sådan ikke aftalt noget videre forløb – kunne godt tænke mig at der var nogle flere tilbud og muligheder på hvad man må og kan
- Godt
- Jobcentret kunne ikke bidrage med noget på dette ”møde”
- Fik klart og tydeligt skåret forløbet ud i pap – fik data jeg ikke havde i forvejen
- Fint tilfreds
- Alt ok
- God oplevelse med det videre forløb og aftale

**Tilfredhedsniveau:**

Yderst tilfreds:	6
Meget tilfreds:	4
Tilfreds:	6
Mindre tilfreds:	1

**Bilag: 332.1. Jobcenterbenchmarking - 20112013 Varde.pdf**

**Udvalg:** Udvalget for Arbejdsmarked og Integration

**Mødedato:** 11. december 2013 - Kl. 12:00

**Adgang:** Åben

**Bilagsnr:** 165194/13

# Jobcenterbenchmark 2013

- Produktivitet og kvalitet i beskæftigelsesindsatsen i Varde Kommune

November 2013

## Indhold

<b>1. INDLEDNING</b> .....	<b>2</b>
1.1. FORMÅLET MED ANALYSEN .....	2
1.2. METODISK TILGANG .....	2
<b>2. KONKLUSION</b> .....	<b>5</b>
<b>3. RESSOURCEFORBRUGET PÅ BESKÆFTIGELSEINDSATSEN</b> .....	<b>8</b>
<b>4. PRODUKTIVITET OG KVALITET I BESKÆFTIGELSEINDSATSEN</b> .....	<b>10</b>
4.1. DEN SAMLEDE PRODUKTIVITET OG KVALITET AF INDSATSEN .....	10
4.2. PRODUKTIVITET OG KVALITET I A-DAGPENGEINDSATSEN .....	11
4.3. PRODUKTIVITET I INDSATSEN FOR PERSONER PÅ SÆRLIG UDDANNELSESYDELSE .....	12
4.4. PRODUKTIVITET OG KVALITET I KONTANTHJÆLPSINDSATSEN (MATCH 1) .....	13
4.5. PRODUKTIVITET OG KVALITET I KONTANTHJÆLPSINDSATSEN (MATCH 2-3) .....	14
4.6. PRODUKTIVITET OG KVALITET I SYGEDAGPENGEINDSATSEN .....	15
4.7. PRODUKTIVITET OG KVALITET I FLEKSJOBINDSATSEN .....	16
4.8. PRODUKTIVITET OG KVALITET I REVALIDERINGSINDSATSEN .....	16
4.9. PRODUKTIVITET I RESSOURCEFORLØBSINDSATSEN .....	17
4.10. PRODUKTIVITET OG KVALITET I VIRKSOMHEDSINDSATSEN .....	18
4.11. PRODUKTIVITET I DEN ADMINISTRATIVE INDSATS .....	19
4.12. PRODUKTIVITET I DEN LEDELSESMÆSSIGE INDSATS .....	19

### Bilag:

Bilag 1: Nøgletal for de medvirkende kommuner

Bilag 2: Definition af kvalitetsindikatorer

# 1. Indledning

Denne rapport præsenterer resultaterne af en benchmarkinganalyse af produktivitet og kvalitet i den kommunale beskæftigelsesindsats.

Analysen er gennemført af mploy a/s og Kibak Consult i samarbejde med 15 kommuner.

De medvirkende kommuner i analysen er: Sønderborg, Haderslev, Aabenraa, Varde, Middelfart, Ikast-Brande, Rebild, Mariagerfjord, Jammerbugt, Assens, Stevns, Egedal, Odsherred, Furesø og Lyngby-Taarbæk. Disse 15 kommuner løfter knap 10 pct. af den samlede beskæftigelsesindsats i Danmark.

Analysen er gennemført i perioden fra 15. august til 20. november 2013.

## 1.1. Formålet med analysen

Kommunerne har en økonomisk interesse i, at indsatsen på beskæftigelsesområdet er effektiv og effektiv. Det er imidlertid de færreste kommuner, som i dag har et klart billede af, hvor mange ressourcer der anvendes på de forskellige indsatsområder i beskæftigelsesindsatsen, og om deres ressourceanvendelse er produktiv sammenlignet med andre kommuner. Det er denne viden, som er søgt tilvejebragt i denne benchmarkinganalyse.

Benchmarkinganalysen belyser kommunernes ressourceforbrug, produktivitet og kvalitet på borger- og virksomhedsrettede opgaver samt administration og ledelse. Analysen fokuserer alene på jobcentrenes driftsopgaver. Ydelseskantorerens opgaver samt aktiviteter som led i de aktive forløb for ledige i kommunale projekter mv. indgår ikke.

Formålet med benchmarkingen er at give de deltagende kommuner viden om:

- Hvilken produktivitet og kvalitet er der i indsatsen i de medvirkende kommuner?
- Hvilke kilder er der til den opnåede produktivitet i indsatsen?
- Hvilken sammenhæng er der mellem ressourceforbrug og kvalitet i beskæftigelsesindsatsen i de sammenlignede kommuner?
- Hvilket omfang har ressourceforbruget på borger- og virksomhedsrettede opgaver samt på ledelse og administration i beskæftigelsesindsatsen?

Nærværende rapport har til formål at opgøre produktiviteten, kvaliteten og resultaterne af beskæftigelsesindsatsen i de medvirkende kommuner. Rapporten er primært dokumenterende og i mindre grad fortolkende.

## 1.2. Metodisk tilgang

Den gennemførte analyse indeholder en række nyskabende opgørelser sammenholdt med de hidtidige undersøgelser af produktiviteten i beskæftigelsesindsatsen:

- Metoden tillader, at den samlede produktivitet kan opgøres på tværs af opgaver i beskæftigelsesindsatsen i de medvirkende kommuner.

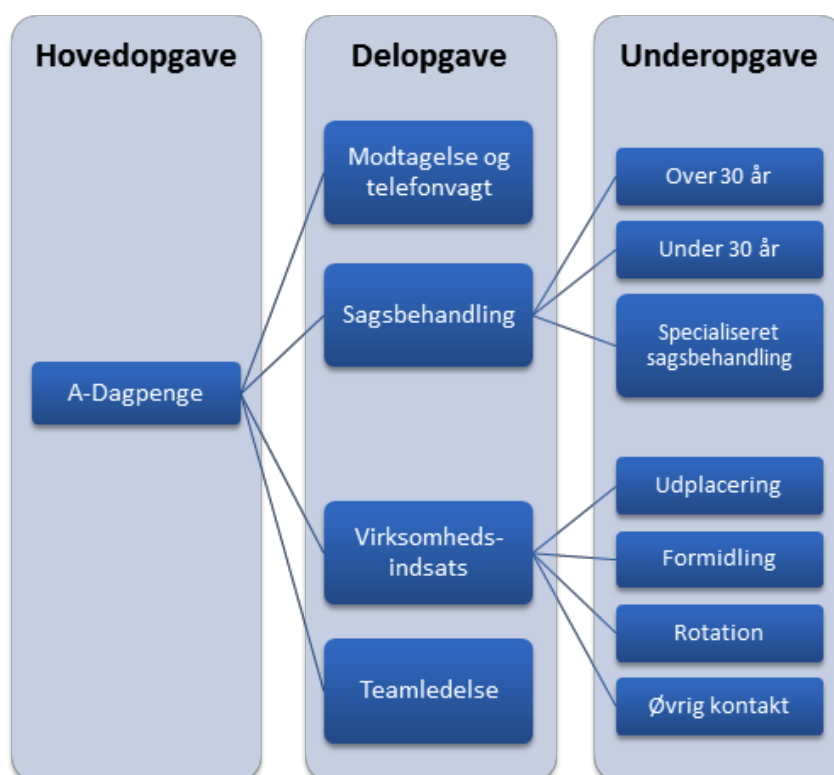
- Som led i analysen undersøges kilderne til den opnåede produktivitet. I materialet kan ses, om de enkelte indsatser påvirker produktiviteten positivt eller negativt.
- Der måles på alle jobcenteropgaver, uanset placering eller finansiering af medarbejderne, der udfører opgaven. Dvs., at der i opgørelsen inddrages ressourcer, der f.eks. anvendes til jobcenteropgaver i ydelsescenteret, projekter, eksterne stabe mv. Dermed giver analysen grundlag for holdbare sammenligninger af kommuner, der har organiseret beskæftigelsesindsatsen på forskellige måder.
- Analysen sammenholder produktivitet og kvalitet på de målte indsatsområder. Den opnåede produktivitet sættes i relation til den opnåede kvalitet i kommunerne - i form af indsatsintensitet, samarbejde med virksomheder, job- og uddannelsesrater mv.
- Analysen måler finansieringskilden til de anvendte ressourcer til jobcenteropgaverne. For hver medarbejder opgøres hvor meget af tiden, der er finansieret af eksterne puljer, tilskud mv.

### Analysens genstandsfelt

I benchmarkinganalysen fokuseres på den ressourceforbrug, produktivitet og kvalitet i beskæftigelsesindsatsen samlet og inden for 10 hovedopgaver: A-dagpenge, kontanthjælp match 1, kontanthjælp match 2-3, revalidering, sygedagpenge, ledighedsydelse, ressourceforløb, virksomhedsindsats, administration og ledelse.

For hver hovedopgave foretages desuden en analyse af ressourceforbrug, produktivitet og kvalitet inden for en række delopgaver og underopgaver, jf. eksemplet i figur 1.

Figur 1: Eksempel - opdeling af A-dagpenge i delopgaver og underopgaver





### **Opgørelse og definition af ressourceforbrug**

Den gennemførte ressourceopgørelse viser kommunernes tidsforbrug - opgjort i årsværk - på de ovennævnte hovedopgaver, delopgaver og underopgaver.

Ressourceforbruget er opgjort på baggrund af tidsestimater på individniveau, dvs. en opgørelse af de enkelte medarbejders tidsanvendelse på de definerede opgaver, der indgår i analysen. Al tidsanvendelse på diverse opgaver er medregnet uanset om den pågældende medarbejder er organisatorisk placeret i jobcenteret eller andre steder i kommunen.

Tidsforbrug for personer i fleksjob og seniorjob indgår med en lavere vægt i analysen (henholdsvis 0,5 og 0,75), da der kan være en divergens mellem jobkrav og kompetencer.

Tidsestimeringen er udarbejdet af de deltagende kommuner med udgangspunkt i fælles opgave-definitioner og -afgrænsninger. Konsulentgruppen fra mploy og Kibak Consult har gennemført valideringsmøder i hver af de deltagende kommuner for at sikre ensartethed i opgaveforståelse og tidsestimering på tværs af kommunerne.

### **Opgørelse og definition af produktivitet**

Produktiviteten opgøres i analysen ved at måle ressourceforbruget pr. årsperson i indsatsen. Produktiviteten er defineret som det anvendte antal årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen og er dermed udtryk for enhedsomkostningerne af indsatsen. Data vedrørende antallet af årspersoner i målgrupperne, er trukket i centrale registre<sup>1</sup>.

Produktivitet kan defineres på flere måder, og valget af definition kan få konsekvenser for, hvordan de medvirkende kommuner falder ud i en benchmarking. Når produktivitet defineres som enhedsomkostninger kan det indebære, at en investering i et højt serviceniveau i indsatsen vil reducere produktiviteten af indsatsen. Logikken er, at et højere serviceniveau i indsatsen – f.eks. i form af hyppige jobsamtaler med borgerne – alt andet lige vil medføre, at der anvendes flere ressourcer pr. borger i indsatsen.

For at belyse sammenhængen mellem kommunernes produktivitet og serviceniveauet i indsatsen, foretages der i analysen systematiske målinger af sammenhængen mellem den opnåede produktivitet og serviceniveauet i indsatsen opgjort ved en række "kvalitetsindikatorer". Formålet er at belyse, om den opnåede produktivitet er sket på bekostning af kvaliteten i indsatsen, eller om den opnåede kvalitet er sket på bekostning af produktiviteten af indsatsen.

En anden måde at udtrykke produktivitet er at opgøre forholdet mellem input og output, hvor input opgøres som anvendte ressourcer, og hvor output opgøres som antal jobsamtaler, jobplaner og virksomhedsbesøg mv. Denne tilgang er fravalgt i nærværende analyse, da output af beskæftigelsesindsatsen er vanskeligt at opgøre. Der er ganske få parametre at måle outputtet på – f.eks. jobsamtaler, jobplaner og virksomhedsbesøg – og disse parametre omfattes af forskellig registreringspraksis i kommunerne, hvilket mindsker sammenligneligheden.

Efter mploy/Kibaks opfattelse er den anvendte definition af produktivitet derfor den mest robuste og farbare vej til at sammenligne produktiviteten i kommunernes beskæftigelsesindsats.

---

<sup>1</sup> Jobindsats.dk – bortset fra særlig uddannelsesydelse, som er trukket i DREAM.

### **Opgørelse og definition af kvalitet**

Som led i analysen er den målte produktivitet sammenholdt med en række indikatorer for kvaliteten af indsatsen. Kvalitetsindikatorerne belyser, hvor intensivt kommunerne arbejder med kontaktførelserne, aktiveringsindsatsen og samarbejdet med virksomhederne. De belyser endvidere hvilke resultater, der opnås via indsatsen i form af job- og uddannelsesrater.

For at sikre bredde i målingerne er anvendt en vifte af kvalitetsindikatorer inden for de forskellige indsatsområder. Der indgår følgende kvalitetsindikatorer i analysen: Samtaleintensitet, tilbudsintensitet, aktiveringsgrader, omfanget af virksomhedsaktivering, omfanget af delvise raskmeldinger samt job- og uddannelsesrater.

Det skal bemærkes, at kvalitetsindikatorerne ikke måler kvaliteten af indholdet i beskæftigelsesindsatsen, herunder f.eks. indholdet i kontaktførelset eller aktiveringsindsatsen, brug af jobformidling, det jobrettede indhold i jobsamtalerne, tværfaglige indsatser mv.

### **Validitet og usikkerheder**

I dataindsamlingsprocessen er der gjort en fortløbende indsats for at sikre validiteten af de indsamlede data. Det gælder i særlig grad kommunernes estimater vedrørende medarbejdernes tidsforbrug på de opgaver, der indgår i benchmarkingen. Ved udarbejdelsen af sådanne tidsestimater vil der naturligvis være visse usikkerheder om de enkelte medarbejders tidsforbrug – særligt jo mere detaljeret det opgøres. I den sammenhæng vurderer Mploy og Kibak Consult, at data er robuste på hovedopgave- og delområdeniveau, mens data på underopgaveniveau i højere grad kan være behæftet med usikkerhed. Det er konsulentgruppens samlede vurdering, at benchmarkingen giver en særdeles holdbar pejling af kommunernes ressourceforbrug og produktivitet på beskæftigelsesområdet.

En anden metodisk problemstilling knytter sig til spørgsmålet om forskudte opgørelsestidspunkter. Ressourceopgørelsen på de enkelte opgaver i kommunerne udtrykker det aktuelle årsværksforbrug. Kvalitetsindikatorer og årspersoner er registerdata som er opgjort bagudrettet. Der er således et tidsspænd mellem opgørelsestidspunktet for ressourceforbrug på den ene side og opgørelsestidspunkterne for kvalitetsindikatorer og årspersoner på den anden side. Analysen bygger således på en forudsætning om, at der ikke er sket nævneværdige ændringer i målgruppernes størrelser eller i de kvalitetsindikatorerne fra opgørelsestidspunktet og frem til i dag.

## **2. Konklusion**

I denne analyse sammenlignes beskæftigelsesindsatsen i Varde Kommune med indsatsen i 14 andre kommuner.

I sammenligningen indgår opgørelser af ressourceforbrug, produktivitet og kvalitet af følgende opgaver i beskæftigelsesindsatsen: A-dagpenge, kontanthjælp i match 1, kontanthjælp i match 2-3, revalidering, sygedagpenge, ledighedsydelse, ressourceforløb, virksomhedsindsats, administration og ledelse.

Der er følgende resultater og konklusioner af analysen for Varde Kommune:

### **Varde Kommune anvender relativt få ressourcer til beskæftigelsesindsatsen**

Varde Kommune anvender samlet 68,8 årsværk på de 10 hovedområder i beskæftigelsesindsatsen. Heraf er 2,5 årsværk finansieret via eksterne puljer eller løntilskud. Det betyder, at der anvendes færre ressourcer på beskæftigelsesindsatsen i forhold til indbyggertallet i kommunen (2,4 årsværk pr. 1.000 indbyggere) end i gennemsnittet for de øvrige kommuner (2,7 årsværk pr. 1.000 indbyggere).

Ca. 80 pct. af ressourcerne til beskæftigelsesindsatsen i Varde Kommune anvendes til borger- og virksomhedsrettede opgaver, mens de resterende ca. 20 pct. af ressourcerne anvendes til administration, stab og strategisk ledelse. Dermed anvender Varde en lidt større andel på administrative opgaver end gennemsnittet af kommunerne i undersøgelsen (19,4 pct.).

### **Produktiviteten i beskæftigelsesindsatsen er høj i Varde**

Den samlede produktivitet i beskæftigelsesindsatsen i Varde Kommune er høj sammenlignet med de øvrige kommuner. Varde Kommune anvender således samlet færre ressourcer på beskæftigelsesindsatsen (24,1 årsværk pr. 1.000 personer i målgruppen) end gennemsnittet af kommunerne (26,9 årsværk pr. 1.000 personer i målgruppen). Varde har den tredje højeste produktivitet i beskæftigelsesindsatsen blandt de medvirkende kommuner.

