

# **REFERAT Arbejdsmarkeds-, Vækst- og Uddannelsesudvalget 2022-25 d. 14-03-2022**

**Mødedato** Mandag d. 14. marts 2022 kl. 16:45

**Mødested** Udvalgsværelse 2

# Indholdsfortegnelse

Iværksættelse af ekstern redegørelse af Arbejdsmarkedsafdelingen.....	3
---	---

# Punkt 8: Iværksættelse af ekstern redegørelse af Arbejdsmarkedsafdelingen

00.01.00-P05-4-22

## Resume

Magistraten anmodede den 7. februar 2022 forvaltningen om et oplæg til ekstern redegørelse af Arbejdsmarkedsafdelingen med henblik på forelæggelse for Arbejdsmarkeds- og Vækst- og Uddannelsesudvalget. Et oplæg til en ekstern redegørelse forelægges hermed til godkendelse.

## Beslutning

Arbejdsmarkeds-, Vækst- og Uddannelsesudvalget

1. indstiller, at oplæg til en ekstern redegørelse af Arbejdsmarkedsafdelingen godkendes, med den præcisering at når delelementerne A – D foreligger, så er der i delelement E fokus på at inddrage alle borgerperspektiver, herunder blandt andet det frivillige netværk ”Powerjobsøgerne”,
2. indstiller, at tidsplan for den eksterne redegørelse godkendes,
3. indstiller, at udgiften på 0,3 mio. kr. i 2022 søges bevilget i forbindelse med 1. forventede regnskab, og
4. godkendte, at resultaterne af den eksterne redegørelse gøres til genstand for en temadrøftelse i Arbejdsmarkeds-, Vækst- og Uddannelsesudvalget.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller,

1. at oplæg til en ekstern redegørelse af Arbejdsmarkedsafdelingen godkendes,
2. at tidsplan for den eksterne redegørelse godkendes,
3. at udgiften på 0,3 mio. kr. i 2022 søges bevilget i forbindelse med 1. forventede regnskab, og
4. at resultaterne af den eksterne redegørelse gøres til genstand for en temadrøftelse i Arbejdsmarkeds-, Vækst- og Uddannelsesudvalget.

## Sagsfremstilling

På møde den 7. februar 2022 (pkt. 28) anmodede Magistraten forvaltningen om et oplæg til ekstern redegørelse af Arbejdsmarkedsafdelingen med henblik på forelæggelse for Arbejdsmarkeds-, og Vækst- og Uddannelsesudvalget.

Med denne sag forelægges et oplæg til en ekstern redegørelse, som vil bygge oven på den interne redegørelse, som blev afrapporteret i foråret 2020 (MAG 9. april 2020, pkt. 97), og på de initiativer og projekter, som udsprang dels af den interne redegørelse, dels af initiativet ’værdig dialog med borgerne på arbejdsmarkeds- og uddannelsesområdet’, som var en del af budgetforliget for 2021.

Den eksterne redegørelse skal give grundlag for en yderligere styrkelse af dialogen med borgerne, udvikle ledelsestilsynene og opfølgningen på resultater, samt komme med anbefalinger til den fremtidige beskæftigelsesindsats, med et særligt fokus på at den opleves meningsfuld set fra et borgerperspektiv.

Sagsfremstillingen er opbygget således, at der i første afsnit gives en kort status på de aktiviteter, som blev igangsat som følge af dels Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget anmodning den 18. november 2019 (pkt. 68) til forvaltningen om en redegørelse for sagsbehandlingens kvalitet på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område, dels initiativet ’værdig dialog med borgerne på arbejdsmarkeds- og uddannelsesområdet’ fra budgetforliget 2021. Herefter opstilles der forslag til design af en ekstern redegørelse af Arbejdsmarkedsafdelingen.

