



30. april 2019

Sagsnr.  
2018-0319769

Dokumentnr.  
2018-0319769-17

## **Bilag 2: Borgeroplevelsen i leverandørforløb**

I forbindelse med udviklingen af udbuddet af indsatsen for udsatte ledige og sygemeldte har forvaltningen afdækket, hvordan borgerne oplever forvaltningens samarbejde med leverandører af beskæftigelsesindsatser.

I afdækningen er dels inddraget viden fra de borgerinterviews, der blev foretaget i forbindelse med taskforcen for førtidspension og fleksjob samt fra klagesager fra ledige og sygemeldte borgere. Endvidere er der inddraget viden fra de brugertilfredshedsmålinger, som forvaltningen i dag gennemfører ved tilbud hos leverandører. I disse målinger kan borgere ved afslutning af et leverandørforløb bl.a. beskrive, hvad de vurderer, der hhv. har været godt, og hvad der kunne være bedre ved deres forløb hos leverandøren.

Forvaltningen erfarer, at udsatte ledige og sygemeldte borgere særligt fremhæver nedenstående i forhold, hvad der har været godt i deres leverandørforløb:

- Oplevelse af at de har følt sig imødekommet, lyttet til og respekteret hos leverandøren. Særligt fremhæver de, at de har haft en god relation til deres kontaktperson og/eller mentor i deres leverandørforløb. Flere borgere i brugertilfredsmålingerne fremhæver, at de bl.a. har følt sig forstået og understøttet af deres kontaktperson/mentor i forhold til de udfordringer, de har. Fx fremhæver en borger: *"Min kontaktperson har lyttet til mig og forstået mine problemer og støttet mig i at komme videre"*.
- Derudover fremhæver flere borgere, at de har oplevet, at de iværksatte aktiviteter hos leverandøren har været en støtte og hjælp. Bl.a. oplever flere borgere, at de har fået en god støtte til at finde en virksomhedspraktik, og at det har været godt at være i den etablerede virksomhedspraktik.

Forvaltningen har endvidere afdækket, hvor der særligt er eksempler på, at borgere har dårlige oplevelser med forvaltningens samarbejde med leverandører. Resultaterne fra afdækningen er nedenfor struktureret ud fra eksempler på dårlige borgeroplevelser ved hhv. opstarten, undervejs og afslutningen af borgernes leverandørforløb.

- Forud for og ved opstart af leverandørforløb:  
Oplevelse af at det er uklart, hvad forløbet hos leverandøren konkret vil bestå af, og/eller at jobcentrets information om tilbuddet hos leverandøren ikke stemmer overens med det egentlige indhold af tilbuddet. Fx beskriver en borger i brugertilfredsundersøgelsen:

**CF 2. kontor, område I**

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

EAN nummer  
5798009710178

*” Jobcenteret skulle være bedre til at informere mig hvad jeg går ind til, da jeg havde en helt anden forestilling om det.”*

Oplevelse af at de skal starte forfra med at fortælle, om deres situation, når de starter i et tilbud hos en leverandør, hvilket både kan skabe usikkerhed og frustration. Dette kan særligt opleves som frustrerende for borgere, der i løbet af deres ledigheds- eller sygdagpengeforløb deltager i flere tilbud hos forskellige leverandører.

- Undervejs i leverandørforløbet:

Oplevelse af at indsatsen hos leverandørerne er tidsspild og formålsløst. Der er således eksempler på, at borgere beskriver, at deres indsats hos leverandørerne blot har været ”opbevaring”. Endvidere er der eksempler på borgere, der har oplevet, at forløbene ikke er tilpasset deres helbredssituation og at de fx af denne grund ikke har kunnet deltage det antal timer, som jobcentret har visiteret dem til at deltage i tilbuddet hos leverandøren. Bl.a. beskriver en borger: *”De sendte mig ud i noget, der ikke passer til ens situation.”*

Oplevelse af at de visiteres til gentagende og ensartede forløb hos leverandører uden, at de oplever, at det fører til en yderligere afklaring af deres situation.

- Ved afslutning af leverandørforløb

Oplevelse af at de ikke har vished over, hvad næste skridt er, og om dokumentationen fra leverandørforløbet anvendes i deres videre forløb i jobcentret. Fx beskriver en borger i et interview foretaget i forbindelse med taskforcen for førtidspension og fleksjob, at: *”Efter hvert forløb skriver anden aktør en rapport. Men kommunen siger, at det kan vi ikke bruge, det ved jeg ikke hvorfor”*