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner. Der bruges:

- Markant færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for modtagere af ledighedsydelse
- Betydelig færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for kontanthjælpsmodtagere i match 1
- Færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for revaliderende
- Færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for kontanthjælpsmodtagere i match 2-3
- Lidt færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for sygedagpengemodtagere
- Lidt færre ressourcer pr. årsperson på virksomhedsindsatsen
- Lidt færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for dagpengemodtagere
- Lidt færre ressourcer pr. årsperson på administration
- De samme ressourcer pr. årsperson på indsatsen vedrørende ressourceforløb
- De samme ressourcer pr. årsperson på ledelse

De enkelte indsatsområder fylder forskelligt i jobcenterets indsats, og derfor har visse indsatsområder naturligt en større betydning end andre, når der søges efter optimeringspotentialer. Det kommer bl.a. til udtryk ved, at en række indsatsområder, herunder bl.a. revalidering, ressourceforløb og uddannelsesydelse har en relativ lille volumen, og derfor kun kan bidrage begrænset i eventuelle optimeringer af den samlede produktivitet.

### **Høj produktivitet og god kvalitet i indsatsen**

De opgjorte kvalitetsindikatorer viser, at Varde Kommune generelt har en høj kvalitet i indsatserne. Kommunen realiserer både en relativ høj samtaleintensitet i kontaktforløbet med de forskellige målgrupper og en høj aktiveringsgrad i indsatserne. Det er lykkedes Varde at kombinere en høj produktivitet med en høj kvalitet i indsatsen, når de valgte kvalitetsindikatorer tages i betragtning.

### **Job- og uddannelsesraterne af indsatserne ligger generelt over gennemsnittet**

Job- og uddannelsesraten på tværs af indsatserne ligger over niveauet i gennemsnittet af kommunerne. Det kan tages som udtryk for en god kvalitet i indsatsen – ikke mindst i lyset af, at kommunen har vanskeligere rammevilkår end mange af de øvrige kommuner i undersøgelsen, jf. Arbejdsmarkedsstyrelsens rangordning af rammevilkår i bilag 1.

### **Forklaringer på den opnåede produktivitet**

Analysen kan ikke umiddelbart give entydige forklaringer på den opnåede produktivitet i de deltagende kommuner. De tværgående resultater og dialogen med de medvirkende kommuner peger dog på, at følgende forhold generelt påvirker produktiviteten:

- **Intensiteten i indsatsen:** Undersøgelsen viser – på tværs af de medvirkende kommuner - at den valgte intensitet i beskæftigelsen har betydning for enhedsomkostningerne og dermed produktiviteten af indsatsen. Med andre ord har de fleste kommuner, der investerer i en høj intensitet i indsatsen - også højere enhedsomkostninger i indsatsen. Samtidig viser undersøgelsen, at der kan hentes gevinster af investeringer i en høj kvalitet i indsatsen, da højere enhedsomkostninger i indsatsen ser ud til at hæve job- og uddannelsesraten af indsatsen.
- **Effektiviseringer af indsatsen:** Der er tale om, at enkelte af de medvirkende kommuner opnår relativt høje job- og uddannelsesrater med lave enhedsomkostninger i indsatsen. Det vidner om, at der er potentiale for jobcentrene i at arbejde med optimering og effektivisering af indsatsen, selv om der investeres i en høj intensitet i indsatsen.
- **Styringstiltag:** De medvirkende kommuner peger på, at der kan opnås højere produktivitet i indsatsen ved at udnytte stordriftsfordele. Det kan bl.a. handle om at effektivisere arbejdet med administrative opgaver, der knytter sig til sagsbehandlingen af borgerne. Her peges på, at både specialisering og centralisering af opgaver kan medføre en højere produktivitet, da det giver bedre rammer for styringen af opgaveløsningen.
- **Fokus på borgernes bevægelser:** Der peges fra kommunerne på, at der er ressourcemæssige gevinster at hente ved at have fokus på borgernes bevægelser. Der kan spares tid, hvis det lykkes at fastholde en indsats overfor borgere, der skifter ydelse eller vender tilbage til ydelse. Der er ligeledes gevinster at hente i et godt samspil med øvrige aktører om borgerens indsats, når de udsatte borger har hospitalsindlæggelser mv.
- **Forandringsparathed:** Der peges på, at der er gevinster at hente for kommuner, der kan implementere forandringer effektivt, herunder reformtiltag, nye opgaver, politiske prioriteringer mv.

### 3. Ressourceforbruget på beskæftigelsesindsatsen

I Varde Kommune anvendes samlet 68,8 årsværk til jobcenteropgaver, jf. tabel 3.1. Heraf er 2,5 årsværk finansieret via puljer eller løntilskud.

Den samlede målgruppe af borgere for jobcenteret udgør ca. 2.850 årspersoner, svarende til 9,8 pct. af den 18-64 årige befolkning. Til sammenligning udgør målgruppen 9,9 pct. af befolkningen i gennemsnittet af de medvirkende kommuner.

Ca. 80 pct. af ressourcerne i Varde Kommune anvendes til borger- og virksomhedsrettede opgaver, mens de resterende ca. 20 pct. af ressourcerne anvendes til administration, stab og strategisk ledelse. Dermed anvender Varde en lidt større andel på administrative opgaver end gennemsnittet af kommunerne i undersøgelsen (19,4 pct.).

Tabel 3.1: Det samlede ressourceforbrug på jobcenteropgaver i Varde Kommune

	Varde	Varde	Alle 15 JC
	Årsværk	Procent	Procent
A-dagpenge	8,5	12,4%	14,7%
Udd.- & arbejdsmarkedsydelse	0,1	0,1%	1,2%
Kontanthjælp 1	4,9	7,2%	9,5%
Kontanthjælp 2+3	13,4	19,5%	20,2%
Revalidering	1,5	2,2%	1,6%
Sygedagpenge	17,1	24,8%	20,5%
Ledighedsydelse	5,6	8,2%	9,1%
Ressourceforløb	2,4	3,5%	3,1%
Administration	12,2	17,8%	17,6%
Strategisk ledelse	1,5	2,2%	1,8%
Diverse	1,4	2,0%	0,6%
<b>I alt</b>	<b>68,8</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
-Heraf ledelse	4,5	6,5%	6,2%
-Heraf virksomhedsindsats	8,6	12,5%	16,2%
-Heraf puljer og løntilskud	2,5	3,7%	6,1%

Kilde: Varde Kommune og mploy's/Kibaks beregninger

Anm: I opgørelsen er medregnet ressourcer anvendt på jobcenteropgaver uanset placering og finansiering af de konkrete medarbejdere, som udfører opgaven. F.eks. medregnes den tid, som stabsfunktioner placeret udenfor jobcenteret anvender på stabsunderstøtning af beskæftigelsesindsatsen.

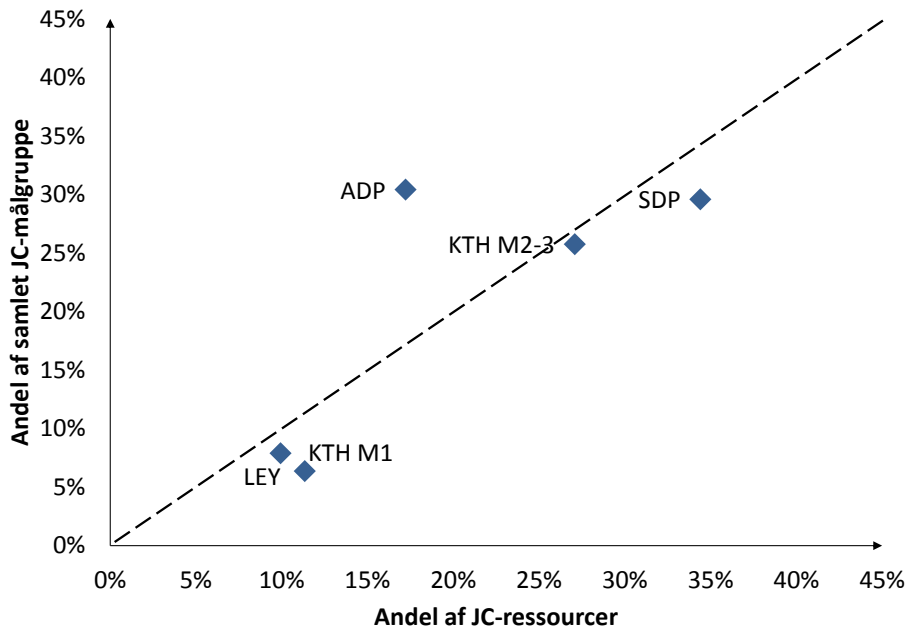
Der anvendes flest ressourcer til sygedagpengemodtagere (25 pct.) og indsatsen overfor kontanthjælpsmodtagere i match 2-3 (20 pct.). Derudover anvendes en betydelig del af ressourcerne til indsatsen overfor modtagere af A-dagpenge (12 pct.), ledighedsydelse (8 pct.) og kontanthjælpsmodtagere i match 1 (7 pct.).

Denne ressourceprofil for målgrupperne afviger lidt fra gennemsnittet af kommunerne. I Varde anvendes en større andel af driftsressourcerne på sygedagpengeindsatsen. Omvendt anvendes færre ressourcer til indsatsen overfor kontanthjælpsmodtagere, A-dagpengemodtagere og modtagere af ledighedsydelse.

Varde Kommune anvender ca. 13 pct. af ressourcerne til den virksomhedsrettede indsats. Dermed anvendes betydelig færre ressourcer til virksomhedsindsatsen end i de øvrige kommuner (ca. 16 pct.).

I figur 2 vises hvilken sammenhæng der er mellem ressourceanvendelse på de enkelte målgrupper og størrelsen af de enkelte målgrupper. Der anvendes relativt få ressourcer på målgrupper, der ligger over den stiplede linje, når målgruppen tages i betragtning.

Figur 2: Ressourcefordelingen af indsatserne i Varde Kommune



Den faktiske ressourcefordeling på målgrupperne i Varde Kommune er udtryk for, at der anvendes en mindre andel af driftsressourcerne til den borger- og virksomhedsrettede indsats på dagpengemodtagerne (17 pct.) end deres andel af den samlede gruppe udgør (30 pct.). Dette mønster findes generelt i de medvirkende jobcentre, og peger på, at dagpengemodtagerne udgør en relativ ressourcestærk gruppe i den samlede målgruppe.

Omvendt bruges der flere driftsressourcer på modtagere af ledighedsydelse, sygedagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere end deres respektive andele af den samlede målgruppe udgør. Det gør sig især gældende for kontanthjælpsmodtagerne i match 1, som udgør 6 pct. af den samlede målgruppe og har tilknyttet 11 pct. af driftsressourcerne til den borger- og virksomhedsrettede indsats.

## 4. Produktivitet og kvalitet i beskæftigelsesindsatsen

I dette kapitel analyseres produktiviteten og kvaliteten i beskæftigelsesindsatsen. Den anvendte metode indebærer, at produktiviteten og kvaliteten kan sammenlignes på tværs af kommuner, selv om kommunerne har organiseret beskæftigelsesindsatsen på forskellige måder.

Den målte produktivitet opgøres som antallet af årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen for indsatsen. Jo færre årsværk, der anvendes pr. 1.000 årspersoner i indsatsen, desto højere produktivitet er der i indsatsen.

### 4.1. Den samlede produktivitet og kvalitet af indsatsen

Varde Kommune bruger i alt 68,8 årsværk på beskæftigelsesindsatsen. Produktiviteten i beskæftigelsesindsatsen i Varde Kommune er relativ høj sammenlignet med de øvrige kommuner i undersøgelsen, jf. tabel 4.1. Det kommer til udtryk ved, at Varde Kommune samlet anvender færre ressourcer (24,1 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen) end gennemsnittet af kommunerne (26,9 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen). Varde Kommune har den tredje højeste samlede produktivitet blandt de medvirkende kommuner.

Tabel 4.1: Produktivitet og kvalitet i beskæftigelsesindsatsen

	Sønderborg	Varde	Middelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Lilke-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	<b>21,5</b>	<b>24,1</b>	<b>25,5</b>	<b>37,6</b>	<b>30,5</b>	<b>25,7</b>	<b>28,7</b>	<b>24,3</b>	<b>22,4</b>	<b>26,9</b>	<b>28,9</b>	<b>28,6</b>	<b>25,0</b>	<b>28,4</b>	<b>24,8</b>	<b>26,9</b>
*A-dagpenge	10,3	10,5	13,9	28,4	12,2	9,5	10,1	11,9	12,1	10,9	12,2	12,9	9,6	13,2	11,5	12,6
*Udd.- & arbejdsmarkedsydelse	4,0	1,9	14,8	9,5	14,7	15,8	13,4	14,4	9,7	18,8	8,5	28,1	12,7	17,2	6,7	12,7
*Kontanthjælp 1	21,8	20,9	30,0	40,3	33,7	19,6	37,3	19,9	12,8	23,3	31,7	24,3	29,4	26,8	24,9	26,4
*Kontanthjælp 2+3	17,9	19,8	14,6	32,8	29,2	22,0	45,5	18,1	20,1	18,5	24,7	16,1	21,2	28,9	22,8	23,5
*Revalidering	11,2	11,1	6,2	20,1	22,1	23,9	17,2	18,5	10,4	9,5	7,6	25,8	14,6	14,4	11,0	14,9
*Sygedagpenge	16,9	21,5	22,1	25,5	26,4	14,8	30,7	21,4	20,5	19,9	15,3	30,5	25,2	27,3	24,7	22,9
*Ledighedsydelse	32,1	34,3	56,0	43,5	35,0	36,2	54,8	69,8	36,1	67,5	63,8	53,9	35,5	56,9	28,0	46,9
*Ressourceforløb	1,5	1,4	1,5	2,4	1,8	3,5	2,8	2,5	0,7	1,3	1,7	1,1	1,1	0,3	0,9	1,6
Administration	3,4	4,3	4,3	5,7	6,1	5,7	5,3	3,8	4,2	5,2	6,3	5,8	4,2	4,0	3,7	4,8
<b>I alt</b>	<b>21,5</b>	<b>24,1</b>	<b>25,5</b>	<b>37,6</b>	<b>30,5</b>	<b>25,7</b>	<b>28,7</b>	<b>24,3</b>	<b>22,4</b>	<b>26,9</b>	<b>28,9</b>	<b>28,6</b>	<b>25,0</b>	<b>28,4</b>	<b>24,8</b>	<b>26,9</b>
-Heraf ledelse	1,1	1,6	0,9	2,4	2,1	1,5	2,3	1,8	1,4	2,2	2,3	2,3	1,4	1,6	1,1	1,7
-Heraf virksomhedsindsats	2,2	3,0	5,0	7,1	5,2	3,1	5,6	3,5	3,7	6,2	3,8	6,5	4,5	5,4	3,1	4,5
-Heraf puljer og løntilskud	0,4	0,9	1,5	1,9	1,2	1,3	1,6	1,9	0,7	1,6	1,3	2,4	3,0	2,2	2,6	1,6
<b>Kvalitet (Samlet)</b>																
Samtaleintensitet	1,7	1,5	1,6	2,3	1,3	1,6	1,5	1,6	1,2	1,5	1,6	1,2	1,3	1,5	1,5	1,5
Tilbudintensitet	1,4	1,7	1,4	1,9	1,4	1,7	2,0	1,6	1,3	1,4	1,3	1,2	1,5	1,4	1,6	1,5
Virksomhedrettet tilbudintensitet	0,8	0,6	0,7	1,0	0,5	0,5	0,9	0,5	0,6	0,5	0,4	0,6	0,6	0,6	0,5	0,6
Aktiveringsgrad	20%	22%	21%	22%	16%	27%	32%	20%	20%	22%	17%	18%	20%	22%	20%	21%
Virksomhedsrettet aktiveringsgrad	12%	9%	11%	13%	9%	11%	12%	11%	12%	10%	9%	9%	10%	11%	8%	10%
Delvise raskmeldinger	10%	11%	10%	10%	14%	8%	8%	12%	10%	9%	13%	8%	9%	11%	9%	10%
Job- og uddannelsesrater	21%	25%	24%	28%	27%	20%	26%	23%	21%	22%	23%	25%	23%	24%	20%	24%

\*Inklusiv teamledelse, eksklusiv møder og administration

Kilde: Varde Kommune og mplys/Kibaks beregninger

De opgjorte kvalitetsindikatorer viser, at Varde Kommune generelt har en høj kvalitet i indsatsene. Kommunen realiserer både en relativ høj samtaleintensitet i kontaktføreløbet med de forskellige målgrupper og en høj aktiveringsgrad i indsatsene. Det er lykkedes Varde at kombinere en høj produktivitet med en høj kvalitet i indsatsen, når de valgte kvalitetsindikatorer tages i betragtning.

## Hvilke kilder er der til den opnåede samlede produktivitet?

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på en række hovedområder, når der sammenlignes med gennemsnittet for de øvrige kommuner.

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner. Der bruges:

- Markant færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen til uddannelses- og arbejdsmarkedsydelse
- Markant færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for modtagere af ledighedsydelse
- Betydelig færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for kontanthjælpsmodtagere i match 1
- Færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for revalidender
- Færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for kontanthjælpsmodtagere i match 2-3
- Lidt færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for sygedagpengemodtagere
- Lidt færre ressourcer pr. årsperson på virksomhedsindsatsen
- Lidt færre ressourcer pr. årsperson på indsatsen for dagpengemodtagere
- Lidt færre ressourcer pr. årsperson på administration
- Samme ressourcer pr. årsperson på indsatsen vedrørende ressourceforløb
- Samme ressourcer pr. årsperson på ledelse

## 4.2. Produktivitet og kvalitet i A-dagpengeindsatsen

Varde Kommune anvender i alt 8,5 årsværk på A-dagpengemodtagerne. Varde Kommune har en høj produktivitet på området. Varde anvender således lidt færre ressourcer på indsatsen for dagpengemodtagere (10,5 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen) end gennemsnittet af kommunerne (12,6 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen). Varde Kommune har den femte højeste produktivitet på området.