## Baggrund

På møde i Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget den 18. november 2019 (punkt 68) anmodede udvalget forvaltningen om en redegørelse for sagsbehandlingens kvalitet på udvalgets område med følgende ordlyd:

”5. Anmodning om redegørelse for sagsbehandlingens kvalitet på udvalgets område. Udvalget udbeder sig – i forlængelse af sagen om fejl og mangler i sagsbehandlingen i Familieafdelingen – en redegørelse for sagsbehandlingens kvalitet på udvalgets område, herunder dialogen med borgerne. Medarbejderomsætning og praksis for kompetenceudvikling af medarbejderne indarbejdes i redegørelsen.”

På baggrund af udvalgets bestilling udarbejdede forvaltningen en redegørelse (AUU d. 2. marts 2020 pkt. 26 - MAG d. 9. marts 2020 pkt. 97), der

- a) gav en systematisk gennemgang af kvalitetsindikatorer for sagsbehandlingen i regi af Arbejdsmarkedsafdelingen,
- b) beskrev de forskelligartede møder og dialoger med borgerne, som finder sted i afdelingen og
- c) beskrev arbejdet med trivsel og kompetenceudvikling blandt medarbejderne i afdelingen.

Den interne redegørelse foldede hele det juridiske og beskæftigelsesfaglige niveau ud, ved gennemgang af den store mangfoldighed af eksterne tilsyn, der finder sted på arbejdsmarkedsområdet, herunder den eksterne revision Ernst & Young (EY). Netop på et område med omfattende statsrefusion er der klare retningslinjer for hvilke områder, der skal revideres. Endvidere blev EY bedt om at gennemgå i alt 12 komplekse sager. Revisor fandt ikke anledning til at kritisere sagsbehandlingen i disse sager, omend revisor fandt, at dialogen med borgerne med fordel kunne udpeges som et udviklingsområde, gældende for en meget lille andel af borgere med kontakt til Arbejdsmarkedsafdelingen, hvor dialogen var særligt vanskelig og problemfyldt.

Ved Magistratens behandling af den interne redegørelse (MAG 9. marts 2020, pkt. 97) besluttede Magistraten blandt andet, at forvaltningen skulle inddrage ekstern bistand i det fremadrettede arbejde med borgerdialog og kvalitative analyser af brugertilfredshed for at understøtte, at tilliden imellem borger og forvaltning styrkes. I forlængelse af Magistratens beslutning godkendte og afsatte Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget desuden på udvalgsmøde den 30. marts 2020 (pkt. 28) 0,6 mio. kr. til gennemførelse af et projekt, der skulle inddrage ekstern bistand i forhold til borgerdialog og kvalitative analyser af brugertilfredshed.

Som led i budgetaftalen 2021-2022 afsatte forligspartierne 0,3 mio. kr. i 2021 til at styrke den dialogbaserede beskæftigelsesindsats i Frederiksberg Kommune - Værdig dialog med borgerne på arbejdsmarkeds- og uddannelsesområdet.

Den 21. september 2020 (pkt. 65) blev en opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på udvalgets område forelagt Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget. Med henblik på at styrke Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets tilsynsrolle holdt kommunens eksterne revisor (EY) et oplæg om betydningen af den sociale revision mv. og fremlagde desuden konklusionerne på sagsgennemgange etc. samt revisionens generelle vurdering af det faglige niveau i Arbejdsmarkedsafdelingen. Revisionen fremkom ikke med nogen form for kritik i den anledning.

Med baggrund i ovennævnte politiske forelæggelser, drøftelser og beslutninger iværksatte Arbejdsmarkedsafdelingen i samarbejde med COK (efterfølgende ændret navn til Komponent) et ambitiøst kompetenceudviklingsprojekt, ”Borgerdialog i Fokus”, der omfattede hele Arbejdsmarkedsafdelingen. På grund af coronasituationen var det ikke muligt at iværksætte projektet som oprindeligt forudsat. Det skyldes især, at kompetenceudviklingsaktiviteter for medarbejderne i Arbejdsmarkedsafdelingen, som er en meget væsentlig del af projektet, ikke kunne gennemføres digitalt. Projektet blev igangsat i slutningen af 2020.

