

REFERAT Arbejdsmarkedsudvalget d. 06-05-2014

Mødedato Tirsdag d. 06. maj 2014 kl. 16:00

Mødested Mødelokale B105

Indholdsfortegnelse

Lukket.....	3
Godkendelse af dagsorden - Arbejdsmarkedsudvalget - 06-05-2014.....	4
M- Meddelelser - Arbejdsmarkedsudvalget - maj 2014.....	6
A - Effekt og indsats på arbejdsmarkedsområdet - AMU.....	8
I - Opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2013 TU,PMU,SU,ISU,FKU,ÆSU,AMU.....	11

Sak 1: Lukket

14/8235

Sak 2: Godkendelse af dagsorden - Arbejdsmarkedsudvalget - 06-05-2014

13/27739

Godkendelse af dagsorden - Arbejdsmarkedsudvalget - 06-05-2014

Sagsfremstilling

Godkendelse af dagsorden

BESLUTNING ARBEJDSMARKEDSUDVALGET DEN 06-05-2014

Godkendt.

Sak 3: M- Meddelelser - Arbejdsmarkedsudvalget - maj 2014

13/27739

Vedlegg

Orientering om nytteindsats

Jobcentret i dialog med borgerne

M- Meddelelser - Arbejdsmarkedsudvalget - maj 2014

Sak 4: A - Effekt og indsats på arbejdsmarkedsområdet - AMU

12/531

Vedlegg

Effekt og indsats på arbejdsmarkedsområdet

A - Effekt og indsats på arbejdsmarkedsområdet - AMU

Baggrund

Arbejdsmarkedsudvalget besluttede 04-03-2014, at administrationen halvårlig fremlægger sag, der beskriver indsatser og effekter på arbejdsmarkedsområdet under følgende overskrifter:

- Overblik over ledige fuldtidspersoner
- Overblik over redskabsvifte (aktiveringsvifte) kombineret med selvforsørgelsesgrad
- Overblik over brugen af beskæftigelsesfremmende tilbud hos intern og ekstern leverandør kombineret med selvforsørgelsesgrad.
- Unge og uddannelse (uddannelseshjælp/kontanthjælp)
- Klyngesammenligning
- Overblik over sprogslekursister.

Under hvert overbliksbillede i sagsfremstillingen kommenterer og konkluderer administrationen kort. I bilag 1 ses de konkrete overblikstabeller, som ligger til grund for konklusionerne.

INDSTILLING

at Arbejdsmarkedsudvalget tager sagen om effekt og indsats på arbejdsmarkedsområdet tages til efterretning.

Sagsfremstilling

Denne sag indeholder opgørelser, som ikke beskrives i øvrige politiske sager gennem året.

Det er ikke en sag, hvor tabellerne kan læses i sammenhæng. Hver opgørelse – effekt og indsats – skal læses hver for sig.

Opgørelserne bærer i denne sag præg af, at arbejdsmarkedsområdet aktuelt befinder sig i overgangen til den nye kontanthjælpsreform, hvorfor nogle opgørelser fra 2013 indeholder alle målgrupper i beskæftigelseslovgivningen, og i andre opgørelser fra 2014 er de unge under 30 udskilt som en særlig gruppe.

Herudover er nogle af aftalerne med eksterne leverandører udløbet med udgangen af 2013. Opgørelsen som forelægges Arbejdsmarkedsudvalget i december 2014 vil indeholde en samlet effektmåling på de nye eksterne leverandører hvor der er indgået aftale for 2014 omkring underviser-vejleder, jobformidler og mentorfunktionen.

