

Udviklingsaftale for

*Jobcenter
Integration og Netværk
Rådgivning og Udbetaling
Borgerservice
Post, scanning og omstilling*

2015-2017

Revideret oktober 2014

Indledning

Målet med aftalen er at præcisere de politiske mål og forventninger til udviklingen af Jobcentret, Integration og Netværk, Rådgivning og Udbetaling, Borgerservice samt Post, scanning og omstilling. Dette sker inden for de alment gældende regler i Slagelse Kommune, samt den tildelte budgetramme.

Aftalen er gældende for perioden 01.01.2015 til 31.12.2017. Der foretages minimum 1 gang årligt en status for aftalen med mulighed for at foretage nødvendige tilpasninger og justeringer af aftalen i forhold til beskæftigelsesplan, integrationspolitik, økonomi, mål, succeskriterier og eventuelle lovgivningsmæssige ændringer m.m.

Beskrivelse af Jobcenter-område

Slagelse Kommune har en social profil, der er bundet op på et lavt uddannelsesniveau, når man sammenligner med landets øvrige kommuner. Netop uddannelsesniveauet er den væsentligste forklaringsfaktor på sandsynligheden for at ende på offentlig forsørgelse, uanset om det handler om ledighed eller sygdom og uanset det aktuelle konjunkturniveau eller den etniske sammensætning af borgere. For at øge beskæftigelsesfrekvensen og sikre bedre integration på arbejdsmarkedet, er det derfor vigtigt over tid at højne uddannelsesniveauet blandt kommunens potentielle arbejdsstyrke. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget er opmærksom på, at en ændring af kommunens sociale profil er et langt sejt træk, hvorfor der er søgt at sikre stor kontinuitet i udviklingsmålene i udviklingsaftalen i valgperioden.

På kort sigt er det Jobcentrets opgave at medvirke til at sikre hurtig og kvalitativ rekruttering til virksomhederne, der i stigende grad efterspørger arbejdskraft igen. Herunder fastholde den aktive og virksomhedsrettede linje, så borgerne i videst muligt omfang får fastholdt eller får opbygget virksomhedserfaring og søger de konkrete job, som opslås.

På lidt længere sigt skal Jobcentret medvirke til at øge og opkvalificere arbejdsudbuddet, og dermed modvirke følgevirkningerne af den demografiske til- og afgang fra arbejdsmarkedet for at styrke mulighederne for at øge den lokale beskæftigelse.

En stor del af ledighedsudviklingen er styret af konjunkturerne, men en stor del af ledighedsudviklingen er også styret af tilrettelæggelsen af den aktive beskæftigelsesindsats i Jobcentret og mellem Jobcenter og Rådgivning & Udbetaling – og ikke mindst de rammevilkår, som kommunernes øvrige politiske indsatser er med til at give jobcentrene. Lokalt handler det bl.a. om, at børne- og ungepolitikken har betydning for, hvor mange der påbegynder og gennemfører efterspurgte kompetencegivende uddannelser med efterfølgende job. Bolig- og integrationspolitikken har betydning for socialisering mod uddannelse og arbejde. Erhvervs- og bosætningspolitikken har betydning for tiltrækning og fastholdelse af lokale arbejdspladser og kvalificeret arbejdskraft. Og som største arbejdsgiver har Slagelse Kommunes personale- og rekrutteringspolitik blandt andet stor betydning for forebyggelse af sygedagpengeforløb, muligheder for at opkvalificere ledige til job, vedligeholde/udbygge de kommunalt ansattes kompetencer, samt ikke mindst at ansætte udsatte grupper af borgere i job på enten ordinære eller særlige vilkår.

Der er en bred politisk vilje og mod til at tænke langsigtede løsninger, der har fokus på tværgående og forebyggende indsatser, herunder særligt for de unge, der potentielt endnu har mange år tilbage på arbejdsmarkedet. Indsatser, som i sidste ende forhåbentlig giver bedre service for alle kommunens borgere på andre serviceområder og som bidrager til at minimere antallet af nye brugere i Jobcentret.