Borgerdialog i Fokus tog afsæt i en nulpunktsanalyse af den eksisterende borgerdialog og niveauet af denne samt borgernes tilfredshed med mødet med ”systemet”. Projektet løber fortsat og afsluttes i 2022 med en ny tilfredshedsmåling og afsluttende vurdering fra Komponent af det faglige niveau i borgerdialogen. Herefter er der indgået partnerskabsaftale om vedligeholdelse af de opnåede kompetencer, afstemt efter behov, i fremtiden.

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget har fulgt implementeringen af de igangsatte og planlagte initiativer vedrørende borgerdialog tæt og fik i foråret 2021 (AUU den 3. maj pkt. 33) forelagt status vedrørende projekt Borgerdialog i fokus, herunder forelagt nulpunktsanalysen.

Status er følgende:

- At der efterfølgende ikke har været anledning til revisionsbemærkninger,
- At der er udviklet og implementeret et nyt og omfattende ledelsestilsynskoncept i samarbejde med revisionen. Konceptet tager forskud på nye nationale krav om øget revision på området.
- At kompetenceudviklingsprojektet kører efter planen, med de bump på vejen, corona har medført, og meldingen fra de eksterne konsulenter er, at de kvitterer for den konstruktive tilgang medarbejdere og ledere udviser, i forhold til at tilegne sig ny viden på området og det høje niveau i den eksisterende borgerdialog. Styregruppen med deltagelse af Borgerrådsgiveren følger fortsat projektet.

Som en del af Arbejdsmarkeds-, Vækst- og Uddannelsesudvalgets tilsyn med Arbejdsmarkedsafdelingen udarbejdes der endvidere opgørelser over klager fra borgere, herunder baggrunden for klagerne. Af disse opgørelser ses det blandt andet,

at antallet af klager over kommunens sagsbehandling (formalitetssklager) er relativt lavt, men væsentligst i denne sammenhæng, at et stort antal af klagerne kommer fra enkelte personer.

### Redegørelsens design

Med udgangspunkt i ovenstående anbefales det, at en ekstern analyse og redegørelse i Arbejdsmarkedsafdelingen tager afsæt i en tilgang, som skal styrke afdelingen og området fremadrettet. Dette skal ske ved at inddrage ekstern bistand, som kan bidrage med nyeste viden på beskæftigelsesområdet.

Som beskrevet ovenfor har Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget fået forelagt flere redegørelser og statussager om kvaliteten i sagsbehandlingen på området, ligesom Arbejdsmarkeds-, Vækst- og Uddannelsesudvalgets holder løbende opsyn med området i forbindelse med det politiske tilsyn med kvalitet i sagsbehandlingen på område, hvor størstedelen af tilsynsaktiviteterne gennemføres af eksterne tilsynsaktører (for et overblik se AUU 21. september 2020. pkt. 65, bilag 3: ”Politisk tilsyn med kvalitet af sagsbehandling på socialudvalgets og arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets områder”). Forvaltningen vurderer på den baggrund, at det eksisterende eksterne tilsyn giver det politiske niveau et meget detaljeret og bredt funderet indseende med kvaliteten i sagsbehandlingen på arbejdsmarkedsområdet. På den baggrund vurderes det ikke relevant at bruge en ekstern undersøgelse til at gennemføre endnu en revisionsmæssig gennemgang af borgersager.

Det foreslås, at en ekstern redegørelse skal bygge ovenpå den eksisterende interne redegørelse samt initiativet ’Værdig dialog med borgerne på arbejdsmarkeds- og uddannelsesområdet’ fra budgetforlig 2021-2022 og de deraf følgende initiativer og handlinger. Forvaltningen anbefaler derfor et design med følgende delelementer for den eksterne redegørelse:

- a) Gennemgang af seneste ledelsestilsyn af ekstern revisor
- b) Statusrapport vedr. kompetenceudviklingsprojektet ”*Borgerdialog i fokus*” inkl. anbefalinger.
- c) Dialogmøde mellem den politiske ledelse i Frederiksberg Kommune og Aalborg Universitet
- d) Borgere indgår i forskningsprojekt
- e) Anbefaling, aftalepapir om fremtidige indsatser og kodeks på området.

