



Bilag 4: Fakta-ark vedr. udbud af hhv. beskæftigelsesindsatser og specialiserede beskæftigelsesindsatser for udsatte og sygemeldte borgere over 30

SAGSFREMSTILLING

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har den 20. februar godkendt igangsættelse af udbud af indsatser for udsatte og sygemeldte borgere. I forlængelse heraf, har udvalget bestilt et fakta-ark med information om: 1) resultater for indsatserne på rammeaftalen, 2) information om borgertilfredsheden og 3) hvordan samarbejdet med leverandørerne er.

1. Resultater for indsatserne

Siden opstarten af rammeaftalerne 1. juli 2020 og frem til i dag har ca. 12.000 borgere været i forløb hos en leverandør på rammeaftalerne.

Tabel 1 nedenfor viser resultater to måneder efter afsluttet forløb for de borgere, der har været i forløb på rammeaftalerne for udsatte og sygemeldte i 2022.

Tabel 1: Antal borgere i job og uddannelse 2 måneder efter afsluttet forløb på rammeaftalen for udsatte og sygemeldte borgere, borgere i forløb i 2022

| | Antal borgere i forløb i 2022 | Antal borgere i job 2 måneder efter afsluttet forløb* | Antal borgere i uddannelse 2 måneder efter afsluttet forløb |
|--|-------------------------------|---|---|
| Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere | 1.286 | 62 (4,8 %) | 5 (0,3%) |
| Borgere i ressourceforløb | 1.236 | 8 (0,6 %) | 1 (0,08 %) |
| Sygemeldte borgere (sygedagpenge og borgere i jobafklaringsforløb) | 3.393 | 206 (6,1 %) | 9 (0,3 %) |
| Ledighedsydelsesmodtagere | 175 | 24 (13,7 %) | 0 (0 %) |
| Total | 6.065 | 300 (4,9%) | 15 (0,2 %) |

Kilde: Dataudtrækket er en kombination af DREAM-data og data fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fagsystem Fasit (7. august 2023)

*I kategorien job indgår også fleksjob

Tabel 2 nedenfor viser antallet af borgere, der senest 6 måneder efter afsluttet forløb har fået udarbejdet en forberedende plan med henblik på tilkendelse af førtidspension, fleksjob eller ressourceforløb.

Tabel 1: Antal borgere med udarbejdet forberedende plan senest 6 måneder efter afsluttet forløb, borgere i forløb i 2022

| | Antal borgere med afsluttet forløb i 2022 | Antal borgere med udarbejdet forberedende plan |
|--|---|--|
| | | |

21-07-2023

Sagsnummer I F2
2023 - 7083

Dokumentnummer i F2
3415905

Sagsnummer i eDoc
2023-0158729

Sagsbehandler
Sascha Hohlmann

Center for Drift, Tilsyn og Jura
Bernstorffsgade 17
1577 København V

| | | |
|--|--------------|-----------------------|
| Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere | 1.286 | 202 (15,7 %) |
| Borgere i ressourceforløb | 1.236 | 293 (23,7 %) |
| Sygemeldte borgere | 3.393 | 783 (23,1 %) |
| Ledighedsydelsesmodtagere | 175 | 13 (7,4 %) |
| Total | 6.065 | 1.291 (21,3 %) |

Kilde: Dataudtrækket er en kombination af DREAM-data og data fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fagsystem Fasit (7. august 2023)

Opgørelsesmetode:

I forhold til opgørelserne i tabel 1 og 2 bemærkes det, at:

- Flere af borgerne har - grundet kompleksiteten i deres udfordringer - behov for en længere tidsperiode for at opnå progression. Fx kan et første skridt for nogle af borgerne være at lære at stå op om morgen og møde et fast sted. Det betyder derfor, at flere af borgerne er fortsat i (nye) forløb eller anden indsats. I den sammenhæng bemærkes, at alle borgere med et forløb i 2022 indgår i opgørelserne, herunder også borgere med aktive forløb, der er opstartet i slutningen af 2022.
- Tallene er ikke sammenlignelige med de opgørelser, som udvalget fik præsenteret i en fredagsmail, d. 10. februar 2022 i notatet 'resultater og resultatopgørelse for lokalt forankret indsats'. Disse resultater er udarbejdet på baggrund af manuelt indtastet data i sagsbehandlersystemet, der - i modsætning til tallene i tabel 1 og 2 ovenfor - ikke er valideret. Derudover indgik bl.a. resultater for job og uddannelse, der var opnået senere end to måneder efter afsluttet forløb.

2. Borgertilfredshed

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget modtager årligt en orientering om resultatet af de brugertilfredshedsundersøgelser, som løbende gennemføres på et udsnit af interne og eksterne aktiverings- og mentortilbud.

Under nuværende indsatser for udsatte og sygemeldte borgere over 30 år (udbudsområde 1 og 2), bliver borgere, der har gennemført et forløb ved forløbets afslutning bedt om at udfylde et anonymt evalueringsskema med fem spørgsmål om tilfredshed og udbytte af forløbet¹.

Som udgangspunkt skal borgeren selv udfylde evalueringen via et link, men nogle borgere kan have for hjælp til at udfylde skemaet. I de tilfælde er det typisk en konsulent hos leverandøren, der hjælper borgeren med

¹ For de specialiserede indsatser (udbudsområde 3 og 4) er det vurderet, at det er mere relevant at følge og fremme tilfredsheden gennem løbende dialog med borgerne om tilfredshed og udbytte. Der er derfor ikke et samlet datagrundlag om tilfredsheden for disse indsatser.

at udfylde evalueringen, hvilket til gengæld kan påvirke borgerens besvarelse.

