Kvalitet i aktiveringsindsatsen

Møde med jobcentercheferne

2. december 2010

COWI

Disposition

- Baggrunden
- Formålet og målet med analysen
- Metode og datagrundlag
- Resultater
  - Hvad forstås ved kvalitet i aktiveringsindsatsen?
  - Hvordan håndteres og styres kvalitet i aktiveringsindsatsen?
  - Foreløbige anbefalinger

Baggrunden

- Baggrunden for analysen er bl.a. indslaget i DR nyhederne den 9. august 2010 om en sygemeldt tidligere slagterimedarbejder, som har deltaget i et aktiveringstilbud, hvor han skulle ligge på en madras og ringe med buddhaklokker og stå under Lillebæltsbroen og bygge tårne af spagetti og skumfiduser.
- Efterfølgende har debatten kørt i bl.a. Berlingske Tidende under overskriften:

DET STORE JOBCIRKUS

Berlingske Tidende har bedt ledige, som undre sig over deres aktivering om at stå frem og fortælle deres historie.

Fokus har været på ***"udsigtsløs aktivering"*** og i denne sammenhæng på hvad Berlingske Tidende har betegnet kommunernes kassetænkning: "***Over hele landet spekulerer kommuner i økonomi frem for ordentlig hjælp til ledige"*** (Berlingske Tidende 12. oktober 2010)

"***Jeg vil have højere refusion fra staten til kommunerne for den virksomhedsrettede aktivering - til gengæld gør vi op med kurser, hvor folk skal sige som pipfugle eller lege med skumfiduser. Det skal være slut med aktivering, der ikke flytter noget."*** (Berlingske Tidende 6. november 2010)

Formålet med analysen

Formålet med analysen:

- at **få gjort begrebet kvalitet i aktiveringsindsatsen operationel**
- at opnå en **vurdering af status på kvaliteten af aktiveringsindsatsen i dag**, herunder styringen af kvaliteten
- opnå **anbefalinger til hvordan "Kvalitet i aktiveringsindsatsen" og styringen heraf kan håndteres i jobcentrene fremover**.

Målgruppe:

- **Jobklare dagpengemodtagere**

Afgrænsning af aktiveringsindsatsen:

- **Omfatter såvel planlægningen, implementeringen og opfølgningen**

Målet:

- **Målet er at <u>få sat kvalitet i aktiveringsindsatsen på dagsordenen</u> i jobcentrene i Beskæftigelsesregion Syddanmark, og gjort begrebet konkret: *"Komme bag om myterne og forme dialogen på et mere informeret grundlag" - også i medierne….***

Resultat

- **Den endelige rapport vil indeholde en afdækning af**
  - paletten af synspunkter på hvad der forstås ved kvalitet i aktiveringsindsatsen
  - det **"fælles rum"** og dermed hjørnestenene i forhold til at sikre kvalitet i aktiveringsindsatsen
  - gode eksempler på, hvordan udvalgte jobcentre har valgt at sætte fokus på og/eller styre kvaliteten i aktiveringsindsatsen
  - gode råd til hvordan kvalitet i aktiveringsindsatsen kan sættes på dagsordenen

Resultater

- **Der findes ikke en entydig definition af kvalitet i aktiveringsindsatsen**
- **Opfattelsen af kvalitet i aktiveringsindsatsen afhænger af øjnene, der ser og af hvilket niveau det anskues fra**

  - Det nationale niveau
  - Det kommunale niveau
  - Individniveauet

Effekten af aktiveringsindsatsen

Faglig kvalitet – også økonomisk

Borgeren og borgerens oplevelse af kvaliteten i aktiveringsindsatsen

De forhold, der understøtter borgerens oplevelse og effekten af indsatsen.

