

# **REFERAT Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget\_2018-21 d. 08-06-2020**

**Mødedato** Mandag d. 08. juni 2020 kl. 19:15

**Mødested** Udvalgsværelse 1

## **Indholdsfortegnelse**

Meddelelser.....	3
Vækst og jobskabelse på Frederiksberg - Plan for den virksomhedsrettede indsats 2021-2024.....	4
Unge godt på vej 2021-2024.....	8
Afrapportering af klager på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område 2019.....	13
Evaluering af fremskudt sagsbehandling for udsatte og hjemløse over 30 år.....	17

## **Punkt 43: Meddelelser**

00.22.00-P35-218-19

### **Sagsfremstilling**

Status for håndteringen af corona-virus

Forvaltningen vil efter behov kunne give supplerende bemærkninger til de daglige statusmeldinger til kommunalbestyrelsen og dagsordnerne til magistratsmøderne vedr. håndteringen af corona-virus i forhold til udvalgets ansvarsområde.

# Punkt 44: Vækst og jobskabelse på Frederiksberg - Plan for den virksomhedsrettede indsats 2021-2024

00.01.00-34-20

## Resume

Med sagen forelægges første udkast til Frederiksberg Kommunes 2021-plan for den virksomhedsrettede beskæftigelsesindsats. Planudkastet fortsætter den politisk-strategiske retning om ”Job i fokus”. På baggrund af en redegørelse for situationen på arbejdsmarkedet og i beskæftigelsesindsatsen i lyset af corona-situationen udgør planudkastet endvidere et samlet bud på, hvordan Frederiksberg Kommune kan medvirke til at understøtte erhvervslivets vækstmuligheder og behov for kvalificeret arbejdskraft og dermed genopretningen af det lokale arbejdsmarked ovenpå corona-krisen. Sagen forelægges til godkendelse.

## Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget

1. drøftede vedlagte udkast til ”Vækst og jobskabelse på Frederiksberg 2021” samt situationen på arbejdsmarkedet og i beskæftigelsesindsatsen i lyset af corona-situationen,
2. godkendte planudkastet som grundlag for høring i Erhvervsrådet ved rådets møde den 16. juni 2020 og
3. godkendte, at udkast til endelig plan forelægges for arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget til godkendelse i efterår 2020 efter høring i Erhvervsrådet.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. drøfter vedlagte udkast til ”Vækst og jobskabelse på Frederiksberg 2021” samt situationen på arbejdsmarkedet og i beskæftigelsesindsatsen i lyset af corona-situationen,
2. godkender planudkastet som grundlag for høring i Erhvervsrådet ved rådets møde den 16. juni 2020 og
3. godkender, at udkast til endelig plan forelægges for arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget til godkendelse i efterår 2020 efter høring i Erhvervsrådet.

## Sagsfremstilling

Planudkast til ”Vækst og jobskabelse på Frederiksberg 2021” forelægges med henblik på drøftelse i udvalget og efterfølgende oversendelse til høring i Erhvervsrådet. Sagen indeholder endvidere en redegørelse for situationen på det lokale og regionale arbejdsmarked i lyset af corona-situationen, og der lægges op til, at den kommende 2021-plan bliver omdrejningspunktet for, hvordan den virksomhedsrettede beskæftigelsesindsats skal bidrage til genopretningen af arbejdsmarkedet og virksomhedernes vækst ovenpå corona-nedlukningen. Sagen giver dermed ligeledes anledning til en drøftelse i udvalget af ”situationen på arbejdsmarkedet og i beskæftigelsesindsatsen i lyset af corona-situationen med udgangspunkt i, at virksomhedernes arbejdskraftbehov ifm. den gradvise genåbning af samfundet bør være det bærende princip i tilrettelæggelse af indsatsen for alle målgrupper, inklusive borgere længst væk fra arbejdsmarkedet”, jf. AUU 27. april 2020, pkt. 32.

### Baggrund

”Vækst og jobskabelse på Frederiksberg” revideres årligt med henblik på det kommende års strategiske retning, målsætninger og indsatsområder for den virksomhedsrettede indsats, som skal danne baggrund for nye initiativer og indgå i en videre prioritering i årets budgetproces.

Vækst og jobskabelse fungerer sammen med den årlige Beskæftigelsesplan og målgruppeplanen ’Unge godt på vej’ som strategiplaner, der udstikker retning for det samlede beskæftigelsesområde i Frederiksberg Kommune.

Vedlagte udkast til revideret plan (bilag 1) ligger i forlængelse af den strategiske retning om ”Job i fokus”, som har ligget bag Frederiksberg Kommunes beskæftigelsespolitik og -indsats i de senere år.

Kernen i denne politisk-strategiske retning er, at virksomhedernes konkrete arbejdskraftbehov og vækstmuligheder er det styrende princip for tilrettelæggelsen af indsatser på området – og dermed også den konkrete indsats, den enkelte ledige borger får tilbudt. Denne tilgang har givet gode resultater de senere år i forhold til at bringe ledige frederiksbergborgere i arbejde, hvilket blandt andet ses i Beskæftigelsesministeriets ranglistning af kommunernes resultater af beskæftigelsesindsatsen, hvor Frederiksberg Kommune har en fjerdeplads efter Nyborg, Gladsaxe og Vesthimmerland kommuner.

Det stærke virksomhedsperspektiv er samtidig med til at fremme målsætningerne i Frederiksberg Kommunes Erhvervsstrategi. Indsætterne i Vækst og jobskabelse hænger således tæt sammen med at forbedre de rammevilkår, kommunen stiller til rådighed for virksomhederne om bedre erhvervsservice, nemmere adgang til kvalificeret arbejdskraft mv.

Frederiksberg er en del af et regionalt arbejdsmarked, og de virksomheder, der skaber job til borgere på Frederiksberg, skal ofte findes uden for kommunegrænsen. Hovedparten af de erhvervsaktive borgere på Frederiksberg pendler ud af kommunen, når de skal på arbejde. Derfor er målgruppen for den virksomhedsrettede indsats både de lokale virksomheder på Frederiksberg og virksomhederne i hovedstadsområdet.

Situationen på arbejdsmarkedet som følge af corona-situationen

Nedlukningen af samfundet i foråret 2020 som følge af corona-krisen og den gradvise genåbning har vendt op og ned på hele samfundsøkonomien og dermed også på de regionale virksomheders og branchers vækstmuligheder og arbejdskraftbehov.

Corona-krisen har allerede sat sine tydelige spor for både udbuds- og efterspørgselssiden af den danske økonomi og dermed også for udviklingen i Frederiksberg Kommune. Alene i perioden fra 9. marts til 28. april 2020 meldte 50.950 flere sig ledige på landsplan end i samme periode i 2019, hvilket har ført til en bruttoledighed på 178.000 personer. Samtidig faldt antallet af nyopslåede stillinger på Jobnet med 27 procent. Udviklingen i Frederiksberg Kommune fulgte landstendensen, og inden for de første seks uger af nedlukningen steg antallet af påbegyndte sager med 68 procent primært drevet af en stigning i antallet af dagpengemodtagere og åbenlyst uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere. Særligt hårdt ramt i hovedstadsregionen har været ledige fra hoteller og restauranter, som nu udgør en større andel af de ledige end før krisen.

Regeringens forskellige hjælpepakker har medført, at færre end ellers har meldt sig ledige, ligesom nogle har afmeldt sig som værende ledige, efter deres afskedigelse er blevet trukket tilbage. Corona-krisen er i skrivende stund ikke ovre, og væsentlige dele af samfundsøkonomien er stadig påvirket af nedlukningen. Derfor er det vanskeligt til fulde at forudse situationen på arbejdsmarkedet og den opgave, som beskæftigelsesindsatsen står overfor.

Med dette meget væsentlige forbehold er det i et flerårigt perspektiv fortsat forventningen, at flere ledige og arbejdstagere vil skulle overgå til andre jobfunktioner, da job vil forsvinde og andre komme til. På nuværende tidspunkt er det den umiddelbare vurdering, at brancher med fokus på digitalisering og bæredygtighed vil opretholde vækst og arbejdskraftbehov, blandt andet pga. ændrede digitale vaner og eventuelle fremrykkede offentlige investeringer mv. Mere generelt vil meget afhænge af den efterspørgsel, som samfundet skaber. Det være sig den private efterspørgsel på vare- og tjenesteydelser, men især den offentlige efterspørgsel. I de kommende måneder og måske helt ind i 2021 forventes det, at det offentlige og dermed den offentlige efterspørgsel vil være en afgørende drivkraft for den økonomiske genopretning af arbejdsmarkedet.