Ledige fuldtidspersoner (fig.1. og 2 i bilag)

Høje-Taastrup har oplevet et fald i antal ledige 2013. Det er primært et fald i antal modtagere af førtidspension, sygedagpenge og a-dagpenge. Baggrunden for dette fald skal ses i lyset af førtidspension og fleksjobreformen, den fremrykkede indsats overfor sygedagpengemodtagere, samt forkortelsen af A-dagpengeperioden. Nogle af a-dagpengemodtagerne er i stedet overgået til uddannelsesyndelse, og således fortsat på offentlig forsørgelse. Der er i samme periode kun sket en svag stigning i antallet af kontanthjælpsmodtagere

Redskabsvifte kombineret med selvforsørgelsesgrad. (fig.3 og 4 i bilag)

Høje-Taastrup gør brug af de forskellige redskabstyper i beskæftigelsesloven, og umiddelbart er det privat ansættelse med løntilskud der ser ud til at have den bedste effekt. Dette kan skyldes, at både vejledning og opkvalificeringsforløb, og virksomhedspraktik ofte efterfølges af en ansættelse i løntilskud – privat eller offentlig. Effekten er på niveau hvad enten der er tale om a-dagpengemodtagere eller kontanthjælpsmodtagere.

Tilbud hos ekstern og intern leverandør kombineret med selvforsørgelsesgrad. (fig.5 i bilag)

Kort om forskellen på myndighed - og leverandørrollen:

Myndighedsrollen; Jobcentret: har ansvaret for at sætte fokus på brugernes behov gennem beskrivelse af ydelser og gennem visitation/bestilling.

Leverandørrollen: offentlig eller privat udfører/leverandør: har ansvaret for at levere og dokumentere ydelser til modtagere

Aftalerne de eksterne leverandører/for-forløb med Integro, Moment samt ISS udløb ved årsskiftet 2013. der er indgået nye aftaler med nye eksterne leverandører for 2014 omkring underviser-vejleder, jobformidler og mentorfunktionen.

De eksterne leverandører har en selvforsørgelseseffekt mellem 21 – 31 %, og dette er på niveau med de interne leverandørers effekt i forhold til selvforsørgelsesgrad. Det er dog interessant at se, at effekten i forhold til selvforsørgelse for unge under 30 år er næsten fire-dobbelt bedre end for de over 30 årige. Dette kan skyldes at de over 30 årige borgere, som visiteres til de interne leverandører, ofte har væsentlige problemer ud over ledighed.

Unge og uddannelse (Fig.6 og 7 i bilag)

Gruppen af unge var på opgørelsestidspunktet på 472 personer, men tabellen over afslutningsårsager viser, at antallet på ingen måde er stationær.

Det er som udgangspunkt de uddannelsesparate (LAB § 2.12) som er afsluttet til ordinære uddannelsesforløb, og ordinært arbejde. Det er også denne gruppe hvor der er afsluttet flest sager med årsag "manglende rådighed".

Jobcentret oplever, at flere unge udebliver fra deres samtale med sagsbehandler. Disse unge partshøres omkring årsag til udeblivelse, og på baggrund af denne parthøring tager, sagsbehandler stilling til den unge står til rådighed for uddannelse/arbejde eller ej.

Klyngesammenligning (fig.8 i bilag)

Høje-Taastrup skiller sig ikke ud markant i klyngesammenligningerne. Vi ligger på niveau med de kommuner som vi sammenlignes med indenfor de forskellige forsørgelsesområder. På sygedagpengeområdet er vi dog én af de kommuner som ligger lavest, og dette forklares med den tidlige indsats på området.

Sprogskolekursister/antal sprogskoleforløb samt afsluttede danskprøver. (fig.9, 10 og 11 i bilag)

Der er i 2013 55 borgere, som har bestået danskprøven med afsluttende eksamen. Det er én af betingelserne for at opnå permanent opholdstilladelse, hvor kravet er, at udlændingen har bestået en danskprøve.

Vi har mulighed for at få foretaget en måling, hvor vi kan sammeligne den andel af kursister som gennemfører en hel danskuddannelse med hvordan det ser ud på landsplan. Dette er en statistik, som skal bestilles hos Ankestyrelsen, og kommer til at indgå i den næste sag om effektmålinger.

Samlet set er Høje-Taastrup mest udfordret på kontanthjælpsområdet. Det samlede antal førtidspensionister er fortsat pænt højt, selv om nytilkendelser af førtidspension falder.

BESLUTNING ARBEJDSMARKEDSUDVALGET DEN 06-05-2014

Godkendt.

