

Til

Nordjyske frikommunenetværk

Dato

Januar 2019

FRIKOMMUNEFORSØG: SAMTALER MED FORSIKREDE LEDIGE STATUS PÅ FORSØGENES INDRETNING OG RESULTATER FRA BORGER- OG MEDARBEJ- DERSURVEY

INDLEDNING

1.	INDLEDNING	2
2.	TILRETTELÆGGELSE AF FORSØGET	5
2.1.1	Form	5
2.1.2	Indhold	6
2.1.3	Kadence	6
3.	KVANTITATIVE RESULTATER FRA SURVEY	6
3.1	Borgersurvey	6
3.1.1	Borgernes vurdering af mødet med jobcenteret	6
3.1.2	Borgernes vurdering af samtalerne	8
3.1.3	Medarbejdernes vurdering af gennemførte samtaler	10
3.1.4	Medarbejdernes vurdering af borgernes bidrag til samtalen	11
4.	BILAG 1: METODE BAG SURVEYS	13
5.	BILAG 2: MEDARBEJDERNES OG BORGERNES KARAKTERISTIKA	16

1. INDLEDNING

Regeringen og KL aftalte i økonomiaftalen for 2016 at igangsætte frikommuneforsøg i perioden 2016-2020. Forsøget er organiseret i netværk af frikommuner, der samles om at lave forsøg inden for et fælles tema. Frikommunerne har efter ansøgning fået mulighed for at blive undtaget fra statslige regler eller få et ændret regelgrundlag. I perioden får udvalgte kommuner således udstrakt frihed til at afprøve nye og mere effektive måder at løse deres opgaver på.

Det nordjyske frikommunenetværk er et af de udvalgte netværk, der er givet vide rammer for at nytænke opgaveløsningen. Netværket består af 9 nordjyske kommuner¹, der sammen arbejder med at skabe en mere fleksibel og effektiv beskæftigelsesindsats under temaet *Beskæftigelse og integration*.

Som frikommunenetværk med mulighed for igangsættelse af konkrete forsøg har de nordjyske kommuner en ambition om at opnå friere rammer og større handlefrihed i beskæftigelsesindsatsen til at skabe et kontaktførløb, der i højere grad tager udgangspunkt i den enkelte borgers situation og behov. Dermed er det muligt at holde fokus på resultater og effekter fremfor rettidighed og proceskrav, hvilket i sidste ende fremmer en større succes med at bringe ledige og personer på offentlige forsørgelse i beskæftigelse.

Samlet arbejder de nordjyske kommuner med en fokuseret og sammenhængende forsøgsindsats for at løse en fælles samfundsmæssig problemstilling i Nordjylland; at sikre tilstrækkelig kvalificeret arbejdskraft, der kan understøtte vækstskabelsen hos det nordjyske erhvervsliv.

Forsøg om "Formkrav ved lovpligtige samtaler for forsikrede ledige"

Forsøget om *Formkrav ved lovpligtige samtaler for forsikrede ledige* er et konkret eksempel på, hvordan de nordjyske kommuner opnår friere rammer og større handlefrihed. Forsøget muliggør, at 1) kadencen på de lovpligtige samtaler kan tilrettelægges efter hensyn til borgerens behov, så afvikling af samtalen giver mening i forhold til borgerens samlede forløb, 2) de lovpligtige samtaler kan afholdes i en anden form end fysisk fremmøde, fx over telefon samt 3) Samtalens indhold kan justeres efter borgerens profil og situation i stedet for at skulle omkring det lovpligtige indhold i hver samtale.

Formålet med forsøget er således at udvikle et mere individuelt og målrettet kontaktførløb for den enkelte borger i forbindelse med de lovpligtige samtaler. Med individuelle og målrettede kontaktførløb forventer de nordjyske kommuner i forsøget, at skabe positive resultater for borgerne i form af øget motivation og empowerment, for jobcentrenes ressourcebrug og medarbejdernes tilfredshed.

Status på forsøget midtvejs i forsøgsperioden

Kommunerne har valgt forskellige modeller for, hvordan de udmønter forsøgets muligheder i forhold til samtalernes indhold, form og kadence. Ligeledes varierer målgrupperne for forsøget på tværs af kommunerne. Hvor nogen af kommunerne inkluderer alle forsikrede ledige i målgruppen for forsøget, afgrænser andre kommuner målgruppen til fx sæsonledige.

Gennem forsøgsperioden deler kommunerne viden om og følger op på forsøgets fremdrift, resultater og metoder. Således bidrager erfaringerne løbende til ideudvikling og læring kommunerne imellem.

Rambøll Management Consulting står for evalueringen af forsøget og har i den forbindelse faciliteret en workshop med fokus på de foreløbige resultater. Som en del af Rambølls evaluering af forsøget gennemføres medarbejder- og borgersurvey fire gange i løbet af forsøgsperioden. Den første måling

¹ De ni kommuner er Rebild, Thisted, Frederikshavn, Aalborg, Hjørring, Mariagerfjord, Brønderslev, Jammerbugt og Vesthimmerland.

blev udsendt i slutningen af august 2017 og fungerer som nulpunktsmåling inden forsøgene blev igangsat. De tre efterfølgende målinger, afspejler medarbejdernes og borgernes vurdering efter frikommuneforsøget er igangsat. Den første måling blev gennemført i februar 2018.

Surveyresultaterne viser, at borgerne er overordnet positive omkring mødet med jobcenteret, og de samtaler de deltager i. Fx erklærer 58 pct. af borgerne sig i høj grad/i meget høj grad enige i, at de bliver mødt af engagerede sagsbehandlere, når de er i kontakt med jobcenteret. 51 pct. oplever i høj grad/meget høj grad at blive mødt med en tro på, at det er muligt at komme i job. Ligeledes vurderer 48 pct. af borgerne, at de har indflydelse på samtalerne indhold².

Medarbejderne vurderer også de gennemførte samtaler positivt. Særligt vurderer de, at samtalerne har fokus på relevante og konkrete uddannelses- og jobmuligheder for borgeren (89 pct. vurderer sig enig i høj/i meget høj grad). Halvdelen af medarbejderne vurderer derudover i høj/meget høj grad, at borgerne er aktivt bidragene og positivt stemt overfor indholdet af samtalerne (hhv. 50 og 49 pct.).

Fra nulpunktsmålingen i august 2017 til den første måling i februar 2018 er det ikke muligt at spore en signifikant udvikling i borgernes vurdering. Borgernes positive vurdering har således ikke ændret sig videre. Det har medarbejdernes vurdering derimod. På tværs af spørgsmålene om de gennemførte samtaler, er der en tydelig positiv udvikling i andelen af medarbejdere, der svarer i høj grad/i meget høj grad på mellem 12 og 14 procentpoint.

Denne positive udvikling kommer også til udtryk kvalitativt, ifølge de deltagende kommuner. Ifølge kommunernes frikommunekoordinatorer, oplever medarbejderne for det første at de har mulighed for at differentiere borgernes kontaktførelse. Medarbejderne foretager en individuel og faglig vurdering af hver enkelt samtales indhold og form på baggrund af borgerens behov. Medarbejderne sætter sin egen faglighed mere i spil, så frihedsgraderne kan bruges til at målrette samtalerne mod det, der har effekt for den enkelte borger.