På den kortere og mere umiddelbare bane i løbet af 2020 er det – igen med ovenstående forbehold – den nuværende forventning, at fokus i beskæftigelsesindsatsen vil gå fra at være bredt funderet på tværs af målgrupper, og dermed også borgere længst fra arbejdsmarkedet, til et fokus på at understøtte særligt de nylediges hurtige tilbagevenden til beskæftigelse. Dette vil være en kendt opgave, da den ligner den situation, der særligt var gældende i perioden efter finanskrisen, og som blandt andet er repræsenteret ved ”Job i Fokus”-strategien. Opgaven handler særligt om at sikre, at dagpengemodtagere kommer tilbage til job hurtigst muligt, også når det kan indebære et brancheskifte, og at de unge enten får en varig tilknytning til arbejdsmarkedet eller går uddannelsesvejen og dermed bliver bedre rustet til at komme ind på arbejdsmarkedet igen.

Helt centralt i genopretningsfasen står derfor, at der kræves en udpræget grad af omstillingsparathed i beskæftigelses- og virksomhedsindsatsen, da de fulde konsekvenser af corona-krisen på den lange bane ikke kendes.

Frederiksberg Kommunes understøttelse af virksomhederne på Frederiksberg i nedlukningsfasen

Håndteringen i forbindelse med corona-nedlukningen har vist, at Frederiksberg Kommunes Arbejdsmarkedsafdeling er i stand til at lave omfattende og samtidig agile tilpasninger og udviklinger af indsatsen, når situationen kræver det.

Under corona-nedlukningen har Arbejdsmarkedsafdelingen omlagt virksomhedskontakten til proaktive serviceopkald til virksomhederne på Frederiksberg indenfor blandt andet detailhandlen, fremstilling og engrosvirksomheder. Kontakten her blandt andet omfattet distribution af informationsmateriale om arbejdsdeling, nationale hjælpepakker og rekrutteringshjælp. Dette har givet en særdeles positiv feedback fra virksomhederne, hvoraf flere er vendt tilbage med behov for rekruttering af arbejdskraft til gavn for ledige på Frederiksberg. Krisehåndteringen har således dannet grobund for bæredygtige samarbejdsrelationer fremover, hvilket vil have stor betydning i den forestående genopretningsfase.

## Vækst og jobskabelse 2021 som omdrejningspunkt for genopretningen

Med genåbningen af en række brancher vil der i 2021 fortsat være fokus på at sikre det gode samarbejde med virksomhederne på Frederiksberg. Dette vil blive fulgt op med en virksomheds-kampagne, hvor fokus vil være på at vedligeholde og udvide samarbejdet i særlig grad i forhold til rekruttering til job og støttede virksomhedstilbud, så virksomhederne på Frederiksberg kan rekruttere den nødvendige arbejdskraft, og ledige kan komme i varig beskæftigelse. Kernen i Jobcenterets virksomhedsrettede indsats i genopretningsfasen vil med andre ord fortsat være en effektiv og vidensbaseret virksomheds- og rekrutteringsservice.

I forlængelse heraf udgør udkastet til Vækst og jobskabelse 2021 et samlet bud på, hvordan Frederiksberg Kommune med den virksomhedsrettede beskæftigelsesindsats kan medvirke til at understøtte erhvervslivets vækstmuligheder og behov for kvalificeret arbejdskraft, og dermed genopretningen af det lokale arbejdsmarked ovenpå corona-krisen.

Vækst og jobskabelses-planen for 2021 vil fortsætte den strategiske tilgang på beskæftigelsesområdet, hvor det er virksomhedernes arbejdskraftbehov og vækstpotentialer, der er definerende for, hvordan beskæftigelsesindsatsen tilrettelægges og udføres. Fokus er på de lokale og regionale virksomheder for at understøtte frederiksbergborgernes behov for at komme i job.

En særligt vanskelig grundbetingelse vil være en meget høj grad af uforudsigelighed om udviklingen i de kommende halve og hele år. Planen skal derfor udgøre et fleksibelt grundlag for agile tilpasninger og justeringer af indsatsen, når situationen udvikler sig anderledes end forudset. En væsentlig forudsætning herfor er, at Frederiksberg Kommune er i stand til løbende at reagere på udviklingen på samfundsplan og ændrede behov og muligheder hos virksomhederne.

Som led heri vil forvaltningen på baggrund af den oparbejdede viden fra nedlukningsfasen om frederiksbergvirksomhedernes arbejdskraftbehov og vækstpotentialer – og med input fra Erhvervsrådet – udarbejde en analyse, der kan give forslag til særlige indsatser på Frederiksberg. Resultaterne af analysen vil blive indarbejdet, når det endelige planudkast forelægges for udvalget i efteråret 2020, jf. det afsluttende afsnit.

Planens fokus er på genopretningsfasen ikke krisehåndteringsfasen, selvom de to faser formentlig i en længere periode vil lappe over hinanden. I forlængelse heraf skal planen for 2021 medvirke til at målrette og prioritere indsatserne, så Frederiksberg Kommune hurtigst muligt er tilbage på det baseline-niveau, som de lokale arbejdsmarkedsnøgletal var på i februar 2020, dvs. før nedlukningen. Det foreslås, at Beskæftigelsesplanen for 2021, som besluttes i tredje kvartal 2020, skal konkretisere denne målsætning.

## Målsætninger og mål

Den politiske målsætning for beskæftigelsesindsatsen i Frederiksberg Kommune er formuleret i Beskæftigelsesplanen for 2020: Flest mulig frederiksbergborgere i den erhvervsaktive alder opnår og fastholder tilknytning til arbejdsmarkedet.

Vækst og jobskabelses-planen omsætter denne målsætning i to langsigtede mål, som videreføres fra de seneste års planer, og som de beskrevne initiativer skal bidrage til at realisere:

1. At skabe vækst for virksomheder i hovedstadsområdet, herunder Frederiksberg
2. At skabe flere job for frederiksbergborgere på Frederiksberg og i hovedstadsområdet.

## Fokusområder

Den overordnede ambition med planen Vækst og jobskabelse er at skabe sammenhæng mellem målsætninger og indsatser rettet mod vækst og jobskabelse. Den strategiske tilgang om ”Job i fokus” går på tværs af hele Arbejdsmarkedsafdelingens arbejde med ledige borgere, og vil i den kommende periode i særlig grad blive udfoldet og udviklet på følgende fire fokusområder:

1. Virksomheds- og rekrutteringsservice
2. Internationalisering
3. Iværksætter og digitalisering
4. Social og bæredygtig vækst

Kernen i Jobcenterets virksomhedsrettede indsats i genopretningsfasen vil være den samme som hidtil, nemlig effektiv og vidensbaseret virksomheds- og rekrutteringsservice.

Med en gradvis genåbning af en række erhvervmæssige aktiviteter og stigende efterspørgsel efter arbejdskraft er fokus på at tilbyde virksomhederne en bred vifte af rekrutteringsmuligheder, der kan imødekomme behovet for arbejdskraft, og samtidig at understøtte med tiltag, der kan afbøde de økonomiske udfordringer, der fortsat præger virksomhederne. Det vil

bestå af en aktiv opsøgende virksomhedskontakt med tilbud om støttede virksomhedstilbud forud for ordinær beskæftigelse, rekruttering til ordinær beskæftigelse, samt behov for evt. hjælp til arbejdsfordeling og opkvalificering i forbindelse med varslingsager. Et vigtigt undertema i den sammenhæng er potentialet i international arbejdskraft.

Andre vigtige temaer, som også ligger i fortsættelse af de seneste års planer, er fokus på iværksætterier samt rådgivning af virksomheder, der arbejder med bæredygtighedsdagsordenen. Her giver kommunens samarbejde med uddannelsesinstitutioner unikke muligheder for at styrke iværksætterkulturen og lysten til at starte virksomhed. Og det høje uddannelsesniveau og den høje ledighed blandt akademikere i kommunen medfører et stærkt fokus på – og potentiale for – iværksættere inden for vidensservice og digitalisering.

Input fra det lokale og regionale erhvervsliv til det endelige planudkast

Ved udarbejdelsen af Vækst og jobskabelse indgår input fra det lokale og regionale erhvervsliv: Dels input fra den direkte virksomhedskontakt, som Jobcenteret løbende har med virksomheder i hele hovedstadsregionen, dels input fra fora og netværk med deltagelse af det lokale og regionale erhvervsliv, herunder særligt Advisory Board Frederiksberg på beskæftigelsesområdet og Frederiksberg Kommunes Erhvervsråd.