Tabel 4.2: Produktivitet og kvalitet i indsatsen overfor A-dagpengemodtagere

	Sønderborg	Varde	Middelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Ikast-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	<b>10,3</b>	<b>10,5</b>	<b>13,9</b>	<b>28,4</b>	<b>12,2</b>	<b>9,5</b>	<b>10,1</b>	<b>11,9</b>	<b>12,1</b>	<b>10,9</b>	<b>12,2</b>	<b>12,9</b>	<b>9,6</b>	<b>13,2</b>	<b>11,5</b>	<b>12,6</b>
<b>Modtagelse og telefonvagt</b>	<b>1,5</b>	<b>1,3</b>	<b>0,6</b>	<b>1,8</b>	<b>2,1</b>	<b>1,6</b>	<b>1,1</b>	<b>1,1</b>	<b>2,3</b>	<b>0,7</b>	<b>3,1</b>	<b>0,9</b>	<b>1,1</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>1,3</b>
<b>Sagsbehandling</b>	<b>6,8</b>	<b>6,5</b>	<b>7,4</b>	<b>14,1</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>4,2</b>	<b>8,1</b>	<b>6,0</b>	<b>4,9</b>	<b>5,3</b>	<b>5,9</b>	<b>5,2</b>	<b>9,0</b>	<b>7,5</b>	<b>6,9</b>
-For over 30-årige	5,5	4,6	6,2	13,3	5,0	5,7	4,1	6,5	4,3	4,0	5,0	3,6	4,6	8,1	6,1	5,8
-For under 30-årige	11,8	9,1	12,3	16,4	13,0	6,1	3,4	9,8	4,2	9,9	5,2	10,7	7,8	12,2	9,3	9,4
-Specialiseret sagsbehandling	-	1,0	0,2	0,2	0,4	0,5	-	0,5	0,1	0,1	0,3	0,5	0,1	0,2	0,7	0,3
<b>Virksomhedsindsats</b>	<b>1,7</b>	<b>2,5</b>	<b>5,9</b>	<b>10,5</b>	<b>3,0</b>	<b>0,9</b>	<b>3,1</b>	<b>1,4</b>	<b>3,2</b>	<b>4,3</b>	<b>2,8</b>	<b>5,1</b>	<b>3,0</b>	<b>3,1</b>	<b>2,8</b>	<b>3,5</b>
-Udplacering	0,5	0,5	-	3,9	1,7	0,5	1,3	0,6	0,6	1,1	0,8	2,3	0,7	1,2	1,4	1,1
-Jobformidling	0,4	0,6	1,8	1,6	0,9	0,1	0,4	0,5	1,2	1,2	1,5	1,1	0,2	0,8	0,6	0,9
-Jobrotation	0,1	0,8	0,8	4,2	0,1	0,3	1,4	0,1	0,8	1,0	0,5	1,5	1,7	0,8	0,6	1,0
-Generel virksomhedskontakt	0,6	0,6	3,3	0,8	0,2	0,0	-	0,3	0,6	1,0	0,1	0,3	0,3	0,2	0,2	0,6
<b>Teamledelse</b>	<b>0,3</b>	<b>0,1</b>	<b>-</b>	<b>2,0</b>	<b>0,7</b>	<b>0,4</b>	<b>1,7</b>	<b>1,2</b>	<b>0,6</b>	<b>1,0</b>	<b>0,9</b>	<b>1,0</b>	<b>0,4</b>	<b>0,6</b>	<b>0,6</b>	<b>0,8</b>
<b>Samlet</b>	<b>10,3</b>	<b>10,5</b>	<b>13,9</b>	<b>28,4</b>	<b>12,2</b>	<b>9,5</b>	<b>10,1</b>	<b>11,9</b>	<b>12,1</b>	<b>10,9</b>	<b>12,2</b>	<b>12,9</b>	<b>9,6</b>	<b>13,2</b>	<b>11,5</b>	<b>12,6</b>
-Heraf puljer og løntilskud	-	-	-	0,3	-	-	0,6	1,0	1,0	-	-	0,6	2,0	0,9	2,1	0,6
<b>Kvalitet</b>																
Samtaleintensitet	1,4	1,4	1,6	2,1	1,0	1,6	1,4	1,2	1,3	1,3	1,4	1,2	1,0	1,3	1,3	1,4
Tilbudintensitet	1,8	2,0	1,9	2,8	1,8	1,8	1,8	1,6	1,9	1,6	1,6	1,8	1,7	1,8	2,2	1,9
Virksomhedrettet tilbudintensitet	1,1	0,7	1,0	1,5	0,5	0,6	0,7	0,4	0,9	0,7	0,4	0,8	0,8	0,7	0,7	0,8
Aktiveringsgrad	19%	20%	21%	22%	15%	25%	18%	13%	22%	20%	16%	16%	21%	21%	19%	19%
Virksomhedsrettet aktiveringsgrad	14%	13%	15%	16%	11%	13%	9%	11%	17%	13%	10%	10%	13%	11%	11%	12%
Job- og uddannelsesrater	31%	37%	33%	39%	30%	30%	35%	30%	29%	29%	27%	35%	31%	33%	32%	32%

Kilde: Varde Kommune og mplys/Kibaks beregninger



Den høje produktivitet på området er tilsyneladende ikke sket på bekostning af intensiteten i indsatsen. Varde Kommune ligger lidt over kommunegennemsnittet på alle kvalitetsindikatorer og har dermed en høj intensitet i kontaktforløbet samt en høj aktiv linje i indsatsen.

Job- og uddannelseseffekterne for målgruppen ligger markant over gennemsnittet i de medvirkende kommuner. Det skal bl.a. ses i lyset af, at Varde har relativt gode rammevilkår for indsatsen på området, jf. bilag 1.

#### Kilder til den opnåede produktivitet i indsatsen overfor dagpengemodtagerne

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner:

- Der bruges færre pr. årsperson ressourcer på virksomhedsindsatsen
- Der bruges færre ressourcer pr. årsperson på sagsbehandling af borgere over 30 år
- Der bruges lidt færre ressourcer pr. årsperson på sagsbehandling af borgere under 30 år
- Der bruges lidt færre ressourcer pr. årsperson på teamledelse
- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på modtagelse og telefonvagt

### 4.3. Produktivitet i indsatsen for personer på særlig uddannelsesydelse

Varde Kommune anvender i alt 0,1 årsværk på indsatsen overfor personer på særlig uddannelsesydelse. Varde Kommune har en høj produktivitet på området. Varde anvender markant færre ressourcer på indsatsen for personer på særlig uddannelsesydelse (1,9 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen) end gennemsnittet af kommunerne (12,7 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen). Varde har den højeste produktivitet på området blandt de 15 kommuner.

Tabel 4.3: Produktivitet og kvalitet i indsatsen for personer på særlig uddannelsesydelse

	Sønderborg	Varde	Middelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Ikast-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	<b>4,0</b>	<b>1,9</b>	<b>14,8</b>	<b>9,5</b>	<b>14,7</b>	<b>15,8</b>	<b>13,4</b>	<b>14,4</b>	<b>9,7</b>	<b>18,8</b>	<b>8,5</b>	<b>28,1</b>	<b>12,7</b>	<b>17,2</b>	<b>6,7</b>	<b>12,7</b>
Modtagelse og telefonvagt	1,3	-	-	-	2,9	1,9	2,3	1,5	-	-	-	0,3	4,2	-	0,6	1,0
Sagsbehandling	2,1	1,9	14,8	9,5	8,4	9,8	9,9	6,8	9,2	18,1	4,7	15,1	7,7	14,5	5,9	9,2
-For over 30-årige	2,2	2,2	16,4	10,0	8,6	10,3	9,8	5,6	10,1	15,0	4,9	13,2	8,1	8,8	4,5	8,6
-For under 30-årige	-	-	-	-	-	4,9	10,9	42,1	-	57,0	-	42,4	-	138,7	17,4	20,9
-Specialiseret sagsbehandling	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Virksomhedsindsats	-	-	-	-	2,8	3,7	0,2	6,1	-	-	2,8	10,1	-	-	-	1,7
-Udplacering	-	-	-	-	0,6	0,9	0,2	3,3	-	-	1,9	-	-	-	-	0,5
-Jobformidling	-	-	-	-	1,8	1,9	-	1,9	-	-	0,9	1,3	-	-	-	0,5
-Jobrotation	-	-	-	-	0,3	-	-	-	-	-	-	8,8	-	-	-	0,6
-Generel virksomhedskontakt	-	-	-	-	-	0,9	-	0,9	-	-	-	-	-	-	-	0,1
Teamledelse	0,6	-	-	-	0,6	0,4	1,0	-	0,5	0,7	1,0	2,6	0,8	2,7	0,1	0,7
Samlet	4,0	1,9	14,8	9,5	14,7	15,8	13,4	14,4	9,7	18,8	8,5	28,1	12,7	17,2	6,7	12,7
-Heraf puljer og løntilskud	-	-	-	-	-	-	-	1,5	-	-	-	4,5	0,8	-	0,1	0,5

Kilde: Varde Kommune og employs/Kibaks beregninger

#### Kilder til den opnåede produktivitet i indsatsen overfor modtagerne af uddannelsesydelse

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner:

- Der bruges markant færre ressourcer pr. årsperson sagsbehandling
- Der bruges ingen ressourcer pr. årsperson på virksomhedsindsatsen

- Der bruges ingen ressourcer pr. årsperson på teamledelse
- Der bruges ingen ressourcer pr. årsperson til modtagelse og telefonvagt

#### 4.4. Produktivitet og kvalitet i kontanthjælpsindsatsen (match 1)

Varde Kommune anvender i alt 4,9 årsværk på indsatsen overfor kontanthjælpsmodtagere i match 1. Varde Kommune har en høj produktivitet på området. Varde anvender færre ressourcer på indsatsen (20,9 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen) end gennemsnittet af kommunerne (26,5 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen). Varde Kommune har den fjerde højeste produktivitet på området blandt de 15 kommuner.

Tabel 4.4: Produktivitet og kvalitet i indsatsen overfor kontanthjælps match 1

	Sønderborg	Varde	Middelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerford	Assens	Ilkast-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	<b>21,8</b>	<b>20,9</b>	<b>30,0</b>	<b>40,3</b>	<b>33,7</b>	<b>19,6</b>	<b>37,3</b>	<b>19,9</b>	<b>12,8</b>	<b>23,3</b>	<b>31,7</b>	<b>24,3</b>	<b>29,4</b>	<b>26,8</b>	<b>25,1</b>	<b>26,5</b>
Modtagelse og telefonvagt	2,3	2,3	0,4	4,0	1,0	1,5	5,9	0,7	4,4	1,2	6,6	1,4	2,7	2,9	1,5	2,6
Sagsbehandling	17,3	13,3	21,4	22,5	16,9	10,8	17,8	15,3	2,9	12,9	16,9	13,3	19,0	14,5	18,5	15,6
-For over 30-årige	23,3	15,0	24,8	35,4	13,6	10,0	14,0	15,8	2,3	12,0	13,8	11,2	10,4	15,5	20,2	15,8
-For under 30-årige	9,8	11,6	15,1	12,7	20,5	11,9	15,1	14,4	3,8	13,4	22,6	16,1	26,6	13,4	16,4	14,9
-Specialiseret sagsbehandling	-	-	-	0,7	-	-	-	-	-	0,3	-	-	0,4	0,1	0,3	0,1
Virksomhedsindsats	1,5	4,8	8,2	13,6	13,6	6,1	10,4	2,8	5,2	7,9	6,6	7,0	6,5	8,3	3,8	7,1
-Udplacering	1,0	3,7	4,0	7,2	10,5	4,6	9,4	1,4	4,0	4,4	3,8	4,5	3,4	4,6	2,0	4,6
-Jobformidling	0,5	-	1,5	2,5	1,3	0,5	0,9	1,1	0,3	1,1	2,1	0,7	0,6	2,6	1,0	1,1
-Jobrotation	-	-	-	0,5	0,2	0,2	0,2	-	-	-	0,4	0,7	1,5	0,6	0,0	0,3
-Generel virksomhedskontakt	-	1,1	2,7	3,4	1,7	0,9	-	0,3	0,8	2,4	0,3	1,1	1,0	0,6	0,7	1,1
Teamledelse	0,7	0,5	-	0,2	2,1	1,1	3,1	1,2	0,3	1,3	1,5	2,5	1,2	1,1	1,2	1,2
Samlet	21,8	20,9	30,0	40,3	33,7	19,6	37,3	19,9	12,8	23,3	31,7	24,3	29,4	26,8	25,1	26,5
-Heraf puljer og løntilskud	-	1,6	-	2,8	-	-	-	0,7	-	-	-	0,3	2,2	2,3	0,7	0,7
<b>Kvalitet</b>																
Samtaleintensitet	1,6	1,4	1,3	1,7	1,3	1,7	1,6	1,3	1,3	1,5	1,7	1,1	1,2	1,2	1,4	1,4
Tilbudsintensitet	2,7	3,6	2,9	4,5	3,1	3,1	3,0	3,5	1,7	2,2	2,9	2,4	2,2	2,8	3,8	3,0
Virksomhedrettet tilbudsintensitet	1,3	1,1	1,2	1,9	1,4	1,1	1,1	1,2	1,2	0,9	1,2	0,9	0,9	1,0	1,0	1,2
Aktiveringsgrad	35%	46%	46%	46%	36%	48%	34%	43%	31%	35%	35%	26%	28%	35%	37%	37%
Virksomhedsrettet aktiveringsgrad	25%	22%	28%	26%	22%	31%	16%	25%	27%	22%	22%	12%	18%	19%	17%	22%
Job- og uddannelsesrater	18%	24%	22%	28%	26%	17%	22%	21%	18%	20%	22%	27%	21%	25%	21%	22%

Kilde: Varde Kommune og mplys/Kibaks beregninger

Den høje produktivitet på området er tilsyneladende ikke opnået på bekostning af intensiteten af indsatsen. Varde har en samtaleintensitet i kontaktføreløbet med målgruppen, der ligger på højde med gennemsnittet i kommunerne. Desuden har Varde en særdeles høj aktiveringsgrad på området.

Job- og uddannelsesraten ligger over niveauet i gennemsnittet af kommunerne, hvilket kan tages som udtryk for en god kvalitet i indsatsen – hvilket bl.a. skal ses i lyset af kommunens gunstige rammebetingelser på området, jf. bilag 1.

#### Kilder til den opnåede produktivitet i indsatsen overfor kontanthjælpsmodtagerne i match 1

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner:

- Der bruges færre ressourcer pr. årsperson på virksomhedsindsatsen
- Der bruges lidt færre ressourcer pr. årsperson på sagsbehandling af borgere over 30 år
- Der bruges lidt færre ressourcer pr. årsperson på teamledelse
- Der bruges lidt færre ressourcer pr. årsperson på modtagelse og telefonvagt

- Der bruges færre ressourcer pr. årsperson på sagsbehandling af borgere under 30 år

#### 4.5. Produktivitet og kvalitet i kontanthjælpsindsatsen (match 2-3)

Varde anvender samlet 13,4 årsværk i indsatsen over for kontanthjælpsmodtagere i match 2-3. Varde Kommune har en høj produktivitet i indsatsen. Varde anvender færre ressourcer på indsatsen overfor kontanthjælpsmodtagerne i match 2-3 (19,8 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen) end gennemsnittet af kommunerne (23,5 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen). Varde Kommune har den sytjette højeste produktivitet på området blandt de 15 kommuner.

Tabel 4.5: Produktivitet og kvalitet i indsatsen overfor kontanthjælpsmodtagere i match 2-3

	Sønderborg	Varde	Middelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Ikast-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	<b>17,9</b>	<b>19,8</b>	<b>14,6</b>	<b>32,8</b>	<b>29,2</b>	<b>22,0</b>	<b>45,5</b>	<b>18,1</b>	<b>20,1</b>	<b>18,5</b>	<b>24,7</b>	<b>16,1</b>	<b>21,2</b>	<b>28,9</b>	<b>22,9</b>	<b>23,5</b>
Modtagelse og telefonvagt	0,7	2,2	0,4	2,1	1,7	1,0	3,5	0,6	3,8	1,5	2,6	1,4	2,7	1,1	0,5	1,7
<b>Sagsbehandling</b>	<b>15,7</b>	<b>14,7</b>	<b>14,2</b>	<b>24,3</b>	<b>19,4</b>	<b>17,3</b>	<b>35,5</b>	<b>14,3</b>	<b>13,5</b>	<b>13,6</b>	<b>19,4</b>	<b>12,1</b>	<b>15,2</b>	<b>24,2</b>	<b>20,2</b>	<b>18,2</b>
-For over 30-årige	14,7	12,3	14,6	20,5	14,2	12,2	12,0	10,9	11,5	12,0	15,4	9,2	9,8	20,8	19,7	14,0
-For under 30-årige	10,9	12,1	7,3	16,7	14,6	15,3	10,8	11,7	13,3	7,7	17,3	10,5	12,0	22,0	13,7	13,1
-Specialiseret sagsbehandling	0,3	0,8	0,7	0,7	-	0,2	1,3	1,0	-	0,8	-	-	0,1	-	-	0,4
-Integrationsindsats	2,1	1,5	1,4	4,7	5,1	3,6	14,5	2,2	1,2	2,6	3,2	2,4	4,5	2,9	2,8	3,6
<b>Virksomhedsindsats</b>	<b>0,5</b>	<b>1,5</b>	-	<b>4,9</b>	<b>6,7</b>	<b>3,0</b>	<b>3,3</b>	<b>2,4</b>	<b>1,7</b>	<b>2,5</b>	<b>1,3</b>	<b>1,6</b>	<b>2,2</b>	<b>2,4</b>	<b>1,4</b>	<b>2,4</b>
-Udplacering	0,5	1,3	-	3,9	5,8	2,9	3,0	1,6	1,7	1,2	0,8	1,3	2,2	2,3	1,1	2,0
-Generel virksomhedskontakt	-	0,2	-	1,0	0,9	0,1	0,3	0,8	0,1	1,2	0,5	0,3	-	0,1	0,4	0,4
<b>Teamledelse</b>	<b>1,0</b>	<b>1,4</b>	-	<b>1,5</b>	<b>1,3</b>	<b>0,6</b>	<b>3,2</b>	<b>0,8</b>	<b>1,0</b>	<b>0,9</b>	<b>1,4</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,3</b>	<b>0,8</b>	<b>1,2</b>
<b>Samlet</b>	<b>17,9</b>	<b>19,8</b>	<b>14,6</b>	<b>32,8</b>	<b>29,2</b>	<b>22,0</b>	<b>45,5</b>	<b>18,1</b>	<b>20,1</b>	<b>18,5</b>	<b>24,7</b>	<b>16,1</b>	<b>21,2</b>	<b>28,9</b>	<b>22,9</b>	<b>23,5</b>
-Heraf puljer og løntilskud	-	1,4	-	1,1	-	-	0,1	0,5	-	-	-	0,5	1,2	-	3,1	0,5
<b>Kvalitet</b>																
Samtaleintensitet	1,3	1,1	1,0	1,0	1,3	1,4	1,2	1,2	1,1	1,0	1,2	1,0	1,0	1,2	1,2	1,2
Tilbudintensitet	1,1	1,4	1,0	1,3	1,4	1,4	1,9	1,5	1,0	1,3	0,9	1,0	1,2	1,2	1,0	1,2
Virksomhedrettet tilbudintensitet	0,5	0,4	0,5	0,6	0,6	0,3	0,6	0,4	0,4	0,3	0,3	0,5	0,5	0,5	0,3	0,5
Aktiveringsgrad	17%	22%	21%	29%	27%	25%	57%	24%	20%	27%	21%	20%	23%	21%	24%	25%
Virksomhedsrettet aktiveringsgrad	8%	7%	9%	11%	10%	6%	9%	8%	8%	5%	7%	9%	8%	8%	5%	8%
Job- og uddannelsesrater	4%	6%	4%	7%	5%	4%	5%	5%	4%	3%	5%	5%	4%	5%	4%	5%

Kilde: Varde Kommune og mplys/Kibaks beregninger

De opgjorte kvalitetsindikatorer viser, at Varde har en lidt lavere samtaleintensitet i kontaktførelset med målgruppen, og at aktiveringsgraden på området ligger under niveauet i gennemsnittet af kommunerne.