**Sak 5: I - Opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2013
TU,PMU,SU,ISU,FKU,ÆSU,AMU**

13/27829

I - Opfølgning på Borgerrådsgiverens beretning 2013 TU,PMU,SU,ISU,FKU,ÆSU,AMU

Baggrund

Borgerrådsgiveren præsenterede sin beretning for 2013 for Økonomiudvalget i december 2013. I denne sag præsenteres forslag til handleplan for opfølgning på beretningen.

INDSTILLING

At Arbejdsmarkedsudvalget, Fritids- og Kulturudvalget, Institutions- og Skoleudvalget, Plan- og Miljøudvalget, Socialudvalget, Teknisk Udvalg, Ældre- og Sundhedsudvalget og Økonomiudvalget og Byrådet tager forslag til handleplan til efterretning.

Sagsfremstilling

Borgerrådsgiveren præsenterede sin beretning for 2013 for Økonomiudvalget i december 2013. Beretningen peger på, at der er udfordringer i administrationen vedrørende:

Svarfrister

Dateringer og afsendelse af breve

Helhedsindsats og koordination

Den personlige betjening

Vejledningen af borgere og sagsbehandlingsfejl

Lang sagsbehandlingstid

Telefonbetjening

Lighedsgrundsætningen og fremmødeforbud

For at prioritere indsatsen peger borgerrådsgiveren på følgende fire indsatsområder:

1. Borgerens møde med kommunen / den personlige betjening
2. Helhed og koordinering - særligt i overgangene
3. Sagsbehandlingstider
4. Vejledningspligten

Økonomiudvalget besluttede i december 2013 at tage Borgerrådsgiverens beretning 2013 til efterretning og at godkende målene for 2013-2014.

Derudover besluttede Økonomiudvalget, at der fremlægges sag i alle stående udvalg med forslag til administrationens handleplan som opfølgning på Borgerrådsgiverens beretning.

Nedenfor præsenteres det, hvordan administrationen arbejder videre med de fire prioriterede indsatsområder, som borgerrådsgiveren har udpeget.

1. Borgerens møde med kommunen/den personlige betjening

Administrationen bestræber sig på at yde den bedst mulige betjening og arbejder derfor løbende med at udvikle og forbedre mødet med borgeren. Administrationen har i den forløbne tid gennemført en række

kompetenceudviklingsforløb for medarbejdere og ledere, som har haft fokus på dialogen og mødet med borgerne.

Borgerservicecentret har i efteråret og vinteren gennemgået et kompetenceudviklingsforløb med fokus på

kommunikation, "den gode samtale", konfliktløsning, afdække borgerens læringsstil, så den enkelte borger får

individuel målrettet hjælp, mv. Dette skal ses som en del af Borgerservicecentrets allerede igangsatte initiativer

omkring proaktiv borgerbetjening, hvor personalet møder borgeren ved indgangen og visiterer allerede der, og at

skrankerne er blevet erstattet med runde bord-øer. Kompetenceudviklingsforløbet har bl.a. bidraget til at skærpe

fokus på service som fag.

Teknik- og Miljøcentret har i et pilotprojekt i andet halvår af 2013 afprøvet metoden Styrket Borgerkontakt, som har fokus på at forbedre kommunikationen med borgerne, virksomheder, samarbejdspartnere, mv.. Styrket borgerkontakt er en proaktiv, løsningsorienteret metode til håndtering af henvendelser og klager fra borgerne. Der tages telefonkontakt til borgeren (forud for skriftlig korrespondance) på en opsøgende, undersøgende, anerkendende, lyttende og spørgende måde. Teknik- og Miljøcentret har netop gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse, som viser en ganske høj tilfredshed blandt borgere og virksomheder, som har haft kontakt med kommunen. Dette kan i et vist omfang skyldes den nye metode.