For det andet føler medarbejderne sig mere engagerede i hver sag og oplever i højere grad arbejdsglæde, fordi de har øget råderum til at foretage individuelle faglige vurderinger.

For det tredje – og sidste – har forsøget fremmet større krav til metodeudvikling og løbende faglig sparring blandt medarbejdere i teamet og ledere.

I dette notat beskriver Rambøll indledningsvist, hvordan forsøgene er indrettet. Dernæst præsenterer Rambøll resultaterne fra første måling for borger- og medarbejdersurvey, herunder udviklingen fra nulpunktsmålingen. For en beskrivelse af metoden bag notatet og svarprocenter henvises til bilag 1.

1.1 Læsevejledning

Foruden denne indledning består notatet af tre kapitler og to bilag:

- **Kapitel 2:** Tilrettelæggelse af forsøget, herunder beskrivelse af, hvordan kommunerne har indrettet forsøgene i forhold til form, indhold og kadence for samtaler.
- **Kapitel 3:** Resultater af borgersurvey, herunder deres vurdering af mødet med jobcenteret og vurderingen af samtalerne.
- **Kapitel 4:** Resultater af medarbejdersurvey, herunder både deres vurdering af de gennemførte samtaler og borgernes bidrag til samtalerne.
- **Bilag 1:** Uddybende om den samlede evaluering af frikommuneforsøget, metoden bag denne rapport, herunder de relevante svarprocenter.

² Resultaterne stammer fra målingen i februar 2018.

- **Bilag 2:** Alder, køn og antal samtaler i jobcenteret for borgere, der har besvaret de to målinger. For medarbejdere beskrives det gennemsnitlige antal år, medarbejderne har arbejdet inden for området.

2. TILRETTELÆGGELSE AF FORSØGET I KOMMUNERNE

Med frikommuneforsøget har de nordjyske frikommuner fået friere rammer. Inden for disse friere rammer har kommunerne organiseret sig forskelligt. Forsøget indebærer fritagelse i forhold til form, indhold og kadence for samtalerne for forsikrede ledige. I det følgende beskriver Rambøll, hvad fritagelsen inden for de tre elementer indebærer for kommunerne.

2.1.1 Form

Kommunerne har eksperimenteret med forskellige former for samtaler; telefonsamtaler, gruppesamtaler samt samtaler over skype.

Telefonsamtaler

Kommunerne har haft flest positive oplevelser med at afholde samtaler telefonisk. Oplevelsen er, at samtaleformen har den samme effekt og samtidig er mere fleksibel for de borgere, der har gode beskæftigelsesmuligheder eller har deltidsarbejde. Fastlæggelse af formen tilrettelægges efter den enkelte borgers individuelle forløb ud fra medarbejdernes faglige vurdering og objektive data, såsom ledighedsforløbets varighed og risiko for langtidsledighed.

Et eksempel på, hvordan der arbejdes med at justere i formen på samtalerne, er i Jammerbugt. I Jammerbugt fastlægges samtalen form bl.a. ud fra en vurdering af borgerens risiko for længerevarende ledighed. Ledige med lav risiko for længerevarende ledighed kan fx tilbydes telefoniske samtaler som nulstillende samtale. Denne vurdering foretages bl.a. med udgangspunkt i borgerens tidligere forsørgelsehistorik. Formen på den nulstillende samtale fastlægges i den forbindelse ud fra en betragtning om, at de mere udsatte forsikrede ledige har behov for at kunne sidde fysisk over for en medarbejder.

Kommunerne fremhæver, at det er vigtigt at sikre, at en telefonisk samtale har samme indhold som en samtale med fysisk fremmøde. Det betyder, at den enkelte medarbejder skal være opmærksom på ikke at gå på kompromis med tyngden af samtalen eller at undlade visse temaer eller emner. For at understøtte medarbejderne, har man i Mariagerfjord udarbejdet en guide til indholdet i telefonsamtaler.

Gruppesamtaler

To af kommunerne har afprøvet gruppesamtaler som form på nulstillende samtale. Umiddelbart har borgerne og rådgiverne oplevet det som givtigt og meningsfuldt at afholde og deltage i gruppesamtaler. I Mariagerfjord er oplevelsen fx, at Gruppesamtalerne med ledige over 50 år med skånehensyn virker godt, og skaber øget tilfredshed for borgerne og medarbejderne. Erfaringerne er dog også, at gruppesamtaler ikke erstatter individuelle samtaler. Det skyldes erfaringer med, at de aftaler og handlinger, der besluttet i gruppesamtalen, kræver yderligere opfølgning i en individuel samtale. Bl.a. derfor gik Brønderslev ikke videre med at afvikle gruppesamtaler, da de oplevede, at gruppeformen gav tilsvarende mere forberedelse og opfølgning for den enkelte medarbejder.

Samtale over skype

I Brønderslev har der også været forsøg med at afvikle samtaler over skype med dimittender under 30 år. Grundet tekniske udfordringer under samtalerne er dette dog ikke en form, der arbejdes videre med.

2.1.2 Indhold

Kommunerne fremhæver, at forsøget giver friere rammer for fleksibilitet under hensyntagen til den enkelte borger. Samtidig spiller forsøget i høj grad sammen med øvrige tiltag i jobcentrene, der relaterer sig til samtalerne indhold og metode. Det kan fx være den motiverende samtale, jobrettet samtale og andre coachende tilgange til samtalen indhold.

2.1.3 Kadence

Formålet med at kunne tilrettelægge kadencen for samtalerne fleksibelt er at kunne rykke samtaler, så de giver bedre mening i borgerens forløb. Dog er kommunernes generelle oplevelse, at medarbejderne fastlægger samtalerne i overensstemmelse med lovkrav, selvom de er fritaget for at følge kadence.

Ifølge nogle frikommunekoordinatorene skyldes det hovedsageligt, at jobcentrene bliver målt på samtalefrekvens centralt fra STAR og, at der er ikke politisk/ledelsesmæssig opbakning lokalt i det enkelte jobcentre til at prioritere andre samtalekadcencer. Andre frikommunekoordinatorene vurderer, at det er vigtigt med hyppige samtaler, hvorfor antallet af samtaler fastholdes.

To eksempler på, hvordan kommunerne balancerer mellem hensynet til at sikre fleksibilitet og kvalitet for den enkelte ledige og hensynet til at fastholde en vis samtalefrekvens er tilrettelæggelsen i Vesthimmerland og Brønderslev. I Vesthimmerland kan den enkelte medarbejder beslutte, hvornår samtalerne afholdes, så længe det faste antal samtaler afvikles inden for den lediges 26. uge i ledighed. Dermed kan medarbejderen afvige fra lovkravet om samtale hver 4. uge, såfremt det giver mening for den enkelte borger.

I Thisted er målgruppen for forsøget sæsonledige. De ledige screenes efter en række kriterier på første personlige samtale. Såfremt de vurderes sæsonledige, får de en tidsramme på fire måneder til at finde arbejde igen. Herefter afvikles samtalerne over telefon med henblik på at samle op på, om de er kommet i arbejde som estimeret efter de fire måneder.