Med de seneste års omfattende reformer på beskæftigelsesområdet er der igangsat et paradigmeskift, som generelt handler om at give mere service og mindre myndighed til både borgere og virksomheder. Herudover er der kommet mere fokus på den tidlige og forbyggende indsats for at få ledige og syge hurtigere tilbage til arbejdsmarkedet. Der er også kommet øget fokus på at etablere et nyt arbejdsmarked, så flest mulige borgere kan bidrage med den restarbejdsevne, som de har. Disse nye tendenser i beskæftigelsespolitikken indgår også som en del af budgetaftalen for 2015.

Det er kommunen, der ud fra de beskæftigelsespolitiske udfordringer, selv tilrettelægger og fastsætter beskæftigelsesindsatsen i Jobcentret inden for de rammer, som følger af lovgivningen, beskæftigelsesministerens udmeldte mål samt de budget- og ressourcemæssige rammer, som udmeldes via det kommunale budget.

Beskæftigelsesministeren udmelder hvert år et begrænset antal beskæftigelsespolitiske mål i form af indsatsområder, hvor der i det kommende år er behov for et særligt fokus for at løfte resultaterne af indsatsen. Ministermålene og status for disse fremgår af afsnittet om Jobcentrets nøgletal og indgår som styrende udviklingsmål i relation til Byrådets vision.

Beskæftigelse og Integration – udgiftramme

Nettoudgifter i hele 1.000 kr. 2015 priser	Regnskab 2013	Budget 2014	Budget 2015	Budget 2016	Budget 2017	Budget 2018
Ungdomsuddannelse for unge med særlige beho	192	533	2	2	2	2
Begravelseshjælp og transportudgifter	4.077	3.884	3.865	3.865	3.865	3.865
Botilbud til personer med særlige sociale problemer	782	853	808	808	808	808
Integrationsprogram og introduktionsforløb	323	5.645	4.844	4.946	4.946	4.946
Kontanthjælp til udlændinge	5.720	4.940	7.190	7.141	7.141	7.141
Repatiering	252	0	0	0	0	0
Personlige tillæg	9.638	11.062	11.062	11.062	11.062	11.062
Førtidspension med 50 pct. kommunal medfinansiering	51.839	48.479	42.998	39.695	36.295	32.195
Førtidspension med 65 pct. kommunal medfinansiering - regler før 1.1.2013	68.131	66.068	60.451	57.551	54.451	50.551
Førtidspension med 65 pct. kommunal medfinansiering - regler efter 1.1.2013	197.110	198.634	206.634	209.934	214.034	217.534
Sygedagpenge	91.381	101.162	73.547	73.549	73.549	73.549
Sociale formål	2.162	3.831	4.195	4.195	4.195	3.902
Kontanthjælp	168.761	136.796	144.620	141.003	138.796	137.978
Aktiverede kontakthjælpsmodtagere	85.264	89.833	77.874	73.541	73.541	73.541
Boligydelse til pensionister	41.506	39.894	42.988	42.977	42.977	42.977
Boligsikring	35.029	37.665	38.244	38.108	38.018	37.928
Dagpenge til forsikrede ledige	189.314	197.862	156.299	147.553	140.651	140.651
Særlig uddannelsesordn. og midlertidig arbejdsmarkedsydelsesordning	15.487	0	1.329	650	-29	-29
Revalidering	10.042	13.680	13.682	13.682	13.682	13.682
Løntilskud m.v. til personer i fleksjob og løntilskudsstillinger	71.789	75.740	84.259	83.602	85.432	87.097
Resourceforløb	2.360	17.643	54.317	58.799	67.709	70.580
Driftsudgifter kommunale beskæftigelsesindsats	47.833	50.997	54.404	54.527	54.527	54.527
Beskæftigelsesindsats for forsikrede ledige	24.664	23.739	18.969	19.447	19.447	19.447
Løn til forsikrede ledige ansat i kommuner	3.786	4.001	3.896	4.001	4.001	4.001
Servicejob	-586	-605	-509	-403	-302	-302
Seniorjob til personer over 55 år	14.056	14.192	15.118	17.147	19.748	19.748
Beskæftigelsesordninger	24.448	16.668	36.717	34.710	32.710	30.710
Øvrige sociale formål	589	511	409	410	308	308
Udgifter i alt	1.165.949	1.163.707	1.158.212	1.142.502	1.141.564	1.138.399
Index	100	100	99	98	98	98

Nøgletal - Jobcenter

Afgangsraten for unge uden uddannelse til uddannelse

Ny målemetode fra Styrelse for Arbejdsmarked og Rekruttering forventes først at forelægges i slutningen af 2014