Job- og uddannelsesraten på området er over gennemsnittet i kommunerne, hvilket er en indikator for en god kvalitet i indsatsen. Resultatet skal dog også ses i lyset af, at kommunen har gode rammevilkår på området, jf. bilag 1.

#### Kilder til produktiviteten i indsatsen overfor kontanthjælpsmodtagerne i match 2-3

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner:

- Der bruges færre ressourcer pr. årsperson på sagsbehandling af borgere over 30 år
- Der bruges færre ressourcer pr. årsperson til sagsbehandling af borgere under 30 år
- Der bruges færre ressourcer pr. årsperson på integrationsindsats
- Der bruges lidt færre ressourcer pr. årsperson på virksomhedsindsatsen
- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på teamledelse
- Der bruges lidt flere ressourcer pr. årsperson på modtagelse og telefonvagt

## 4.6. Produktivitet og kvalitet i sygedagpengeindsatsen

Varde Kommune anvender samlet 17,1 årsværk i sygedagpengeindsatsen. Varde Kommune har en relativ høj produktivitet på området. Varde anvender lidt færre ressourcer på sygedagpengeindsatsen (21,5 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen) end gennemsnittet af kommunerne (22,9 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen). Varde Kommune har den syvende højeste produktivitet på området blandt de 15 kommuner.

Tabel 4.6: Produktivitet og kvalitet i indsatsen overfor sygedagpengemodtagerne

	Sønderborg	Varde	Middelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Ilkøst-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	<b>16,9</b>	<b>21,5</b>	<b>22,1</b>	<b>25,5</b>	<b>26,4</b>	<b>14,8</b>	<b>30,7</b>	<b>21,4</b>	<b>20,5</b>	<b>19,9</b>	<b>15,3</b>	<b>30,5</b>	<b>25,2</b>	<b>27,3</b>	<b>24,9</b>	<b>22,9</b>
Modtagelse og telefonvagt	1,3	2,5	0,4	1,8	0,8	1,2	2,8	0,6	1,3	1,5	1,1	1,9	0,7	1,9	1,3	1,4
Sagsbehandling	10,8	14,8	18,7	18,8	20,3	12,0	15,4	17,1	15,0	15,2	11,9	16,1	19,2	18,6	20,1	16,3
-Samtaler og opfølgingsplaner	10,8	14,5	18,4	17,5	20,3	11,9	14,4	17,0	14,4	15,2	11,9	15,7	17,9	17,9	19,8	15,8
-Specialiseret sagsbehandling	-	0,3	0,3	1,2	-	0,1	1,0	0,1	0,6	-	-	0,4	1,4	0,7	0,3	0,4
Virksomhedsindsats	3,8	3,3	3,0	4,1	4,2	1,0	10,9	2,2	3,1	1,8	0,7	10,1	3,6	5,5	2,3	4,0
-Udplacering	2,1	0,8	-	2,4	2,2	-	6,6	1,1	2,2	0,1	0,6	2,9	1,8	3,7	0,8	1,8
-Fastholdelse	1,7	2,4	2,9	1,4	1,8	1,0	4,2	1,1	0,9	1,7	0,2	7,0	1,8	1,9	1,0	2,1
-Generel virksomhedskontakt	0,0	0,1	0,1	0,3	0,1	-	0,1	-	-	-	-	0,1	-	-	0,5	0,1
Teamledelse	1,0	0,8	-	0,9	1,1	0,7	1,7	1,6	1,2	1,5	1,5	2,4	1,6	1,3	1,2	1,2
Samlet	16,9	21,5	22,1	25,5	26,4	14,8	30,7	21,4	20,5	19,9	15,3	30,5	25,2	27,3	24,9	22,9
-Heraf puljer og løntilskud	-	-	-	0,0	-	-	-	0,5	-	-	-	1,4	0,2	-	-	0,1
<b>Kvalitet</b>																
Samtaleintensitet	2,4	1,8	2,0	3,7	1,5	1,4	1,9	2,3	1,2	-	1,9	1,2	1,9	1,7	1,8	1,8
Tilbudintensitet	0,5	1,6	0,8	1,0	0,3	0,9	2,6	0,9	0,7	1,1	0,4	0,5	1,1	0,8	1,0	0,9
Virksomhedrettet tilbudintensitet	0,3	0,5	0,4	0,4	0,1	0,3	1,5	0,1	0,2	0,2	0,0	0,4	0,2	0,4	0,3	0,4
Aktiveringsgrad	7%	8%	8%	14%	4%	9%	16%	9%	6%	9%	3%	6%	8%	10%	8%	8%
Virksomhedsrettet aktiveringsgrad	5%	5%	4%	11%	2%	4%	12%	2%	4%	2%	0%	6%	2%	7%	3%	5%
Andal delvise raskmeldinger	10%	11%	10%	10%	14%	8%	8%	12%	10%	9%	13%	8%	9%	11%	10%	10%
Job- og uddannelsesrater	27%	27%	28%	29%	36%	28%	32%	32%	28%	30%	30%	29%	30%	27%	29%	29%

Kilde: Varde Kommune og mploy/Kibaks beregninger

De opgjorte kvalitetsindikatorer viser, at Varde har en høj tilbudsintensitet på området og en samtaleintensitet og aktiveringsgrad på højde med niveauet i gennemsnittet af kommunerne. Der er tale om, at samarbejdet med virksomhederne om delvise raskmeldinger ligger lidt over niveauet i gennemsnittet af kommunerne.

Job- og uddannelsesraten for målgruppen ligger under gennemsnittet i de medvirkende kommuner. Dette skal ses i lyset af, at kommunen har meget vanskelige rammevilkår på området, jf. bilag 1.

### Kilder til produktiviteten i indsatsen overfor sygedagpengemodtagere

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner:

- Der bruges færre ressourcer pr. årsperson på sagsbehandling
- Der bruges lidt færre ressourcer pr. årsperson på virksomhedsindsatsen
- Der bruges lidt færre ressourcer pr. årsperson på teamledelse
- Der bruges flere ressourcer pr. årsperson på modtagelse og telefonvagt

## 4.7. Produktivitet og kvalitet i fleksjobindsatsen

Var de Kommune anvender samlet 5,6 årsværk i indsatsen overfor ledighedsydelsesmodtagere og fleksjob. Varde Kommune har en høj produktivitet på området. Varde anvender markant færre ressourcer på området (34,3 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen) end gennemsnittet af kommunerne (46,9 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen). Varde Kommune har den tredje højeste produktivitet på området blandt de 15 kommuner.

Tabel 4.7: Kvalitet og produktivitet i indsatsen overfor modtagere af ledighedsydelse

	Sønderborg	Varde	Midelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Ikast-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	<b>32,1</b>	<b>34,3</b>	<b>56,0</b>	<b>43,5</b>	<b>35,0</b>	<b>36,2</b>	<b>54,8</b>	<b>69,8</b>	<b>36,1</b>	<b>67,5</b>	<b>63,8</b>	<b>53,9</b>	<b>35,5</b>	<b>56,9</b>	<b>28,1</b>	<b>46,9</b>
Modtagelse og telefonvagt	0,4	2,4	1,2	2,1	1,3	1,8	6,1	1,1	4,5	2,0	1,0	0,8	3,9	3,8	0,0	2,2
<b>Sagsbehandling</b>	<b>20,2</b>	<b>18,3</b>	<b>14,0</b>	<b>15,2</b>	<b>22,7</b>	<b>16,0</b>	<b>26,2</b>	<b>26,1</b>	<b>13,7</b>	<b>22,9</b>	<b>18,0</b>	<b>21,7</b>	<b>7,7</b>	<b>8,4</b>	<b>18,2</b>	<b>17,9</b>
-Samtaler og opfølgingsplaner	20,2	18,3	13,7	13,1	22,7	15,2	25,2	25,7	13,5	22,9	14,5	20,9	7,7	8,4	18,2	17,3
-Specialiseret sagsbehandling	-	-	0,3	2,0	-	0,8	1,0	0,4	0,2	-	3,5	0,8	-	-	-	0,6
<b>Virksomhedsindsats</b>	<b>10,3</b>	<b>12,9</b>	<b>40,8</b>	<b>26,1</b>	<b>7,9</b>	<b>16,8</b>	<b>18,7</b>	<b>40,3</b>	<b>14,4</b>	<b>41,3</b>	<b>40,7</b>	<b>27,0</b>	<b>22,8</b>	<b>41,9</b>	<b>9,3</b>	<b>24,7</b>
-Udplacering	1,7	1,6	7,8	13,6	4,9	4,2	2,1	17,7	9,6	1,9	37,4	8,7	2,5	34,4	3,1	10,1
-Formidling	7,1	10,9	32,9	5,4	1,7	9,2	8,3	6,8	3,6	31,8	1,9	12,7	19,3	3,8	2,2	10,5
-Fastholdelse	1,5	0,5	-	3,5	0,2	0,8	7,3	4,4	0,7	3,8	0,7	5,6	0,5	3,8	3,0	2,4
-Generel virksomhedskontakt	-	-	-	3,6	1,1	2,6	1,0	11,3	0,5	3,8	0,7	0,1	0,5	-	1,0	1,8
<b>Teamledelse</b>	<b>1,2</b>	<b>0,7</b>	-	<b>0,2</b>	<b>3,0</b>	<b>1,6</b>	<b>3,8</b>	<b>2,3</b>	<b>3,4</b>	<b>1,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,4</b>	<b>1,0</b>	<b>2,8</b>	<b>0,7</b>	<b>2,0</b>
<b>Samlet</b>	<b>32,1</b>	<b>34,3</b>	<b>56,0</b>	<b>43,5</b>	<b>35,0</b>	<b>36,2</b>	<b>54,8</b>	<b>69,8</b>	<b>36,1</b>	<b>67,5</b>	<b>63,8</b>	<b>53,9</b>	<b>35,5</b>	<b>56,9</b>	<b>28,1</b>	<b>46,9</b>
-Heraf puljer og løntilskud	6,2	7,0	29,8	21,1	19,5	25,2	28,0	26,6	5,9	29,9	36,6	15,9	18,9	29,5	4,8	20,3
<b>Kvalitet</b>																
Samtaleintensitet	1,2	1,0	0,9	1,0	0,6	1,0	0,9	1,6	0,7	1,0	1,0	0,8	1,0	0,9	0,7	1,0
Tilbudsintensitet	1,6	1,7	1,8	1,6	1,6	2,4	2,0	1,3	1,5	1,2	1,1	1,3	2,0	1,1	1,2	1,6
Virksomhedrettet tilbudsintensitet	0,8	0,7	1,3	1,1	0,5	0,7	0,6	0,7	0,6	0,5	0,9	0,7	0,9	0,9	0,4	0,7
Aktiveringsgrad	15%	14%	19%	10%	13%	22%	32%	17%	22%	11%	10%	13%	14%	10%	17%	16%
Virksomhedsrettet aktiveringsgrad	9%	5%	16%	9%	5%	3%	16%	11%	8%	4%	2%	5%	5%	9%	6%	8%
Job- og uddannelsesrater	9%	16%	16%	20%	7%	14%	14%	12%	13%	16%	9%	15%	11%	15%	13%	13%

Kilde: Varde Kommune og mplys/Kibaks beregninger

De opgjorte kvalitetsindikatorer viser, samtaleintensiteten og tilbudsintensiteten ligger omkring kommunegennemsnittet, mens aktiveringsgraderne er under kommunegennemsnittet.

Job- og uddannelsesraten for målgruppen ligger betydeligt over gennemsnittet i de medvirkende kommuner, hvilket kan tages som udtryk for en god kvalitet i indsatsen.

### Kilder til produktiviteten i indsatsen overfor modtagere af ledighedsydelse

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner:

- Der bruges markant færre ressourcer pr. årsperson på virksomhedsindsatsen (især udplacering)
- Der bruges færre ressourcer pr. årsperson på teamledelse
- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på modtagelse og telefonvagt
- Der bruges lidt flere ressourcer pr. årsperson på sagsbehandling

## 4.8. Produktivitet og kvalitet i revalideringsindsatsen

Varde Kommune anvender samlet 1,5 årsværk i revalideringsindsatsen. Varde Kommune har en høj produktivitet i indsatsen. Varde anvender således færre ressourcer på indsatsen overfor revalideringsindsatsen.

lidender (11,1 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen) end gennemsnittet af kommunerne (14,9 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen). Varde Kommune har den femte højeste produktivitet på området blandt de 15 kommuner.

Tabel 4.8: Produktivitet og kvalitet i revalideringsindsatsen

	Sønderborg	Varde	Midelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Ikast-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	<b>11,2</b>	<b>11,1</b>	<b>6,2</b>	<b>20,1</b>	<b>22,1</b>	<b>23,9</b>	<b>17,2</b>	<b>18,5</b>	<b>10,4</b>	<b>9,5</b>	<b>7,6</b>	<b>25,8</b>	<b>14,6</b>	<b>14,4</b>	<b>11,2</b>	<b>14,9</b>
Modtagelse og telefonvagt	0,4	1,1	0,4	0,1	0,8	0,5	3,0	1,0	0,6	0,1	1,0	1,0	3,0	0,9	0,7	1,0
Sagsbehandling	10,4	9,9	5,8	19,8	18,2	22,9	10,4	12,1	8,5	8,2	6,2	20,4	7,6	12,1	9,9	12,2
Virksomhedsindsats	-	-	-	-	-	-	-	2,0	1,2	-	-	1,8	2,4	-	0,5	0,5
-Udplacering	-	-	-	-	-	-	-	1,5	-	-	-	1,8	2,4	-	0,5	0,4
-Generel virksomhedskontakt	-	-	-	-	-	-	-	0,6	1,2	-	-	-	-	-	-	0,1
Teamledelse	0,3	-	-	0,2	3,0	0,5	3,8	3,4	0,1	1,2	0,3	2,6	1,7	1,3	0,2	1,3
Samlet	11,2	11,1	6,2	20,1	22,1	23,9	17,2	18,5	10,4	9,5	7,6	25,8	14,6	14,4	11,2	14,9
-Heraf puljer og løntilskud	-	-	-	0,0	-	-	-	0,9	-	-	-	0,2	0,5	-	-	0,1
<b>Kvalitet</b>																
Samtaleintensitet	1,0	0,9	0,9	1,1	0,5	1,6	1,0	1,1	1,0	1,0	1,4	0,8	0,8	1,0	1,0	1,0
Aktiveringsgrad	85%	86%	81%	57%	47%	82%	77%	74%	87%	77%	62%	80%	74%	76%	79%	75%
Aktiveringsgrad virksomhedsrettet	8%	4%	15%	14%	0%	15%	31%	12%	19%	13%	0%	25%	9%	23%	22%	14%

Kilde: Varde Kommune og mploy/Kibaks beregninger

De opgjorte kvalitetsindikatorer viser, at Varde har en særdeles aktiv linje overfor revalidenderne, men at samarbejdet med virksomhederne ligger betydeligt under niveauet i de øvrige kommuner. Samtaleintensiteten for målgrupper ligger lidt under niveauet i gennemsnittet af kommunerne.

#### Kilder til produktiviteten i indsatsen overfor revalidenderne

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner:

- Der bruges færre ressourcer pr. årsperson på sagsbehandling
- Der bruges ingen ressourcer pr. årsperson på virksomhedsindsats
- Der bruges ingen ressourcer pr. årsperson på teamledelse
- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på modtagelse og telefonvagt

## 4.9. Produktivitet i ressourceforløbsindsatsen

Jobcenteret i Varde Kommune anvender samlet 2,4 årsværk i ressourceforløbsindsatsen. Varde Kommune har en gennemsnitlig produktivitet på området. Varde anvender lidt færre ressourcer på ressourceforløbsindsatsen (1,4 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen) end gennemsnittet af kommunerne (1,6 årsværk pr. 1.000 årspersoner i målgruppen). Varde har den syvende højeste produktivitet på området blandt de 15 kommuner.