3. RESULTATER FRA SURVEYS

Som en del af Rambølls evaluering af forsøget gennemføres medarbejder- og borgersurvey fire gange i løbet af forsøgsperioden. Den første måling blev udsendt i slutningen af august 2017 og fungerer som nulpunktsmåling inden forsøgene blev igangsat. De tre efterfølgende målinger, afspejler medarbejdernes og borgernes vurdering efter frikommuneforsøget er igangsat. Den første måling blev gennemført i februar 2018. I de følgende afsnit beskriver vi udviklingen i medarbejdernes og borgernes vurdering fra nulpunktssanalysen i 2017 til første måling i februar 2018.

3.1 Borgersurvey

I det følgende skitseres de centrale resultater for borgersurveyen.

3.1.1 Borgernes vurdering af mødet med jobcenteret

Borgerne er spurgt til mødet med jobcenteret i fem spørgsmål. Spørgsmålene dækker over borgernes vurdering af, om de bliver mødt med;

- Et fleksibelt system, der er tilpasset individuelle behov
- Engagerede sagsbehandlere,
- Et meningsfuldt forløb i forhold til samtaler og indsatser,
- Et forløb med fokus på at forbedre job- og uddannelsesmuligheder og

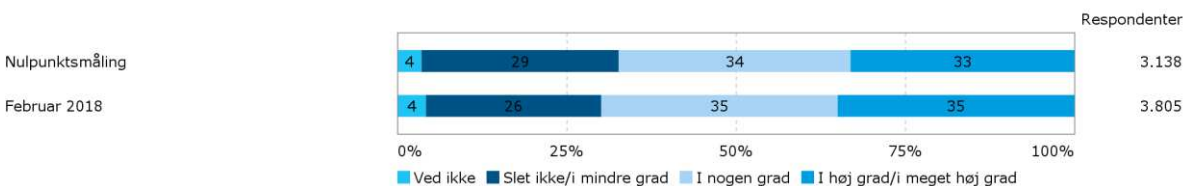
- At de bliver mødt med en tro på, at det er muligt at komme i job.

På tværs af begge målinger er borgerne overordnede positive omkring mødet med jobcenteret. Borgerne er mest positive i forhold til, at de møder engagerede sagsbehandlere. Flere end halvdelen af borgerne i begge målinger tilkendegiver, at de i meget høj grad eller i høj grad mener, at de møder engagerede sagsbehandlere. Dernæst vurderer 51 pct. af borgerne, at i høj grad eller i meget høj grad bliver mødt med en tro på, at de kan komme i job.

Udviklingen fra nulpunkts- og første måling er positiv, om end lille. Andelen af borgere, der angiver at være enig i høj eller i meget høj grad i udsagnene er steget mellem et og fire procentpoint.

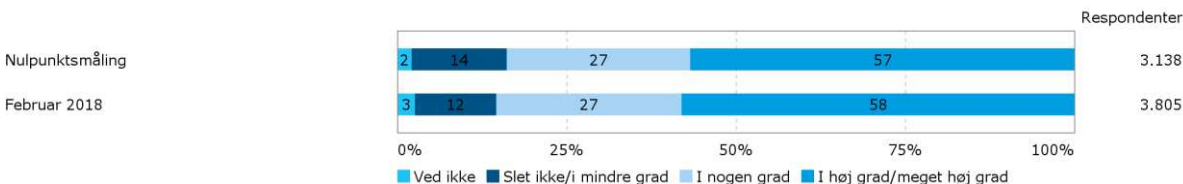
Den mest udtalte positive udvikling gælder borgernes vurdering af, om de bliver mødt med en tro på, at de kan komme i job. 4 procentpoint mere giver til dette spørgsmål udtryk for, at de i mødet med jobcenteret i højere grad bliver mødt med en tro på, at de kan komme i job.

Figur 1: Fordelingen af borgere efter opfattelsen af at blive mødt med et fleksibelt system, tilpasset individuelle behov



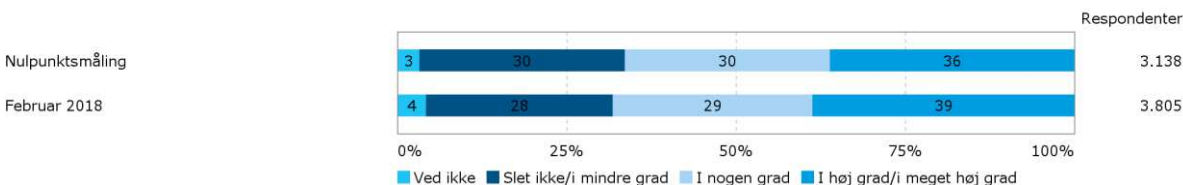
Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "Hvordan oplever du generelt mødet med jobcenteret? Jeg bliver mødt med et fleksibelt system, der er tilpasset mine individuelle behov"

Figur 2: Fordelingen af borgere efter opfattelsen af at blive mødt med engagerede sagsbehandlere



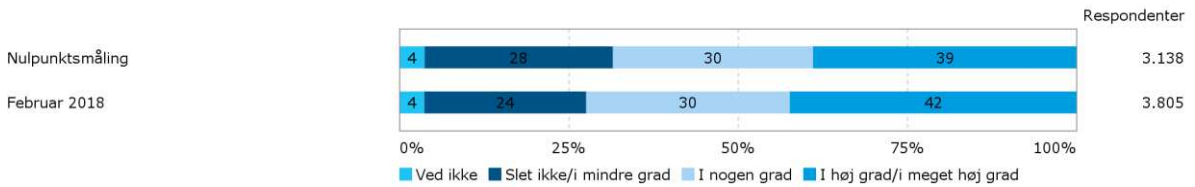
Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "Hvordan oplever du generelt mødet med jobcenteret? Jeg bliver mødt med engagerede sagsbehandlere"

Figur 3: Fordelingen af borgere efter opfattelsen af at blive mødt med et meningsfyldt forløb i forhold til samtaler og indsatser



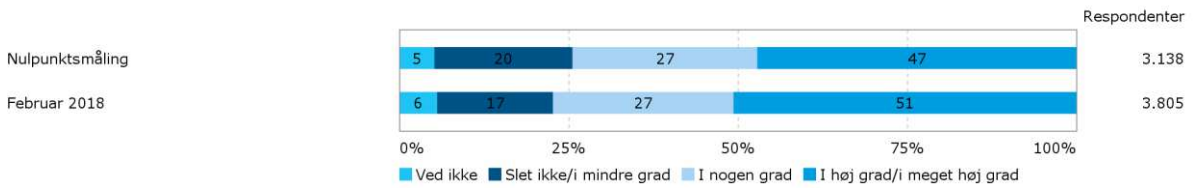
Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "Hvordan oplever du generelt mødet med jobcenteret? Jeg bliver mødt med et meningsfuldt forløb i forhold til samtaler og indsatser"

Figur 4: Fordelingen af borgere efter opfattelsen af at blive mødt med et forløb med fokus på at forbedre job- og uddannelsesmuligheder



Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "Hvordan oplever du generelt mødet med jobcenteret? Jeg bliver mødt med et forløb med fokus på at forbedre mine job- og uddannelsesmuligheder"

Figur 5: Fordelingen af borgere efter opfattelsen af at blive mødt med en tro på, at det er muligt at komme i job



Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "Hvordan oplever du generelt mødet med jobcenteret? Jeg bliver mødt med en tro på, at jeg kan komme i job"

3.1.2 Borgernes vurdering af samtalerne

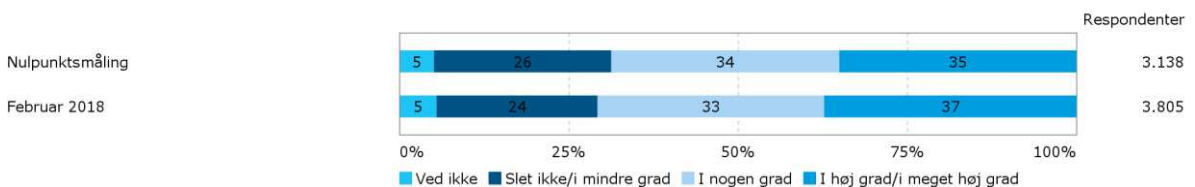
Borgerne bliver med fem spørgsmål spurgt ind til deres vurdering af samtalerne på jobcenteret. De fem spørgsmål dækker over, om samtalerne i jobcenteret;

- Har en kontaktform, der er individuelt og fleksibelt tilrettelagt efter egne behov,
- Tilpasses, så de får indflydelse på samtalens indhold,
- Har fokus på relevante og konkrete uddannelses- og jobmuligheder,
- Afholdes med en passende hyppighed og
- Giver en øget tro på, at det er muligt at komme i job.

På tværs af målingerne har borgerne overordnet en positiv vurdering af samtalerne i jobcenteret. Borgerne er mest positive i deres vurdering af, om samtalerne tilpasses, så de får indflydelse på samtalens indhold.

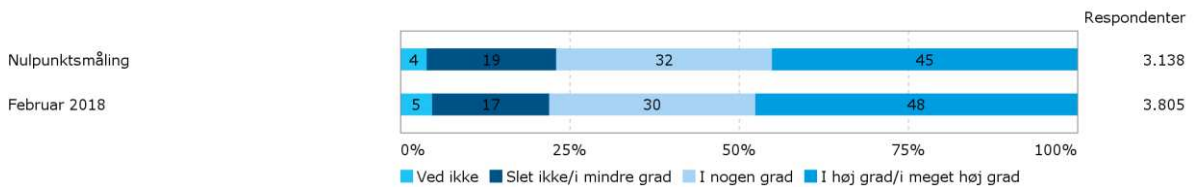
Udviklingen fra nulpunkts- og første måling er positiv. Andelen af borgere, der angiver at være enig i høj eller i meget høj grad er steget mellem to og fem procentpoint. Den mest positive udvikling på fem procentpoint ses i forhold til borgernes vurdering af, at samtalerne giver en øget tro på, at det er muligt at komme i job.

Figur 6: Fordelingen af borgere efter opfattelsen af at samtalerne er individuelt og fleksibelt tilrettelagt efter egne behov



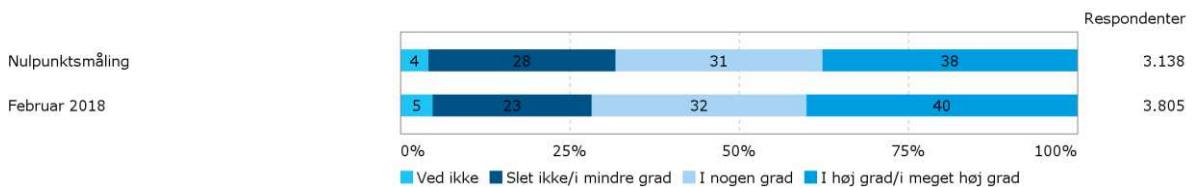
Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "I hvor høj grad vurderer du, at dine samtaler i jobcenteret har en kontaktform, der er individuelt og fleksibelt tilrettelagt efter dine behov?"

Figur 7: Fordelingen af borgere efter opfattelsen at samtalerne tilpasses, så den individuelle borger får indflydelse på samtaleens indhold



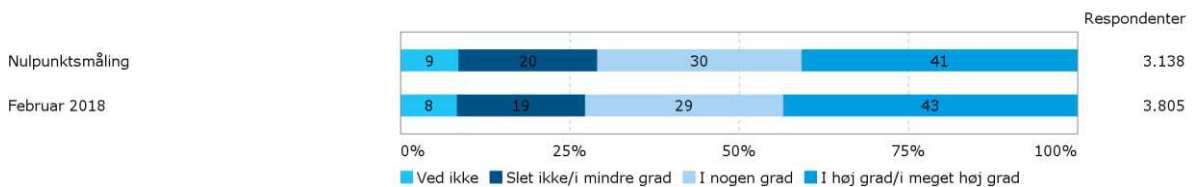
Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "I hvor høj grad vurderer du, at dine samtaler i jobcenteret tilpasses, så du får indflydelse på samtaleens indhold?"

Figur 8: Fordelingen af borgere efter opfattelsen at samtaler har fokus på relevante og konkrete uddannelses- og jobmuligheder



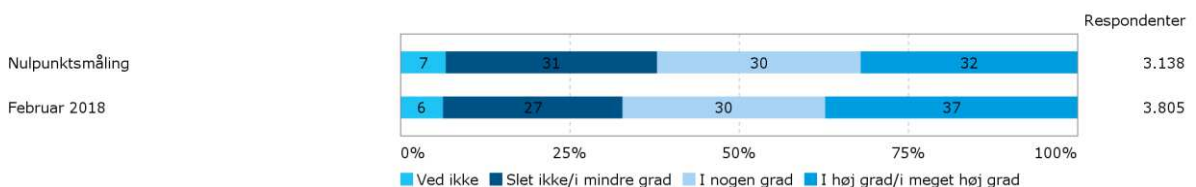
Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "I hvor høj grad vurderer du, at dine samtaler i jobcenteret har fokus på relevante og konkrete uddannelses- og jobmuligheder?"

Figur 9: Fordelingen af borgere efter opfattelsen at samtalen afholdes med en passende hyppighed



Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "I hvor høj grad vurderer du, at dine samtaler i jobcenteret afholdes med en passende hyppighed?"

Figur 10: Fordelingen af borgere efter opfattelsen af at samtalen giver en øget tro på, at det er muligt at komme i job



Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "I hvor høj grad vurderer du, at dine samtaler i jobcenteret giver dig en øget tro på, at du kan komme i job?"

1.2 Medarbejdersurvey

Evalueringen af frikommune I viste, at frikommuneforsøgene på beskæftigelsesområdet havde en positiv indvirkning på medarbejdernes tilfredshed og motivation. Derudover er medarbejderne en vigtig kilde til at forstå, hvad forsøget reelt har betydet i den enkelte kommune. Derfor gennemføres der i evalueringen af det nordjyske frikommunenetværk en survey til medarbejderne, som sætter fokus på deres syn på forsøget og deres vurdering af ændringer og resultater. Denne survey sendes også fire gange på samme tidspunkt som borgersurveys (august 2017, februar 2018, februar 2019 og februar 2020).