Antal personer med mere end 3 års sammenhængende offentlig forsørgelse

Ny målemetode fra Styrelse for Arbejdsmarked og Rekruttering forventes først at forelægges i slutningen af 2014

Antal personer i langtidsledighed

	dec-11	dec-12	dec-13	Udvikling i % dec.11-dec.13
Slagelse	978	1.023	772	-21%
Østdanmark	25.728	26.602	23.593	-8%

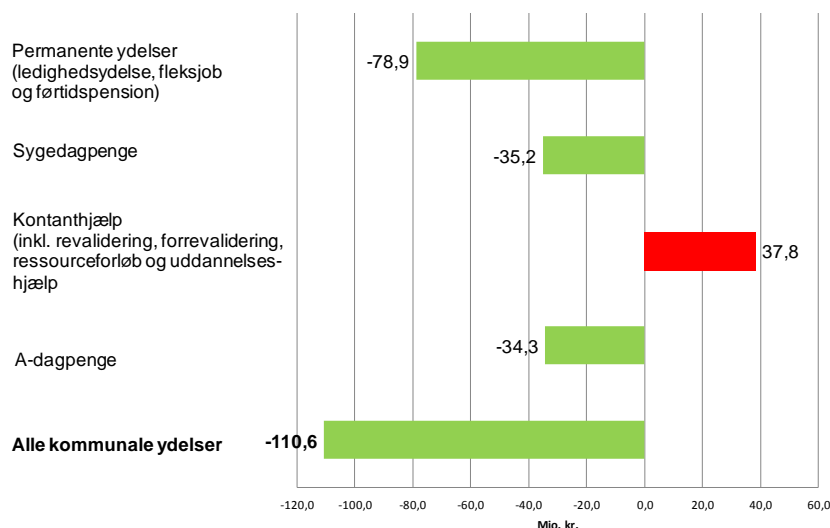
Andel lokale virksomheder, der har samarbejde med jobcentrene*

	dec-11	dec-12	dec-13	Udvikling i %-point dec.11-dec.13
Slagelse	48,8	44,5	40,7	-8,1
Østdanmark	35,8	34,1	32,1	-3,7

* Samarbejdet indebærer ikke samarbejde om ordinær rekruttering

Besparelsespotentiale for Slagelse Kommune

1. kvartal 2013 - 4. kvartal 2013 - Kilde: Jobindsats.dk



Anm.:

Figuren viser, hvor mange penge en kommune potentielt kan spare på forsørgelsesydelse i løbet af et år, hvis kommunen nedbringer andelen af fuldtidspersoner af befolkningen mellem 16 og 66 år på offentlige forsørgelsesydelse til det niveau, som kommunens rammevilkår tilsiger.

Et negativt besparelsespotentiale for en forsørgelsesydelse forekommer, når andelen af fuldtidspersoner på denne forsørgelsesydelse af befolkningen i kommunen er lavere end gennemsnittet i den sammenlignelige klynge.

På områder med et negativt besparelsespotentiale er de kommunale forsørgelsesudgifter således lavere end i gennemsnittet af de øvrige kommuner og ikke umiddelbart et besparelsespotentiale, men en kommunaløkonomisk gevinst.

Der er i praksis tale om tæt forbundne kar mellem forsørgelsesydelse. Det er derfor vanskeligt at forbedre resultaterne isoleret for én ydelse, uden at det ofte vil få en delvis afsmitende effekt på andre forsørgelsesydelse. Bundlinjen med alle forsørgelsesydelse viser dog, at forskellig indsats i kommunerne giver en forskel i det samlede økonomiske resultat.

Udviklingstendenser - Jobcenter

Svagt stigende beskæftigelse

Der er efterhånden flere og mere sikre tegn på, at væksten er vendt tilbage i dansk økonomi. Produktionen stiger i store dele af erhvervslivet og beskæftigelsen er også så småt begyndt at stige med især flere deltidsjob i de private serviceerhverv (hovedsageligt flere deltidsjob til studerende inden for hotel og restauration, rengøring og handel). De positive tendenser gør, at Økonomi- og Indenrigsministeriet også forventer en svagt stigende beskæftigelse på landsplan både i 2014 og 2015, der forhåbentligt også over tid vil udmønte sig i flere fuldtidsjob.

