

**Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget**

18-06-2012

Sagsnr.
2011-89807Dokumentnr.
2012-469140Sagsbehandler
Mette Egelund Fog**Bilag 1a: Opfølgning på klage over tilbud om intensiv aktivering på Center for Beskæftigelse, Sprog og Integrations (CBSI).**

SF har på udvalgs mødet den 25. juni 2012 forespurgt om en kort status på udviklingen i resultat, kvalitet og arbejdsmiljø på Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration (CBSI).

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har tidligere drøftet sagen i efteråret 2011, hvor der blev udtrykt bekymring for situationen på centret. SF har konkret ønsket, at forvaltningen følger op på sagen og orienterer udvalget om status.

Baggrund

Anledningen til drøftelsen af CBSI's tilbud i efteråret var nogle anonyme klager over CBSI's tilbud om intensiv aktivering af dagpengemodtagere, der var i sidste del af deres dagpengeperiode. Lovgivningen indeholdt frem til 1. januar 2012 krav om at dagpengemodtagere med 1½ år tilbage af dagpengeperioden skulle aktiveres min. 30 timer ugentligt indtil dagpengeperiodens udløb.

CBSI blev involveret i indsatsen for dagpengemodtagere i marts 2011. Herefter har centret arbejdet med at aktivere dagpengemodtagere i intensiv aktivering i et forløb med 30 timers aktivitet målrettet beskæftigelse.

I 2011 fik forvaltningen, overborgmesteren og senere Arbejdsmarkedsstyrelsen (AMS) en anonym klage. Kritikken var i store træk rettet mod at:

- Tilbuddet er baseret på 30 timers fremmøde i 26 uger og kun indeholder jobsøgning. Indholdet i tilbuddet står ikke mål med det høje deltagelseskrav
- Tilbuddet er sammensat således pga. kassetænkning fra kommunens side.

Iværksatte initiativer

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udarbejdede umiddelbart efter klagens modtagelse en redegørelse for tilbuddets indhold. Tilbuddets indhold er en kombination af de forskellige redskaber, som lovgivningen - med et højt fokus på at opnå en placering i ordinær beskæftigelse, virksomhedspraktik eller løntilskud - giver mulighed for at anvende. Redegørelsen blev udleveret til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 20. juni 2011 (vedlagt som bilag 1)

På baggrund af klagen iværksatte forvaltningen endvidere i juni 2011 et særligt tilsyn, som pegede på: at der ikke, udover jobplanen, er udarbejdet handleplaner for den enkelte deltagers forløb, at deltagerne ikke tilbydes samtaler med en vejleder hver uge, at der overordnet er tilfredshed med samarbejdsklimaet mellem personalet og deltagerne, men dog en vis utilfredshed med kontakten med vejledere – herunder mangel på generel information, og at tonen fra personalet kan opfattes som uvenlig.

Derfor iværksatte forvaltningen en handleplan, som Beskæftigelses- og Integrationsudvalget og AMS blev orienteret om. Handleplanen omfattede følgende initiativer:

1. Der afholdes introforløb på en uge sideløbende med visitationssamtaler med vejledere, som skal sikre, at den enkelte ledige får det mest relevante tilbud på CBSI. Denne *justering af tilbuddet er implementeret*. Efter en uge begynder den ledige i forløb med fokus på: Job eller virksomhedsplacering, Opkvalificering, branchespecifikt og job, Uddannelsesafklaring (Job og uddannelse) og Ledige med store sproglige barrierer visiteres internt til særlige tilbud for denne målgruppe. Opdeling af forløb har smidiggjort tilbuddet, forstået således, at efter 4-6 uger i CBSI's tilbud Job eller virksomhedsplacering uden progression eller formidling af eksterne forløb, kan forløbet revurderes og der viderevisiteres til andet tilbud i CBSI eller eksternt. Desuden smidiggøres udvekslingen af ledige mellem CBSI's afdelinger, således at det sikres, at den ledige får det tilbud, som passer bedst til de individuelle forudsætninger og muligheder.
2. Udarbejdelse af handleplan ved første samtale med dagpengemodtageren. Handleplanen fastlægger gensidige aftaler om forløbet i tilbuddet med delmål for en bestemt periode. *Gennemføres ultimo november 2011. Blev implementeret pr. 15.12.11.*
3. Indskærpelse overfor vejledere/konsulenter at de individuelle samtaler med de ledige forekommer mindst hver uge, og at denne dokumenteres i journalen. Med udgangspunkt i indskærpelsen udføres systematisk stikprøvekontrol hver måned i form af 25 sager. Stikprøve *gennemføres første gang medio december 2011. Gennemførtes første gang i december 2011.*
4. Der indføres fast evalueringsprocedure med kvalitetsmålinger og inddragelse af de ledige i udviklingen af tilbuddet. Der vil blive afholdt fokusgrupper og dialogmøder med de ledige med opsamling af udsagn om tilbuddets kvalitet og indhold samt

fokus på trivsel. Evalueringsprocedurer *indføres ultimo november 2011*. Afholdt dialoggruppemøder 02.12.11 og 19.12.11.