Resultater

- **Det nationale niveau: Kvalitet = effekt ← Midlerne hertil er en effektiv, tidlig, aktiv og virksomhedsrettet indsats**
- **LOV OG POLITISKE MÅL**
  - Formålet med lov om en aktiv beskæftigelsesindsats er bl.a. **bistå kontant- og starthjælpsmodtagere og ledige dagpenge-modtagere til så hurtigt og effektivt som muligt at komme i beskæftigelse**, således at de kan forsørge sig selv og deres familie
- **AMS mission:**
  - Alle skal i job

Høj effekt ikke nødvendigvis = med høj brugeroplevet kvalitet

- **Pejlemærker/værdier**
  - **Job hurtigst muligt** er altid målet – for unge er uddannelse første prioritet
  - **Job er noget man aktivt søger** – ikke noget man får
  - Fokus på ledige, der ikke kan eller ikke vil i job
  - **Aktiv indsats** er vejen til job
  - En lille kontakt til arbejdsmarkedet er bedre end ingen
  - Den bedste service, vi kan yde virksomhederne, er at få ledige hurtigt i job

Resultater

- **Det kommunale niveau: Kvalitet = Effekt ← (økonomisk) effektiv, tidlig og aktiv indsats med fokus på borgernes oplevelse af kvalitet og rammernes betydning**
- **Flere jobcenterchefer peger på det forhold, at der er gået meget tid med at få organisationen på plads efter de seneste strukturforandringer og på i det hele taget at leve op til de forskellige mål og resultatkrav → Der har ikke været så meget rum til fokus på kvalitet….**
- **På jobcenterchef niveau er fokus i kvalitet på:**
  - **Effekt, indhold, relevans, forventningsafstemning og ansigt til ansigt dialogen**
  - "Kvalitet er **indhold** i indsatsen, som flytter personen til en ny position og at det gøres på en ordentlig måde"
  - "Kvalitet i aktiveringsindsatsen betyder, at det gerne **skal give mening for borgeren**. Borgeren skal kunne se den røde tråd. Og indsatsen skal samtidig gerne give job"
  - "**Forventningsafstemning** er en klar forudsætning for at levere kvalitet, og enighed mellem parterne om, hvad der kan lade sig gøre inden for inden for rammerne"
  - "Det er **ansigt-til-ansigt situationerne**, som der skal kvalitet i"

Resultater

- **Individniveauet: Kvalitet = faglig kvalitet, organisatorisk kvalitet og brugeroplevet kvalitet og effekt**
- Stor enighed om hvad kvalitet er mellem a-kasser, sagsbehandlere og anden aktør, samt de ledige selv → men en vis mistillid mellem dem
- **På individniveauet er fokus i kvalitet set med de faglige aktørers øjne på:**
  - **Individuel tilgang**
  - **Forventningsafstemning**
  - **Relevante (for den enkelte) aktiveringstilbud som giver effekt**
  - **Dialog frem for diktat og vægt på, at de ledige selv tager ansvar**
  - **De ledige skal mødes med respekt**
  - **Ens sagsbehandling uanset sagsbehandler**
  - **Ens brug af fagudtryk og brug af mere positiv klingende ord**
  - **Bedre koordination og samspil mellem jobcentret, a-kasserne og anden aktør**

Udsagn

- "Tilgangen til borgerne skal være **individuel**"
- "God information og sparring **med udgangspunkt i den enkelte ledige** og mulighederne på arbejdsmarkedet"
- "Klæde kunderne på til at være ledige og til at være proaktiv i forhold til **tage ansvar for eget aktiveringsforløb**"
- "Større fleksibilitet og fokus på at bruge ressourcerne på dem, der har brug for det"

A-kasser

- "Det er vigtig med **dialog** frem for diktat, og at møde borgeren med respekt"
- "Det vigtigste er, at tilbuddet **giver mening** for den ledige".
- "Kvalitet er, når borgeren går glad fra Jobcenteret, selv om pågældende ikke nødvendigvis har fået det job, den uddannelse eller den aktivering, som pågældende helst så"
- **Samme service uanset hvilken sagsbehandler**

Sagsbehandlere og anden aktør

Udsagn

- **Set med de lediges øjne er fokus i kvalitet på:**
- ***"Tag udgangspunkt i den enkelte****. "Vi* er unikke mennesker"
- "*Kvalitet er når man **mødes med ordentlighed og gensidig respekt** og når sagsbehandlerne har forberedt sig til samtalen"*
- *"Hver gang man siger noget, kan man se kasseapparatet køre inde i hovedet på dem".*
- *"De blev paniske da jeg ønskede kurser - det kunne vi da alle bruge".*
- *"Man sidder ved en PC og skal søge noget arbejde, der ikke er der".*
- *"Jeg havde brug for sparring - de kunne f.eks tage en coach ind eller en chef, der siger noget om, hvad der forventes af en ansøgning".*
- *"Hvorfor skal man høre det samme fra flere? Det er højtlæsning for dværge"*
- *"De siger de snakker sammen, men de siger noget forskelligt"*
- *"Hvorfor indkalder Jobcentret os ikke en gang imellem lige som nu og hører os om vores oplevelser og erfaringer?"*