#### Kilder til produktiviteten i ressourceforløbsindsatsen

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner:

- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på deltagelse i rehabiliteringsteam
- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på ressourceforløb
- Der bruges ingen ressourcer pr. årsperson på teamledelse

- Der bruges ingen ressourcer pr. årsperson på virksomhedsindsats
- Der bruges ingen ressourcer pr. årsperson på modtagelse og telefonvagt

Tabel 4.9: Produktivitet og kvalitet i ressourceforløbsindsatsen\*

	Sønderborg	Varde	Midelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Ikast-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	1,5	1,4	1,5	2,4	1,8	3,5	2,8	2,5	0,7	1,3	1,7	1,1	1,1	0,3	0,9	1,6
Modtagelse og telefonvagt	-	-	-	-	-	-	0,1	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0
Sagsbehandling	1,4	1,4	1,5	2,4	1,5	3,5	2,5	2,4	0,7	1,2	1,6	1,1	1,0	0,3	0,9	1,5
-Rehabiliteringsteam	1,3	1,3	0,9	2,3	1,5	3,1	2,4	1,4	0,7	1,1	1,6	1,0	0,7	0,3	0,8	1,4
-Ressourceforløb	0,1	0,1	0,6	0,1	0,0	0,4	0,2	1,0	-	0,1	-	0,1	0,3	-	0,0	0,2
Virksomhedsindsats	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,1	0,2	-	-	-	-	0,0
-Udplacering	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-	-	-	0,0
-Generel virksomhedskontakt	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,1	-	-	-	-	0,0
Teamledelse	0,1	-	-	-	0,3	0,1	0,2	0,1	-	0,0	-	-	0,1	-	0,0	0,1
Samlet	1,5	1,4	1,5	2,4	1,8	3,5	2,8	2,5	0,7	1,3	1,7	1,1	1,1	0,3	0,9	1,6
-Heraf puljer og løntilskud	-	-	-	-	-	-	0,1	-	-	-	-	-	0,1	-	-	0,0

\* Det skal bemærkes, at tidsforbrug på forberedende arbejde i forhold til borgerne (udfyldelse af det forberedende skema), er registreret på sagsbehandling på diverse målgrupper.

Kilde: Varde Kommune og mplys/Kibaks beregninger

## 4.10. Produktivitet og kvalitet i virksomhedsindsatsen

Varde Kommune anvender samlet 8,6 årsværk i virksomhedsindsatsen. Varde Kommune har en høj produktivitet i virksomhedsindsatsen. Varde Kommune anvender lidt færre ressourcer på området (3,0 årsværk pr. 1.000 årspersoner) end gennemsnittet af kommunerne (4,5 årsværk pr. 1.000 årspersoner). Varde har den næsthøjeste produktivitet på området blandt de 15 kommuner.

Tabel 4.10: Produktivitet og kvalitet i virksomhedsindsatsen

	Sønderborg	Varde	Midelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Ikast-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	2,2	3,0	5,0	7,1	5,2	3,1	5,6	3,5	3,7	6,2	3,8	6,5	4,5	5,4	3,1	4,5
Udplacering	1,0	1,0	0,5	3,5	3,5	1,8	3,1	1,7	2,2	1,5	2,4	2,5	1,7	3,7	1,3	2,1
Jobformidling	0,7	0,8	2,2	1,0	0,6	0,6	0,5	0,6	0,6	2,3	0,9	1,1	1,2	0,6	0,5	0,9
Jobrotation	0,0	0,2	0,3	1,5	0,1	0,1	0,5	0,0	0,2	0,3	0,2	0,7	0,8	0,3	0,2	0,4
Generel virksomhedskontakt	0,0	0,2	1,3	0,5	0,4	0,3	0,1	0,7	0,3	1,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,4	0,4
Fastholdelse	0,5	0,7	0,8	0,6	0,5	0,2	1,2	0,4	0,3	0,6	0,1	1,9	0,4	0,6	0,5	0,6
Teamledelse	0,1	0,0	0,0	0,1	0,2	0,1	0,2	0,1	0,2	0,4	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1
<b>Kvalitet</b>																
Virksomhedrettet tilbudsintensitet	0,8	0,6	0,7	1,0	0,5	0,5	0,9	0,5	0,6	0,5	0,4	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
Virksomhedrettet aktiveringsgrad	11,5%	8,9%	11,3%	13,3%	8,9%	11,4%	11,9%	10,6%	12,1%	9,5%	8,5%	9,1%	9,7%	10,8%	8,0%	10%

Kilde: Varde Kommune og mplys/Kibaks beregninger

På de opgjorte kvalitetsindikatorer ligger Varde Kommune nær gennemsnittet af de øvrige kommuner.

### Kilder til produktiviteten i virksomhedsindsatsen

Produktiviteten adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner:

- Der bruges færre ressourcer pr. årsperson udplacering

- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på jobrotation
- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på jobformidling
- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på generel virksomhedskontakt
- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på teamledelse
- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på fastholdelse

#### 4.11. Produktivitet i den administrative indsats

Varde Kommune anvender samlet 12,2 årsværk på den administrative indsats. Varde anvender lidt færre ressourcer på den administrative indsats (4,3 årsværk pr. 1.000 årspersoner) end gennemsnittet af kommunerne (4,8 årsværk pr. 1.000 årspersoner). Varde Kommune har den syvende højeste produktivitet på området blandt de 15 kommuner.

Tabel 4.11: Produktivitet i den administrative indsats

	Sønderborg	Varde	Middelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Ikast-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	<b>3,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>5,7</b>	<b>6,1</b>	<b>5,7</b>	<b>5,3</b>	<b>3,8</b>	<b>4,2</b>	<b>5,2</b>	<b>6,3</b>	<b>5,8</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>4,8</b>
Administration, møder mv.	3,3	3,4	3,8	4,8	5,1	4,5	4,4	2,8	3,9	4,3	5,4	5,2	3,8	3,5	2,9	4,1
Stabsbetjening	0,1	0,6	0,5	0,4	0,9	1,0	0,8	0,9	0,3	0,7	0,8	0,5	0,3	0,5	0,7	0,6
ledelse (stab/administration)	0,0	0,4	-	0,5	0,1	0,2	0,0	0,1	-	0,2	0,1	-	0,0	-	0,1	0,1
<b>I alt</b>	<b>3,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>5,7</b>	<b>6,1</b>	<b>5,7</b>	<b>5,3</b>	<b>3,8</b>	<b>4,2</b>	<b>5,2</b>	<b>6,3</b>	<b>5,8</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>4,8</b>

Kilde: Varde Kommune og mploy/Kibaks beregninger

#### Kilder til produktiviteten i den administrative indsats

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner:

- Der bruges lidt færre ressourcer pr. årsperson på administration, møder mv.
- Der bruges de samme ressourcer pr. årsperson på stabsbetjening
- Der bruges lidt flere ressourcer pr. årsperson på ledelse af stab/administration

#### 4.12. Produktivitet i den ledelsesmæssige indsats

Varde Kommune anvender samlet 4,5 årsværk til ledelse. Varde anvender lidt færre ressourcer på ledelse (1,6 årsværk pr. 1.000 årspersoner) end gennemsnittet af kommunerne (1,7 årsværk pr. 1.000 årspersoner). Varde Kommune har den syvende højeste produktivitet på området blandt de 15 kommuner.

Tabel 4.12: Produktivitet i den ledelsesmæssige indsats

	Sønderborg	Varde	Middelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Ikast-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Produktivitet</b>	<b>1,1</b>	<b>1,6</b>	<b>0,9</b>	<b>2,4</b>	<b>2,1</b>	<b>1,5</b>	<b>2,3</b>	<b>1,8</b>	<b>1,4</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>1,4</b>	<b>1,6</b>	<b>1,1</b>	<b>1,7</b>
Teamledelse	0,8	1,0	-	1,8	1,5	0,9	1,9	1,4	1,0	1,4	1,5	1,7	1,1	1,2	0,9	1,2
Strategisk ledelse	0,3	0,5	0,9	0,5	0,6	0,6	0,4	0,4	0,4	0,7	0,8	0,6	0,4	0,4	0,1	0,5
<b>I alt</b>	<b>1,1</b>	<b>1,6</b>	<b>0,9</b>	<b>2,4</b>	<b>2,1</b>	<b>1,5</b>	<b>2,3</b>	<b>1,8</b>	<b>1,4</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>1,4</b>	<b>1,6</b>	<b>1,1</b>	<b>1,7</b>

Kilde: Varde Kommune og mploy/Kibaks beregninger



### **Kilder til produktiviteten i den ledelsesmæssige indsats**

Den opnåede produktivitet i Varde Kommune adskiller sig på følgende områder fra gennemsnittet for de øvrige kommuner.

- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på teamledelse
- Der bruges samme ressourcer pr. årsperson på strategisk ledelse

# **Bilag**

## Bilag I: Nøgletal for de medvirkende kommuner

	Sønderborg	Varde	Middelfart	Rebild	Egedal	Odsherred	Jammerbugt	Lyngby-Taarbæk	Aabenraa	Stevns	Furesø	Mariagerfjord	Assens	Lilast-Brande	Haderslev	Gns. kommuner
<b>Befolkning (18-64 år)</b>	43.323	29.039	21.586	16.713	24.094	18.113	22.117	31.893	34.516	12.580	21.039	24.746	23.656	23.718	32.965	25.340
<b>Rammevilkår (placering blandt de danske kommuner fra 1-98, hvor 1 er bedste rammevilkår)</b>																
Rammevilkår A-dagpenge	83	47	73	38	13	64	68	3	82	35	14	72	85	27	62	51
Rammevilkår Sygedagpenge	54	89	52	45	25	83	80	2	50	70	9	76	75	36	65	54
Rammevilkår kontanthjælp	68	37	20	10	2	64	26	15	78	23	25	55	30	34	69	37
Rammevilkår samlet	75	60	40	22	7	91	61	5	74	36	12	71	57	32	72	48
<b>Forsørgelsestryk (18-64-årige ekskl. efterløn)</b>																
A-dagpenge	3,3%	2,8%	3,3%	3,1%	2,7%	3,5%	3,9%	2,4%	3,9%	3,5%	2,4%	3,9%	4,3%	3,7%	3,8%	3,4%
Kontanthjælp m1	1,5%	0,8%	0,7%	0,5%	0,6%	1,9%	1,0%	0,8%	1,2%	1,6%	1,2%	0,6%	1,3%	1,0%	1,0%	1,1%
Kontanthjælp m2-3	2,9%	2,4%	2,6%	2,0%	1,1%	3,4%	2,4%	1,7%	2,9%	2,7%	1,8%	2,8%	2,9%	2,2%	3,8%	2,5%
Sygedagpenge	2,5%	2,7%	2,7%	2,6%	1,9%	2,8%	2,6%	1,4%	2,6%	2,4%	1,8%	2,5%	2,5%	2,7%	2,5%	2,4%
Ledighedsydelse	0,7%	0,6%	0,5%	0,6%	0,4%	0,7%	0,5%	0,2%	0,9%	0,6%	0,2%	0,6%	0,7%	0,5%	1,0%	0,6%
Revalidering	0,4%	0,5%	0,3%	0,1%	0,1%	0,5%	0,7%	0,2%	0,3%	0,2%	0,1%	0,5%	0,2%	0,6%	0,2%	0,3%
<b>JC-målgruppe i alt</b>	<b>11,3%</b>	<b>9,8%</b>	<b>10,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>6,7%</b>	<b>12,9%</b>	<b>11,0%</b>	<b>6,7%</b>	<b>11,7%</b>	<b>11,1%</b>	<b>7,5%</b>	<b>11,0%</b>	<b>12,0%</b>	<b>10,7%</b>	<b>12,3%</b>	<b>9,9%</b>
Førtidspension	8,9%	7,5%	8,5%	5,1%	3,9%	12,1%	8,4%	4,1%	8,3%	6,5%	5,0%	8,4%	8,5%	7,6%	8,0%	7,4%
Fleksjob	1,9%	2,0%	2,1%	1,9%	1,2%	2,3%	2,1%	1,0%	3,0%	1,9%	1,0%	2,3%	2,2%	2,0%	2,4%	2,0%
<b>I alt (inkl. pension &amp; fleksjob)</b>	<b>22,1%</b>	<b>19,3%</b>	<b>20,6%</b>	<b>16,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>27,2%</b>	<b>21,5%</b>	<b>11,8%</b>	<b>23,0%</b>	<b>19,5%</b>	<b>13,4%</b>	<b>21,7%</b>	<b>22,6%</b>	<b>20,3%</b>	<b>22,8%</b>	<b>19,3%</b>
<b>Ressourcefordeling i jobcenteret</b>																
A-dagpenge	13,9%	12,4%	18,1%	26,4%	15,8%	9,3%	11,8%	16,1%	13,1%	12,9%	13,7%	15,0%	13,9%	16,3%	14,3%	14,9%
Udd.- & arbejdsmarkedsydelse	0,5%	0,1%	1,1%	0,6%	1,4%	1,7%	1,2%	1,6%	1,8%	2,0%	1,1%	1,7%	1,3%	1,6%	0,8%	0,0%
Kontanthjælp 1	13,9%	7,2%	8,1%	5,7%	9,5%	11,3%	9,6%	10,2%	5,6%	12,7%	17,1%	5,0%	12,5%	9,1%	8,3%	9,6%
Kontanthjælp 2+3	21,3%	19,5%	14,6%	19,9%	15,5%	22,8%	20,0%	18,5%	21,7%	16,9%	20,7%	14,3%	20,7%	21,0%	28,1%	20,5%
Revalidering	1,8%	2,2%	0,6%	0,7%	0,8%	3,5%	1,0%	1,8%	1,0%	0,8%	0,2%	4,4%	1,0%	2,8%	0,6%	1,6%
Sygedagpenge	17,1%	24,8%	23,4%	19,6%	24,4%	12,4%	24,4%	18,7%	20,5%	15,9%	12,5%	24,3%	21,4%	24,0%	20,6%	20,8%
Ledighedsydelse	9,6%	8,2%	9,8%	6,5%	6,7%	6,8%	7,1%	10,1%	13,0%	13,5%	7,0%	10,1%	8,0%	9,2%	9,7%	9,2%
Ressourceforløb	3,7%	3,5%	3,4%	3,8%	3,0%	7,4%	4,8%	5,2%	1,7%	2,5%	3,1%	2,0%	2,3%	0,5%	2,1%	3,2%
Administration	16,0%	17,8%	17,0%	15,2%	20,1%	22,0%	18,4%	15,5%	18,7%	19,3%	21,9%	20,2%	16,7%	14,1%	14,9%	17,8%
Strategisk ledelse	1,2%	2,2%	3,6%	1,4%	2,0%	2,4%	1,4%	1,7%	1,9%	2,7%	2,7%	2,1%	1,4%	1,4%	0,5%	1,8%
Diverse	1,0%	2,0%	0,3%	0,2%	0,6%	0,4%	0,4%	0,5%	1,1%	0,7%	0,0%	1,0%	0,7%	0,1%	0,1%	0,6%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
-Heraf ledelse	5,1%	6,5%	3,6%	6,3%	6,9%	5,9%	8,1%	7,5%	6,4%	8,0%	7,9%	8,0%	5,7%	5,5%	4,3%	6,3%
-Heraf virksomhedsindsats	10,4%	12,5%	19,6%	18,8%	17,2%	12,1%	19,4%	14,4%	16,6%	23,0%	13,3%	22,6%	17,9%	19,0%	12,4%	16,4%
-Heraf puljer og løntilskud	1,9%	3,7%	5,9%	5,0%	4,0%	5,0%	5,7%	7,7%	3,3%	6,0%	4,4%	8,3%	12,1%	7,9%	10,5%	6,2%
<b>Andre oplysninger</b>																
Andel hos Anden Aktør	-	0,8%	0,3%	1,2%	0,4%	3,0%	18,1%	2,7%	9,2%	-	-	2,7%	-	-	0,2%	2,6%
Antal ressourceforløb (aug-13)	15	9	10	5	3	11	5	13	6	6	4	2	21	2	1	7,5
Årsværk per 1.000 18-64-årige	2,4	2,4	2,6	3,4	2,1	3,3	3,2	1,6	2,6	3,0	2,2	3,1	3,0	3,0	3,0	2,7
Antal faglige koordinatører	3	5	2	1	0	1	2	2	4	6	0	2	0	4	4	2,4

Kilde: Befolkningstal fra Danmarks Statistik. Rammevilkår fra KORA (2013): "Kommunernes rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen" – bemærk rækkefølgen i KORA's rapport er vendt modsat, således at bedste rammevilkår er 98 og dårligste er 1. Vedr. forsørgelsestryk er fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse fra [Jobindsats.dk](http://Jobindsats.dk) og befolkningstal fra Danmarks Statistik. Øvrige oplysninger er fra den enkelte kommune.

## Bilag II: Definitioner af kvalitetsindikatorer

Alle data er opgjort for årsperioden 3. kvartal 2012 – 2. kvartal 2013.

Data er i overblikstabellen opgjort på tværs af ydelser, mens den under de enkelte målgrupper er opgjort for den enkelte målgruppe.

### **Samtaleintensitet:**

Samtaleintensitet er opgjort som antallet af samtaler per 13 fuldtidsydelsesuger.

Jobsamtaler blandt a-dagpenge, uddannelsesydelse, kontanthjælp, Forrevalidering/revalidering og ledighedsydelse er opgjort pba. udtræk fra Arbejdsmarkedsstyrelsens forløbsdatabase DREAM.

Samtaler med sygedagpengemodtagere er opgjort af det enkelte jobcenter.

Fuldtidsydelsesuger er opgjort i jobindsats.dk.

### **Tilbudsintensitet:**

Tilbudsintensitet er opgjort som antallet af nye aktive tilbud per helårscydellesmodtager.