#### *A) Gennemgang af seneste Ledelsestilsyn af ekstern revisor - Ernst&Young (EY)*

Arbejdsmarkedsafdelingen har i samarbejde med ekstern revisor Ernst&Young (EY) gennemført et forløb, med fokus på den fortsatte udvikling af ledelsestilsynene og overblikket. Dette indebærer en tilpasning af praksis til den fremadrettede proces ift. regnskabsaflæggelse og erklæringer samt krav om øget fokus på tilsyn, kontroller og sikker drift. Dette særlige forløb fortsættes med ekstern bistand fra EY med henblik på vedvarende at sikre, at Arbejdsmarkedsafdelingen er compliant, monitorerer driften og har overblik over resultaterne. Redegørelsen indledes med status på dette forhold samt en overordnet gennemgang af seneste ledelsestilsyn af revisor inklusiv vurdering af det faglige niveau.

Budgetramme: kr. 50.000

#### *B) Statusrapport vedr. kompetenceudviklingsprojektet ”Borgerdialog i fokus” inklusiv anbefalinger – Komponent.*

Med baggrund i styregruppens arbejde og modtagne afrapporteringer gives en status på projektets aktiviteter og resultater. Ligeledes gives en overordnet vurdering af medarbejdernes og ledernes kompetencer i relation til anvendelsen af de faglige og teoretiske redskaber, projektet har formidlet. Status tager afsæt i, at arbejdsmarkedsafdelingens målgrupper er meget forskelligartede, herunder med differentierede oplevelser af og forventninger til service og dialog. Delelementet gennemføres med ekstern bistand fra firmaet Komponent (tidligere COK)

Budgetramme: kr. 25.000

#### *C) Dialogmøde mellem den politiske ledelse i Frederiksberg Kommune og Aalborg Universitet - Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsatser*

Forskningslederne Professor Flemming Larsen fra Institut for politik og samfund og professor Dorte Caswell fra Institut for Sociologi og Socialt Arbejde indgår i en dialog med repræsentanter fra den politiske og administrative ledelse i Frederiksberg Kommune. Formålet med denne dialog er at indplacere Frederiksberg Kommunes praksis og aktuelle situation i komparation med det beskæftigelsespolitiske felt bredere set. Der vil være særligt fokus på bestræbelser på at udvikle kommunale beskæftigelsesindsatser, som i højere grad opleves meningsfulde set fra et borgerperspektiv. Den forskningsmæssige baggrund er den viden, CUBB (Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsatser) har oparbejdet siden 2016, og som bl.a. er publiceret i bogen Borgerinddragelse i beskæftigelsespolitikken, udgivet på DJØF’s Forlag i december 2021. For at sikre, at denne dialog i tilstrækkelig grad forankres i den særlige kontekst, som Frederiksberg Kommune udgør, gives forskerne fra CUBB adgang til det dokumentationsmateriale (interviews, sagsgennemgange mv.) som er udarbejdet af kommunen igennem den seneste periode som led i den interne redegørelse som er udarbejdet.

Tidsramme: april 2022- juni 2022

Ansvarlige forskere: Aalborg Universitet - v./ forsker Flemming Larsen og Dorte Caswell  
Budgetramme: kr. 56.000

*D) Borgere indgår i forskningsprojekt - Aalborg Universitet*

Frederiksberg Kommune – nærmere bestemt en mindre gruppe ”frustrerede” borgere - inviteres med i det forskningsprojekt om normer for vrede, som er finansieret af Velux Fonden, og som er under udarbejdelse på Aalborg Universitet bl.a. under ledelse af lektor Merete Monrad. Intentionen med denne invitation er at give denne gruppe borgere mulighed for at komme til orde i en forskningsmæssig sammenhæng, hvor deres frustration eller vredesytringer kan høres og forstås i lyset af andre samfundsmæssige kontekster.