I vinteren 2013-14 er desuden gennemført et kompetenceudviklingsforløb om professionel servicekultur overfor virksomheder for medarbejdere i Teknik- og Miljøcentret, Jobcentret, Byrådscentret og Driftsbyen. Forløbet har fokus på: Helhedsorientering og nem adgang til kommunen; Ledelse af store projekter med forskellige interne og eksterne interessenter; Imødekomme, konstruktiv og fagligt kompetent kommunikation; Letforståelig kommunikation også i komplicerede afgørelser. Den ovennævnte positive brugertilfredsmåling i Teknik- og Miljøcentret kan til en vis grad tolkes som et resultat af forløbet. Derudover afventes Dansk Industris årlige måling af kommunernes erhvervsvenlighed - den næste offentliggørelse forventes i september/oktober 2014.

Derudover planlægges en indsats i Jobcentret i 2014 med fokus på god borgerdialog og 'det gode møde med borgeren'.

2. Helhed og koordinering

Administrationen har fortsat fokus på at tænke i helheder og få koordineret på tværs af organisationen.

Konkret kan nævnes to eksempler:

1) I regi af kommunens Handleplan for uddannelse til alle 2013-17 blev der 01-01-2014 etableret en Ungeenhed og et tværgående koordinerende team. Teamet mødes hver 14. dag og drøfter i fællesskab "unge-sager" mhp. godt match mellem ung og tilbud, fremdrift i sagen, mv. Den tværgående koordinering sker naturligvis også mellem møderne. Ungeenheden fungerer som én indgang til kommunen for de unge.

2) Kommunen afventer igangsættelse af et projekt kaldet Projekt Udsatte Familier (PUF), som går ud på at afprøve, hvilken effekt det har at give 20-30 udsatte familier intensiv, langvarig og helhedsorienteret hjælp og støtte i forhold til alle de aspekter, hvor familien har vanskeligheder. Hjælpen retter sig både mod arbejde og uddannelse, mod sociale og sundhedsmæssige problemstillinger, mod personlige problemer og eventuelt øvrige problemer i familien som fx udfordringer i skolen for børnenes vedkommende. Til formålet vil blive ansat en projektleder og to familiekoordinatorer. Et af projektmålene er, at forældrene har opnået bedre mestringsevne i forhold til at kunne navigere i og forstå kontakten til de offentlige forvaltninger, som de er tilknyttet.

Det overvejes desuden, om der skal udarbejdes et "kodeks for god borgerservice", med fx kommunens fælles værdigrundlag, fælles tværgående normer dialogen med borgeren, helhedssyn, mv.

3. Sagsbehandlingsfrister

Indsatsen for at forbedre overholdelse af sagsbehandlingsfristerne vil ske ved en generel forpligtelse af de pågældende centre til at arbejde med dette fokusområde. Det er et prioriteret ledelsesansvar at sikre, at sagsbehandling så vidt muligt sker inden for den fastsatte frist. Det er nu blevet muligt for borgere at se sagsbehandlingsfristerne for de forskellige fagområder på kommunens hjemmeside.

4. Vejledning af borgerne

Indsatsen for i højere grad at leve op til vejledningspligten vil ske ved en generel forpligtelse af de pågældende centre på at arbejde med dette fokusområde. Det er et prioriteret ledelsesansvar at sikre korrekt og tilstrækkelig vejledning som en del af god borgerbetjening. Centercheferne i de pågældende centre har ansvaret for fortsat at arbejde på, at borgerne hjælpes og vejledes bedst muligt som en del af det daglige arbejde.

Øvrige initiativer

Administrationen har løbende fokus på kompetenceudviklingsaktiviteter, både for nye og nuværende medarbejdere, om fx kommunikation med borgerne og forvaltningsretlige spørgsmål.

De tekniske muligheder i telefonsystemet vil også blive undersøgt i forhold til at kunne understøtte telefonbetjeningen bedst muligt.

Derudover er der for nylig lavet en opdatering af "Servicemål for borgerkontakt på kommunens hjemmeside".

BESLUTNING ARBEJDSMARKEDSUDVALGET DEN 06-05-2014

Anbefales, idet udvalget understøtter behovet for konstruktiv og løsningsorienteret individuel sagsbehandling, med inddragelse af alle lovområder og hjælpemuligheder.