På grund af coronasituationen er det årlige fællesmøde mellem arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget og Advisory Board Frederiksberg på beskæftigelsesområdet blevet udsat fra 2. kvartal 2020 til efteråret 2020, og det har derfor ikke været muligt for Advisory Boardet at give input til planudkastet, jf. AUU 27. april 2020, pkt. 31. Planudkastet er dog som sædvanlig udarbejdet med relevant input fra virksomheder, organisationer mv. gennem Arbejdsmarkedsafdelingens daglige servicering og dialog med disse aktører.

For yderligere at sikre et stærkt virksomhedsperspektiv i planen, herunder særligt i lyset af den alvorlige corona-situation, foreslår forvaltningen, at planudkast til ”Vækst og jobskabelse på Frederiksberg 2021-2024” sendes i høring i Erhvervsrådet til rådets møde den 16. juni 2020. Derefter vil revideret planudkast blive forelagt arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget til endelig godkendelse i efteråret 2020.

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 8. juni 2020.

## **Bilag**

Bilag 1 - Udkast Vækst og jobskabelse på Frederiksberg 2021

# Punkt 45: Unge godt på vej 2021-2024

15.20.00-P00-3-20

## Resume

Målgruppeplanen for uddannelse og beskæftigelse til unge på Frederiksberg, Unge godt på vej, er en fire-årig plan. Planen revideres årligt med henblik på at sætte retningen for kommunens ungeindsats samt beskrive indsatsområder og prioriteringer. Målgruppeplanen Unge godt på vej fungerer sammen med den årlige Beskæftigelsesplan og planen 'Vækst og Jobskabelse på Frederiksberg' som strategiplaner, der udstikker retning for det samlede beskæftigelsesområde i Frederiksberg Kommune.

I sagen forelægges resultatrapport på ungeområdet, der er opfølgningen på målene i dette års målgruppeplan, samt et første oplæg til Unge godt på vej 2021-2024. Unge godt på vej 2021-2024 fortsætter den strategiske retning og udgør endvidere et første bud på, hvordan en målrettet ungeindsats kan understøtte målopfyldelse. Sagen forelægges til godkendelse.

## Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget

1. tog resultatrapporten på ungeområdet, jf. bilag 1, til efterretning,
2. drøftede første oplæg til "Unge godt på vej 2021-2024", jf. bilag 2,
3. godkendte, at sagen oversendes med henblik på drøftelse i undervisningsudvalget, og
4. godkendte, at udkast til endelig plan forelægges for arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget til godkendelse i efteråret 2020.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager resultatrapporten på ungeområdet, jf. bilag 1, til efterretning,
2. drøfter første oplæg til "Unge godt på vej 2021-2024", jf. bilag 2,
3. godkender, at sagen oversendes med henblik på drøftelse i undervisningsudvalget, og
4. godkender, at udkast til endelig plan forelægges for arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget til godkendelse i efteråret 2020.

## Sagsfremstilling

Baggrund

Størstedelen af de unge på Frederiksberg klarer sig godt - de tager en uddannelse og kommer på arbejdsmarkedet. En mindre gruppe unge har dog brug for en ekstra indsats for at komme videre i uddannelse og på arbejdsmarkedet, og der har gennem de sidste år været stort politisk fokus på ungeindsatsen, både nationalt og på Frederiksberg. Det store politiske fokus i Frederiksberg Kommune, er afspejlet i den strategiske prioritering af ungeindsatsen, hvor bl.a. Ungecentret er etableret til at støtte op om dette.

Den fælles kommunale ungeindsats på Frederiksberg, der bundes i national lovgivning fra 2017, hvormed kommunerne fik det entydige ansvar for de unge, sikres med den helhedsorienterede indsats for unge på tværs af kommunen via Ungecentret. Formålet med Ungecentret er at skabe én indgang til kommunen for de unge samt understøtte det tværgående samarbejde. Det betyder, at flere af de enheder, som arbejder med unge, er samlet under samme tag, herunder Jobcentret, uddannelsesvejledningen, virksomhedsindsatsen og Socialafdelingen. Derudover arbejdes der tæt tværgående med blandt andet Familieafdelingen, Sundhedscentret, de boligsociale indsatser og Frederiksberg Kommunes Rådgivningscenter om stoffer og alkohol (FKRC).

Ungeindsatsen i Frederiksberg Kommune tager afsæt i, at alle unge ønsker at skabe sig en god tilværelse ved at uddanne sig, arbejde, forsørge sig selv og bidrage til samfundet. Den overordnede strategi er "Job i fokus", hvilket vil sige, at der i ungeindsatsen er fokus på, at der så vidt muligt skal være en tæt sammenhæng til de kompetencer og professioner, som arbejdsmarkedet efterspørger. Dette gælder også når de unge skal vælge uddannelse, og det sker derfor dels i forhold til vejledningen af de unge i forhold til valg af uddannelser, der øger deres muligheder for beskæftigelse, dels gennem den virksomhedsrettede indsats.

I det følgende beskrives først de overordnede målsætninger og generel status herfor. Afsnittet afsluttes med en status for ungeområdet i lyset af coronasituationen. Den generelle status uddybes i resultatrapporten, der er vedlagt som bilag 1.

Dernæst beskrives de mulige udviklingsspor og sammenhænge i den fremadrettede ungeindsats. Dette udfoldes yderligere i første udkast til målgruppeplanen, der er vedlagt som bilag 2. Afslutningsvis beskrives processen frem mod den endelige målgruppeplan for 2021.

#### Mål og status

Målgruppen for ungeindsatsen er unge i aldersgruppen 13-29 år. Kernen i indsatsen for den samlede målgruppe overordnet set, består i uddannelsesvejledning og fastholdelse for den yngre del af målgruppen – og beskæftigelses- og uddannelsesrettede indsats for den ældre del af målgruppen.

Ambitionen med ungeindsatsen på Frederiksberg er, at flest mulig unge skal gennemføre en uddannelse, da det i vid udstrækning er en forudsætning for at klare sig godt videre i livet og er et vigtigt skridt på vejen til varig beskæftigelse.

Frederiksberg Kommune er ambitiøs i forhold til de mål der sættes for ungeindsatsen. Der arbejdes med tre strategiske og langsigtede mål, der understøtter den overordnede strategi om job i fokus.

1. Færrest mulige unge på offentlig forsørgelse
2. Flest mulige unge gennemfører en ungdomsuddannelse
3. Alle 25-årige skal have gennemført en uddannelse, være i uddannelse eller være i beskæftigelse

#### Opfølgning på ungeindsatsen for 2019

Unge godt på vej revideres årligt og der bliver fulgt op på målsætningerne med Ungeopfølgningen/resultatrapporten, ligesom der administrativt følges op løbende. På baggrund af dette foretages udvikling af nye indsats, justeringer af nuværende indsats, og afvikling af de indsats, der har vist sig ikke at have en effekt i forhold til at understøtte den overordnede strategi om job i fokus.

Ungegruppen har gennem en længere årrække været politisk prioriteret og følges med en årlig opfølgning.

Resultatrapporten (bilag 1) følger således op på de mål, der er beskrevet i ”Unge godt på vej – Plan for uddannelse og beskæftigelse til unge på Frederiksberg 2020-2023”, der blev behandlet i udvalget den 6. maj 2019 (pkt. 31). Det er første gang der følges op, hvor de nationale målsætninger om andelen af 25-årige med en ungdomsuddannelse i hhv. 2020, 2025 og 2030 er medtaget, og ligeledes er det første gang, der rapporteres på den nationale målsætning om halvering af størrelsen på gruppen af unge op til 25 år uden tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelse.

Den sidstnævnte gruppe af unge er den, der også betegnes som ”restgruppen”. Der er ikke historiske data tilgængelige i et omfang, der gør det muligt at beskrive den hidtidige udvikling særlig grundigt. Der pågår en proces i forhold til styrkelse af dataspor, hvor data fra Ungecenterets fagsystem vil danne grundlag for en mere fyldestgørende opfølgning. Her bliver det muligt at se på parametre som fx afgang fra- og tilgang til gruppen. Målopfølgningen på de nye mål skal derfor læses med det forbehold, at der ved fremtidige opfølgninger vil komme yderligere data til, der vil kunne validere de prognoser der vurderes på.