3.1.3 Medarbejdernes vurdering af gennemførte samtaler

De adspurgte medarbejdere er med fem spørgsmål blevet spurgt til deres vurdering af de samtaler, som de gennemfører. Spørgsmålene dækker over:

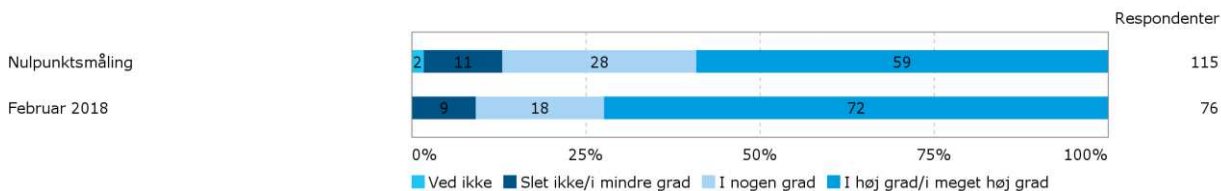
- Om samtalerne er individuelt og fleksibelt tilrettelagt efter individuelle behov,
- Om borgeren får indflydelse på samtals indhold,
- Om samtalerne har fokus på relevante og konkrete uddannelses- og jobmuligheder,
- Om samtalerne planlægges fleksibelt efter individuelle behov og
- Om samtaler planlægges med passende hyppighed.

På tværs af begge målinger er medarbejderne positive omkring de gennemførte samtaler. Medarbejderne er mest positive i deres vurdering af, at samtalerne har fokus på relevante og konkrete uddannelses- og jobmuligheder for borgeren. Over tre fjerdedele af medarbejderne angiver her, at de i høj grad eller meget høj grad er enige i dette.

Yderligere er medarbejderne også meget positive i forhold til, at samtalerne er individuelt og fleksibelt tilrettelagt efter borgerens behov, og at samtalerne tilpasses, så borgeren får indflydelse på samtals indhold. Over halvdelen af medarbejderne tilkendegiver her, at de i høj grad eller meget høj grad er enige i disse udsagn.

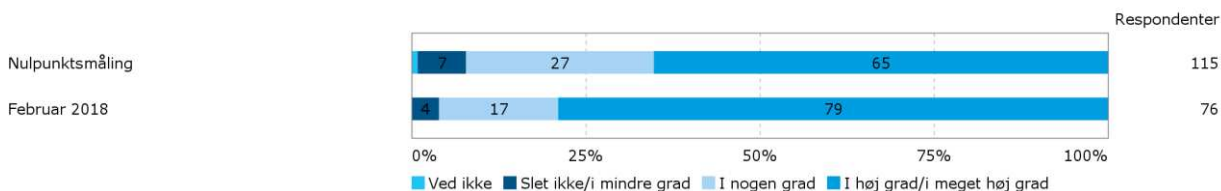
Medarbejderne er samlet set er blevet mere positive i deres vurdering af de gennemførte samtaler. For spørgsmålet omhandlende, hvorvidt samtaler planlægges fleksibelt efter borgerens konkrete behov, er der tale om en svag positiv udvikling på fire procentpoint. For resten af spørgsmålene er der en mere tydelig positiv udvikling i andelen, der svarer i høj grad/i meget høj grad på mellem 12 og 14 procentpoint.

Figur 11: Fordelingen af medarbejdere efter opfattelse af samtalerne som individuelt og fleksibelt tilrettelagt efter borgerens behov



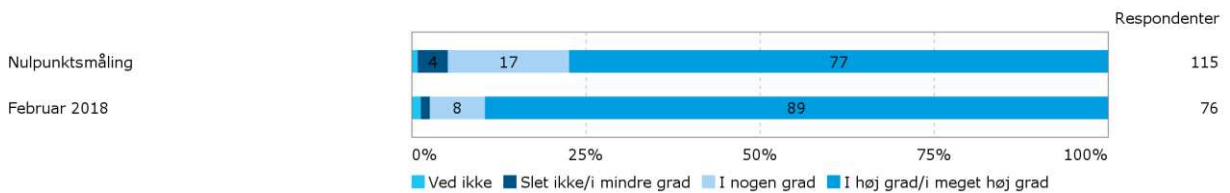
Kilde: Rambøll. Medarbejdersurvey 2017 og medarbejdersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "I hvor høj grad vurderer du, at de samtaler du gennemfører har en kontaktform, der er individuelt og fleksibelt tilrettelagt efter borgerens behov?"

Figur 12: Fordelingen af medarbejdere efter opfattelse af at samtalerne tilpasses, så borgeren får indflydelse på samtals indhold



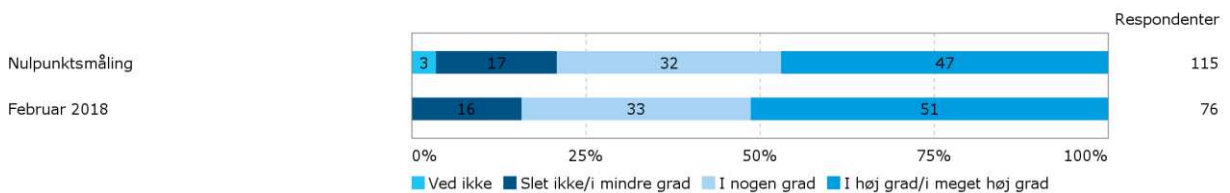
Kilde: Rambøll. Medarbejdersurvey 2017 og medarbejdersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "I hvor høj grad vurderer du, at de samtaler du gennemfører tilpasses, så borgeren får indflydelse på samtals indhold?"

Figur 13: Fordelingen af medarbejdere efter opfattelse af samtalerne har fokus på relevante og konkrete uddannelses- og jobmuligheder for borgeren



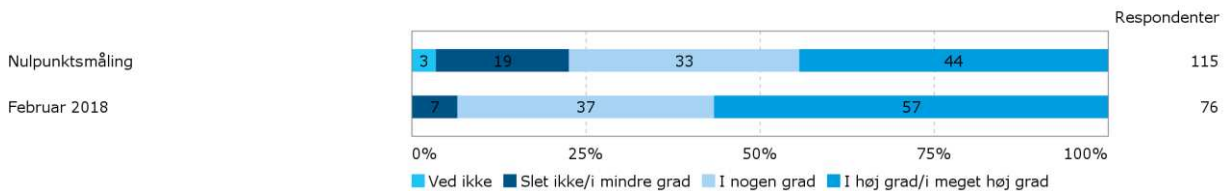
Kilde: Rambøll. Medarbejdersurvey 2017 og medarbejdersurvey 2018. Spørgsmaalsformulering: "I hvor høj grad vurderer du, at de samtaler du gennemfører samtaler har fokus på relevante og konkrete uddannelses- og jobmuligheder for borgeren?"

Figur 14: Fordelingen af medarbejdere efter opfattelse af samtalerne planlægges fleksibelt efter borgerens konkrete behov



Kilde: Rambøll. Medarbejdersurvey 2017 og medarbejdersurvey 2018. Spørgsmaalsformulering: "I hvor høj grad vurderer du, at de samtaler du gennemfører planlægges fleksibelt efter borgerens konkrete behov?"