Forskningsprojekt vil undersøge, hvilke normer der regulerer vrede, og om disse normer afhænger af sociale positioner, således at vredens legitimitet afhænger af køn, klasse, alder og etnicitet. Projektet søger at opnå en bedre forståelse af de følelsesmæssige krav, der ligger tavst under det sociale liv. Videre søger projektet at belyse, hvordan normer for vredesudtryk kan bidrage til marginalisering af underprivilegerede grupper.

Tidsramme: april 2022- april 2023

Ansvarlige forskere: Aalborg Universitet v./ forsker Merete Monrad  
Budgetramme: kr. 45.000

*E) Anbefaling, aftalepapir om fremtidige indsatser og kodeks på området.*

På baggrund af revisionsgennemgang, projektstatus, dialog med forskere og borgerrettet forskning, opstilles et konkluderende katalog med anbefalinger til den fremtidige beskæftigelsesindsats, herunder iagttagelse af anbefalinger fra borgere og interessenter. Anbefalingerne skal omfatte tiltag, der understøtter, at Frederiksberg Kommunes beskæftigelsesindsats i endnu højere grad opleves meningsfuld for borgerne.

Da en del af borgerinddragelsen er medvirken i et længerevarende forskningsprojekt, vil der i kataloget alene indgå delkonklusioner fra forskningsprojektet, jf. delelement D. For at underbygge borgerperspektivet, inddrages en dialog og anbefaling fra et frivilligt netværk for og af jobsøgende ”Powerjobsøgerne”, der er udbredt nationalt og som indgår i samarbejde med og har kendskab til Jobcenter Frederiksberg.

Kataloget vil samle de forskellige delelementer i undersøgelsen og opstille konkrete anbefalinger til Arbejdsmarkeds-, Vækst og Uddannelsesudvalget. Ambitionen er, at kataloget fremkommer med anbefalinger, der kan medvirke til en forståelse af kompleksiteten på området og dermed underbygge og tydeliggøre vigtigheden af, at forventninger afstemmes, og at der indgås konkret aftale mellem det politiske niveau, den administrative ledelse og de udførende medarbejdere om et kodeks for udmøntning af arbejdsmarkedspolitikken, dialogen med og inddragelsen af borgerne.

Denne budgetpost indeholder frikøb til projektstyring, tilrettelæggelse og gennemførelse samt udgifter til mødeafholdelse, inddragelse af ad hoc konsulentbistand etc.

Budgetramme: kr. 124.000

**Eventuelt yderligere samarbejde**

Aalborg Universitet har tilbudt, ud over arbejdet med redegørelsen, at Frederiksberg Kommune kan indgå i en samarbejdsaftale mellem Frederiksberg Kommune og Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsatser (CUBB), hvor Frederiksberg indgår som ny kommune i CUBB for en aftaleperiode på minimum 3 år. Dette tilbud er ikke en del af redegørelsen, men alene en interessetilkendegivelse om fremtidigt samarbejde.

Det anbefales, at CUBB’s forslag om et yderligere forskningsbaseret samarbejde afventer stillingtagen, til der foreligger en redegørelse med anbefalinger. Forslaget er medtaget her, alene for at vise mulige perspektiver i forlængelse af den foreslåede redegørelse.