Siden aftalens start i juli 2020 og frem til slut maj 2023, har 1356 borgere besvaret evalueringsskemaet. Med det samlede antal af forløb i perioden, er besvarelsesprocenten lav (ca. 4 %), men svingende leverandørerne imellem. Den lave svarprocent kan bl.a. skyldes, at borgerne ikke ønsker eller har mulighed for at besvare skemaet. Med den anonyme evaluering er det ikke muligt at sige noget om, hvilke borgere, der hhv. vælger eller ikke vælger at besvare spørgeskemaet eller om borgere med særligt negative oplevelser i mindre grad besvarer skemaet.

Tilfredshedsniveau

Borgerne besvarer spørgsmålene på en skala fra et til fem, hvor 1 svarer til helt uenig, 3 svarer til neutral og 5 svarer til helt enig. Borgerne får ét evalueringsskema efter deltagelse i virksomhedsrettede forløb og et andet tilpasset skema efter deltagelse i mentorforløb.

For virksomhedsrettede forløb på udbudsområde 1 (udsatte) ligger den gennemsnitlige score på tværs af spørgsmålene på 4,1. Til spørgsmålet *"jeg er alt i alt tilfreds med forløbet hos leverandøren"* ligger den gennemsnitlige besvarelse på 4,4.

For mentorforløbene på udbudsområde 1 ligger scoren for den generelle besvarelse på 4,3. Ved spørgsmålet: *"jeg er alt i alt tilfreds med forløbet hos leverandøren"* ligger den gennemsnitlige samlede besvarelse på 4,7.

På forløbene for de sygemeldte (udbudsområde 2) er der ét samlet skema, eftersom mentortilbuddet ikke er en del af tilbudsviften. Her ligger scoren på tværs af spørgsmålene på 3,9, imens borgerne gennemsnitligt svarer 4,4 til udsagnet *"jeg er alt i alt tilfreds med forløbet hos leverandøren"*.

Uddybende besvarelser

Til besvarelsen af hvert spørgsmål, har borgerne mulighed for at uddybe deres svar. Nedenfor er et udpluk af temaer, der går igen i besvarelserne.

Blandt de positive kommentarer er følgende oplevelser gennemgående (ikke udtømmende):

- en tillidsfuld relation til konsulenten
- professionelle, åbne og ærlige konsulenter
- anerkendelse og forståelse for borgerens udfordringer
- et forløb og aktiviteter tilpasset til den enkelte
- god hjælp og sparring undervejs i forløbet
- god hjælp til at håndtere udfordringer, komme i job eller tættere på job, få troen på sig selv og mod på at søge ordinær beskæftigelse.

Blandt negative oplevelser optræder følgende temaer flere gange (ikke udtømmende):

- utilfredshed ifm. skift af konsulent
- for korte forløb
- oplevelse af, at forløbet ikke har gjort en forskel
- manglende adgang til relevante tolke
- manglende hensyntagen til borgerens ønsker og situation
- forløbet kommer for sent i gang
- dårlig kommunikation fra konsulentens side
- rod ifm. ombooking af forløb.

En del af borgerne beskriver positive oplevelser hos leverandøren, men fremhæver at deres sygdom betyder, at de med forløbet ikke har en forbedret situation og at reglerne og systemet begrænser dem og deres situation.

Temaerne i borgerevalueringerne bliver så vidt muligt inddraget i arbejdet med det kommende udbud.

3. Samarbejdet

Samarbejde om kvalitet og fremdrift i indsatserne

Erfaringen fra de nuværende aftaler er, at tæt samarbejde og resultatopfølgning med leverandørerne har afgørende betydning for fremdrift og resultatskabelse i forløbene. Dette sikrer samtidig, at leverandør og jobcenter arbejder sammen og hen mod fælles mål med borgeren. Med de nuværende aftaler har jobcentrene på forskellig vis haft et tættere samarbejde med leverandørerne sammenlignet med tidligere aftaleperioder. Erfaringsmæssigt har det styrket forløbene, at:

- Der er fælles opfølgning på og dialog om resultater fra forløbene, hvor leverandørerne bliver målt op imod hinanden og der tages fælles ansvar fremdrift og resultater
- Der er løbende og efter behov, dialog mellem borgers sagsbehandler og konsulent hos leverandøren, særligt i tilfælde, hvor der er brug for afklaring eller forventningsafstemning for at komme videre med forløbet
- Der er samarbejde på ledelses-/stabsniveau, så relevante kontaktpersoner hos jobcenter og leverandør kan finde gode og hurtige løsninger, hvis der er opstået udfordringer i samarbejdet
- Der er samarbejde på direktørniveau mhp. at drøfte og sikre en fælles overordnet retning, tværgående erfaringsopsamling og behov for udvikling.

Eftersom det tættere samarbejde erfaringsmæssigt styrker forløb for borgerne, vil samarbejdsformen baseret på ovenstående elementer fortsætte i det nye udbud. Samarbejdsmodellen forudsætter, at jobcentrene også fremadrettet har ressourcer til det tætte samarbejde.

**Center for Drift, Tilsyn og Jura
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Hvis jobcentrenes forudsætninger ændrer sig markant, vil dette forventeligt have betydning for samarbejdsmodellen.