Det samlede overblik er, at Frederiksberg Kommune fortsat har gode resultater, både når det drejer sig om andelen af unge på offentlig forsørgelse i forhold til sammenlignelige kommuner, og når det handler om andelen af unge, der forventes at gennemføre en ungdomsuddannelse.

Unge godt på vej 2021-2024 indeholder 3 mål og 11 delmål, hvoraf de 5 er opfyldt, de 4 er markeret med delvist opmærksomhed, og hvor 2 ikke opfylder målet og dermed er opmærksomhedspunkter.

I denne opfølgning er andelen af unge på offentlig forsørgelse ikke længere et opmærksomhedspunkt i forbindelse med en konkretisering af målsætningen. Målsætningen er, at andelen af unge på offentlig forsørgelse ikke må overstige 5 procent, og dette er opfyldt. Gennemsnittet i klyngen er på 7,3 procent. Når der ses på de nye data vedrørende forudsigelser på mål opfyldelse, vurderes det som sandsynligt, at målene opfyldes. Forudsætningerne kan dog ændre sig og der er derfor delvist opmærksomhed på dette delmål. Datagrundlaget for opfølgningen vil som angivet blive styrket over tid.

Langtidsledige unge er blevet et opmærksomhedspunkt, hvilket er i tråd med udviklingen generelt nationalt (jf. effektrapporten for 1. kvartal 2020 forelagt arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 27. april 2020, pkt. 32). Andelen af 1. prioritetssøgninger til erhvervsuddannelser er fortsat et opmærksomhedspunkt.

I det følgende gives en status på de mål, der ikke er opfyldt.

Særlige opmærksomhedsområder

Langtidsledighed: Målet er, at andelen af langtidsledige unge skal falde med 5 procent om året. I januar 2020 er der 2,3 procent langtidsledige unge i Frederiksberg Kommune. Dette er stadig under både lands- og klynge gennemsnittet, der er på hhv. 5,4 og 4,1 procent i januar 2020.

I januar 2019 var andelen på 1,6 procent, hvilket er den laveste opgjorte andel siden i hvert fald januar 2016. Andelen steg allerede i juli 2019 til 2,3 procent. Der har således ikke været nogen stigning siden sidste opfølgning. Andelen har fulgt lands- og klynge gennemsnittet, dog er landsgennemsnittet steget med 0,1 procentpoint siden juli 2019, hvor andelen i Frederiksberg Kommune har været stabil. Der er således fortsat behov for fokus på at nedbringe langtidsledighed gennem særlige beskæftigelsesrettede indsatser i forhold til sårbare unge, jf. eksempelvis IPS-konsulenten.

Erhvervsuddannelse: Målet om at mindst 10 procent af de unge vælger en erhvervsuddannelse som deres 1. prioritet viser, at unge i Frederiksberg Kommune i højere grad vælger en gymnasial uddannelse frem for en erhvervsuddannelse. Således søger 8 procent af 9. og 10. klasselever bosat i Frederiksberg Kommune en erhvervsuddannelse som 1. prioritet. Der er derfor fortsat behov for en særlig indsats i forhold til dette mål. Der har været et fald i andelen af 1. prioritetsansøgninger både til erhvervs- og gymnasiale ungdomsuddannelser og en stigning i øvrige, der blandt andet dækker over FGU (jf. særskilt rapportering om status på FGU Hovedstaden forelagt arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 17. februar 2020, pkt. 18)

Mål		Status 1/2018 (maj)	Status 2/2018 (nov.)	Status 1/2019 (maj)	Status 2/2019 (nov)	Status 2020
<b>Beskæftigelse</b>						
Offentlig forsørgelse	Færrest muligt unge i Frederiksberg Kommune skal modtage offentlig forsørgelse. Andelen må ikke overstige 5 procent.	✓	✓	✓	✗	✓
Langtidsledighed	Frederiksberg Kommune skal reducere antallet af unge, der er mere end seks måneder på offentlig forsørgelse men 5 procent om året.	✗	!	✓	✓	✗
Ikke-uddannelsesparate elever på offentlig forsørgelse	Andelen af ikke-uddannelsesparate elever, der har modtaget offentlig forsørgelse hhv tre og fire år efter afgangseksamen skal falde.	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Uddannelse</b>						
Igangværende ungdomsuddannelse	Andelen af en ungdomsårgang, der er i gang med en ungdomsuddannelse 15 måneder efter endt grundskole skal være højere end landsgennemsnittet.	!	!	!	*	✓
Erhvervsuddannelse	Mindst 10 procent vælger en erhvervsuddannelse som 1. prioritet.	✗	✗	✗	*	✗
Ikke-uddannelsesparate elever med ungdomsuddannelser	Andelen af en årgang ikke-uddannelsesparate elever som er i gang med eller har gennemført en ungdomsuddannelse hhv. tre og fire år efter afgangseksamen skal øges.	!	✓	✓	✓	✓
<b>Uddannelse</b>						
Andel 25-årige der har gennemført en ungdomsuddannelse	I 2020 skal mindst 85 procent af de 25-årige have gennemført en ungdomsuddannelse (Frederiksberg-målsætning)	-	-	-	-	!
	I 2025 skal mindst 85 procent af de 25-årige have gennemført en ungdomsuddannelse (Frederiksberg-målsætning)	-	-	-	-	✓
	I 2030 skal mindst 85 procent af de 25-årige have gennemført en ungdomsuddannelse (Frederiksberg-målsætning)	-	-	✓	*	!
Andelen af unge op til 25 år som ikke har tilknytning til arbejdsmarkedet skal være halveret	I 2025 skal andelen af unge op til 25 år som ikke har tilknytning til arbejdsmarkedet være reduceret med 25 procent	-	-	-	-	!
	I 2030 skal andelen af unge op til 25 år som ikke har tilknytning til arbejdsmarkedet være halveret	-	-	-	-	!

- angiver, at der på opgørelsestidspunktet ikke forefandt data.

\* angiver at der ikke forefindes nye data i forhold til den forudgående opfølgning, og der derfor ikke er gjort ny status på målet

Situationen på arbejdsmarkedet som følge af corona-krisen

Nedlukningen af samfundet i foråret 2020 som følge af Corona-krisen og den gradvise genåbning har vendt op og ned på hele samfundsøkonomien og dermed også påvirket ungeindsatsen, bl.a. gennem nedlukning af skoler og erhvervsskoler, påvirkning af muligheden for erhvervspraktik, virksomhedernes ændrede behov for arbejdskraft, en generel højere bruttoledighed mv.

Udviklingen på Frederiksberg følger landstendensen bl.a. med en stigning i dagpengemodtagere og et fald i nyopslåede stillinger. Det er endnu vanskeligt at forudsæ situationen på arbejdsmarkedet, og i hvilken grad denne påvirker de unges mulighed for at gennemføre en uddannelse, være i uddannelse eller i beskæftigelse, og dermed sikre, at færrest mulige

unge er på offentlig forsørgelse. Dette er et væsentligt forbehold i et flerårigt genopretningsperspektiv i forhold til vurderingen af de forventede udviklingsspor i ungeindsatsen.

Med forekomsten af coronapandemien har også ungeindsatsen måtte iværksætte særlige indsatser for at mindske de negative følgevirkninger, særligt ift. gruppen af ledige udsatte unge mennesker, da corona-krisen berør borgere med de korteste eller ingen uddannelse mest, hvilket kendetegner målgruppen af udsatte unge, der således forventeligt påvirkes hårdere end gruppen af unge i uddannelse eller fast beskæftigelse. Der er både ved krisehåndtering og ved genopretning efter corona fortsat fokus på:

- Uddannelsesvejledning og fastholdelsesindsatser ift. unge i uddannelse. Fastholde tilknytning til uddannelse
- Kontakt til de resourcesvage unge, via vejledere og koordinerende sagsbehandlere
- Mindske ledighed og sikre de unges fremtidige plads på arbejdsmarkedet, herunder målrettede rådgivningen ift. relevante branchespor
- Den erhvervsrettede indsats, herunder sikre praktikpladser i erhvervsuddannelser samt gennemførelse af erhvervspraktik for 8. klasserne

Der forventes en vis grad af uforudsigelighed i udviklingen i 2020 og det er derfor afgørende at kunne håndtere opståede udfordringer med fleksible tilpasninger og justeringer af indsatser. Der vil særligt være fokus på krisehåndtering på denne side af sommerferien og særligt fokus på genopretning i 3. og 4. kvartal 2020.

Den generelle indsats til at mindske de langsigtede negative følgevirkninger af corona er udfoldet i planudkastet ”Vækst og jobskabelse på Frederiksberg 2021” der forelægges arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 8. juni 2020.

