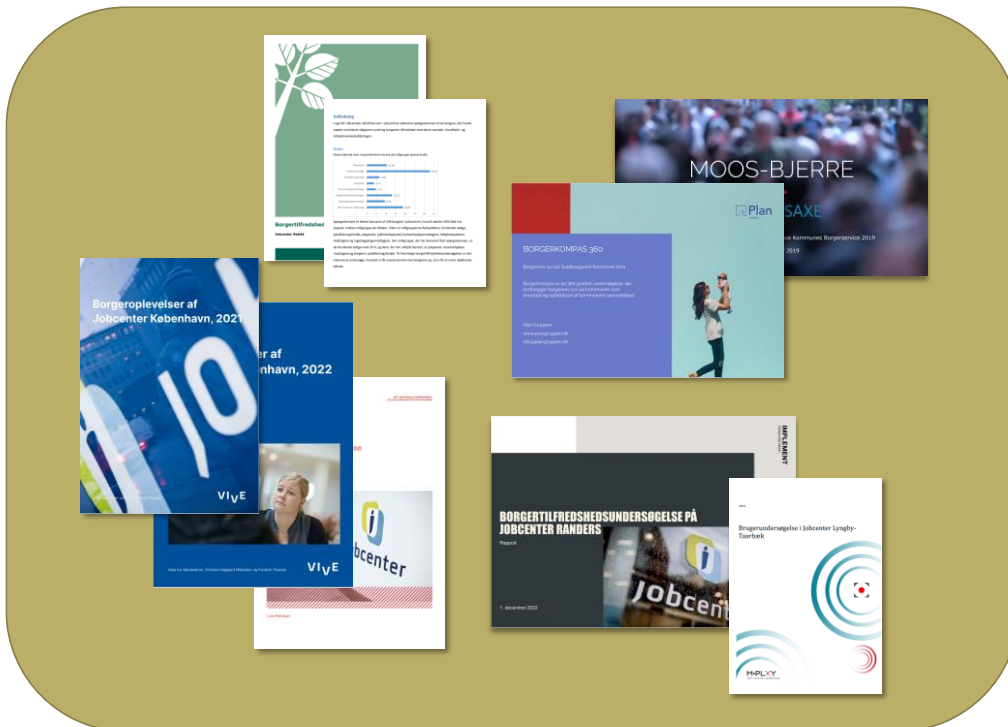


Projektbeskrivelse

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk

Side 1 af 8



En tværkommunal borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet

Delprogram 5 - Bedre velfærd og styring med data

Kontorchef Claus Ørum Mogensen
KL's Center for Beskæftigelse, Integration og Socialpolitik

1. Formål og baggrund

1.1. Baggrund

For at understøtte bevægelsen væk fra et styringsregime på beskæftigelsesområdet baseret på "tælleri" og procesregler til en styring med fokus på at skabe resultater, herunder gode forløb og borgeroplevelser, er der behov for et nyt redskab.

www.kl.dk

Side 2 af 8

Kommunernes beskæftigelsesindsats står som bekendt over for en større reform, og der lægges i regeringsgrundlaget op til frisættelse og forenkling af regler og proceskrav. Skiftende regeringer har tidligere fremlagt ønske om at rydde op i regeljungen og skabe større rum til faglighed i indsatsen, men manglende tillid til kommunernes opgavevaretagelse har foreløbigt stået i vejen for reel nytænkning. Det er derfor vigtigt for KL at udnytte et nyt momentum og pege på en alternativ styringsform, hvor kommunerne bliver målt på jobcentrenes resultater.

Beskæftigelsesindsatsen har desuden over en årrække været genstand for en kritisk debat, hvor fokus på Christiansborg og i den brede offentlighed har været på triste historier om borgere, som er blevet klemt i systemet. Mange kommuner arbejder i dag med borgerundersøgelser og genkender ikke det billede, som medier og politikere tegner. Et stort flertal af de borgere, som deltager i kommunernes undersøgelser, er tilfredse med den indsats, de modtager og føler sig godt behandlet i jobcentret.

Men med forskellige indikatorer og varierende systematik er det svært at skabe et samlet og mere retvisende billede af borgernes oplevelser med den kommunale beskæftigelsesindsats, som kan nuancere debatten. Der er med andre ord brug for et standardiseret koncept med en række fælles indikatorer og en systematisk tilgang, som dernæst kan suppleres på baggrund af lokale ønsker og behov.