I september 2011 blev der gennemført endnu et tilsyn, men det var endnu for tidligt at registrere nogen ændringer i forholdene, dog blev det vurderet, at der var behov for at udvide handleplanen med yderligere to punkter.

5. Der udarbejdes en samlet kommunikationsplan for synliggørelse af tilbud indenfor følgende områder:

- Formidling af virksomhedsåbninger
- Formidling af opkvalificerende kurser, som tilpasses løbende – implementeret på medarbejderniveau
- Formidling af tilbud om motion, coaching og sociale støttetilbud

6. Der afholdes et møde for relevante medarbejdere - primært vejledere og jobkonsulenter - mhp. at styrke kontakten og dialogen mellem deltagerne og vejledere. Dette skal bl.a. bidrage til at sikre, at deltagerne oplever at de får mere information generelt samt at der skabes en "god tone" i dialogen. Møde afholdes medio november 2011. Der har været afholdt afdelingsmøde hver fredag, hvor intensiv aktivering har været på dagsordenen.

CBSI har arbejdet med alle dele af handleplanen og der har siden november været gennemført en månedlig opfølgning på handleplanens initiativer.

CBSI har udviklet informationsmateriale til deltagerne om forløbet og de forskellige muligheder der er i forløbet og har afholdt møde med medarbejderne og med deltagerne for at sikre input til hvordan tilbuddet og omgangsformen kan udvikles.

I december måned begyndte CBSI at føre internt tilsyn med, at der ugentligt er personlige vejledningssamtaler med de ledige og at der er en personlig handleplan for den enkelte. I januar blev det udbygget med et tilsyn omkring, hvorvidt der hver 4. uge sker en revurdering af handleplanen.

Det interne tilsyn har bidraget til et skærpet fokus på vigtigheden af disse værktøjer, og kombineret med, at CBSI løbende har udvidet de indholdsmæssige muligheder i tilbuddet og har haft dialog med deltagerne om mulige forbedringer, har det sikret en udvikling af tilbuddet.

Ny lovgivning omkring intensiv aktivering har endvidere sat CBSI i stand til at tilrettelægge forløbene, så de passer bedst muligt til den enkeltes behov. Det har medført, at der pt. kun er ganske få borgere der deltager i tilbuddet intensiv aktivering, men i stedet deltager målgruppen i forløb på linie med andre ledige, hvor indhold og timetal aftales ud fra den enkeltes behov.

Tilsynet besøgte i slutningen af januar CBSI igen, og har denne gang ikke fundet anledning til at give anmærkninger om forhold, der er kritisable. Tilsynet har på alle de gennemgåede tilsynspunkter fundet at CBSI's tilbud lever op til kravene, ligesom deltager vurderingerne ikke har givet anledning til bekymringer.

Arbejdsmarkedsstyrelsen har fået status om forløbet og har senest i brev af den 31. maj 2012 tilkendegivet at Arbejdsmarkedsstyrelsen har på baggrund af forvaltningens redegørelse ikke yderligere at bemærke til sagen.

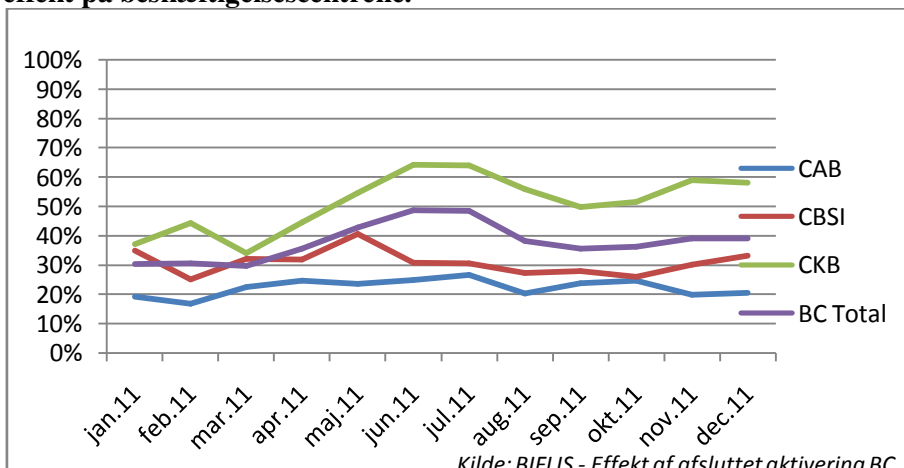
Arbejdsmarkedsstyrelsen forudsætter, at Borgerrepræsentationen er fuldt ud orienteret om sagen, og at kommunens revisor har påset, at kommunen har foretaget eventuelle berigtigelser af modtaget refusion, som undersøgelserne måtte have givet anledning til.