Figur 15: Fordelingen af medarbejdere efter opfattelse af samtalerne afholdes med en passende hyppighed



Kilde: Rambøll. Medarbejdersurvey 2017 og medarbejdersurvey 2018. Spørgsmaalsformulering: "I hvor høj grad vurderer du, at de samtaler du gennemfører afholdes med en passende hyppighed?"

3.1.4 Medarbejdernes vurdering af borgernes bidrag til samtalen

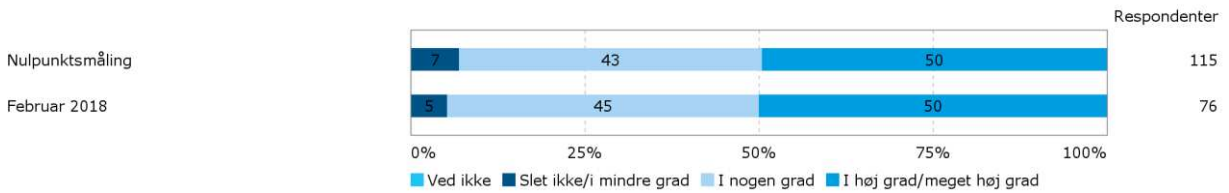
Medarbejderne har også besvaret fire spørgsmål om deres opfattelse af borgernes bidrag til samtalerne. Spørgsmålene dækker over, om borgerne efter deres opfattelse er;

- Aktivt bidragende i deres samtaleforløb,
- Er positivt stemt over for indholdet i deres samtaler,
- Er tilfredse med planlægningen af deres samtaleforløb og
- At borgernes samtaleforløb bidrager til deres egen motivation for uddannelse og job.

Overordnet er medarbejderne på tværs af begge målinger positive omkring borgernes bidrag til samtalen. Medarbejderne er mest positive i deres vurdering af, hvorvidt borgerne er aktivt bidragende til samtalerne og i deres vurdering af, om borgerne er positivt stemt over indholdet i samtalerne. Halvdelen af medarbejderne angiver at være i høj eller i meget høj grad enig i de to udsagn.

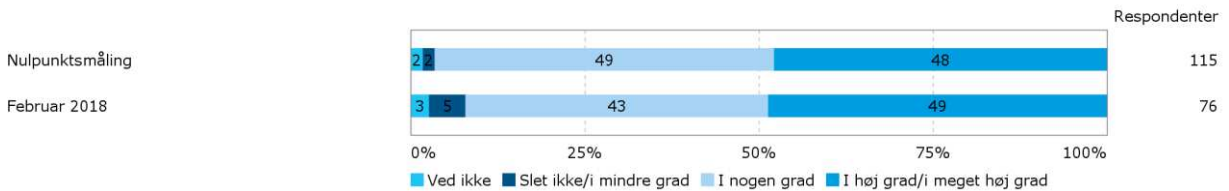
Fra nulpunkts- til første måling er der ikke nævneværdige ændringer i medarbejdernes vurdering af borgernes bidrag til samtalen.

Figur 16: Fordelingen af medarbejdere efter opfattelse af at borgerne er aktivt bidragende i deres samtaleforløb



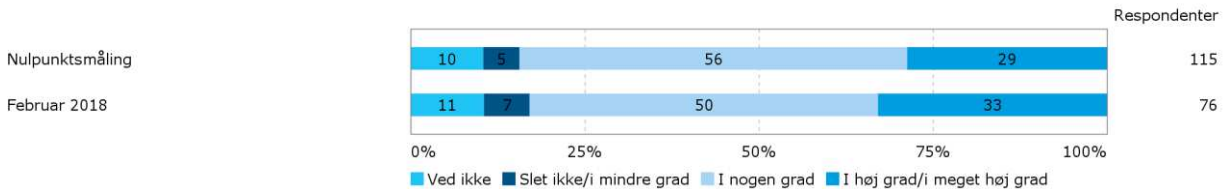
Kilde: Rambøll. Medarbejdersurvey 2017 og medarbejdersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "Hvor enig er du i udsagnet om, at borgerne er aktivt bidragende i deres samtaleforløb?"

Figur 17: Fordelingen af medarbejdere efter opfattelse af at borgerne er positivt stemt over for indholdet i deres samtaler



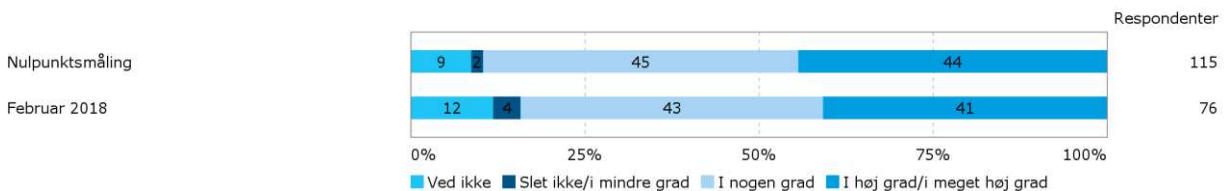
Kilde: Rambøll. Medarbejdersurvey 2017 og medarbejdersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "Hvor enig er du i udsagnet om, at borgerne er positivt stemt over for indholdet i deres samtaler?"

Figur 18: Fordelingen af medarbejdere efter opfattelse af at borgerne er tilfredse med planlægningen af deres samtaleforløb



Kilde: Rambøll. Medarbejdersurvey 2017 og medarbejdersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "Hvor enig er du i udsagnet om, at borgerne er tilfredse med planlægningen af deres samtaleforløb?"

Figur 19: Fordelingen af medarbejdere efter opfattelse af at borgerne mener, at deres samtaleforløb bidrager til deres motivation for uddannelse og job



Kilde: Rambøll. Medarbejdersurvey 2017 og medarbejdersurvey 2018. Spørgsmålsformulering: "Hvor enig er du i udsagnet om, at borgerne mener, at deres samtaleforløb bidrager til deres motivation for uddannelse og job?"

4. BILAG 1: METODE BAG SURVEYS

Den godkendte ansøgning om forsøg med formkrav ved lovpligtige samtaler giver de ni kommuner mulighed for at gennemføre forsøg med tre overordnede temaer; **indhold, form og kadence** for følgende 10 målgrupper i LAB-loven: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.7, 2.11, 2.12, 2.13 og 2.14. Evalueringen omhandler de forsikrede ledige (2.1). Derudover giver fritagelsen mulighed for at rykke fællessamtalen med a-kassen til den 2. eller 3. samtale i forløbet med de forsikrede ledige.

Kommunerne gør brug af fritagelsen på forskellige måder. Evalueringsdesignet er derfor udformet, så det indfanger resultater og umiddelbare effekter i kommunerne med forskelligt udformede forsøg. Fx ønsker Thisted Kommune kun at gennemføre forsøg med samtalerne form for forsikrede ledige, som kategoriseres som sæsonledige. Vesthimmerland derimod ønsker at arbejde med at inddrage alle forsikrede ledige i forsøget og gennemføre forsøg med både indhold, form og kadence. De lokale forskelle står beskrevet under kapitel 2.

Forsøget evalueres af Rambøll Management Consulting. For at kunne beskrive forsøgets udformning, omfang og resultater i de ni kommuner både kvantitativt og kvalitativt, har vi opstillet et mixed-method-design, som bygger på en kombination af registeranalyse, casebesøg i alle kommunerne, workshop med a-kasserne og surveys med borgere og medarbejdere.