Undersøgelsen skal ikke alene være et redskab i KL's interessevaretagelse, men i høj grad også kunne bruges som et udviklingsværktøj i kommunerne, som tydeliggør styrker og udviklingspotentialer i beskæftigelsesindsatsen på tværs af kommunegrænserne. De tværgående elementer skal således ikke være mere omfattende end, at det efterlader mulighed for supplerende lokale /undersøgelser. Denne balance skal findes i dialog med kommunerne.

En forudsætning for at kunne gennemføre en tværgående borgerundersøgelse med høj datakvalitet og lavt ressourceforbrug er digital understøttelse og automatisering. Det vil derfor være nødvendigt at involvere en række digitale specialister, som bl.a. kan bidrage til udviklingen af:

1. Et fælles undersøgelseskoncept, som efterlever alle GDPR-regler.
2. En systemintegreret og automatiseret model for udsendelser af spørgeskemaer.
3. Et databasesystem til sikker opbevaring og vedligeholdelse af data.
4. En interaktiv og intuitiv afrapporteringsløsning, som automatisk opdateres.

1.2. Formål

Formålet med projektet er at udvikle og afprøve et tværkommunalt koncept for borgerundersøgelser på beskæftigelsesområdet, som kan bidrage til KL's interessevaretagelse og understøtte kvalitetsudviklingen i kommunerne.

1.3. Projektidé

KL foreslår at gennemføre et pilotprojekt blandt ca. 10 kommuner, som vil være med til at udvikle og afprøve et tværkommunalt koncept for borgerundersøgelser på beskæftigelsesområdet. Kommunerne vil således bidrage til at definere fælles temaer og indikatorer samt relevante baggrundsvariable, som vil blive afprøvet og tilpasset med involvering af medarbejdere og borgere i forskellige målgrupper. De kommunale repræsentanter vil ligeledes blive involveret, når vi med hjælp fra en it-arkitekt sætter os sammen med leverandørerne af de kommunale sagsbehandlingssystemer på beskæftigelsesområdet (Schultz/Fasit og KMD/Momentum) og diskuterer mulige tilgange til automatiseret dataindsamling samt databaseløsninger og vilkår for dataopbevaring. Vi vil afprøve forskellige former for digital advisering og opfølgning ift. at sikre repræsentativitet med særligt fokus på borgere i udsatte positioner. Endelig vil vi afprøve forskellige typer af interaktiv afrapportering, herunder afsøge muligheden for at få data indlæst i FLIS eller udvikle et særskilt BI-værktøj.

Vi vil involvere en ekstern GDPR-specialist i hele processen, som sikkerhed for at vi i dataindsamlingen, -opbevaringen og -behandlingen tager højde for alle relevante GDPR-forhold.

Pilotprojektet forventes at blive opstartet i maj 2023 og vil løbe indtil ultimo 2024. Vi har på nuværende tidspunkt afholdt et indledende webinar om borgerundersøgelsen og fået tilsagn om deltagelse fra 9 pilotkommuner, som afventer evt. finansiering.

Når pilotprojektet er gennemført, vil borgerundersøgelsen blive udbudt bredt blandt interesserede kommuner, og KL's sekretariat vil drifte og gennemføre undersøgelsen minimum årligt og med fast kadence, så udviklingen kan monitoreres systematisk over tid.

KL har på nuværende tidspunkt gode erfaringer med tilfredshedsmålinger af jobcentrenes virksomhedsservice, som over en årrække har haft stigende tilslutning og lige nu gennemføres i 41 kommuner. Gennemførelsen af borgerundersøgelser forudsætter dog en tættere opfølgning på kontakten til jobcentret, et styrket fokus på brugervenlighed i undersøgelsens opbygning, udsendelse og løbende påmindelser samt sikkerhed for korrekt håndtering af personfølsomme data. Til sammen stiller disse faktorer krav om et mere avanceret digitalt setup.

Projektidéen har været vendt i KL's Kontaktudvalg for Arbejdsmarkedspolitik og Uddannelse (KAU) samt på et virtuelt møde for de 98 direktører med ansvar for beskæftigelsesområdet. Der har været bred opbakning til idéen og en opfordring til at gennemføre det hurtigst muligt set i lyset af de strategiske udfordringer på området.