Der er oversendt notat til Overborgmesteren om sagens status og revisionen kontaktes med henblik på sikring af, at forvaltningens vurdering af, at sagen ikke giver anledning til refusionsberigtigelser, er korrekt.

Effekten af CBSI's tilbud

Effekterne af beskæftigelsestilbud på CBSI såvel som Center for afklaring og beskæftigelse (CAB) er i høj grad påvirket af, at Beskæftigelsescentrene typisk først bliver involveret i beskæftigelsesindsatsen, når de ledige har nået 9 måneders sammenhængende ledighed.

Figur 1. 3 måneders effekt fordelt på beskæftigelsescentre og samlt effekt på beskæftigelsescentre.



Ovenstående figur viser hvor stor en andel der er ude af kommunal forsørgelse 3 måneder efter afsluttet forløb i beskæftigelsescentret.

CBSI ligger lidt over CAB i effekter efter afsluttet forløb i beskæftigelsescentret. Center for kompetence og beskæftigelse (CKB) har de højeste effekter, hvilket dog skal ses i lyset af, at CKB kun har unge under 30 år i forløb og generelt bliver involveret i indsatsen tidligere end de to andre centre.

I november fik udvalget forelagt et kvalitetstjek af alle beskæftigelsestilbud til ledige. Kvalitetstjekket giver et klart billede af, at aldersgruppen, der arbejdes med, er stærkt bestemmende for, hvilke effekter der opnås. Der er således markant højere effekter for tilbud med mange unge ledige. Kvalitetstjekket afspejler således nogenlunde samme billede som ovenfor men viser dog også, at CBSI har været relativt god til at skabe effekt af de forløb der er afsluttet for dagpengemodtagere, hvilket bla. omfatter forløbene omkring intensiv aktivering.

Trivselsundersøgelse og Personalepolitisk termometermåling på CBSI

I BIF gennemføres en årlig trivselsundersøgelse opdelt på afdelinger, som hvert center skal følge op på med handleplaner for hver afdeling og for CenterMED. Samtidig har BIF gennemført to årlige mindre temperaturmålinger (personalepolitisk termometer) på trivslen. Disse målinger foretages på centerniveau og udgør en temperaturmåling på trivslen. Det forudsættes ikke, at der følges specifikt op på disse målinger, men CenterMED orienteres og drøfter målingerne.

I efteråret 2011 blev den seneste trivselsmåling gennemført i BIF. Undersøgelsen er vedlagt for CBSI. Trivselsmålingen viser generelt, at trivslen på de overordnede temaer ligger på niveau med BIF som gennemsnit. Trivselsundersøgelsen blev fulgt op med handleplaner, som blev behandlet af CenterMED og oversendt til HovedMED den 21. november 2011, og som blev behandlet igen den 8. marts i CenterMED mhp at sikre implementeringen. Handleplanerne vedrører bl.a. forhold om både det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, fx afholdelse af fx temadage og fælles informationsmøder.

I januar 2011 blev der gennemført en personalepolitisk temperaturmåling. Målingen er vedlagt for CBSI. Den blev drøftet den 8. marts i CenterMED og viser et fald i trivslen på flere af spørgsmålene. HovedMED har besluttet at besøge de CenterMEDer, hvor målingen viser en tilbagegang i trivslen for at støtte op om arbejdet med trivslen. Formand og næstformand for HovedMED besøgte herefter CenterMED på CBSI den 10. maj. På dette møde blev det bl.a. drøftet, hvordan man kan fremme en forandringskultur, der kan håndtere de mange forandringer, der er sket ift. nye målgrupper,

som CBSI har oplevet, og hvordan ledelse og CenterMED skal være aktive medspillere i at drive denne proces.

Bilag

Notat: Henvendelse om kvaliteten i CBSI's beskæftigelsestilbud – redegørelse til udvalget udleveret til møde den 20. juni 2011.

Trivselsmåling for CBSI

Personalepolitisk termometer for CBSI