

## Forslag til beslutning i pkt. 288 byrådsmødet den 20. juni 2022

Der igangsættes snarest muligt en borgertilfredshedsundersøgelse på Jobcenter Randers, både ved spørgeskema og fokusgruppeinterview. Det væsentligste fokus skal være på oplevelsen af samspillet mellem borger og Jobcenter, oplevelse af det samlede forløb mm. I borgertilfredsundersøgelsen skal indgå både borgere, som i dag er i kontakt med Jobcentret, og borgere som har været i kontakt med Jobcentret. Undersøgelsen skal have et særligt fokus på de lange forløb over 2 år.

Forvaltningen designer borgertilfredsundersøgelsen sammen med et eksternt konsulentfirma.

Beskæftigelsesudvalget taler på et seminar til august 2022 om kodeks for det gode møde mellem borger og Jobcentret.

Når borgertilfredsundersøgelsen er færdig igangsættes følgende proces:

- Der nedsættes en arbejdsgruppe med repræsentanter fra arbejdsgiver- og lønmodtagerorganisationer, Handicaprådet, Udsatterådet, 2 praktiserende læger valgt af kommunens lægefaglige udvalg, samt ledelses- og medarbejderrepræsentanter. Arbejdsgruppen præsenteres for borgertilfredshedsundersøgelsens resultater.
- Arbejdsgruppen kommer med en udtalelse på baggrund af borgertilfredshedsundersøgelsens resultater.
- Arbejdsgruppens udtalelse skal desuden indeholde forslag til, hvad der kan indgå i et fremtidigt kodeks for samarbejdet mellem borgerne og Jobcentret og eventuelle forslag til ændringer til de typiske forløb, herunder forslag til kortere forløb i det omfang lovgivningen giver et kommunalt råderum. Arbejdsgruppen skal have særligt fokus på de lange forløb over 2 år.
- Derudover inviteres en gruppe af praktiserende læger til en rundbordssamtale om ovenstående emner.
- Byrådet præsenteres på et temamøde for borgertilfredsundersøgelsens resultater, arbejdsgruppens udtalelse og arbejdsgruppens forslag samt referat fra rundbordssamtalen med de praktiserende læger. Byrådet drøfter på temamødet, hvilke elementer der skal indgå i et fremtidigt kodeks for samarbejdet mellem borgere og Jobcentret og øvrige ændringer i det omfang lovgivningen giver et kommunalt råderum. Dette udgør grundlaget for beskæftigelsesudvalgets arbejde med formulering af et kodeks og arbejdet med en ny beskæftigelsespolitik.

## Nærmere beskrivelse af borgertilfredshedsundersøgelsen – Jobcenter Randers

- Borgertilfredshedsundersøgelsen gennemføres af et eksternt konsulentfirma. Der indhentes 2 tilbud. Der er estimeret en pris på ca. 700.000 kr.
- Undersøgelsen forventes gennemført i efteråret 2022.
- Forvaltningen udarbejder design af undersøgelsen sammen med det valgt konsulentfirma. Helene Bækmark og Jesper Kaas Schmidt indgår i styregruppen sammen med det eksterne konsulentfirma.
- Undersøgelsen er anonym.
- Undersøgelsen skal være kortfattet og let at besvare.
- Der inviteres et repræsentativt udsnit af borgere som deltager eller har deltaget i kortere og længere forløb (herunder lette og mere komplekse forløb) på Jobcenter Randers.
- Der vil både være spørgeskemaundersøgelse og fokusgruppeinterview. I fokusgruppeinterview deltager kun det eksterne konsulentfirma sammen med en gruppe borgere.
- Borgere, der inviteres til at deltage, er et udvalg af borgere, som henholdsvis er i kontakt med Jobcentret på tidspunktet for undersøgelsen, eller som inden for 1 år inden undersøgelsen igangsættes har været i kontakt med jobcenteret.
- Målgruppen for undersøgelsen er: forsikrede ledige, jobparate kontanthjælpsmodtagere, sygedagpengemodtagere, borgere i fleksjob eller på ledighedsydelse, borgere i jobafklaringsforløb og borgere i ressourceforløb.