#### Udviklingsspor

Selvom der er visse specifikke opmærksomhedspunkter, som beskrevet ovenfor, så klarer Frederiksberg Kommune sig generelt godt sammenlignet med klyngen og nationalt. Dette skyldes i høj grad den strategiske, agile og fremsynede generelle ungeindsats, bl.a. med etablering af Ungecentret, der understøtter de overordnede ambitioner i ungeindsatsen.

Unge godt på vej indeholder årligt flere udviklingsspor, der skal understøtte en fortsat stærk ungeindsats, så den gode udvikling fortsættes, og flere unge kommer i uddannelse og beskæftigelse. Siden godkendelse af målgruppeplanen for 2020 er de beskrevne indsatser blevet implementeret og gennemført, og nye indsatser er udviklet.

To indsatser, der retter sig mod sårbare unge, hhv. erhvervsplaymaker og støtte til udsatte unge (IPS), udløber med udgangen af 2020. Sidstnævnte har været bevilget midlertidigt i såvel budget 2015 som budget 2018, mens initiativet vedr. erhvervsplaymaker blev bevilget som en ny indsats i budget 2019. For at understøtte de strategiske målsætninger i Unge godt på vej og følge op på de særlige opmærksomhedspunkter, som resultatrapporten har vist, er der en række øvrige udviklingspotentialer og fokusområder i ungeindsatsen på Frederiksberg. Der peges på nedenstående udviklingsspor for en styrket sammenhængende og koordineret ungeindsats:

1. En yderligere styrkelse af det erhvervsrettede spor
2. Styrket indsats for ikke-uddannelsesparate elever i grundskolen
3. Styrkelse af dataspor på ungeområdet
4. Styrket samarbejde og koordinering på tværs af børne- og voksenområdet

Den endelige forelæggelse af Unge godt på vej 2021 vil indeholde en udfoldet beskrivelse af de særlige fokusområder inkluderende de politiske prioriteringer i Budget 2021-2024.

#### Videre proces for godkendelse af Unge godt på vej 2021-2024

Sagen giver status på aktuelle mål og igangværende indsatser via resultatrapporten om unge (vedlagt som bilag 1). Endvidere forelægges første planudkast til ’Unge godt på vej 2021-2024’ med henblik på en første drøftelse i udvalget (vedlagt som bilag 2). I 4. kvartal forelægges et samlet strategisk planudkast for 2021, der bygger videre på og samler op på indsatsområder og pejlemærker fra dette første oplæg til målgruppeplanen samt på de politiske og strategiske beslutninger, fra det på det tidspunkt netop vedtagne budget. Derved opnås en tættere tidsmæssig sammenhæng mellem planen og den periode, den skal gælde for, da det giver mulighed for, at planen kan indoptage og afspejle de politiske og strategiske beslutninger fra det netop vedtagne budget.

Der har de seneste år været tradition for gode fælles drøftelser på tværs af arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget og undervisningsudvalget, og der er via disse fælles drøftelser oparbejdet et godt kendskab til hinandens ressortområder. Dette udvidede tværgående kendskab til den fælles målgruppe, og dermed det fælles fundament, er grundlaget for en

videresendelse af planudkastet til drøftelse i undervisningsudvalget mhp. at eventuelle bemærkninger kan indgå i den fortsatte drøftelse i arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget i 4. kvartal 2020.

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser. En evt. videreførelse af de midlertidige bevillinger (jf. ovenfor) forudsættes drøftet i forbindelse med arbejdet med budget 2021, koordineret med andre midlertidige bevillinger på udvalgets ramme, der udløber med 2020. Forvaltningen udarbejder et samlet oplæg hertil, inklusive en evaluering af de pågældende indsatser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 8. juni 2020.

## **Bilag**

Bilag 1 - Resultatrapport på ungeområdet maj 2020

Bilag 2 - Unge godt på vej 2021-2024

# Punkt 46: Afrapportering af klager på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område 2019

00.00.00-K00-1-19

## Resume

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget får en gang årligt forelagt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager. Afrapporteringen omfatter klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager) og centralt modtagne klager over sagsbehandlingen stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør eller arbejdsmarkedschef (formalitetsklager). Denne sag vedrører klager afsluttet i 2019.

## Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget

1. tog sagen til efterretning, idet udvalget fastholder fokus på at følge udviklingen tæt, herunder vedr. sygedagpengesager, og
2. godkendte, at sagen sendes til Handicaprådet til orientering.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager sagen til efterretning og
2. godkender, at sagen sendes til Handicaprådet til orientering.

## Sagsfremstilling

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget får en gang årligt forelagt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager. Disse årlige sager er et led i arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på udvalgets område.

Det bemærkes, at det politiske tilsyn fordeler sig på tre kategorier: Revisionstilsyn, praksistilsyn og øvrigt tilsyn, jf. ”Redegørelse for sagsbehandlingens kvalitet på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område” (MAG 9. marts 2020 punkt 97). Eksempler på udvalgssager i kategorien revisionstilsyn er de årlige revisionsberetninger, decisionsskrivelser fra ministerierne og eventuelle fokusrevisioner. Kategorien praksistilsyn indeholder blandt andet nærværende sag om afrapportering af klager, de halvårslige sager om remonstration af sager om førtidspension og eventuelle praksisundersøgelser. Kategorien øvrigt tilsyn dækker blandt andet over orienteringssager om implementering af ny lovgivning, KBS-spørgsmål mv.

De årlige sager om afrapportering af klager omfatter både klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager, dvs. klager over afgørelser truffet af forvaltningen) og centralt modtagne klager (formalitetsklager, dvs. klager over sagsbehandlingen/kommunens service stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør eller arbejdsmarkedschef).

Denne afrapportering vedrører klager, der er afsluttet i 2019.

Det samlede antal klager for 2019 og 2018 er:

År	2019	2018
Realitetsafgørelser fra Ankestyrelsen	245	376
Centralt modtagne formalitetsklager	52	150

Arbejdsmarkedsafdelingen behandler og håndterer hver dag en lang række telefoniske og personlige henvendelser, ligesom der træffes et stort antal afgørelser. Antallet af klager skal derfor holdes op imod denne daglige indsats med berøring til mange borgere på forskellig vis.

Den enkelte klages årsag og resultat er vist skematisk i bilag 1 og 2. Denne form gør det muligt at danne sig overblik over fremtrædende klagepunkter på de enkelte hovedområder, samt om klagerne fx har givet anledning til beklagelse eller indskærpelse af praksis i de pågældende enheder.

Derudover angives i bilag 3 en skematisk oversigt over resultatet af klager vedrørende centralt modtagne formalitetsklager omhandlende kategorien service.

I det omfang, der i øvrigt måtte opstå sager, som vedrører kvaliteten af forvaltningens sagsbehandling, fx på baggrund af principielle praksisændrende afgørelser fra domstolene eller Ankestyrelsen eller i forbindelse med sager af særlig aktualitet, bliver udvalget orienteret særskilt herom.

#### Formål med klagebehandling

De primære formål med klagesagsbehandlingen er:

- at sikre en korrekt og kvalificeret behandling af sagerne, herunder foretage relevant tilpasning af praksis i forhold til Ankestyrelsens afgørelser.
- at sikre en lærings- og evalueringskultur, herunder en god dialog og kommunikation med borgerne, således at formalitetsklager i videst muligt omfang undgås både i forhold til den konkrete borger, og desuden for at tiden og ressourcerne kan koncentreres om kerneopgaven.

Med hensyn til den gode borgerdialog bemærkes det, at der forud for og i forbindelse med ”Redegørelse for sagsbehandlingens kvalitet på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område” (MAG 9. marts 2020 punkt 97) er iværksat og truffet beslutning om en række tiltag med ekstern bistand, som har til formål at sikre en højere grad af målrettet kommunikation og forventningsafstemning med borgerne om rammerne og betingelserne i beskæftigelsesindsatsen. Disse tiltag vil dermed yderligere understøtte den gode lærings- og evalueringskultur, og det er forventningen, at tiltagene på sigt vil have en positiv effekt på omfanget og karakteren af realitets- og formalitetsklager.

#### Realitetsklager behandlet af Ankestyrelsen

Ankestyrelsen træffer afgørelse i sager, hvor en borger har klaget over kommunens afgørelse (realitetsklage), og hvor kommunen ikke giver borgeren fuldt medhold i klagen. På Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område Det drejer det sig fx om klager over afgørelser vedrørende bevilling af kontanthjælp eller enkeltydelser.