Det fælles rum…

- **Høj Job-/uddannelseseffekt –** vejen dertil skal gerne være hurtigst mulig
- **Økonomisk effektivitet** – indsatsen skal hænge sammen økonomisk – her er lang sigt perspektivet vigtigt
- **Individuel tilgang** – borgerne er forskellige og skal behandles forskelligt
- **Forventningsafstemning** – vigtigt at borgeren er oplyst om og kan se formålet med aktiveringsindsatsen
- **Aktiveringsindsatsen skal være relevant** – indsatsen skal give mening for den ledige set i forhold den lediges situation og mål
- **Den ledige skal selv tage ansvar**
- **Ens tilgang til de ledige** – på tværs af sagsbehandlere
- **Kompetente medarbejdere**
- **Fælles sprog**
- **Tæt og koordineret samspil mellem de faglige aktører**

Gode eksempler

- **Vejle** er i gang med at indføre et **performance management system** som indebærer, at der sker en konkret forventningsafstemning af den ledige forud for aktiveringen, samt en løbende opfølgning på progressionen og den brugeroplevede kvalitet, samt den økonomiske effektivitet
- **Åbenrå** har igangsat et **kompetenceudviklingsprojekt** af alle medarbejdere ("God borgerbetjening") med det formål at sikre grundlaget for ét jobcenter samt fælles værdier og holdninger og der igennem hæve kvaliteten. Uddannelsen indeholder moduler som " Rammer for mødet med borgeren", "Motivationssamtalen", "Professionsrollers betydning for samspillet med borgeren" og "Etik og værdier i mødet med borgeren".
- **Svendborg** har implementeret **trepartssamtaler** mellem jobcentret, a-kasserne og anden aktører. Udover trepartssamtaler afholdes der kvartalsvise samarbejdsmøder, således at der er fokus på løbende dialog
- **Nyborg** har lægger vægt på at være en serviceorganisation og på at lade de ledige selv vælge.
- **Middelfart** arbejder på at få udarbejdet en evalueringshåndbog med fokus på bl.a. kvalitet
- **Århus** stiller meget specifikke kvalitetskrav til Anden Aktør allerede i udbudsfasen.

De 3 kvalitetsbegreber

Overholdelse af lovkrav - tidlig og aktiv indsats

Økonomisk effektivitet

Fælles opfattelse af kvalitet og af hvilke tilbud til hvilke ledige

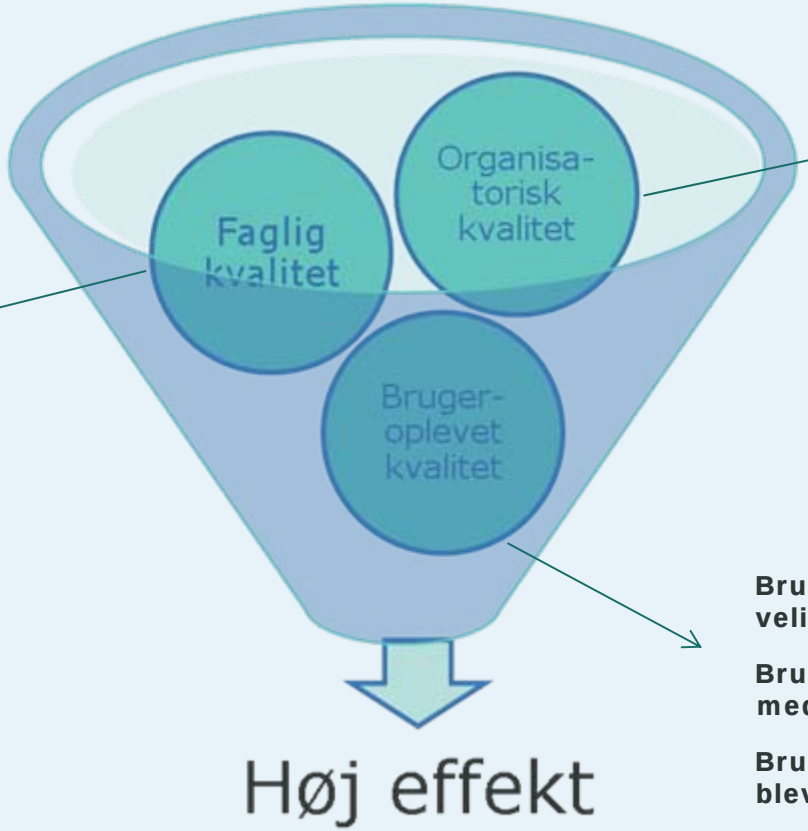
Virksomhedsrettet tilbud giver størst effekt, men alt efter målgruppe kan der være behov for "omveje"

