

KL

PROJEKT - TVÆRKOMMUNALE BORGERUNDERSØGELSER PÅ BESKÆFTIGELSESOMRÅDET

BESKÆFTIGELSE

Afrapportering

Kommunernes Digitaliseringsprogram 2021-2025

Delprogram 5: Bedre Velfærd og styring med data

Indledning

Denne rapport sammenfatter leverancerne fra projektet "Tværkommunale Borgerundersøgelser på Beskæftigelsesområdet", der har haft til formål at udvikle og gennemføre borgerundersøgelser på vegne af kommunerne. Udover at identificere styrker og udviklingspotentialer i kommunernes beskæftigelsesindsats, har KL brugt resultaterne aktivt i interessevaretagelsen over for Christiansborg og Ekspertgruppen for fremtidens beskæftigelsesindsats.

Projektet er gennemført som planlagt, og leverancerne, herunder et koncept for en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse, en analyserapport og et interaktivt afrapporteringsværktøj, er leveret i samarbejde med 13 pilotkommuner og senere i samarbejde med 79 af landets kommuner. Økonomien er også overholdt.

En af ekspertgruppens anbefalinger om at gennemføre borgerundersøgelser, som en del af en ny, resultatbaseret opfølgning på kommunernes beskæftigelsesindsats, har skabt en usikkerhed omkring KL's fremtidige rolle i tværkommunale borgerundersøgelser. Dette uddybes under afsnittet "Projektets fremtidige perspektiver".

Med afsæt i et af projektets hovedformål er der sideløbende igangsat udvikling af en automatiseret model for borgerundersøgelser, som kan integreres i de kommunale systemer. En konceptbeskrivelse af en automatiseret model af KL's borgerundersøgelser fremsendes til styregruppen inden næste møde.

Projektets leverancer

Projektet havde opstillet følgende leverancer:

- A. Koncept for en tværgående borgerundersøgelse
- B. Analyserapport med resultater af den tværgående borgerundersøgelse
- C. Intuitivt og interaktivt afrapporteringsværktøj
- D. Koncept for digital understøttelse af den tværgående borgerundersøgelse
- E. Erfaringsopsamling og plan for fremtidig drift og gennemførelse af en tværgående borgertilfredshedsundersøgelse på beskæftigelsesområdet

Projektet har leveret på A, B, C og er i god proces med D og E med forventning om at nå i mål inden udgangen af 2024.

Koncept, analyserapport og afrapporteringsværktøj

Konceptet for en tværkommunal borgerundersøgelse består af en spørgeskemaundersøgelse, som udsendes til borgere, der har været i forløb hos jobcentrene. Borgerne er inddelt i fem overordnede målgrupper:

- 1) Dagpenge
- 2) Sygedagpenge
- 3) Job- og uddannelsesparate
- 4) Aktivitetsparate
- 5) Jobafklaring

Spørgeskemaet er opdelt i 5 temaer, som forsøger at indkredse borgernes oplevelse af deres forløb i jobcenter, herunder borgernes oplevelser af inddragelse og selvbestemmelse, sammenhæng og fremdrift samt kommunikation med jobcentrets medarbejdere. De fem temaer er:

- 1) Mødet med jobcentret
- 2) Mål og aktiviteter i forløbet
- 3) Seneste samtale med deres sagsbehandler
- 4) Progression mod arbejde eller uddannelse
- 5) Samlet tilfredshed med deres forløb

Efter dataindsamlingen udarbejdes en rapport med landsresultaterne i papirform og en dashboardløsning (PowerBI) til KL og til kommunerne, hvor hver enkelt kommune har adgang både til egne- og landsdækkende resultater med mulighed for at downloade resultaterne (diagrammerne) i PowerPoint-format.

Hvis man er interesseret i at læse mere om konceptet for undersøgelsen samt resultaterne fra hhv. pilotundersøgelsen og den sidste runde af borgerundersøgelsen i foråret 2024, så kan man se rapporten på KL's hjemmeside:

[Tværkommunal borgerundersøgelse \(kl.dk\)](#)

[Gode resultater i tværkommunal borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet - forår 2024 \(kl.dk\)](#)

Digital understøttelse og plan for drift af borgerundersøgelser

Sideløbende med ovennævnte manuelle version af tværkommunale borgerundersøgelser har KL igangsat et udviklingsarbejde i samråd med KL's IT-Arkitektur & Standarder og KOMBIT for at udarbejde en model for digital dataindsamling og databearbejdning i forbindelse med fremtidige borgerundersøgelser.

Med afsæt i de fælles drøftelser er KOMBIT nu i gang med at undersøge, beskrive og vurdere forskellige tekniske løsninger til udsendelse af spørgeskemaer og opsamling af data, som kan kobles op på jobcenterløsningerne (KMD og Schultz).

Jf. projektets leverancer og succeskriterier forventer KL at have en model/en konceptbeskrivelse klar inden udgangen af 2024, som kan bruges til at facilitere udviklingen af en automatiseret version af borgertilfredshedsmålingen, der kan integreres i de kommunale sagsbehandlingssystemer på beskæftigelsesområdet (Schultz/Fasit og KMD/Momentum). I denne model vil der desuden blive afprøvet forskellige former for digital advisering og opfølgning samt forskellige typer af interaktiv afrapportering, herunder at undersøge muligheden for at få data indlæst i et særskilt BI-værktøj, hvor kommunerne kan se deres lokale resultater.

Projektets proces

Projektet havde 13 kommuner med i udvikling og afprøvning af konceptet for tværgående borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet.

Undersøgelsen blev en stor succes med en høj svarprocent og overraskende positive tilbagemeldinger fra borgere, som havde været i forløb hos jobcentrene. De deltagende pilotkommuner var meget tilfredse med processen og undersøgelsen. Efterspørgslen efter konceptet fra andre kommuner har været så stor, at KL har gennemført yderligere to runder med udsendelse af spørgeskemaundersøgelser for samlet set 79 kommuner. Konsulenthuset Carelinkgruppen (tidligere Marselisborg) faciliterede borgerundersøgelsen på vegne af KL.

Projektets fremtidige perspektiver

Regeringen nedsatte i maj 2023 en ekspertgruppe, som skulle komme med anbefalinger til fremtidens beskæftigelsesindsats. Ekspertgruppen afrapporterede den 24. juni 2024. De foreslår, at der skal gennemføres borgerundersøgelser som en del af en ny, resultatbaseret opfølgning på kommunernes beskæftigelsesindsats. Det har KL selv foreslået og bakker derfor op om forslaget. Men det kan betyde ændringer i forhold til både den virksomhedsundersøgelse og den borgerundersøgelse, som KL i dag gennemfører på vegne af kommunerne. Hvis forslaget får opbakning i de kommende politiske forhandlinger, må det forventes, at borgerundersøgelser på sigt bliver foretaget af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR). Vi må dog formode, at der kan gå noget tid, før der foreligger en afklaring. Indtil da fortsætter KL med at facilitere borgerundersøgelser på beskæftigelsesområdet i løbet af 2025 på sædvanlig vis.