Det er især den private beskæftigelse, som forventes at trække fremgangen, men også den offentlige beskæftigelse forventes at stige en smule i 2014 og 2015. Stigningen i beskæftigelsen forventes i altovervejende grad at finde sted i de private serviceerhverv, mens der kun forventes en lille stigning i beskæftigelsen inden for bygge- og anlæg. Stigningen inden for bygge- og anlæg falder dog primært i de store anlægsprojekter i især Østdanmark og har dermed forholdsvis stor lokal betydning. Til gengæld forventes beskæftigelsen fortsat at falde svagt inden for fremstillingserhvervene. Den svagt aftagende industribeskæftigelse skal ses i sammenhæng med en forventning om en fortsat betydelig produktivitetsvækst inden for erhvervet.

På lokalt niveau opleves, at flere års markant nedgang i lokale arbejdspladser er på vej til at blive afløst af en stigning i lokale arbejdspladser i 2014 og 2015 (forventning om knap 500 flere). Beskæftigelsesregion Hovedstaden & Sjællands fremskrivninger forventer dog, at selve beskæftigelsen for borgere med bopæl i Slagelse Kommune vil falde med omkring 300 fra 2013-2015. Den modsatte tendens skyldes et kraftigt fald i arbejdsstyrken, fordi en stor del af den ældre del af kernearbejdskraften stopper på arbejdsmarkedet frem mod 2015, mindre årgange af unge kommer til og der er fokus på, at flere unge får uddannelse.

Den lokale udfordring i forhold til at oprette nye lokale arbejdspladser og fastholde den lokale beskæftigelse er, at der i mange tilfælde er et forholdsvis stort fagligt og geografisk mismatch mellem udbud og efterspørgsel af arbejdskraft. På trods af at uddannelsesniveaet ikke er specielt højt hos den lokale arbejdskraft, som forlader arbejdsmarkedet, så har den ældre generation alligevel i mange tilfælde haft en tættere tilknytning til arbejdsmarkedet, end den tilbageværende gruppe af ledige og personer uden for arbejdsstyrken. Derfor er det vigtigt både at satse på opkvalificering, tilegnelse af virksomhedserfaring og motivere positivt til bred geografisk mobilitet.

På landsplan fortsætter den klare tendens med, at en stadig større del af den økonomiske vækst og dermed potentielle beskæftigelse koncentrerer om de største byer. I Østdanmark betyder det, at København i stigende omfang henter arbejdskraft fra resten af Østdanmark. For at komme i betragtning til jobbene i arbejdskraftoplandet er det derfor vigtigt, at den lokale arbejdskraft har en høj geografisk mobilitet.

Faldende ledighed

Det forventes, at den øgede beskæftigelse vil resultere i en fortsat faldende ledighed i 2014 og 2015. Ledigheden forventes dog at falde mere end, hvad der alene kan tilskrives de bed-

re beskæftigelsesmuligheder. En del af forklaringen er, at befolkningen i den erhvervsaktive alder fortsat forventes at falde svagt. Herudover betyder kontanthjælpsreformen, at alle ikke-forsikrede unge uden en uddannelse skal gøres parate til at påbegynde og gennemføre uddannelse, hvormed de ikke indgår som en del af ledighedsstatistikken.

Baseret på Indenrigs- og Økonomiministeriets prognose fra maj 2014 forventes ledigheden fra 4. kvartal 2013 til 4. kvartal 2015 at falde med 14 % i Østdanmark. Udviklingen indebærer et større fald i 2014 end i 2015. Forskellen i udviklingen i 2014 og 2015 skyldes en ændret opgørelsesmetode af ledighedsstatistikken som følge af kontanthjælpsreformen, hvor gruppen af uddannelsesparate unge ikke længere står til rådighed for arbejdsmarkedet fra 1. januar 2014.

Faldet i ledigheden forventes i første omgang at få virkning for kommunens forsikrede ledige, da erfaringen viser, at det er borgere tættest på arbejdsmarkedet, der kommer først i job, når der er bedre jobmuligheder. Desuden forventes afgang i den erhvervsaktive alder især at påvirke ledigheden blandt de forsikrede, fordi den største overvægt af seniorer er her. Herudover må det også forventes, at flere unge mellem 25-29 år kommer i uddannelse.

