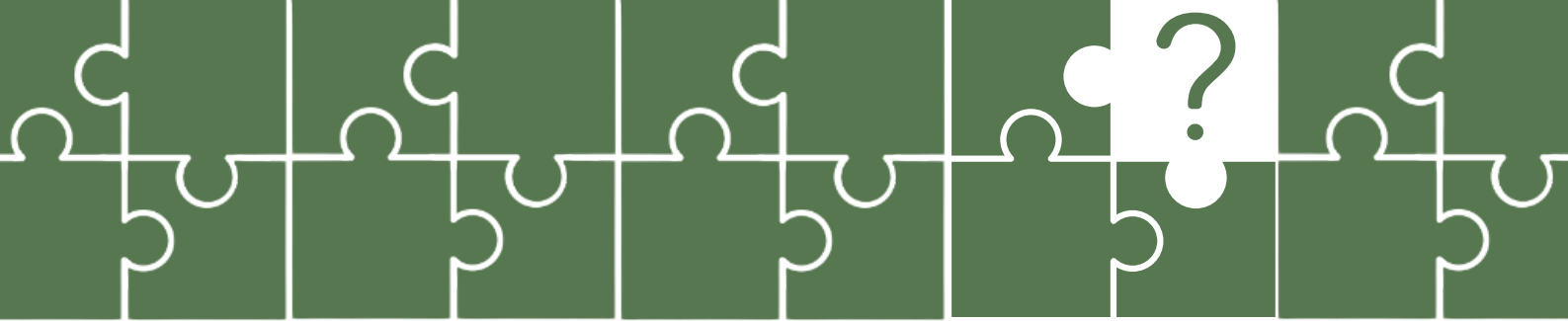


Strategi for værdig sagsbehandling

- mellem borgere, virksomheder og Næstved Kommune



NÆSTVED
Center for Arbejdsmarked



Strategi for værdig sagsbehandling

Værdig sagsbehandling skal være med til at sikre, at borgerne altid mødes med tillid og respekt - uanset gældende lovgivning på området.

Hvert år melder beskæftigelsesministeren et antal mål ud for beskæftigelsesindsatsen, som sætter den overordnede retning for indsatsen på tværs af landet. Ét af ministermålene er, at alle ledige skal have en værdig sagsbehandling.

Derfor har Næstved Kommune udarbejdet denne værdighedsstrategi, som tager afsæt i tre overordnede temaer: Beskæftigelse, kommunikation samt individuel indsats.

Strategien skal understøtte Næstved Kommunes værdier om tillid, helhed og dialog. Formålet er at styrke og videreudvikle mødet og relationen mellem kommunen og den enkelte borger eller virksomhed.



Værdig sagsbehandling

- Tillid
- Forståelse
- Respekt
- Åbenhed
- Empati
- Inddragelse
- Dialog

Borgerne mødes med værdighed og tro på, at de kan og vil i job eller uddannelse. Borgerne skal rådgives om job, kontakten til virksomhederne og mulighederne for opkvalificering og uddannelse.

Mødet med borgerne skal være præget af ordentlighed, og den enkelte borger skal have indflydelse på det videre forløb og aktivt kunne vælge mellem tilbud - i tæt samarbejde med sagsbehandleren.

Borgerne skal hjælpes med at finde job og få en tilknytning til arbejdsmarkedet. Det gælder også de borgere, der er længere væk fra arbejdsmarkedet og som eksempelvis har helbredsmæssige udfordringer.

Det stiller krav til virksomhederne, der i stigende grad skal ansætte medarbejdere på differentierede vilkår som eksempelvis fleksjob, seniorjob og ansættelse med kompenserende ordninger. Netop dette fokuserer kommunens rekrutteringsstrategi på, der kører sideløbende med værdighedsstrategien.

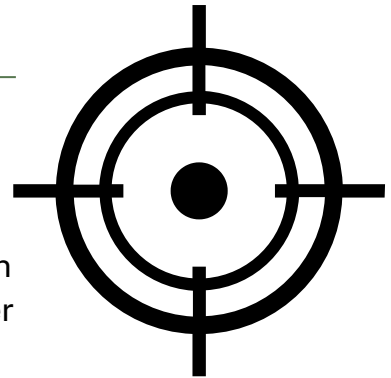
Beskæftigelse

Det er vigtigt at sikre, at borgeren ikke efterlades i passiv forsørgelse, men opfordres til, via konkrete forslag til jobs eller indsatser, at være aktiv jobsøgende - uanset eventuelle fysiske eller psykiske begrænsninger.

Relationen mellem jobcentret og den ledige borger er afgørende for, hvordan borgeren oplever mødet, når borgeren skal hjælpes videre i job eller uddannelse. Relationen er også afgørende, når der skal samarbejdes med virksomhederne om at skabe jobåbninger, tages socialt ansvar og være med i udviklingen af samarbejdet mellem virksomheder og kommunen. Desuden er mødet afgørende for, hvor tilfreds borgeren er.