Ankestyrelsen har behandlet 245 klagesager på Arbejdsmarkedsafdelingens område i 2019. Af de 245 sager er 178 stadfæstet, 44 er ændret og 23 er hjemvist til fornyet behandling i kommunen. Til sammenligning behandlede Ankestyrelsen i 2018 376 klagesager. Der er således sket et markant faldt i antallet af realitetsklager svarende til næsten 35 %, herunder særligt ift. sygedagpengeloven, aktivloven og lov om aktiv beskæftigelsesindsats. Der henvises til tabel 1 i bilag 1.

Stadfæstelsesprocent i 2019 er på 73 pct., mens den i 2018 var på 67 pct. Landsgennemsnittet for 2019 er på 73 pct.

Ændringsprocenten i 2019 er på 18 pct., mens den i 2018 var på 23 pct. Landsgennemsnittet for 2019 er på 16 pct.

Stadfæstelsesprocenten er således steget (6 procentpoint), mens ændringsprocenten er faldet (5 procentpoint). Samlet set viser stadfæstelsesprocenten og ændringsprocenten for 2019 fortsat, at lovgivningen generelt bliver fulgt, og at der i langt de fleste sager bliver truffet korrekte afgørelser med fyldestgørende begrundelser.

Hjemvisningsprocenten i 2019 er på 9 pct., mens den i 2018 var på 10 pct. Landsgennemsnittet for 2019 er på 11 pct.

Hjemvisningsprocenten er således faldet lidt (1 procentpoint) fra 2018 til 2019, og ligger også lidt under landsgennemsnittet (2 procentpoint).

Samlet set ligger resultatet for Ankestyrelsens behandling af klagesager på Arbejdsmarkedsafdelingens område således nogenlunde på niveau med resultatet på landsplan.

Arbejdsmarkedsafdelingen har gennem de seneste år generelt haft et øget fokus på borgernes retssikkerhed. Ligesom der igennem en periode har været et målrettet fokus bl.a. på at optimere håndhævelsen af reglerne om rådighed og sanktioner på kontanthjælpsområdet bl.a. via SIA, der er en centralt enhed, som håndterer rådighedssanktioner.

Faldet i antallet af klager har været særligt højt på afgørelser vedr. formue, tilbagebetaling af løbende hjælp og sanktioner. Dette skyldes primært, at der i 2018 grundet en it-systemfejl har været et efterslæb af behandling af klagesager i Ydelsescentret således, at sager der skulle have været behandlet i 2017 først blev behandlet i 2018. Dette efterslæb har nu udlignet sig, således at sagerne ikke figurerer i klagesagsaf rapporteringen i 2019.

Forvaltningen hæfter sig ved, at Arbejdsmarkedsafdelingens afgørelser i langt de fleste tilfælde bliver stadfæstet i Ankestyrelsen, ligesom omfanget af stadfæstelser og ændringer ligger nogenlunde på niveau med landsgennemsnittet.

Forvaltningen vil fortsat arbejde målrettet med kvaliteten i afgørelserne, herunder de konkrete og individuelle begrundelser samt at få minimeret hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen. Dette er både af hensyn til borgerne, som ved hjemvisninger må vente længere tid på at få en endelig afgørelse i deres sag, og af hensyn til ressourceforbruget i forvaltningen.

Det bemærkes afslutningsvis, at det ikke er et mål i sig selv at undgå at afgørelser bliver påklaget til eller ændret i Ankestyrelsen, da praksis i mange tilfælde fastlægges gennem Ankestyrelsens prøvelse af forvaltningens skøn i konkrete sager. Det er derfor en vigtig del af forvaltningens arbejde med klagesager at medvirke til at afklare tvivlsspørgsmål vedrørende lovfortolkningen på de enkelte områder.

Der henvises til bilag 1 for en uddybende gennemgang af klagesager behandlet i Ankestyrelsen.

#### Centralt modtagne formalitetsklager

De centralt modtagne klager (formalitetsklager) er stilet til borgmester, direktør, udvalgsformand eller arbejdsmarkedschefen og angår fx ønske om at skifte sagsbehandler eller lang sagsbehandlingstid.

Der er modtaget 52 centrale klager i 2019 på Arbejdsmarkedsafdelingens område.

Til sammenligning blev der i 2018 modtaget 150 centrale klager. I de 52 klager er indregnet borgere, som klager flere gange, således at én borger, der fx klager to gange, er opgjort som to klager. Antallet af klager vurderes at være relativt lavt sammenholdt med tallet for forvaltningens sager og den samlede mængde kontakt med borgere.

Det bemærkes i forhold til faldet i antallet af centralt modtagne formalitetsklager fra 2018 til 2019, at der særligt for 2018 var én enkelt borger, der har genereret et ualmindeligt højt antal formalitetsklager. I de 103 af de i alt 150 formalitetsklager på arbejdsmarkedsområdet i 2018 var der således personsammenfald. Det bemærkes i forlængelse heraf, at antallet af centralt modtagne klager i 2019 ligger på niveau med det relativt lave antal klager i 2017.

Derudover vurderer forvaltningen helt overordnet, at der ikke kan peges direkte på årsager, der med sikkerhed har betydning for eventuelle udsving i antallet af klagesager fra år til år. Det er vigtigt at være opmærksom på, at udsving både kan skyldes tilfældigheder, ændringer i forvaltningens administration som følge af lovændringer eller det forhold, at enkelte borgere (gengangere) klager flere gange vedrørende samme emne. Forvaltningen har desuden et øget fokus på at adskille generelle henvendelser fra borgere og egentlige klager, således at kun egentlige klager er medtaget i klagesagsstatistikken.

Forvaltningen vil fortsat have fokus på klagesagshåndtering i den enkelte enhed, herunder god kommunikation og dialog med borgerne. På den måde forventer forvaltningen at kunne holde antallet af klager og gengangere blandt klagerne på et minimum.

Forvaltningen vil således fortsætte indsatsen i forhold til de centralt modtagne formalitetsklager og anvende klagerne som et værdifuldt oplysnings- og læringsgrundlag både på centralt og decentralt niveau.

Der henvises til bilag 2 og 3 for en uddybende gennemgang af de centralt modtagne klager.

Det foreslås, at denne afrapportering af klagesagsbehandling på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets området ligesom tidligere sendes til Handicaprådet til orientering.

Vedlagte tre bilag indeholder henholdsvis afrapportering af klager behandlet i Ankestyrelsen (bilag 1) og centralt modtagne klager, som er færdigbehandlet i forvaltningen i 2019 (bilag 2) samt centralt modtagne klager, som har omhandlet service (bilag 3).

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 15. juni 2020.

## **Bilag**

Bilag 1 - AUU Afrapportering klage behandlet i Ankestyrelsen 2019

Bilag 2 - AUU Afrapportering over centralt modtagne klager 2019

Bilag 3 - AUU Afrapportering af centrale klager - service

# **Punkt 47: Evaluering af fremskudt sagsbehandling for udsatte og hjemløse over 30 år**

27.00.00-P20-3-16

## **Resume**

Udsatte og hjemløse Frederiksbergborgere over 30 år er typisk præget af komplekse problemstillinger, herunder ofte psykisk sygdom og misbrug. Der er derfor tale om en målgruppe, som bedst nås gennem en fleksibel, koordinerende og fremskudt myndighedsindsats, som kan udføre sagsbehandlingen, der hvor borgeren befinder sig. I budgettet for 2015 blev der afsat en midlertidig bevilling til at afprøve fremskudt sagsbehandling for udsatte og hjemløse Frederiksbergborgere over 30 år. Bevillingen blev givet i en treårig periode (2015 – 2017) til en fremskudt sagsbehandler i Jobcentret og en fremskudt sagsbehandler i Socialafdelingen. Der blev i budgettet for 2018 igen afsat en midlertidig bevilling i tre år (2018 – 2020) til en fremskudt sagsbehandler i Jobcentret og en fremskudt sagsbehandler i Socialafdelingen.

Denne evaluering beskriver de seneste erfaringer med og effekten af Frederiksberg Kommunes fremskudte sagsbehandling overfor udsatte og hjemløse Frederiksbergborgere over 30 år.

## **Beslutning**

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget tog evalueringen til efterretning og opfordrede til at anlægge en investeringstilgang i det videre forløb.

## **Indstilling**

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget tager evalueringen til efterretning.