Et nyt aktiv tilbud er defineret som en situation hvor en person enten:

- Skifter fra en type tilbud til anden type tilbud (vejledning, ordinær uddannelse, privat løntilskud, offentligt løntilskud, privat virksomhedspraktik og offentlig virksomhedspraktik).
- Genstarter på et tilbud efter en tilbudspause på mindst 4 uger

Særlig uddannelsesydelse er ikke medtaget i opgørelsen, da det ikke er muligt i DREAM at se, hvorvidt disse personer er omfattet af en aktiv indsats eller ej.

Helårscydellesmodtagere er opgjort i jobindsats.dk.

### **Virksomhedsintensitet:**

Virksomhedsintensitet er opgjort som antallet af virksomhedsrettede tilbud per helårscydellesmodtager.

Et nyt virksomhedsrettet tilbud er defineret som en situation, hvor en person starter et forløb i enten løntilskud eller virksomhedspraktik efter enten:

- Et skift en type tilbud til et virksomhedsrettet tilbud (typerne er: Vejledning, ordinær uddannelse, privat løntilskud, offentligt løntilskud, privat virksomhedspraktik og offentlig virksomhedspraktik).
- Genstarter på et virksomhedsrettet tilbud efter en tilbudspause på mindst 4 uger

Særlig uddannelsesydelse er ikke medtaget i opgørelsen, da det ikke er muligt i DREAM at se, hvorvidt disse personer er omfattet af en aktiv indsats eller ej.

Helårscydellesmodtagere er opgjort i jobindsats.dk.

### **Aktiveringsgrad**

Antallet af fuldtidsaktiverede i procent af antallet af fuldtidsmodtagere. Begge opgørelser er fra jobindsats.dk.

**Aktiveringsgrad i virksomhedsrettede forløb**

Antallet af fuldtidsaktiverede i virksomhedsrettede forløb i procent af antallet af fuldtidsmodtagere. Begge opgørelser er fra jobindsats.dk.

**Afgangsrate**

Andelen af ydelsesmodtagerne, som er selvforsørgende 13 uger efter måletidspunktet. Der er målt på alle uger i offentlig forsørgelse (JC-målgrupper) fra 2. kvartal 2012 til 1. kvartal 2013.

Særlig uddannelsesyndelse er udeladt af målingen.

**Andel sygedagpengeforløb med delvis raskmelding**

Opgørelsen af andelen af sygedagpengeforløb, der har været omfattet af delvis rask- eller delvis sygemelding, er hentet fra jobindsats.dk.

**Bilag: 335.1. Tids- og handleplan ledighedsydelse**

**Udvalg:** Udvalget for Arbejdsmarked og Integration

**Mødedato:** 11. december 2013 - Kl. 12:00

**Adgang:** Åben

**Bilagsnr:** 111606/13

## Tids- og handleplan ledighedsydelse.

Dokument 111606/13

### Indledning:

Deloitte har for Jobcenter Varde gennemført en analyse af den nuværende drift på ledighedsydelsesområdet.

Analysen er gennemført i maj 2013 og på baggrund af denne er Deloitte i en rapport fremkommet med anbefalinger til, hvordan der fremadrettet kan skabes grundlag for hensigtsmæssig og progressionsskabende drift på området.

### Formål:

Formålet har været at få afdækket eventuelle uhensigtsmæssigheder i den nuværende drift på ledighedsydelsesområdet.

På baggrund af rapportens anbefalinger udarbejdes en tids- og handleplan.

Handleplanen tager udgangspunkt i rapportens anbefalinger, dog således, at Jobcenter Varde foretager egen vurdering og prioritering af, hvorledes disse udmøntes.

Styregruppen er opmærksom på, at anbefalingerne uanset tids- og handleplan allerede nu sætter en proces i gang, som påvirker arbejdet med målgruppen.

### Sammenhæng med ny organisering i Jobcenter Varde:

I planen er angivet tidspunkter for, hvornår de enkelte elementer i planen skal implementeres. Der er taget hensyn til, at anbefalingerne i forhold til:

- Flowbeskrivelser
- Resultatbaseret styring i enkeltsager
- Mødefora

har en tæt sammenhæng med arbejdet i forbindelse med den ændrede organisering.

### Konkrete tiltag:

#### Flow-beskrivelser:

##### Anbefalinger fra Deloitte:

Deloitte anbefale, at der igangsættes en proces, som involverer sagsbehandlerne, med det formål at få udarbejdet flow-beskrivelser, med udførligt beskrevne retningslinjer og konkrete arbejdsgange. Af beskrivelserne skal de formelle strukturer fremgå, således at beskrivelserne afspejler de ledelsesmæssige forventninger til (øget) brug af tilbud og aktiviteter, med præcise beskrivelser af, på hvilke tidspunkter i forløbet konkrete handlinger forventes igangsatte og hvordan. Eksempelvis at der udarbejdes beskrivelse af hensigt og udmøntning af den ledelsesmæssige strategi om kontinuerlig brug af praktik for ledighedsydelsesmodtagere med varighed over 6 måneder.

##### Handleplan:

Der udarbejdes flow-beskrivelser med retningslinjer og konkrete arbejdsgange med følgende indhold. Der er tæt sammenhæng til arbejdet med kvalitetstjek og progression i forbindelse med den nye organisering i Jobcenter Varde.

- Ledelsesmæssige forventninger til brug af tilbud og aktiviteter.

- Beskrivelse af på hvilke tidspunkter i forløbet konkrete handlinger forventes igangsat og hvordan – eksempelvis en beskrivelse af hensigt og udmøntning af den ledelsesmæssige strategi om kontinuerlig brug af praktik for ly – modtagere med over 6 måneders ledighed.
- At lovpligtige revurderinger udarbejdes i Opera-værktøjet ” Revurdering”.
- Arbejdsgang for ”trykprøvning” af berettigelse til fleksjob for borgere, der gennem revurdering har vist sig ikke at kunne stå til rådighed.

Tidsplan.

Flowbeskrivelser udarbejdes 1.3. – 30.4.2014

Opfølgning:

1.9. 2014.

**Ledelsestilsyn:**

Anbefalinger fra Deloitte:

Vi skal anbefale at der udarbejdes en model for et handlings- og læringsbaseret ledelsestilsyn, som opbygges på baggrund af lovkrav og de handlingstider, som fremgår af det beskrevne flow, for den daglige sagsadministration

Deloitte anbefaler, at kontrolementer, som viser sig at være 0-fejlsområder, udtages fra tilsynet og erstattes med nye kontrolementer, som vurderes at kunne udgøre et fejlområde.

Handleplan:

Anbefalinger fra Deloitte indgår i det fremtidige ledelsestilsyn på området .

Tidsplan:

Fra den 1.1.2014

**Resultatbaseret styring i enkeltsager:**

Anbefalinger fra Deloitte:

Deloitte anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på resultatstyring i enkeltsager, gennem præcisering af behov overfor udførere og gennem kompetenceudvikling af sagsbehandlere.

Handleplan:

Som et led i kompetenceudvikling af de enkelte medarbejdere gennemgås resultat af sagsgennemgang af de 20 sager som er indgået i analysen med de enkelte arbejdsmarkedsrådgivere, og der foretages en opfølgning 3 måneder senere. Der er tale om en ydelse, der er tilkøbt ved Deloitte.

Der udarbejdes plan for indsats i de enkelte sager som rummer det overordnede mål og beskrivelse af de konkrete delmål. Sidstnævnte omhandler konkrete indsatser, som vurderes at kunne rydde kendte barrierer af vejen.

Der er tæt sammenhæng til arbejdet med kvalitetstjek og progression i forbindelse med den nye organisering i Jobcenter Varde.

Tidsplan:

Individuel kompetenceudvikling af medarbejdere: 1.10 – 31.12.2013



### **Brug af fagkoordinator:**

#### Anbefalinger fra Deloitte:

Deloitte anbefaler, at der tages en forventningsafstemmende drøftelse med gruppen af sagsbehandlere i relation til brugen af fagkoordinatoren. Det anbefales, at der redegøres for ramme og kontekst, således at det tydeliggøres at den ledelsesmæssige forventning til udbygning af faglig viden er at dette primært sker gennem den enkeltes egen efterforskning via opslag i lovgivning, vejledninger og principielle afgørelser, samt brugen af kollegial sparring, samt gennem fagkoordinatorens løbende informering om ny lov og retningslinjer. Det forudsættes at fagkoordinatoren kan sætte konteksten, blandt andet gennem relevante henvisninger til det beskrevne flow, hvori arbejdsgange fremgår konkret beskrevet.

#### Handleplan:

Forventningsafstemning drøftes på møde mellem arbejdsmarkedsrådgivere, teamleder og fagkoordinator.

#### Tidsplan:

Oktober 2013.

### **Mødefora:**

#### Anbefalinger fra Deloitte:

At der udarbejdes en tilgængelig mødekalender, og at møderne udmeldes som prioriterede, således at alle deltager uagtet daglig travlhed mv.

Vi skal konkret anbefale at der aftales

- Sagsmøder med deltagelse af fagkoordinator og sagsbehandlere med faste intervaller. Hensigten er drøftelse af konkrete problemstillinger i komplekse enkeltsager og træning af sagsbehandlere i at give kollegial sparring, hvilket medfører en øget ensartning af sagsbehandlingen i gruppen samlet set. (Møde eksempelvis en fast dag, hver anden uge).
- Gruppemøder med deltagelse af leder, fagkoordinator og sagsbehandlere, med fast intervaller. Hensigten er at der informeres om ledelsesmæssige emner, lovgivningsmæssige emner og drøftes emner af almen interesse for arbejdet i øvrigt. (Møde eksempelvis en fast dag, hver anden uge)
- Praktikmøder, med deltagelse af arbejdsmarkedskonsulenter, fagkoordinatorer og sagsbehandlere med fast intervaller. Hensigten er drøftelse af konkrete problemstillinger eller forventningsafstemning i forhold til enkeltsager, hvilket medfører øget mulighed for ensartet tilgang til og forståelse af opgavens beskaffenhed, de 2 faggrupper imellem. (Møde eksempelvis 1 x måned (feks. første onsdag i hver måned fra kl. 10 - 12))
- Møder mellem leder, fagkoordinator og repræsentanter fra alle udførere, interne såvel som eksterne, med fast intervaller. Hensigten er løbende forventningsafstemning og drøftelse af behov for passende justering af indhold i konkrete tilbud, på baggrund af udsving i målgruppens beskaffenhed og karakteristika, justering af rammer for bestilling og afrapportering mv. (Møde eksempelvis 1 x kvartal).

#### Handleplan:

Der udarbejdes mødeplan med udgangspunkt i anbefalinger fra Deloitte.

#### Tidsplan:

1.3. – 30.4.2014.

## **Brugen af tilbud generelt:**

### Anbefalinger fra Deloitte:

Vi skal anbefale at der udarbejdes skabeloner for, hvorledes en præcis bestilling skal se ud, med konkrete beskrivelser af, hvilke barrierer der ønskes arbejdet med, eller hvilke ydelser der ønskes leveret og i hvilken ramme, ved sagsbehandlers bestilling af ydelser i udførerledet.

Deloitte anbefaler, at der udarbejdes skabeloner for hvorledes en præcis afrapportering skal se ud, med konkrete beskrivelser af, hvordan der er arbejdet med borgers barrierer og hvilke resultater dette har givet, hvilke arbejdsopgaver borger har varetaget og hvordan borger har arbejdet med disse i relation til relevante fokuspunkter som eksempelvis fleksibilitet, instruktionsforståelse, selvstændighed i arbejdet, tempo, kvalitet i udført arbejde mv.

Deloitte anbefaler, at sagsbehandlerne instrueres i omsætning af modtagne afrapporteringer, i sætningen af det videre forløb i enkeltsager. Således at det sikres at resultatet fra et andet tilbud, lægges til grund for vurderingen af næste hensigtsmæssige skridt i enkeltsagen.

### Handleplan:

Der foretages vurdering af nuværende skabeloner for bestilling og afrapportering.

Arbejdet hermed sker i samarbejde mellem bestiller og udfører. Fra udførerside er der ønske om retningslinjer for arbejde med mål og delmål.

Instruktion i omsætning af modtagne afrapporteringer sker dels ved Deloitte's gennemgang af enkeltsager, dels på møder mellem rådgivere, teamleder og fagkoordinator.

### Tidsplan:

1.1. – 31.3.2014

## **Flerstrengt indsats, herunder lægelige oplysninger.**

### Anbefalinger fra Deloitte:

Deloitte anbefaler, at sagsbehandlerne instrueres i anvendelsen og administrationen af flerstrengt indsats, således at enkeltsagerne ikke taber progression og tempo ved eksempelvis afventning af lægelige oplysninger eller andet. Efter vores opfattelse er det, som udgangspunkt, hensigtsmæssigt at fastholde praktik som udplaceringsværktøj, uagtet at borger oplyser at der er igangværende behandling og / eller at der afventes lægelige oplysninger i sagen. Vi skal i den forbindelse også anbefale øget brug af praktik i enkeltsagerne, som allerede nævnt.

Vi skal anbefale at der i sager med helbredsmæssige/psykiske problemer indhentes målrettede lægelige oplysninger, som kan lægges til grund for det videre arbejde med sætning af mål i sagerne. Dette for at understøtte muligheden for fortsat progression i sager, som ellers kompliceres af stadige afbrydelser eller kursændringer, på grund af borgers oplevede udfordringer. Når der således indhentes "dokumentation", vil sagsbehandler lettere kunne fastholde en kurs og på samme tid dels fastholde borgers fokus, men også afdramatisere eller helt "nedsnakke" en problemstilling, som eller kunne fylde uforholdsmæssigt meget. Såfremt der er skånehensyn eller andre betydelige hel-bredsmæssige forhold, skal disse belyses og medtages i sagsarbejdet, byggende på dokumentation frem for formodninger eller borgers egne oplevelser af problemstillingerne. Ikke at borgers egen oplevelse er uden betydning, men disse *kan* være en hindring for igangsætning af indsats i nogle sager, som vi så det, uden at der var reelt grundlag herfor

### Handleplan:

Ovenstående temaer drøftes på relevante møder.

### Tidsplan:

1.10 – 31.12.13.

## **Rådighedsvurderinger**

### Anbefalinger fra Deloitte:

Vi skal anbefale at der ledelsesmæssigt tages stilling til de ydre rammer for den lovpligtige og løbende vurdering af borgers rådighed i forbindelse med hver kontaktsamtale. Vi skal anbefale at den ledelsesmæssige stillingtagen efterfølgende udmeldes til sagsbehandlerne og udførerne, således at udførere kan orientere sagsbehandler om udeblivelser, hvorefter sagsbehandler kan vurdere om der er grundlag for sanktion. Vi skal tillige anbefale at sagsbehandler anlægger en mere ensartet og stringent tilgang til vurdering af rådighed (på baggrund af de ledelsesmæssige udmeldinger), således at der aktivt tages stilling til betydningen af borgere som konkret afslår praktik, med begrundelsen at "man ikke vil arbejde gratis", eller undviger på baggrund af oplevede barrierer, som ikke i en socialfaglig sammenhæng kan tillægges samme betydning, som den borger giver udtryk for. (Eksempelvis familiemæssige problemer, pasning af behandling mv).

### Handleplan:

Rammer for rådighedsvurdering drøftes teamleder og fagkoordinator  
Ovenstående temaer drøftes på relevante møder dels med rådgivere, dels med udførere.

### Tidsplan:

1.1 – 31.3.2014

## **Ferieafholdelse:**

### Anbefalinger fra Deloitte:

Vi skal anbefale at der udarbejdes retningslinjer for afholdelse af ferie og at sagsbehandlerne instrueres i udmøntningen af disse. Vi skal anbefale at retningslinjerne tager udgangspunkt i at borgere på ledighedsydelse ikke afholder ferie på en sådan måde, at dette får indflydelse på påtænkte såvel som igangsatte aktiviteter så eksempelvis praktik eller deltagelse i projektsammenhænge mv.

### Handleplan:

Retningslinjer for ferie udarbejdes jf. anbefalinger fra Deloitte.

### Tidsplan:

1.10 – 31.12.2013.

**Varde, den 22.8.13. / FJ**

**Bilag: 335.2. Endelig afrapportering Serviceanalyse af Ledighedsydelsesområdet  
- Afrapportering Ledighedsydelse.pdf**

**Udvalg:** Udvalget for Arbejdsmarked og Integration

**Mødedato:** 11. december 2013 - Kl. 12:00

**Adgang:** Åben

**Bilagsnr:** 89036/13

Afrapportering  
Serviceanalyse af  
fleksjobområdet i  
Jobcenter Varde



# Indholdsfortegnelse

<b>1.</b>	<b>Indledning</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Analysen</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Anbefalinger</b>	<b>12</b>

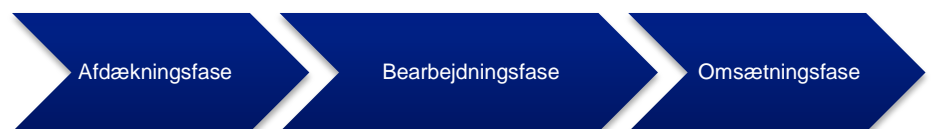
# 1. Indledning

## Baggrund, formål og ramme for opgave

På baggrund af telefonsamtaler og møder med Jobcenterledelse samt øvrige repræsentanter, har Deloitte og Jobcenter aftalt en proces for afdækning af eventuelle uhensigtsmæssigheder i den nuværende drift af ledighedsydelsesområdet.

Det er aftalt at Deloitte afdækker disse, bearbejder afdækkede konstateringer og giver bud på, hvorledes der fremadrettet kan skabes grundlag for en hensigtsmæssig og progressionsskabende drift. Efterfølgende er det hensigten af Jobcenter Varde arbejder videre med de angivne anbefalinger i det omfang og i den udstrækning dette vurderes hensigtsmæssigt.