Tidlig og individuel indsats mod langtidsledighed

Historikken viser, at udviklingen af langtidsledighed indebærer en dårlig spiral. De langtidsledige kommer stadig længere væk fra det ordinære arbejdsmarked, også når efterspørgslen efter arbejdskraft så småt begynder at stige igen. Det skyldes, at de fleste virksomheder foretrækker at ansætte arbejdskraft, der enten er i beskæftigelse eller er nyledige, førend de begynder at ansætte ledige, der har været længere tid væk fra arbejdsmarkedet.

Den reducerede A-dagpengeperiode betød en mærkbar øget motivation hos de fleste ledige til tidligt i ledighedsforløbet at intensivere og udbrede egen jobsøgning. For at kvalificere og målrette de lediges jobsøgning følger Jobcentret op med et tidligt og intensivt kontaktførløb for både forsikrede og ikke-forsikrede. Det har betydet, at tilgangen til langtidsledighed er mindsket siden medio 2012. Den nye beskæftigelsesreform gør det tidlige og intensive kontaktførløb lovpligtigt for alle ledige fra 2015. Reformen betyder desuden, at Jobcenter og A-kasse vil skulle afholde minimum 2 fælles samtaler med den forsikrede ledige inden for det første halve års ledighed. Efter et halvt års ledighed skal alle ledige som udgangspunkt tilbydes et virksomhedsrettet forløb, der kan være med til enten at sikre eller bevare tilknytningen til arbejdsmarkedet. Hvis den ledige har ingen eller begrænset uddannelse, kan det virksomhedsrettede forløb enten suppleres eller erstattes med målrettede uddannelsesforløb rettet mod virksomhedernes behov.

Unge uden en uddannelse, som vurderes at være åbenlyst parate til at kunne påbegynde en uddannelse, står også til rådighed for arbejdsmarkedet. Denne målgruppe skal i tiden op til, at de kan påbegynde den valgte uddannelse deltage i en såkaldt nytteindsats, hvis de ikke kan forsørge sig selv.

Beskæftigelsesreformen lægger vægt på, at de tilbageværende langtidsledige skal tilbydes en tæt og intensiveret indsats og jobsøgningsstøtte. I den sidste del af A-dagpengeperioden kan Jobcentret desuden efter individuelle behov tilknytte en personlig jobformidler, som kan formidle konkrete job til den ledige og kan dermed bidrage til en tæt kontakt med virksomhederne.

Der er fortsat et særligt behov for at have fokus på de unge nyuddannede, ufaglærte og ældre, der er i størst risiko for at blive langtidsledige. Generelt set handler det om at blive endnu bedre til tidligt at få øje på de ledige, som af på grund af objektive forhold eller personlige barrierer er i særlig risiko for at ende i langtidsledighed og på den baggrund iværksætte den mest effektive indsats for den enkelte borger.

Tværfaglig og sammenhængende indsats til borgere på kanten af arbejdsmarkedet

Reformerne på fleksjob-, førtidspensions-, kontanthjælps- og sygedagpengeområdet har alle det politiske sigte, at ingen borgere som udgangspunkt må opgives og overlades til sig selv passivt på en førtidspension eller andre forsørgelsesydelse. Udgangspunktet er derfor, at alle målgrupper skal mødes med krav og positive forventninger til, at alle borgere i større eller mindre omfang kan indtage en rolle på arbejdsmarkedet.

Langvarige modtagere af offentlig forsørgelse skal derfor tilbydes en tværfaglig og sammenhængende kommunal indsats, som har fokus på at sammensætte den mest effektive indsats for den enkelte borger. Fælles for indsatserne er, at en vis form for tilknytning til arbejdsmarkedet er målet. Derfor skal der også i endnu højere grad være fokus på at fremskaffe og anvende tilpassede virksomhedsrettede tilbud, der kan indgå som en del af indsatsen, parallelt med at borgeren får støtte og hjælp til problemstillinger af eksempelvis social eller helbredsmæssige karakter.

På tværs af de kommunale forvaltninger skal der fortsat arbejdes med udvikling af arbejdet i de tværgående rehabiliteringsteams, udvikling af effektive tværgående kommunale tilbud og fælles målsætninger for indsatserne. De kommunale ressourcer anvendes således mest effektivt, når de forskellige indsatser arbejder i samme retning og bygger oven på hinanden.