## **Sagsfremstilling**

### **Baggrund**

Udsatte og hjemløse Frederiksbergborgere over 30 år er typisk præget af komplekse problemstillinger, herunder ofte psykisk sygdom og misbrug. Situationen omkring borgeren kan være kaotisk, og borgerne kan have svært ved at overholde aftaler samt benytte det etablerede system. Der er derfor tale om en målgruppe, som bedst nås gennem en fleksibel, koordinerende og fremskudt myndighedsindsats, som kan udføre sagsbehandlingen, der hvor borgeren befinder sig.

I budgettet for 2015 blev der afsat en midlertidig bevilling til at afprøve fremskudt sagsbehandling for udsatte og hjemløse Frederiksbergborgere over 30 år. Bevillingen blev givet i en treårig periode (2015 – 2017) til en fremskudt sagsbehandler i Jobcentret og en fremskudt sagsbehandler i Socialafdelingen.

Socialudvalget (pkt. 30) og arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget (pkt. 30) fik på mødet den 8. maj 2017 forelagt en evaluering af den fremskudte indsats. Evalueringen viste, at fremskudt sagsbehandling på både social- og beskæftigelsesområdet er afgørende for at etablere kontakt til og iværksætte indsatser overfor udsatte og hjemløse Frederiksbergborgere over 30 år. Der blev i budgettet for 2018 igen afsat en midlertidig bevilling i tre år (2018 – 2020) til en fremskudt sagsbehandler i Jobcentret og en fremskudt sagsbehandler i Socialafdelingen.

Denne evaluering beskriver de seneste erfaringer med og effekten af Frederiksberg Kommunes fremskudte sagsbehandling overfor udsatte og hjemløse Frederiksbergborgere over 30 år. Den fremskudte sagsbehandler i Jobcentret iværksætter beskæftigelsesrettede indsatser med udgangspunkt i Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB). Indsatserne omhandler målrettet opkvalificering, aktivering, mentorforløb eller afklaring med henblik på, at borgers sag forelægges rehabiliteringsteamet, der vurderer om borgeren skal indstilles til ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension.

De fremskudte sagsbehandlere i Socialafdelingen udreder den enkelte borger på gaden, på herberg eller kvindekrisecenter og iværksætter indsatser med udgangspunkt i Serviceloven. Det involverer udarbejdelse af en handleplan i tæt samarbejde med borgeren, etablering af en relevant boligløsning (fx egen bolig med bostøtte eller botilbud), overblik over økonomi, udredning af gældsposter, budgetlægning, oprettelse af NemID, bankkonto, guidning i forhold til andre sager i kommunen og hos politiet, misbrugsbehandling samt psykiatrisk udredning/behandling mv.

Den fremskudte sagsbehandling i Socialafdelingen og Jobcentret koordineres løbende, hvor der er overlap i målgruppe. Nedenfor beskrives de to fremskudte indsatser mere indgående samt effekten heraf i bevillingsperioden, der udløber i 2020.

Fremskudt sagsbehandling med et arbejdsmarkedsrettet perspektiv

Der blev i budgettet for 2018 forlænget en midlertidig bevilling til en sagsbehandler i Jobcentret med henblik på at fortsætte den fremskudte indsats for udsatte og hjemløse over 30 år. Bevillingen udløber ved udgangen af 2020.

#### Målgruppe

Den beskæftigelsesrettede fremskudte indsats er målrettet både hjemløse og udsatte borgere i eget hjem. Det er opholdskommunen, der udbetaler kontanthjælp, da opholdskommunen har handleforpligtelsen. Når hjemløse borgere har ret til at få udbetalt kontanthjælp fra Frederiksberg Kommune, vil de være i målgruppen for en fremskudt beskæftigelsesrettet indsats.

Målgruppen for den fremskudte sagsbehandling i Jobcentret er kommunens mest udsatte aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Der er typisk tale om borgere, som har været på offentlig forsørgelse i en længere årrække, en del fra det 18. år, og som ofte er uden erhvervs erfaring og/eller kompetencegivende uddannelsesbaggrund. Borgere hvor misbrug og psykiatriske diagnoser har et omfang og en tyngde, som gør opkvalificering, etablering og afklaring i forhold til arbejdsmarkedet udfordrende. Borgernes mangeartede og komplekse problemstillinger har en gennemgribende indflydelse på deres generelle funktionsevne og evne til at begå sig i de etablerede hjælpesystemer. De lever som oftest en meget isoleret tilværelse eller i en subkultur eksempelvis misbrugsmiljøet.

I bilag 1 og bilag 2 er vedlagt to anonymiserede casebeskrivelser af borgere, der har modtaget en fremskudt sagsbehandling fra Jobcentret. Bilagene er fortrolige.

#### Indsats

Den fremskudte sagsbehandler i Jobcentret varetager en koordineret sagsbehandling, hvilket er en lovgivningsmæssig mulighed for alle aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Koordinationen af indsatserne omkring borgere med blandt andet Socialafdelingen er central i Jobcentrets fremskudte indsats. Målet for den fremskudte sagsbehandling er at sikre, at hjemløse og udsatte borgere, som har evnerne, ressourcerne og funktionsniveauet, står til rådighed for arbejdsmarkedet og kommer i beskæftigelse. Herudover er målet, at de borgere, som ikke har de fornødne kompetencer og ressourcer i forhold til arbejdsmarkedet, afklares og overgår til det forsørgelsesgrundlag, som de er berettiget til, herunder førtidspension. Det er i den ordinære (ikke fremskudte) beskæftigelsesindsats en udfordring at opnå en stabil kontakt til udsatte og hjemløse borgere med komplekse problemstillinger og hermed at fastholde borgere i beskæftigelsesrettede forløb eller at afklare disse sager i forhold til en vurdering af borgerens arbejdsevne.

Den fremskudte sagsbehandler i Jobcentret har en maksimal sagsstamme på 30, hvilket er en nedsat sagsstamme i forhold til den ordinære sagsbehandling i Jobcentret. Den nedsatte sagsstamme sikrer, at den fremskudte sagsbehandler har den nødvendige tid til at etablere og fastholde kontakt til målgruppen. Den fremskudte sagsbehandler afholder i vid udstrækning samtaler med borgere på herberger i kommunen, i Frederiksberg Have, i opgang eller andre steder, hvor den enkelte føler sig tryk. Herudover følger den fremskudte sagsbehandler ind i mellem borgere til psykiater og læge blandt andet med henblik på afklaring af arbejdsevne mv. Følgeskab kan være nødvendigt for at skabe struktur og sikre, at aftaler bliver overholdt. Den fremskudte sagsbehandler kommunikerer også med borgeren over sms, blandt andet for at påminde om aftaler, og har mulighed for, i forbindelse med møder uden for rådhuset, at købe mad eller drikke til borgeren, når det er nødvendigt for at kunne gennemføre en samtale.

Når en borger afsluttes hos den fremskudte sagsbehandler vil en ny borger inden for målgruppen kunne modtage en fremskudt indsats, således at sagsstammen på 30 borgere løbende fastholdes. Den fremskudte sagsbehandler har siden 2018 afsluttet 15 borgere, heraf 13 mænd og 2 kvinder. De afsluttede borgere har en gennemsnitsalder på 44 år. 7 af de afsluttede 15 borgere opholdte sig på gaden eller herberg ved opstart af forløb hos den fremskudte sagsbehandler. 12 af de 15 borgere er præget af psykiatriske problemstillinger og 11 af de 15 borgere har et misbrug af alkohol og/eller stoffer. 14 af de 15 borgere har modtaget kontanthjælp i over 10 år. 9 af de 15 borgere er afsluttet til førtidspension. 4 af de 15 borgere er fængslet eller flyttet og 1 borger er afsluttet grundet formue. Alle afsluttede borgere, der ikke er flyttet eller fængslet, er hermed afklarede og udredt i forhold til arbejdsevne og videre forløb. Borgere som ellers ville være vanskelige at udrede med en ordinær sagsbehandling. Den fremskudte indsats har typisk en varighed på 12 – 18 måneder, når en borgers arbejdsevne udredes og borgeren afsluttes.

Fremskudt sagsbehandling af sociale indsatser målrettet hjemløse over 30 år

Socialafdelingen har siden 2015 løbende udviklet den samlede fremskudte indsats for kommunens hjemløse under og over 30 år, der tager ophold på herberger, gaden og krisecentre. Der blev i budgettet for 2018 forlænget en midlertidig bevilling til en sagsbehandler i Socialafdelingen med henblik på at fortsætte den fremskudte indsats for udsatte og hjemløse over 30 år. Bevillingen udløber ved udgangen af 2020.