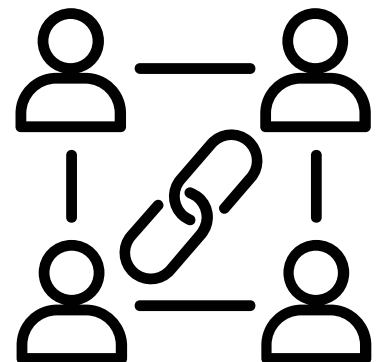
Derfor sætter vi fokus på

- at der i mødet med borgeren fremlægges konkrete forslag til job eller indsatser, som tager afsæt i borgerens kompetencer og ønsker
- at virksomhederne understøttes i arbejdet med borgeren
- at indsatsen fokuserer på at få borgeren i ordinære timer
- at udvikle samarbejdet med virksomhederne i forhold til at kunne rumme borgere, der har andre udfordringer end ledighed



Det gør vi blandt andet ved at

- fortsætte med at styrke og udvikle medarbejdernes kompetencer i at holde samtaler med borgere og virksomheder gennem kollegial feedback – med fokus rettet mod arbejdsmarkedet, virksomheder, rekruttering og jobmatch
- prioritere den tætte dialog samt det gode samarbejde og det gode match mellem borgere og virksomheder
- gennemføre borgerevalueringer i Center for Arbejdsmarked, der blandt andet skal afklare, om borgerne hjælpes til at finde job og få tilknytning til arbejdsmarkedet og bliver informeret om muligheder for job, uddannelse, praktik med videre

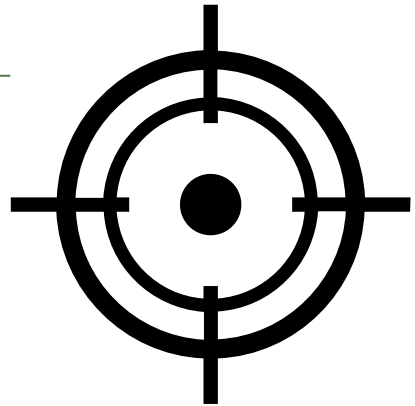


Kommunikation

En væsentlig forudsætning for en værdig sagsbehandling er, at borger og virksomhed mødes med klar, respektfuld og tydelig kommunikation - både i tale og på skrift - da kommunikation via breve, mails, notater med videre er lige så vigtig som det fysiske møde med borgeren eller virksomheden.

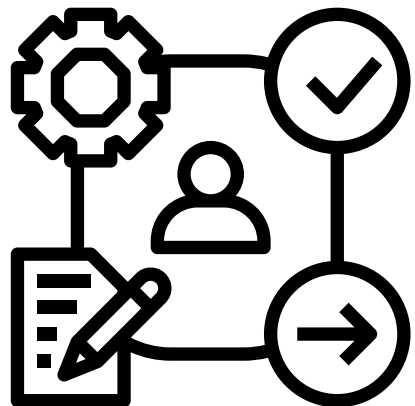
Derfor sætter vi fokus på

- at den skriftlige kommunikation ikke efterlader spørgsmål, men er skrevet i et sprog, der gør det muligt for borgeren eller virksomheden at forstå, hvad det er, der ønskes af dem hver især
- at den fysiske samtale/mødet med borgeren eller virksomheden er velforberedt, har sammenhæng til tidligere samtaler eller kommunikation, og at det står klart for borgeren eller virksomheden, hvad der er aftalt, og hvad næste skridt er



Det gør vi blandt andet ved at

- gennemgå og revurdere alle breve, der sendes ud til borgerne – både egne breve og de såkaldte systembreve, der hentes automatisk i fagsystemer
- arbejde med både den mundtlige og skriftlige kommunikation og skabe struktur, genkendelighed og ensartethed
- lære af de klager, der modtages og opsamle viden herfra om, hvordan borgernes møde med kommunen kan blive endnu bedre
- styrke borgertilfredsheden yderligere ved at skabe systematiske læringsmønstre, så der modtages færre klager fra borgerne vedrørende kommunens sagsbehandling



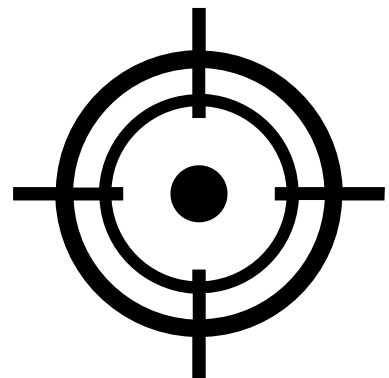
Individuel indsats

Det er vigtigt, at der tages individuelt hensyn til borgerens behov for hjælp og støtte. Dette indgår i aftalen om den nye hovedlov - Lov om helhedsorienteret indsats (HOI-loven) - som et flertal af Folketingets partier indgik i juni 2022.

Loven skal skabe rammerne for en helhedsorienteret indsats og sikre en mere enkel og sammenhængende indsats over for borgere med komplekse og sammensatte behov med det formål, at flere bliver i stand til at mestre eget liv og komme i beskæftigelse. Det betyder, at kommunale sagsbehandlere skal tilbyde en samlet udredning og en samlet indsats på tværs af fagområder.

Derfor sætter vi fokus på

- at borgeren hele tiden føler sig inddraget og løbende orienteres om egen sag
- at imødekomme konsekvenserne af sagsbehandlerskift
- en helhedsorienteret indsats og sagsbehandling, hvor borgerens sag behandles ud fra en helhed på tværs af kommunens centre



Det gør vi blandt andet ved at

- inddrage andre kommunale centre
- sikre klar og tydelig kommunikation og forventningsafstemning med den enkelte borger
- beskrive borgerens sag tydeligt, så borgeren undgår at skulle forklare hele sin sag ved eksempelvis sagsbehandlerskift
- afholde dialogmøder mellem borgere, der er i et aktivt forløb, og politikerne fra Beskæftigelses- og Rekrutteringsudvalget for at opsamle viden om borgernes erfaringer med og oplevelser af samarbejdet med CAM