De nærmere betingelser for et evt. samarbejde udarbejdes i dialog mellem forskningsgruppen og kommunen i lyset af de erfaringer, der er oparbejdet i de øvrige CUBB-kommuner. Samarbejdsaftalen rummer overordnet tre grundelementer:

- Udarbejdelse af ny forskningsviden, der tager udgangspunkt i konkrete problemstillinger, der gør sig gældende i Frederiksberg Kommunes beskæftigelsesindsats. Dette forudsætter empirisk adgang til kommunens praksis.
- Dialogisk vidensproduktion herunder muligheden for af afholde FLIP (fælles lærings- og innovationsplatforme).
- Kompetenceudvikling, der trækker på den aktuelle forskningsviden, men som kobles tæt til de praksisfællesskaber og udviklingsbehov, der findes i kommunen.

Ansvarlige forskere: Flemming Larsen og Dorte Caswell + de øvrige CUBB forskere (se [www.cubb.aau.dk](http://www.cubb.aau.dk))

Budgetramme: mellem 600.000-700.000 årligt i minimum 3 år.

Et perspektiv, der ikke er berørt i redegørelsen, er digitaliseringens indvirken på borgerdialogen og borgernes forståelse af systemet. Dette perspektiv søges udfoldet i andre forskningsbaserede samarbejder, der præsenteres særskilt for Arbejdsmarkeds-, Vækst- og Uddannelsesudvalget.

### **Proces og tidsplan**

Forvaltningen har opstillet følgende forslag til proces- og tidsplan for igangsættelse og gennemførelse af den eksterne redegørelse, som er præsenteret i skemaet nedenfor:

<b>Tidsplan</b>	<b>Proces</b>
<b>Politisk godkendelse (Marts 2022)</b>	Arbejdsmarkeds-, Vækst- og Uddannelsesudvalget forelægges sagen om iværksættelse af ekstern redegørelse af Arbejdsmarkedsafdelingen 14. marts 2022  Samme dag forelægges Magistraten sagen om iværksættelse af ekstern redegørelse af Arbejdsmarkedsafdelingen, samt Arbejdsmarkeds-, Vækst- og Uddannelsesudvalgets indstilling den 14. marts 2022. (Dobbeltbehandling)  Kommunalbestyrelsen forelægges sagen .
<b>Igangsættelse og gennemførelse af delelement A – D (Ultimo marts – juli 2022)</b>	Delelement A – D vil blive igangsat, når den politiske godkendelse foreligger.  Det forventes, at disse delelementer er gennemførte inden sommerferien.  Delelement D har et længere tidsperspektiv, men der udarbejdes en foreløbig afrapportering på de opnåede resultater til brug for delelement E.
<b>Udarbejdelse og gennemførelse af delelement E (Juli – september 2022)</b>	Når resultaterne af delelement A - C foreligger, igangsættes delelement E, herunder udarbejdelsen af kataloget der samle de forskellige delelementer i redegørelsen og opstille konkrete anbefalinger til Arbejdsmarkeds-, Vækst og Uddannelsesudvalget.
<b>Temadrøftelse om borgerdialog i Frederiksberg Kommunes beskæftigelsesindsats – præsentation af resultaterne af den eksterne redegørelse. (26. september 2022)</b>	Der afholdes en fælles temadrøftelse for udvalget mandag den 26. september 2022, som vil fokusere på arbejdet med borgerdialogen i kommunens beskæftigelsesindsats, herunder vil der være en præsentation af resultaterne af den eksterne redegørelse.  På udvalgsmødet samme aften behandles den eksterne redegørelse formelt.

### **Økonomi**

Hvis design af den ekstern analyse og redegørelse gennemføres med de elementer der anbefales, forventes udgiften at være på 300.000 kr. i 2022, alle på magistratens område.

Denne udgift kan ikke afholdes inden for områdets eksisterende ramme og vil derfor blive søgt bevilget i forbindelse med 1. forventede regnskab 2022.

## **Borgmesterpåtegning**

Intet at bemærke.

## **Behandling**

- Arbejdsmarkeds-, Vækst-, og Uddannelsesudvalg den 14. marts 2022
- Magistraten den 14. marts 2022
- Kommunalbestyrelsen den 21. marts 2022