1.4. Gevinster

For KL

- Vigtigt bidrag til KL's interessevaretagelse i en turbulent tid på beskæftigelsesområdet
- Faktabaseret opgør med den kritiske forestilling om borgernes møde med systemet
- Tydeliggør alt det, der virker samt vigtigheden af at bevare en kommunalt forankret beskæftigelsesindsats
- Vigtigt input til udviklingen af et nyt beskæftigelsessystem på borgernes præmisser
- Bud på en ny styringslogik og et vigtigt resultatmål i fremtidens beskæftigelsessystem

For kommunerne

- Synliggør borgernes oplevelse af den kommunale beskæftigelsesindsats som udgangspunkt for at udvikle indsatser og kommunikation med borgerne – lokalt og på landsplan
- Skaber basis for at vurdere, om klager er udtryk for generelle oplevelser eller enkeltsager (en mere proaktiv tilgang)
- Fælles spørgsmål skaber grundlag for at sammenligne oplevelser på tværs af kommunegrænser (benchmarking)
- Centrale baggrundsfaktorer gør det muligt at sammenligne borgernes oplevelser på tværs af målgrupper, forløbenes varighed, køn, alder mv.
- Tilbagevendende, systematiske og ensartede spørgsmål og dataindsamling gør det muligt at monitorere udviklingen i borgernes oplevelser over tid – og reagere, hvis tallene går i den forkerte retning
- Nedsætter ressourceforbruget og øger datakvaliteten i den enkelte kommune, som ønsker at arbejde med borgeroplevelser

1.5. Resultatmål

Pilotprojektet sigter mod et tværkommunalt undersøgelseskoncept bestående af:

- Et spørgeskema med fælles indikatorer og baggrundsvariable
- En digitalt understøttet og automatiseret indsamlingsmetode, som tilstræbes at blive integreret i fagsystemerne
- En fælles dataopbevaringsløsning
- En digitalt understøttet afrapportering, fx interaktiv BI-løsning

2. Leverancer og succeskriterier

2.1. Modnings- og analysefasen

Pilotprojektet indledende fase består af en række workshops, som afdækker pilotkommunernes eksisterende erfaringer med borgerundersøgelser og giver dem mulighed for at levere input til undersøgelsesdesignet, herunder relevante indikatorer, indsamlingsmetoder, afrapportering mv. Fokus i denne fase vil være at afdække den rette balance mellem det tværgående koncept og muligheden for lokale tilføjelser, som understøtter en konkret udviklingsdagsorden.

Vi vil desuden gennemføre ekspertinterviews og indhente erfaringer fra andre offentlige institutioner, som gennemfører borgertilfredshedsanalyser baseret på borgernes deltagelse i konkrete aktiviteter, fx Region H og VIVE.

Samtidigt ønsker vi tidligt at starte dialogen op med leverandører og it-arkitekter med henblik på at klarlægge mulige modeller for digital understøttelse og integration i fagsystemerne samt dataopbevaring og -vedligeholdelse. Fokus vil være at sikre den højeste mulige automatisering med blik for både datakvalitet og omkostningseffektivitet forbundet med tilkøb, tilslutning og brug i kommunerne.

Leverancer
<ul style="list-style-type: none">• Referater og erfaringsopsamling.• Udkast til et fælles koncept for en tværgående borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet, herunder udkast til spørgeskema, digitalt understøttet dataindsamlingsproces og afrapporteringstværværktøj.• Koncept og procesplan for implementering af it-understøttelsen med involvering af leverandører af fagsystemer, it-arkitekter og GDPR-specialist.
Succeskriterier
<ul style="list-style-type: none">• Pilotkommunerne godkender udkastet til et fælles undersøgelseskoncept.• Pilotkommunerne har været tilfredse med processen og ønsker at bidrage til den videre afprøvning og tilpasning.• It-leverandørerne fremlægger koncept og procesplan for implementering af it-understøttelsen.• Med hjælp fra it-arkitekter har vi et bud på en databasemodel og mulige afrapporteringsløsninger.• GDPR-specialisten godkender den samlede løsning.

2.2. Gennemførelses- og implementeringsfasen

I pilotprojektets næste fase vil der være fokus på afprøvning og tilpasning af temaer og indikatorer i et fælles koncept for en tværgående borgerundersøgelse. I denne fase forventer vi at have samlet indtryk af borgeroplevelserne på tværs af pilotkommunerne, og resultaterne kan bruges strategisk i KL's interessevaretagelse. I denne fase vil vi ligeledes

afprøve forskellige strategier til at booste svarprocenter og dermed styrke repræsentativiteten blandt forskellige målgrupper i undersøgelsen.

Undersøgelsen vil i første omgang være baseret på en stikprøve - og dermed ikke fuld population af borgere i kontakt med jobcentrene - og vi vil afprøve forskellige udsendelses- og påmindelsestilgange (afhængigt af leverandørernes mulighed for at udvikle løsninger i fagsystemerne).

Endeligt udvikles en afrapporteringsløsning, som skal skabe overblik over undersøgelsens resultater og være intuitiv og interaktiv ift. at forfølge lokale fokusområder. Løsningen afprøves og tilpasses ligeledes blandt pilotkommunerne.