Evalueringen udgøres af to overordnede spor. For det første gennemføres en effektevaluering og for det andet gennemføres der en virknings- og procesevaluering. Medarbejder- og borgersurvey er to af de dertilhørende aktiviteter, som bidrager til at gennemføre både virkningsevalueringen og procesevalueringen.

Medarbejder- og borgersurvey gennemføres som en tværsnitsundersøgelse, som gentages fire gange, på samme tidspunkt for begge grupper. Den første måling blev udsendt i slutningen af august 2017 og fungerer som nulpunktsmåling inden forsøgene blev igangsat. De tre efterfølgende målinger, afspejler borgernes vurdering efter frikommuneforsøget er igangsat. Den første måling blev gennemført i februar 2018, og de to efterfølgende målinger gennemføres i februar 2019 og februar 2020.

1.2.1 Borgersurvey

De fire borgersurveys indeholder de samme spørgsmål. Der spørges ind til borgerens vurdering af det generelle møde med jobcenteret, fleksibilitet i og relevans af samtaleforløbet samt hvorvidt forløbet bidrager til en øget motivation og tro på et arbejde.

Nulpunktsmålingen blev udsendt til alle forsikrede ledige i kommunerne. De efterfølgende surveys, herunder den allerede gennemførte første måling, sendes til de borgere i den enkelte kommune, der er omfattet af forsøget.

Tabel 1: Målgrupper for forsøget

Kommune	Målgruppe	Kontrolgruppe
Aalborg	Alle forsikrede ledige	
Hjørring	Alle forsikrede ledige	
Frederikshavn	Alle forsikrede ledige	

Mariagerfjord	Sæsonledige	Alle andre ledige (forsikrede ledige undtaget sæsonledige og ledige over 50 med skånehensyn)
	Ledige over 50 med skånehensyn	
Rebild	Alle forsikrede ledige	
Vesthimmerland	Sæsonledige	
	Alle andre forsikrede ledige	
Brønderslev	Alle forsikrede ledige	
Jammerbugt	Alle forsikrede ledige	
Thisted	Sæsonledige	Alle andre ledige (forsikrede ledige undtaget sæsonledige)

Dette betyder, at de nedenstående resultater for nulpunktsmålingen indeholder alle forsikrede ledige, som har gennemført surveyen, for samtlige kommuner. Nulpunktsmålingens resultater baseres derved på alle de ledighedsgrupper, som fremgår af tabel 1. Første måling i nedenstående resultater omfatter derimod udelukkende resultater for de ledighedsgrupper, som har indgået i forsøget og modtaget indsatsen med ændrede formkrav ved lovpligtige samtaler. Disse grupper fremgår under målgruppe i tabel 1. Kontrolgrupperne, som ikke indgår i forsøget, indgår således ikke i resultaterne for første måling. For de kommuner, som har valgt, at alle forsikrede ledige skulle indgå i forsøget, og som derved ikke har en kontrolgruppe, vil både nulpunktsmålingen og første måling basere sig på den samlede ledighedsgruppe.

Tabel 2 angiver for hver kommune antallet af borgere, som har deltaget i nulpunktsmålingen og første måling og angiver svarprocenterne herfor.

Tabel 2: Oversigt over deltagere i borgersurvey opdelt på kommune og måling

	Målgruppe ved nulpunktsmålingen	Nulpunktsmåling pct. (n)	Målgruppe og kontrolgruppe ved første måling	Første måling pct. (n)
Thisted	Alle forsikrede ledige	82% (343)	Sæsonledige	33% (18)
			Alle andre ledige (kontrolgruppe)	57% (380)
Rebild	Alle forsikrede ledige	82% (198)	Alle forsikrede ledige	11% (53)
Frederikshavn	Alle forsikrede ledige	83% (392)	Alle forsikrede ledige	30% (439)
Hjørring	Alle forsikrede ledige	73% (209)	Alle forsikrede ledige	43% (665)
Brønderslev	Alle forsikrede ledige	82% (1.878)	Alle forsikrede ledige	41% (297)
Mariagerfjord	Alle forsikrede ledige	76 (124)	Sæsonledige	29% (17)
			Ledige over 50 med skånehensyn	31% (10)

			Alle andre ledige (kontrolgruppe)	32% (129)
Jammerbugt	Alle forsikrede ledige	82% (263)	Alle forsikrede ledige	26% (216)
Aalborg	Alle forsikrede ledige	25% (4)	Alle forsikrede ledige	50% (2.629)
Vesthimmerland	Alle forsikrede ledige	83% (63)	Sæsonledige	59% (22)
			Alle andre ledige	37% (221)
I alt (n)		3.474		5.096

Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. De i alt 5.096 respondenter ved første måling, omfatter 4.366, som indgår i forsøget og som derfor indgår i resultaterne. De resterende 730 respondenter indgår i kontrolgruppen og fremgår ikke af resultaterne. Note: Ved udsendelse til borgersurvey kom Aalborg og Brønderslev ved et uheld kom til at bruge det samme link til udsendelse til borgere (Brønderslevs link). Det betød, at Rambøll ikke kunne adskille besvarelserne fra de to kommuner i nulpunktsmålingen. De 1.878 borgere der har svaret på surveyen under Brønderslev dækker derfor over både Brønderslev og Aalborg.

Som det fremgår af tabel 2, gennemførte 3.474 respondenter nulpunktsmålingen, mens 5.096 respondenter gennemførte første måling. Af de 5.096 respondenter i første måling, indgår 4.366 i forsøget, mens de resterende 730 respondenter indgår i kontrolgruppen. Resultaterne for første måling baseres på de 4.366 respondenter, som indgår i forsøget. De 730 respondenter, som ikke indgår i forsøget, fremgår ikke af resultaterne i denne rapport.

Borgersurveyen indeholder 13 forskellige spørgsmål. De tre første spørgsmål omhandler respondenterne køn, alder og antal samtaler med jobcenteret i pågældende ledighedsperiode. Disse tre spørgsmål er besvaret af alle respondenter, som har deltaget i surveyen. For nulpunktsmålingen og for den første måling har henholdsvis 3.474 og 4.366 respondenter svaret på disse spørgsmål. De adspurgte borgere, som til spørgsmålet "Hvor mange samtaler/møder har du været til med jobcenteret i din nuværende ledighedsperiode?" (figur 3) giver udtryk for, at have været til samtaler med jobcenteret, er efterfølgende blevet stillet ti yderligere spørgsmål. De første fem spørgsmål omhandler deres møde med jobcenteret og de efterfølgende fem spørgsmål omhandler deres vurdering af samtalen i jobcenteret. De borgere som ikke har været til samtaler med jobcenteret, er ikke blevet stillet disse spørgsmål. Det er således færre respondenter, som har svaret på disse efterfølgende ti spørgsmål, hvilket fremgår af afsnit 1.4. For nulpunktsmålingen og for den første måling har henholdsvis 3.138 og 3.805 respondenter haft samtaler på jobcenteret og svaret på de yderligere ti spørgsmål.