Der henvises i øvrigt til det aftalte grundlag for proces som beskrevet i notatet "Serviceanalyse af sagsadministrationen indenfor revaliderings/fleksjobområdet", hvoraf beskrivelse af procesdesignets enkelte faser fremgår.



## 2. Analysen

---

“Hyppig ledelseskontrol på sager over 18 måneder vil nok kunne understøtte handlinger som fører til noget.”

Interviewet sagsbehandler

I forbindelse med analysens udfoldning, er der gennemgået 20 ledighedsydelsessager med en varighed over 18 måneder. Sagerne er udtrykt således at de er fordelt på de 4 sagsbehandlere, som varetager den daglige sagsadministration. Der er tillige foretaget interview af de 4 sagsbehandlere, af arbejdsmarkedskonsulenterne på området, af faglig konsulent og af daglig leder. Endelig er der foretaget analyse af relevante dokumenter, som vedrører retningslinjer for sagsadministrationen, konsulenternes arbejde, organisering mv.

### Analyse af sagsadministrationen i Jobcentret

Vi har konstateret at brugen **match** sker på et uensartet grundlag. Således har vi eksempelvis i nogle sager set, at borger var matchet jobklar eller indsatsklar, uagtet at der på samme tid var beskrevet problemstillinger omkring helbred, som sagsbehandler var ved at af-dække eller påtænkte af-dække, forend der kunne henvises til aktivitet, med henblik på at få borger i arbejde. Ligeledes er det vores opfattelse at sagsbehandlerne i et vist omfang matcher borgerne ned på et grundlag som ikke ses at hænge sammen med det forhold at der er tale om en målgruppe, som i udgangspunktet står til rådighed for arbejdsmarkedet på særlige vilkår. De særlige vilkår kompenseres der jo netop for gennem fleksjobbets individuelle beskaffenhed. Det er vores opfattelse at sagsbehandlerne med fordel kan give større opmærksomhed på ikke at lade sig opsluge af den enkelte borgers selvopfattelse af egne begrænsninger, men derimod øge opmærksomheden på at anlægge en mere ressourceorienteret tilgang til borgeren og dennes muligheder. Det kan konstateres at matchet ofte baseres på borgerens egne beskrivelser af begrænsninger, fremfor en faglig vurdering af den enkeltes kompetencer, sammenholdt med den dokumenterede aktuelle helbredstilstand.

Sagsbehandlerne giver udtryk for, at de opfatter målgruppen af ledighedsydelsesmodtagere med varighed over 18 måneder, som en gruppe, der er vanskelig at få i fleksjob. Det er vores opfattelse at gruppen lidt har "tabt pusten" i denne forbindelse og mangler overordnede retningslinjer for, hvorledes denne sagstype holdes i gang i relation til progression og fokus på arbejdsmarkedsperspektivet. Medarbejderne giver selv udtryk for samme behov.



---

”Ingen har udstukket guidelines. Det er skuffende at det er noget, man selv må gætte sig til.”

Interviewet sagsbehandler

Der ses ikke at være anlagt **planer** i de gennemgåede sager. Hensigten med de anvendte indsatser fremgår ikke i en overordnet sammenhæng og således ses der at være fokus på output, frem for outcome/resultater. Det fremgår således ikke, hvad der er gjort af erfaringer undervejs i anvendelsen af et konkret tilbud eller en konkret praktik, frem for en anden, eller hvad målet med den anlagte kurs forventes at være, ud over ”ansættelse i fleksjob”., til at sikre ovennævnte fokus.

Den enkelte sagsansvarlige medarbejder synes ikke at være bevidst om at konkretisere sin rolle, via dokumentation i sagen, gennem det resultatbaserede arbejde, hvor der opstilles en ramme, indenfor hvilken den enkelte borger, forventes at agere på en given måde, på baggrund af drøftelser og konkrete aftaler, med et specifikt mål.

Der ses således, efter vores opfattelse, at mangle konkretiseret plan for indsats i de gennemgåede sager. Der ses at være tale om en systematisk uhensigtsmæssighed, som ikke relaterer sig til et formuleret lovkrav, men som har afgørende betydning for sagernes mulighed for progression og styring. Styring såvel på enkeltsagsniveau, som styring af det samlede driftsområde. Det er vores erfaring at sagsområder som administreres uden resultatstyring for såvel området, som på enkeltsagsniveau, præges af sager med længere varighed end det ellers vil være tilfældet.

Eksempler på usystematisk og/ eller **uklar sagsstyring**, samt manglende opfølgning på aftaler og igangsatte handlinger, kan indikere manglende retningslinjer for og faglig viden om, hvordan indsatsen i sagsarbejdet tilrettelægges og struktureres.

Vi har kunnet konstatere at der ikke i nogen af de gennemgåede sager anlægges nogen plan for indsats, hvilket vi vurderer som en betydelig mangel i sagsadministrationen. Der ses ikke plan for valg af praktikker, med afsæt i borgers velkendte kompetencer, ligesom der ikke konsekvent indhentes dokumentation for, hvorvidt der er begrundelse for borgers oplysninger om begrænsninger som hindrer deltagelse i relevante indsatser. Den manglende målretning af indsatsen i sagerne, som ses præget af tilfældigt udvalgte praktikker og anvendelse af tilbud, vurderes at have væsentlig negativ betydning for sagernes længde og mulighed for progression.

Vi har kunnet konstatere at der i et antal sager registreres **revurderinger**, uden at disse ses at have et indhold, som er i overensstemmelse med de lovgivningsmæssige krav, som eksempelvis dokumentation for på hvilken måde, der er arbejdet med at bringe borger i fleksjob, eller beskrivelse af helbredets betydning for de fremadrettede muligheder for job. Vi så i flere sager, at der ikke havde været anvendt tilbud siden sidste revurdering eller visitationen til fleksjob, hvilket synes særdeles uhensigtsmæssigt. Det er efter vores opfattelse, ikke tilstrækkeligt at lave en u-kommenteret opstilling af, hvilke typer af tilbud borger har deltaget i. Ligeledes er det efter vores opfattelse ikke

---

”Vi savner instrumenter til at holde borgerne i kog. Det er dybt frustrerende at de ikke kommer videre...”

Interviewet sagsbehandler

dækkende at opliste tilbud som borger har deltaget i, når disse ligger mere end 1 år tilbage fra revurderingstidspunktets opstart.

Vi har konstateret at der i flere sager ikke tidligere sås mulighed for at borger kunne deltage i tilbud og af denne grund har stået passiv i et år eller mere. Hovedparten af disse borgere har været korrekt matchet som 3. Der ses imidlertid ikke at være dokumenteret løbende vurdering af, hvor vidt borgers udfordringer ses at være at midlertidig karakter, eksempelvis dokumenteret med lægelige oplysninger om tidsperspektiv på forværring af lidelse, eller igangsat plan for afdækning af om borgers arbejdsevne er reduceret yderligere siden visitationen til fleksjob. Vi skal anbefale at der til brug for disse sager udarbejdes en særlig arbejdsgang for ”**trykprøvning**” i forbindelse med revurderingen, således at det forsøges undgået at borgerne står passive gennem uhensigtsmæssig lang tid.

Der ses ikke i alle sager at være beskrevet **individuel begrundet** stillingtagen til, hvorfor netop et konkret tilbud er anvendt. Det fremgår eksempelvis at målet er at bringe borger i fleksjob hurtigst muligt, men der ses ikke i alle tilfælde at være taget drøftelse med borger forud for henvisning til tilbuddet, af hvilken grund borgers retssikkerhed heller ikke ses at være tilgodeset.

Det er vores konstatering at antallet af anvendte tilbud i enkeltsager ses at variere betydeligt og ud over, hvad der kan forklares med borgers karakteristika. Det kan således konstateres at nogle sagsbehandlere anvender ganske flere tilbud eller praktikker end andre. Gennem de udførte interviews giver sagsbehandlerne da også udtryk for at mangler der retningslinjer for henvisning til tilbud og tilbudstyper, som baserer sig på den enkelte borgers problemstilling, idet der ofte er tale om borgere som, muligvis på baggrund af lang tids ledighed, har psykiske problemer, lavt selvværd og lignende.

Vi har konstateret at de afrapporteringer som modtages fra anvendte tilbud, ikke efterfølgende omsættes i den enkelte sag og lægges til grund for justering af tilgang eller til grund for valg af næste hensigtsmæssige sagsbehandlingsskridt.

Det er vores konstatering af sagsbehandlerne ikke i udgangspunktet anvender flerstrengt indsats i sagerne, som eksempelvis anvendes af praktikker, sideløbende med at der indhentes lægelige oplysninger eller borgers deltagelse i relevant behandling.

Generelt ses sagerne præget af langsommelighed eller **tøvende tilbageholdenhed** og usystematisk anvendelse af tilbud, som eksempelvis **praktik**. Vi konstaterer at praktikkerne ikke anvendes dynamisk og kontinuerligt i indsatsen med at få borger i job, men mere som instrument til opfyldelse af dokumentationskravet ved revurderinger. Således fremstår det næsten som om at de borger, fra de gennemgåede sager, som er kommet i job, har fundet dette af egen drift og ikke med Jobcentrets mellemkomst.

Vi konstaterer ligeledes at sagsbehandlers undlader at tage stilling til, hvor vidt den enkelte ledige reelt står til **rådighed** for fleksjob, på baggrund af en konkret og beskrevet vurdering. Således ses sager, hvori der er beskrevet diverse barrierer for fleksjob, samtidigmed at notatet afsluttes med en sætning, hvoraf det fremgår at pågældende fortsat vurderes at stå til rådighed.

### Udførersiden set fra et sagsperspektiv

Det fremgår af de bestillinger, som sagsbehandlerne fremsender til arbejdsmarkedskonsulenterne, at der er angivet et **timetal** som den enkelte borger vurderes at kunne arbejde i. Arbejdsmarkedskonsulenterne oplyser at de ikke behøver tage udgangspunkt heri og det er vores opfattelse at et på forhånd angivet timetal ikke reelt giver mening, idet borgers mulige præstation i den forbindelse, må have en naturlig sammenhæng med det konkrete arbejdes beskaffenhed, arbejdsmiljø, afstand fra bopæl og flere relevante elementer.

Arbejdsmarkedskonsulenter oplyser i øvrigt at en borger kan være henvist til 20 timers arbejde, men placeres i 3 timers arbejde, hvis det er den mulighed, der viser sig. Der er ikke udformet en retningslinje for, hvorledes man påtænker borgers resterhvervsevne udnyttet, såfremt der findes en sådan løsning. Skal borger stå til rådighed på resterhvervsevnen?

Det er vores konstatering af der kan gå uforholdsmæssig lang tid fra at en bestilling er angivet, til der ses dokumentation for afholdt samtale mellem borger og arbejdsmarkedskonsulent. Vi konstaterer videre at der ikke ses dokumentation for et vedholdende og dynamisk samarbejde mellem konsulent og borger, med krav eller aftaler om konkrete henvendelser til mulige praktiksteder, eller et direkte match mellem borgers kompetencer og anvendt praktiksted.

I flere sager så vi at arbejdsmarkedskonsulenten var uklar i forhold til, hvorvidt der var tale om afklaring af arbejdsevnen eller om forsøg på placering i praktik med henblik på placering i fleksjob.

---

”Det er uhensigtsmæssigt at der ikke er fastlagt møder med sagsbehandlerne, med fast punkter, som relaterer sig til feltet”

Interviewet arbejdsmarkedskonsulent

---

Tillige så vi at de anvendte praktikker ikke følges op, som allerede beskrevet, med en ny praktik, som tilgodeser/medtager de resultater, der er fremkommet ved brug af den forrige. Flere af sagerne bar præg af manglende samarbejde eller kommunikation mellem sagsbehandler og arbejdsmarkedskonsulent, hvilket betyder at borger ikke fastholdes i arbejdsmarkedsperspektivet og tillige kan bevirke at fokus ikke ensrettes for de involverede parter.

Arbejdsmarkedskonsulenterne oplyser at de primært anvender eget opbygget virksomhedsnetværk i arbejdet med udplacering af borgere.

Vi så tillige en uklarhed mellem parterne (sagsbehandler og arbejdsmarkedskonsulent) i forhold til placering af borgers i 9 måneders ansættelse med henblik på den såkaldte "nulstilling" af refusionsperioden på ledighedsydelse. Nogle sagsbehandlere tilkendegiver en opfattelse af at der er tale om en ydelse, som kan bestilles og forventer på den baggrund også løbende levering heraf. Arbejdsmarkedskonsulenterne tilkendegiver en anden opfattelse, Nemlig at der er tale om en særlig foranstaltning, som først kan tages i anvendelse, såfremt "alt andet glipper" og der i øvrigt er en relevant jobåbning i det kommunale regi, som matcher borgers kompetencer i nogen grad.

Arbejdsmarkedskonsulenterne oplyser at deres samarbejde med borgerne udelukkende bygger på tillid, hvilket naturligvis er positivt, men vi finder det problematisk at der både på udførersiden generelt (interne såvel som eksterne udførere) og blandt sagsbehandlerne konstateres en resigneret accept af at nogle borgere "nægter at arbejde gratis", hvilket betyder at nogle borgere ikke placeres i praktik og dermed vanskeligt kan få held med placering i konkret fleksjob.

Endelig så vi lang ventetid i relation til modtagelse af afrapporteringer fra anvendte udførere, ligesom vi også konstaterede at resultaterne fra de anvendte tilbud ikke blev omsat i det videre sagsarbejde. Det ses som en udbredt uhensigtsmæssighed at der ikke er en (dokumenteret) løbende dialog mellem sagsbehandler og udfører i forbindelse situationer, hvor der opstår udfordringer er direkte problemstillinger i arbejdet med en borger, uagtet om det omhandler placering i relevant praktik, fremmøde i kursusaktivitet, eller andre forhold, som vanskeliggør mulighederne for et påtænkt eller forventet resultat.

## Analyse af forholdet mellem eksisterende tilbudvifte og behov for tilbud

For driftsområdet står følgende tilbud, som en henvisningsmulighed:

**Job-STI (8 løbende pladser)**, der ses beskrevet som et tilbud, der retter sig mod målgruppen af ledige med behov for støtte til at komme på arbejdsmarkedet. Støtte gives gennem eksempelvis afklaring af arbejdsevne gennem værskstedsafprøvning eller praktik, lægelige vurderinger, individuelle samtaler og motion, temadage samt undervisning i øvrigt.

Forløbet er ikke set anvendt i større udstrækning i de sager vi har gennemgået, hvilket formodes at hænge sammen med at tilbuddet omhandler afklaring af arbejdsevnen, jf. udleveret beskrivelse af indhold. Uagtet at vi i enkelte sager har konstateret at borgere har været henvist til arbejdsprøvning, er vi af den opfattelse at borgere, som er visiteret til fleksjob, som udgangspunkt, er afprøvet, idet afprøvning er en central del i udredningen af grundlaget for visitationen.

Forløbet ses dog som potentielt hensigtsmæssigt anvendt i de situationer, hvor der, som tidligere beskrevet, er tale om en borger hvor de helbredsmæssige forhold fylder så meget at udplacering i praktik med henblik på ansættelse i fleksjob ikke har været succesfuldt. Her synes placering i tilbuddet relevant, i forhold til at få afdækket om resterhvervsevnen er i behold, om denne kan udvikles, eller om der er grundlag for igangsætning af andre initiativer.

Sagsbehandlerne oplyser at de finder afrapporteringerne fra STI-forløbet dækkende og relevante, samt at disse, ikke mindst, kommer til aftal tid.

Forløbet varetages i Kompetencecentrets regi.

**Job og motivation (5 forløb á 4 uger x 15 personer)**, der ses beskrevet som et tilbud, der retter sig mod målgruppen af ledige, hvor der tilbydes rådgivning og sparring i relation til at finde et fleksjob, som matcher den enkelte individuelle behov og ønsker. Forløbet rummer temaoplæg, gruppedrøftelser, individuelle samtaler og selvstændigt arbejde. Sidstnævnte eksempelvis i forbindelse med udarbejdelse af CV og ansøgninger, som jobsøgning.

Forløbet set anvendt i næsten alle de sager vi har gennemgået, hvilket formodes at hænge sammen med det forhold, som oplyst af sagsbehandlere og arbejdsmarkedskonsulenter, at forløbet anvendes til ny-visiterede med henblik på placering i fleksjob umiddelbart efter visitationen. Forløbet ses også anvendt senere i den enkelte borgers ledighedsydelsesperiode, men ikke i samme omfang.

---

”Det er da ligegyldigt, at der er garanti for samtale efter max. 1 måned, når der alligevel ikke sker noget. Der mangler fokus på arbejdsmarkedsperspektivet!”

Interviewet sagsbehandler

Sagsbehandlerne oplyser at sigtet i forløbet ikke opleves hensigtsmæssigt til borgere, som har været på ledighedsydelse i en længere periode, idet disse ofte er kendetegnet ved andre problemstillinger end de, som omfattes af dette tilbud.

Forløbet ses hensigtsmæssigt anvendt som tilbuddet alle ny-visiterede henvises til, for at sikre umiddelbar jobsøgning og forhåbentlig placering i fleksjob.

Der ses ikke et tilsvarende forløb, som er målrettet borgere med en længere ledighedsperiode bag sig.

Sagsbehandlerne oplyser at afrapporteringerne fra "Job og motivation" ind i mellem kommer sent og da nogle gange på baggrund af ryk.

Der er udleveret pjecemateriale til os, hvoraf det fremgår at forløbet både varetages i Kompetencecentrets regi og i AS3-regi. De forløb vi har set i de gennemgåede sager, ses at stamme fra AS3-regiet.

**Jobklub (20 løbende pladser)** ses ikke anvendt i sager med varighed over 18 måneder.

**Individuelle samtaler (7 løbende pladser)**, der ses beskrevet som et individuelt tilbud til ledige, som har brug for inspiration til at få afklaret fremtidige jobmuligheder. Forløbet består af individuelle samtaler, hvor omdrejningspunktet er beskrevet som at "rydde de sten af vejen, som du har indflydelse på og som er mellem dig og dine muligheder på arbejdsmarkedet".