Leverancer
<ul style="list-style-type: none"> • Afprøvet koncept for en tværgående borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet. • Analyserapport med de første resultater af den tværgående borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet. • Afprøvet koncept for digital understøttelse af den tværgående borgerundersøgelse. • Afprøvet databasesystem og afrapporteringsværktøj.
Succeskriterier
<ul style="list-style-type: none"> • Pilotkommunerne godkender det fælles undersøgelseskoncept for en tværgående borgerundersøgelse. • Pilotkommunerne oplever, at det digitale koncept understøtter høj datakvaliteten og lavt ressourceforbrug i den enkelte kommune. • Pilotkommunerne har været tilfredse med processen og ønsker at bidrage til gennemførelsen af den endelige borgerundersøgelse.

2.3. Gevinstrealiseringsfasen

I sidste fast af pilotprojektet gennemføres det endelige koncept for en tværgående borgerundersøgelse ved brug af den digitale løsning. KL og kommunerne får dermed de første *rigtige* resultater, som vil blive brugt strategisk i KL's interessevaretagelse og bidrager lokalt til at understøtte udviklingen i indsatsen.

Leverancer
<ul style="list-style-type: none"> • Gennemførelse af det endelige koncept for en tværgående borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet. • Intuitivt og interaktivt afrapporteringsværktøj, som skaber overblik over undersøgelsens resultater. • Erfaringsopsamling og plan for fremtidig drift og gennemførelse af en tværgående borgertilfredshedsundersøgelse på beskæftigelsesområdet.
Succeskriterier

- Pilotkommunerne er tilfredse med undersøgelseskonceptet og den digitale løsning.
- Pilotkommunerne er tilfredse med afrapporteringsløsningen.
- Pilotkommunerne ønsker at deltage i en tilbagevendende borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet.

3. Budget

KL bistår med projektledelse og udvikling af et tværkommunalt undersøgelseskoncept og vil derudover indhente kompetencer til digital understøttelse i eksisterende fagsystemer, GDPR og en databaseløsning.

Aktivitet/år	2023	2024	2025	I alt
Lønmidler	250.000	150.000		
Øvrige omkostninger	150.000	250.000		
Samlet finansiering	350.000	400.000		

4. Tidshorisont

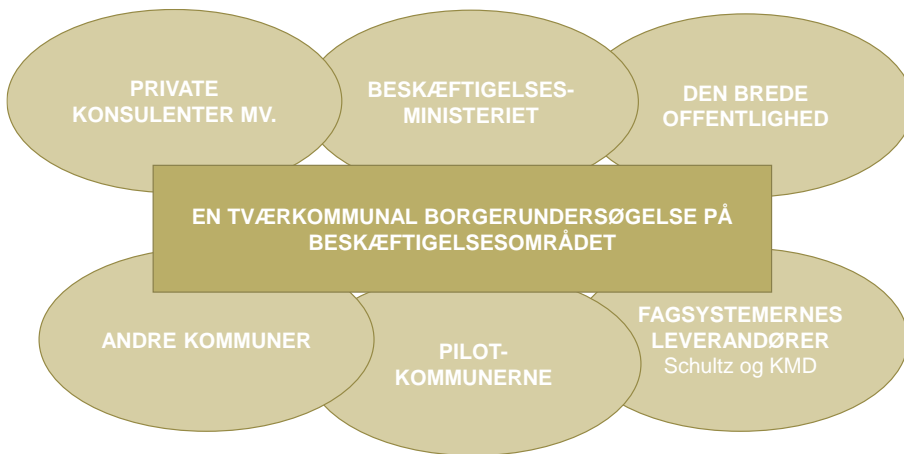
Projektet løber fra medio 2023 til ultimo 2024.

5. Risikovurdering af projektet

Pilotprojektet er forbundet med en lav grad af risiko. KL arbejder allerede med tilfredshedsundersøgelser og har dialog med it-leverandørerne. Den primære risiko vil være it-leverandørernes evne til at levere til tiden i lyset af den igangværende modernisering på beskæftigelsesområdet. Der vil således være en risiko for, at den digitale løsning først vil være fuldt implementeret, når undersøgelsen gennemføres i 2025. I så fald vil de økonomiske ressourcer naturligvis blive overført.

6. Interessentvurdering

KL's IT-arkitekter Peter Thrane og Rune Reimann Petersen involveres i projektopstartsfasen for sikring af rammearkitektur-compliance.



Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk

Side 8 af 8

7. Organisering