#### Målgruppe

Den fremskudte sagsbehandling i Socialafdelingen er målrettet hjemløse Frederiksbergborgere, der opholder sig på Frederiksberg eller Frederiksbergborgere, der opholder sig midlertidigt i andre kommuner. Ligesom Jobcentret oplever

Socialafdelingen, at målgruppen af hjemløse og udsatte, som er over 30 år, er kendetegnet ved at have meget komplekse sociale problemstillinger, herunder kriminalitet, misbrug og/eller psykisk sygdom, og at disse borgere har behov for koordinerede indsatser på tværs af afdelinger og sektorer.

I vedlagte bilag 3 er en anonymiseret casebeskrivelse af en borger, der har modtaget en fremskudt indsats fra Socialafdelingen. Bilaget er fortroligt.

I januar 2020 blev der ydet en fremskudt indsats over for 146 hjemløse Frederiksbergborgere over 18 år heraf 95 borgere over 30 år. Cirka halvdelen af de 146 borgere opholdte sig på herberg. De resterende opholdte sig på gaden, var indlagt i psykiatrien, var fængslet, opholdte sig på krisecenter eller var udskrevet fra krisecenter til egen bolig. Blandt de 95 hjemløse over 30 år er både borgere i 30'erne, 40'erne og 50'erne. 11 af de 95 borgere er over 60 år. 39 procent af de 95 borgere er psykisk syge og 17 procent har et misbrug. 27 procent har både en psykisk sygdom samt et misbrug. 55 procent er kontanthjælpsmodtagere. Herudover er 15 procent af borgerne præget af andre sociale problemer som fx kriminalitet, ludomani, senfølger af seksuelle overgreb, prostitution, brudte familiebånd (religiøst, kulturelt mv), æresrelaterede konflikter og gæld.

En koordinerende og fremskudt indsats

Den fremskudte sagsbehandling adskiller sig fra "almindelig" sagsbehandling ved at være fleksibel og håndholdt, og foregå "ude i marken". Målet er, at de fremskudte sagsbehandlere har en sagsstamme på maksimalt 25 unge. At sagsbehandleren maksimalt varetager en fremskudt indsats for 25 hjemløse medfører, at der kan fastholdes en tæt kontakt til den udsatte borger med henblik på tæt opfølgning og koordination.

Ifølge Serviceloven § 81 skal Kommunalbestyrelsen tilbyde en særlig indsats til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer. Formålet med indsatsen er:

1. at forebygge, at problemerne for den enkelte forværres,
2. at forbedre den enkeltes sociale og personlige funktion samt udviklingsmuligheder,
3. at forbedre mulighederne for den enkeltes livsudfoldelse gennem kontakt, tilbud om samvær, aktivitet, behandling, omsorg og pleje, og
4. at yde en helhedsorienteret indsats med servicetilbud afpasset efter den enkeltes særlige behov i egen bolig, herunder i botilbud efter lov om almene boliger m.v. eller i botilbud efter denne lov.

Socialafdelingens fremskudte sagsbehandler indeholder det samme sagsflow, som beskrevet i sagen "Redegørelse om kvalitet i sagsbehandlingen på Socialudvalgets område" der blev forelagt Socialudvalget den 2. marts 2020 (Pkt. 14). Det vil sige: Råd og vejledning, udredning (VUM), afgørelse, handleplan og opfølgning.

De fremskudte sagsbehandlere i Socialafdelingen har siden 2015 blandt andet samarbejdet tæt med Hjemløseindsatsen, der laver opsøgende arbejde på gaden, herbergerne Lærkehøj og Lindevangen, Jobcentret, Frederiksberg Kommunes Rådgivningscenter (FKRC), regionens psykiatriske gadeplansteam, frivillige organisationer mv. De fremskudte sagsbehandlere sidder fysisk på herberget Lærkehøj på Frederiksberg hver fredag, og tilbyder en fleksibel og håndholdt indsats til de Frederiksbergborgere, der indskrives på udenbys herberger og krisecentre i hele Danmark. Da der her er tale om mange forskellige herberger og krisecentre rundt omkring i landet, er der en langt større samarbejdsflade, når indsatserne skal koordineres. Den fleksible og håndholdte indsats sikrer, at der etableres en god kontakt til de Frederiksbergborgere, der indskrives på herberger og krisecentre, og at alle tilbydes en § 141 handleplan.

Som det fremgår VIVEs seneste hjemløsetælling foretaget i uge 6 i 2019 er antallet af hjemløse Frederiksbergborgere faldet 31 procent fra 242 i 2017 til 167 i 2019. Det er dog særligt antallet af unge hjemløse (18-24 år) samt gadesovere, der er faldet. Antallet af Frederiksbergborgere der opholdte sig på herberg i uge 6 i henholdsvis 2017 og 2019 på Frederiksberg eller i udenbys kommuner steg herimod ifølge hjemløsetællingen fra 25 til 37. Denne tendens bekræftes af træk i kommunens socialfaglige system Sensus, der viser, at det samlede antal hjemløse Frederiksbergborgere, der tager ophold på herberg steg fra 124 i 2017 til 140 i 2019.

En stigning i antallet af sager fra kvindekrisecentre

I de seneste år har der været en stigning i antallet af kvinder fra Frederiksberg, der tager ophold på krisecenter. Ifølge Servicelovens § 109 skal Kommunalbestyrelsen "tilbyde midlertidigt ophold i boformer til kvinder, som har været udsat for vold, trusler om vold eller tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold. Kvinderne kan være ledsaget af børn, og de modtager under opholdet omsorg og støtte."

Krisecentre er som herberger selvvisiterende, dvs. forstanderen indskrives på vegne af hjemkommunen. Frederiksberg Kommunes opgave er at hjælpe de kvinder, der har været udsat for vold videre i livet. Kvinder der tager ophold på krisecenter skal herudover ifølge Serviceloven have råd og vejledning (Serviceloven § 12) og tilbud om en handleplan

(Serviceloven § 141) under deres ophold. Kommunen er desuden ifølge Servicelovens § 109, stk. 7 forpligtet til at tilbyde koordinerende rådgivning til kvinder, der tager ophold på et kvindekrisecenter ved udflytningen i egen bolig. Rådgivningen skal gives i forhold til bolig, økonomi, arbejdsmarked, skole, daginstitutioner, sundhedsvæsen m.v og indtil kvinden og eventuelle børn er etableret i egen bolig.

De fremskudte sagsbehandlere varetager den koordinerende rådgivning efter Servicelovens §109, stk 7. Sagsbehandlerne anvender i denne forbindelse den evidensbaseret og tidsbegrænsede bostøttemetode Critical Time Intervention (CTI). CTI er en intensiv og recovery-orienteret indsats over ni måneder. Indsatsen er særlig intensiv i begyndelsen og aftager herefter i takt med, at opgaver og ansvar overdrages til borger og netværk. Efter 9 måneder tages stilling til, om borgeren har behov for yderligere støtte fx bostøtte efter Servicelovens § 85. Herudover formidler den fremskudte sagsbehandler kontakten til frivillige organisationer som fx Q-værk, der er en netværksskabende organisation for voldsramte kvinder. Q-værk modtager § 18-midler fra Frederiksberg Kommune.

Siden 2017 er antallet af kvinder fra Frederiksberg, der tager ophold på et krisecenter steget 24 til 33 i 2019. I 2017 opholdte kvinderne sig i gennemsnit i 85 dage på krisecenter. I 2019 steg den gennemsnitlige opholdstid til 96 dage. Der er tale om en blanding af etnisk danske kvinder og kvinder med anden etnisk baggrund. Der findes ikke systematiske opgørelser vedrørende, hvor mange Frederiksbergborgere, der opsøger andre tilbud, for råd og vejledning, når de oplever vold i nære relationer.

I bilag 4 er vedlagt en anonymiseret casebeskrivelse vedrørende en kvinde, som i forbindelse med ophold på kvindekrisecenter har modtaget fremskudt sagsbehandling samt koordinerende rådgivning efter Servicelovens § 109, stk. 7. Bilaget er fortroligt.

## **Økonomi**

En evt. videreførsel af den midlertidige bevilling til to sagsbehandlere (jf. ovenfor) forudsættes drøftet i forbindelse med arbejdet med budget 2021, koordineret med en række andre midlertidige bevillinger på udvalgets ramme, der udløber med 2020. Forvaltningen udarbejder et samlet oplæg hertil, inklusiv en evaluering af de pågældende indsatser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget og socialudvalget den 8. juni 2020.