1.2.2 Medarbejdersurvey

Evalueringen af frikommune I viste, at frikommuneforsøgene på beskæftigelsesområdet havde en positiv indvirkning på medarbejdernes tilfredshed og motivation. Derudover er medarbejderne en vigtig kilde til at forstå, hvad forsøget reelt har betydet i den enkelte kommune. Derfor gennemføres der i evalueringen af frikommune II en survey til medarbejderne, som sætter fokus på deres syn på forsøget og deres vurdering af ændringer og resultater. Denne survey sendes også fire gange på samme tidspunkt som borgersurveys (august 2017, februar 2018, februar 2019 og februar 2020).

Af alle de fire medarbejdersurveys fremgår de samme spørgsmål. Ved sidste måling i 2020 vil der være supplerende spørgsmål, som beder medarbejderne vurdere betydningen af at have deltaget i frikommuneforsøget.

Tabel 3 angiver for hver kommune antallet af medarbejdere, som har deltaget i nulpunktsmålingen og første måling og angiver svarprocenterne herfor. I alt har 115 medarbejdere gennemført nulpunktsmålingen, mens 76 medarbejdere har gennemført første måling

Tabel 3: Oversigt over deltagere i medarbejdersurvey opdelt på kommune og måling

	Nulpunktsmåling pct. (n)	Første måling pct. (n)	I alt (n)
Thisted	100% (7)	86% (6)	13
Rebild	82% (9)	91% (10)	19
Frederikshavn	90% (9)	82% (9)	18
Hjørring	100% (11)	90% (9)	20
Brønderslev	100% (6)	100% (6)	12
Mariagerfjord	93% (13)	87% (13)	26
Jammerbugt	100% (3)	50% (2)	5
Aalborg	87% (52)	75% (15)	67
Vesthimmerland	100% (5)	100% (6)	11
I alt (n)	115	76	191

Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018.

5. BILAG 2: MEDARBEJDERNES OG BORGERNES KARAKTERISTIKA

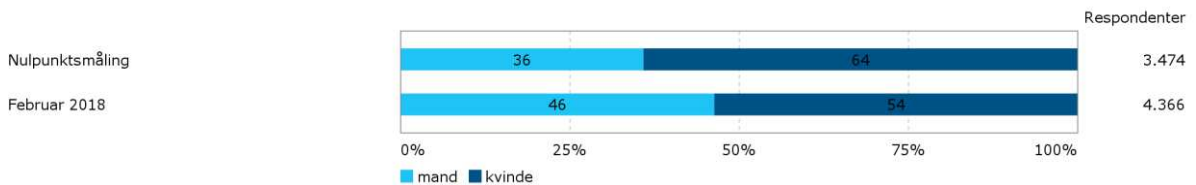
Figur 1 viser, at over halvdelen af respondenterne i både nulpunktsmålingen og første måling er kvinder. Andelen af kvindelige respondenter er størst i nulpunktsmålingen, mens respondenternes kønslige fordeling er mere ligelig i første måling.

Af figur 2 fremgår det, at respondenterne er aldersmæssigt fordelt og at alle aldersgrupper repræsenteres i undersøgelsen. Aldersfordelingen er meget lige mellem de to målinger, gennemsnitsalderen er dog højere i første måling.

To tredjedele af alle borgerne har haft mellem 1-6 samtaler med jobcenteret i pågældendes ledighedsperiode, jf. figur 3. De borgere, der har deltaget i første måling, har deltaget i færre samtaler

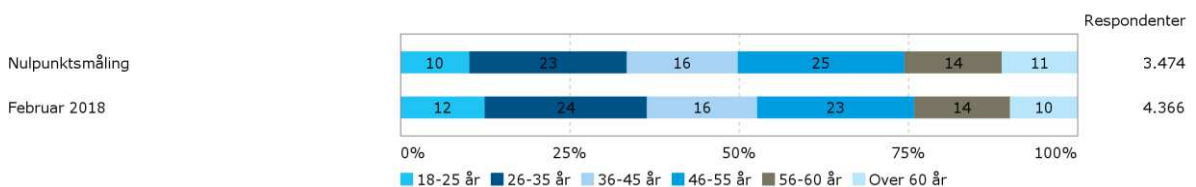
end de borgere, som har deltaget i nulpunktsmålingen. Forklaringen herpå kan fx være, at de borgere, der deltager i første måling, har været kortere tid på ydelse end de borgere, der har deltaget i nulpunktsmålingen eller fx variation på tværs af jobcentre.³

Figur 1: Fordeling af borgere efter køn



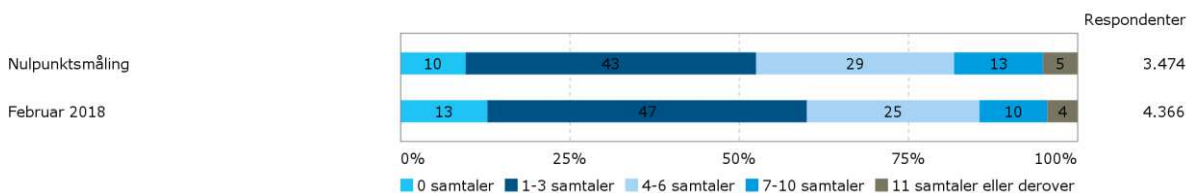
Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmaalsformulering: "Hvad er dit køn?"

Figur 2: Fordeling af borgere efter alder



Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmaalsformulering: "Hvor gammel er du?"

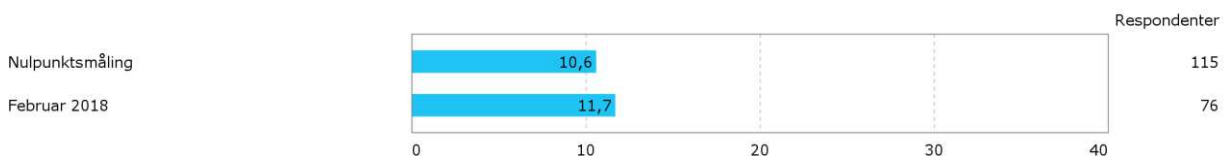
Figur 3: Fordeling af borgere efter antal samtaler med jobcenteret



Kilde: Rambøll. Borgersurvey 2017 og borgersurvey 2018. Spørgsmaalsformulering: "Hvor mange samtaler/møder har du været til med jobcenteret i din nuværende ledighedsperiode?"

Figur 14 viser medarbejdernes gennemsnitlige beskæftigelse inden for området. Respondenterne, som indgår i første måling i februar 2018 har i gennemsnit et års højere beskæftigelse end det er tilfældet for nulpunktsmålingen.

Figur 14: Det gennemsnitlige antal år medarbejderne har arbejdet indenfor området



Kilde: Rambøll. Medarbejdersurvey 2017 og medarbejdersurvey 2018. Spørgsmaalsformulering: "I hvor mange år har du arbejdet inden for området?"

³ De borgere som ikke har været til samtaler med jobcenteret, er ikke blevet stillet disse spørgsmål. Det er således færre respondenter, som har svaret på disse ti spørgsmål. For nulpunktsmålingen og for den første måling har henholdsvis 3.474 og 4.366 svaret på de spørgsmål om køn, alder og antal samtaler, mens 3.138 og 3.805 respondenter har haft samtaler og har svaret på de efterfølgende ti spørgsmål.