Forløbet ses anvendt i en enkelt sag, hvilket kan undre på baggrund af sagsbehandlers samlede efterspørgsel på tilbud til borgere, som oplever uoverstigelige problemstillinger, som hindrer placering i mere arbejdsmarkedsrettede tilbud.

**Arbejdsmarkedskonsulenterne**, der ses som et tilbud til borgere, som skal i praktik for at finde en vej at finde et egnet fleksjob.

Tilbuddet ses anvendt i næsten samtlige af de gennemgåede sager.

Konsulenterne har individuelle sagslister, som den enkelte konsulent selv prioriterer. Det oplyses at der er "lokal" aftale som betyder at den enkelte konsulent selv vurderer, hvor vidt en ny-henvist borger skal kontaktes gennem telefon eller om der er behov for personligt møde. Det er ligeledes den enkelte konsulent som beslutter med hvilke tidsintervaller kontakt skal ske.

Efter vores opfattelse anvendes arbejdsmarkedskonsulenterne ikke dynamisk som værktøj i indsatsen med at få borger i fleksjob. Det er

---

”Det er vigtigt for os, at kende Jobcentrets forventninger til os!”

Interviewet  
arbejdsmarkedskonsulent

---

dog af konsulenterne oplyst at de i 2013 skal sikre kontinuerlig placering af ledighedsydelsesmodtagerne i praktik, men denne opfattelse ses ikke at præge sagsbehandlerne daglige arbejde.

Sagsbehandlerne giver på den ene side udtryk for at konsulenterne mangler arbejdsmarkedsfokus og ikke er nok "over" den enkelte borger, mens konsulenterne på den anden side giver udtryk for at de henviste borgeres barrierer er beskrevet som så fyldige, at udplacering er sværere nu end tidligere. Dette skal, efter vores opfattelse, sammenholdes med det tidligere beskrevne forhold, at samarbejdet mellem konsulenterne og borgerne besværliggøres af nogle borgeres opfattelse af at der "arbejdes gratis" i praktikkerne. Efter vores opfattelse kan denne opfattelse kun bero på manglende eller utilstrækkelig orientering om hvordan praktik-redskabet tænkes anvendt som middel til at finde matchet mellem en konkret borger og en konkret arbejdsplads, som kan udløse en konkret fleksjobansættelse.

Arbejdsmarkedskonsulenterne oplyser i øvrigt, at det vurderes lettere at få borgerne placeret i fleksjob, efter den nylige reform. Samtidig oplyser konsulenterne (ligesom sagsbehandlerne) dog at der savnes tilbud, som er målrettet de borgere, som opleves at have et lavt selv-værd. Disse opleves som svære at udplacere i praktik fordi de signalerer "ansæt mig ikke".

Generelt ses der ikke dynamisk og hensigtsmæssig anvendelse af tilbud i indsatsen for ledighedsydelsesmodtagere. Det er vores vurdering at der mangler brug af indsatser kontinuerligt fra visitationstidspunktet og gennem hele ledighedsforløbet. Vi er ligeledes af den opfattelse at der mangler et tilbud, som målrettes ledige med "andre problemer end ledighed", således at der kan arbejdes med de problemstillinger, som fremgår af udsagn fra både sagsbehandlere, arbejdsmarkedskonsulenter, fagkoordinator og leder på området.

Det er tillige vores vurdering at resultaterne fra det enkelte tilbud ikke i tilstrækkeligt omfang omsættes i sagsbehandlingen og lægges til grund for det videre arbejde i sagerne, herunder vurdering af næste hensigtsmæssige tilbud.

# 3. anbefalinger

Nedenfor gives vores anbefalinger, som er udarbejdet på baggrund af den foretagne analyse, samt vores erfaringer og iagttagelser fra opgaver på ledighedsydelsesområdet i andre danske jobcentre. Anbefalingerne er oplyst prioriteret, efter vores vurderede vigtighed på baggrund af de konstateringer vi har afdækket gennem analysen.

---

”Vi mangler et sagsflow beskrevet. Vi mangler flere og anderledes tilbud!”

Interview med leder

## Flow-beskrivelse med angivelse af handlingstider

Vi skal anbefale at der igangsættes en proces, som involverer sagsbehandlerne, med det formål at få udarbejdet flow-beskrivelser, med udførligt beskrevne retningslinjer og konkrete arbejdsgange. Af beskrivelserne skal de formelle strukturer fremgå, således at beskrivelserne afspejler de ledelsesmæssige forventninger til (øget) brug af tilbud og aktiviteter, med præcise beskrivelser af, på hvilke tidspunkter i forløbet konkrete handlinger forventes igangsatte og hvordan. Eksempelvist at der udarbejdes beskrivelse af hensigt og udmøntning af den ledelsesmæssige strategi om kontinuerlig brug af praktik for ledighedsydelsesmodtagere med varighed over 6 måneder.

Konkret skal vi her også anbefale at de lovpligtige revurderinger udarbejdes i Opera-værktøjet ”Revurdering” for at understøtte ensartet udmøntning af lovkravet på enkeltsagsniveau.

Konkret skal vi tillige anbefale at der udarbejdes en arbejdsgang for ”trykprøvning” af berettigelse til fleksjob, for de borgere, der gennem revurderingen viser sig ikke at kunne stå til rådighed, eksempelvist heller ikke har kunnet deltage i tilbud siden visitationstidspunktet eller forrige revurdering. Trykprøvningen kan metodisk bindes op omkring samme metodik som anvendes i udredningen af grundlag for visitation til fleksjob, herunder brug af Rehabiliteringsplanen.

Flow-beskrivelserne er efterspurgt af medarbejderne i LY-gruppen og kan understøtte den daglige sagsadministration i relation til sikring af ensartethed i opgavevaretagelsen samlet set, ligesom beskrivelserne kan aflaste brugen af faglig konsulent i det daglige. Beskrevne arbejdsgange kan endelig også anvendes dynamisk som læringsværktøj gennem ledelsestilsynet. Hensigten er at medarbejderne gennem brugen af flowet øger progressionen i enkeltsagerne, gennem en



ensarter og kendt tilgang til og udmøntning af sagsbehandlingen i det daglige.

## Ledelsestilsyn

Vi skal anbefale at der udarbejdes en model for et handlings- og læringsbaseret ledelsestilsyn, som opbygges på baggrund af lovkrav og de handlingstider, som fremgår af det beskrevne flow, for den daglige sagsadministration. Tilsynet anbefales anvendt således at der månedligt udtrækkes et mindre antal bevillingssager fra området (eksempelvis 1 sag med varighed under 6 måneder, 1 sag med varighed mellem 6 og 12 måneder samt 2 sager med varighed over 18 måneder. Sagerne anbefales udtrukket således at alle medarbejdere repræsenteres over et kalenderår og gentagent udtrækkes såfremt der konstateres problemer, for at undersøge om der sker en udvikling heraf, for den enkelte medarbejder, måned for måned.

Vi skal anbefale at kontrolelementer, som viser sig at være 0-fejlsområder, udtages fra tilsynet og erstattes med nye kontrolelementer, som vurderes at kunne udgøre et fejlområde.

Resultaterne fra det foretagne tilsyn anbefales drøftes med den enkelte sagsbehandler med henblik på genopretning af eventuelle fejl. Det samlede resultat for en måneds tilsyn anbefales drøftet i ledelsen kvartalsvist, med henblik på vurdering af behov for eventuelle justeringer i organiseringen af daglig drift, orientering i politisk udvalg om problemstillinger af særlig politisk karakter og interesse, men ikke mindst også for at drøfte behovet for kompetenceudvikling af medarbejdergruppen. Et eventuelt behov for kompetenceudvikling af enkelte medarbejdere, anbefales drøftet i andet forum.

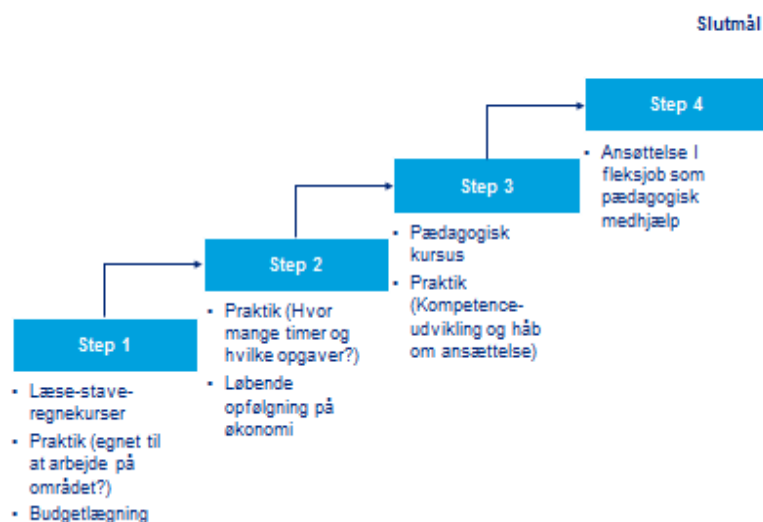
## Resultatbaseret styring i enkeltsagen

Vi skal anbefale at der sættes ledelsesmæssigt fokus på resultatstyring i enkeltsager, gennem præcisering af behov overfor udførere og gennem kompetenceudvikling af sagsbehandlerne.

Som nævnt tidligere ses de gennemgåede sager at være præget af langsommelig sagsbehandling og resignerende tøven, hvilket tyder på, at sagsbehandlerne savner viden om, hvorledes enkeltsagerne kan "kurssættes" gennem opstilling af plan for indsats, som rummer det overordnede mål og beskrivelse af de konkrete delmål, hvor sidstnævnte omhandler konkrete indsatser som vurderes at kunne rydde kendte barrierer af vejen.

Eksempel, hvor borger ønsker at arbejde med børn:

### Målet er “at arbejde med børn”



### Brugen af fagkoordinator

Vi skal anbefale at der tages en forventningsafstemmende drøftelse med gruppen af sagsbehandlere i relation til brugen af fagkoordinatoren. Vi skal anbefale at der redegøres for ramme og kontekst, således at det tydeliggøres at den ledelsesmæssige forventning til udbygning af faglig viden er at dette primært sker gennem den enkeltes egen efterforskning via opslag i lovgivning, vejledninger og principielle afgørelser, samt brugen af kollegial sparring, samt gennem fagkoordinatorens løbende informering om ny lov og retningslinjer. Det forudsættes at fagkoordinatoren kan sætte konteksten, blandt andet gennem relevante henvisninger til det beskrevne flow, hvori arbejdsgange fremgår konkret beskrevet.

### Mødefora

Vi skal anbefale at der udarbejdes en mødekalender, som opsættes på et for alle tilgængeligt sted og at de i denne markerede møder, udmeldes som prioriterede, således at alle deltager, uagtet daglig travlhed mv.

Vi skal konkret anbefale at der aftales

- Sagsmøder med deltagelse af fagkoordinator og sagsbehandlere med faste intervaller. Hensigten er drøftelse af konkrete

problemstillinger i komplekse enkeltsager og træning af sagsbehandlere i at give kollegial sparring, hvilket medfører en øget ensartning af sagsbehandlingen i gruppen samlet set. (Møde eksempelvis en fast dag, hver anden uge).

- Gruppemøder med deltagelse af leder, fagkoordinator og sagsbehandlere, med fast intervaller. Hensigten er at der informeres om ledelsesmæssige emner, lovgivningsmæssige emner og drøftes emner af almen interesse for arbejdet i øvrigt. (Møde eksempelvis en fast dag, hver anden uge)
- Praktikmøder, med deltagelse af arbejdsmarkedskonsulenter, fagkoordinatorer og sagsbehandlere med fast intervaller. Hensigten er drøftelse af konkrete problemstillinger eller forventningsafstemning i forhold til enkeltsager, hvilket medfører øget mulighed for ensartet tilgang til og forståelse af opgavens beskaffenhed, de 2 faggrupper imellem. (Møde eksempelvis 1 x måned (feks. første onsdag i hver måned fra kl. 10 - 12))
- Møder mellem leder, fagkoordinator og repræsentanter fra alle udførere, interne såvel som eksterne, med fast intervaller. Hensigten er løbende forventningsafstemning og drøftelse af behov for passende justering af indhold i konkrete tilbud, på baggrund af udsving i målgruppens beskaffenhed og karakteristika, justering af rammer for bestilling og afrapportering mv. (Møde eksempelvis 1 x kvartal).

Forslagene er her angivet uden skelen til, hvilke møder der allerede er tilrettelagt på området.

## Brugen af tilbud generelt

Vi skal anbefale at der udarbejdes skabeloner for hvorledes en præcis bestilling skal se ud, med konkrete beskrivelser af, hvilke barrierer der ønskes arbejdet med, eller hvilke ydelser der ønskes leveret og i hvilken ramme, ved sagsbehandlers bestilling af ydelser i udførerledet.

Vi skal anbefale at der udarbejdes skabeloner for hvorledes en præcis afrapportering skal se ud, med konkrete beskrivelser af, hvordan der er arbejdet med borgers barrierer og hvilke resultater dette har givet, hvilke arbejdsopgaver borger har varetaget og hvordan borger har arbejdet med disse i relation til relevante fokuspunkter som eksempelvis fleksibilitet, instruktionsforståelse, selvstændighed i arbejdet, tempo, kvalitet i udført arbejde mv.

---

”Vi skal have tydeligere bestillinger, også overordnet, i forhold til indhold i tilbud på baggrund af behovet i Jobcentret. Ikke behovet i udførerdelen!”

---

Interview med fagkoordinator

Vi skal anbefale at sagsbehandlerne instrueres i omsætning af modtagne afrapporteringer, i sætningen af det videre forløb i enkeltsager. Således at det sikres at resultatet fra et andet tilbud, lægges til grund for vurderingen af næste hensigtsmæssige skridt i enkeltsagen.

### Flerstrengt indsats

Vi skal anbefale at sagsbehandlerne instrueres i anvendelsen og administrationen af flerstrengt indsats, således at enkeltsagerne ikke taber progression og tempo ved eksempelvis afventning af lægelige oplysninger eller andet. Efter vores opfattelse er det, som udgangspunkt, hensigtsmæssigt at fastholde praktik som udplaceringsværktøj, uagtet at borger oplyser at der er igangværende behandling og / eller at der afventes lægelige oplysninger i sagen. Vi skal i den forbindelse også anbefale øget brug af praktik i enkeltsagerne, som allerede nævnt.

### Rådighedsvurderinger

Vi skal anbefale at der ledelsesmæssigt tages stilling til de ydre rammer for den lovpligtige og løbende vurdering af borgers rådighed i forbindelse med hver kontaktsamtale. Vi skal anbefale at den ledelsesmæssige stillingtagen efterfølgende udmeldes til sagsbehandlerne og udførerne, således at udførere kan orientere sagsbehandler om udeblivelser, hvorefter sagsbehandler kan vurdere om der er grundlag for sanktion. Vi skal tillige anbefale at sagsbehandler anlægges en mere ensartet og stringent tilgang til vurdering af rådighed (på baggrund af de ledelsesmæssige udmeldinger), således at der aktivt tages stilling til betydningen af borgere som konkret afslår praktik, med begrundelsen at ”man ikke vil arbejde gratis”, eller undviger på baggrund af oplevede barrierer, som ikke i en socialfaglig sammenhæng kan tillægges samme betydning, som den borger giver udtryk for. (Eksempelvis familiemæssige problemer, pasning af behandling mv).

### Ferieafholdelse

Vi skal anbefale at der udarbejdes retningslinjer for afholdelse af ferie og at sagsbehandlerne instrueres i udmøntningen af disse. Vi skal anbefale at retningslinjerne tager udgangspunkt i at borgere på ledighedsydelse ikke afholder ferie på en sådan måde, at dette får indflydelse på påtænkte såvel som igangsatte aktiviteter så eksempelvis praktik eller deltagelse i projektsammenhænge mv.

## Lægelige oplysninger

Vi skal anbefale at der i sager med helbredsmæssige/psykiske problemer indhentes målrettede lægelige oplysninger, som kan lægges til grund for det videre arbejde med sætning af mål i sagerne. Dette for at understøtte muligheden for fortsat progression i sager, som ellers kompliceres af stadige afbrydelser eller kursændringer, på grund af borgers oplevede udfordringer. Når der således indhentes "dokumentation", vil sagsbehandler lettere kunne fastholde en kurs og på samme tid dels fastholde borgers fokus, men også afdramatisere eller helt "nedsnakke" en problemstilling, som ellers kunne fylde uforholdsmæssigt meget. Såfremt der er skånehensyn eller andre betydelige helbredsmæssige forhold, skal disse belyses og medtages i sagsarbejdet, byggende på dokumentation frem for formodninger eller borgers egne oplevelser af problemstillingerne. Ikke at borgers egen oplevelse er uden betydning, men disse *kan* være en hindring for igangsætning af indsats i nogle sager, som vi så det, uden at der var reelt grundlag herfor.

**Om Deloitte**

Deloitte leverer ydelser inden for Revision, Skat, Consulting og Financial Advisory til både offentlige og private virksomheder i en lang række brancher. Vores globale netværk med medlemsfirmaer i mere end 150 lande sikrer, at vi kan stille stærke kompetencer til rådighed og yde -service af højeste kvalitet, når vi skal hjælpe vores kunder med at løse deres mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Deloitte's ca. 200.000 medarbejdere arbejder målrettet efter at sætte den højeste standard.

**Deloitte Touche Tohmatsu Limited**

Deloitte er en betegnelse for Deloitte Touche Tohmatsu Limited, der er et britisk selskab med begrænset ansvar, og dets netværk af medlemsfirmaer. Hvert medlemsfirma udgør en separat og uafhængig juridisk enhed. Vi henviser til [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) for en udførlig beskrivelse af den juridiske struktur i Deloitte Touche Tohmatsu Limited og dets medlemsfirmaer.