Tilbuddene og indholdet af tilbuddene skal være relevante i forhold til beskæftigelsesmål

Der skal altid ske en forventningsafstemning

Ens sagsbehandling på tværs af sagsbehandlere

God sagspraksis i forhold til skriftlighed



Fastlæggelse af kvalitetsmodel, herunder mål og opfølgningsmetoder

Der skal være ledelsesmæssig fokus på kvalitet

Kompetente og velforberedte medarbejdere

Fælles sprog

Godt samspil og koordineret mellem de forskellige faglige aktører

Brugerne oplever, at de er blevet velinformeret om deres ret og pligt

Brugerne oplever , at de bliver mødt med respekt

Brugeren vurderer, at han/hun er blevet flyttet

Brugeren vurderer, at der er blevet lyttet til han/hende

Brugeren oplever, at han/hun har fået indflydelse på eget forløb

Anbefalinger

- Hvert LBR og jobcenter skal fastlægge en kvalitetsmodel, herunder vision, strategi og konkrete mål
- Jobcentret fastlægger en handlingsplan for hvordan der arbejdes med, måles og følges op på kvaliteten
- Sagsbehandlerne og anden faglig aktør skal have en fælles forståelse af aktiveringsindsatsen, herunder hvornår de enkelte tilbud skal bringes i anvendelse
- Der skal sættes eksplicit fokus på forventningsafstemningen mellem sagsbehandleren på den ene side og den ledige på den anden side, herunder på den lediges eget ansvar og konsekvenserne af beslutninger undervejs
- Der skal sættes fokus på medarbejdernes kompetence, herunder på hvilken viden sagsbehandlerne som minimum skal have

Anbefalinger fortsat

- Sæt individet i centrum, fastlæg plan med mål og styr herefter, sæt fokus på de svage og mindre på de stærke – ikke alle er lige jobklare
- Synlig ledelse med klare holdninger til kvalitet er afgørende – lad f.eks medarbejderne kende holdning til kvalitet – kvantitet
- Der bør lægges vægt på fælles grundlag for sagsbehandlingen, f.eks administrationsgrundlag/procedurer. En anden indsats kunne være at sikre mere skriftlighed i sagerne for at højne gennemskueligheden
- Og endelig: Inddrag de ledige – de vil gerne bidrage!

Hvad siger eksperterne om kvalitet?

Baseret på interviews…

- **Enighed om:**
  - svært at snakke brugertilfredshed på dette område
  - svært at snakke faglig kvalitet med de givne rammevilkår
  - har vi overhovedet den rette uddannelse til opgaven?
- **Kvalitet handler om:**
  - individuel tilgang (jo længere periode, jo vigtigere)
  - måden, som man møder borgeren på – respekt og værdighed
  - forventningsafstemning er en væsentlig kvalitetsfaktor
  - sammenhæng med effekt (forskellige typer)
  - ikke nødvendigvis kvalitet for borger, men for samfund, jobcentre mv.
  - samarbejdet rundt om borgeren er afgørende
  - det er muligt at måle på kvalitet ved at måle på indikatorer, måle på effekt samt på proces (hvorfor når vi givne effekter)?