Kommunens relativt lave uddannelses- og sundhedsniveau gør, at der alt andet lige er forholdsvis mange borgere på langvarige offentlige forsørgelsesydelse. En af årsagerne er, at der inden 2007 var en forholdsvis stor gruppe borgere, som ikke fik tilbudt en tidlig og målrettet aktiv indsats. Dermed havde de aldrig fået enten uddannelse eller nogen form for tilknytning til arbejdsmarkedet. Især nydanskerne er markant overrepræsenteret på de langvarige og varige forsørgelsesydelse. En af følgerne af langvarige forsørgelsesydelse er bl.a., at det ofte afstedkommer, at den sociale arv overføres til nye generationer.

Uddannelse til alle unge

I ungeindsatsen er der fokus på det langsigtede og forebyggende uddannelsesperspektiv frem for det kortsigtede beskæftigelsesperspektiv. Hovedmålet for unge uden en uddannelse, der udgør langt størstedelen af de unge på offentlig forsørgelse i Slagelse, er ikke at komme hurtigst muligt i job. Det er at gennemføre en ordinær uddannelse, da det er med til at mindske risikoen for, at de unge fremadrettet forbliver ledige eller sygemeldte, og dermed risikerer et voksenliv i udkanten af arbejdsmarkedet.

Gennem en tidlig og intensiv indsats skal den enkelte unge i endnu højere grad gøres parat til at kunne påbegynde og gennemføre en uddannelse, for at mindske frafald på uddannelsesinstitutionerne og på sigt at sikre en mere stabil tilknytning til arbejdsmarkedet.

For de unge med komplekse problemstillinger af faglig, social eller helbredsmæssig karakter, skal indsatsen være med til at støtte og hjælpe den enkelte unge. Indsatsen skal ske i et tæt tværgående samarbejde på tværs af Jobcenter, de lokale uddannelsesinstitutioner, Ungdommens Uddannelsesvejledning, lokale virksomheder, mentorer og andre forvaltninger om at "klargøre" de unge til uddannelse og lave efterværn ved uddannelsesstart.

Proaktiv og systematisk hjælp til virksomhederne

Fra politisk side er der igen kommet fokus på, at beskæftigelsespolitikken virker bedst, når jobcentrene har en tæt kontakt til og dialog med virksomhederne. Arbejdskraftens frie bevægelighed og virksomheders udflytning af produktion til udlandet har gjort jobcentrenes samspil med virksomhederne ekstra vigtigt. Mange virksomheder kan således frit vælge at finde arbejdskraften på anden vis, der ikke nødvendigvis involverer ledige og beskæftigede med fast bopæl i Danmark.

Det er derfor vigtigt at jobcentrene leverer en proaktiv og systematisk hjælp til rekruttering af arbejdskraft, uddannelse og opkvalificering samt fastholdelse af medarbejderne i virksomhederne. Virksomhederne skal opleve jobcentrene som en professionel samarbejdspartner, der kender det lokale erhvervsliv og virksomhedernes behov for arbejdskraft, opkvalificering og fastholdelse. Men jobcentrene skal også være samarbejdspartnere, der arbejder på tværs af kommunegrænserne for at levere den mest mulige og ensartede service.

Jobcentrenes samarbejde på tværs af kommunegrænserne bliver stadig vigtigere, fordi den geografiske ubalance mellem efterspørgsel og udbud af arbejdskraft øges. I Østdanmark er væksten i arbejdspladser meget skævt fordelt mellem Hovedstadsområdet, hvor beskæftigelsen stiger, og resten af Østdanmark, hvor beskæftigelsen falder eller i bedste fald stagnerer.

Flere virksomheder vil gerne samarbejde og kontaktes af jobcentrene, men behov og ønsker er meget forskellige. Derfor er det vigtigt at blive stadig bedre til at målrette og strategisk systematisere serviceniveauet i forhold til virksomhedernes forskellige behov. I den sammenhæng er det også vigtigt at koordinere virksomhedsservicen lokalt i kommunen i forhold til den erhvervspolitiske og den uddannelsespolitiske indsats. Alle 3 parter har forskellige faglige indgangsvinkler til at samarbejde med de lokale virksomheder, men resultatet bliver klart bedst, når virksomhederne oplever et koordineret samarbejde, hvor de forskellige indgangsvinkler supplerer og arbejder i samme retning.

Både når det handler om rekruttering, opkvalificering og fastholdelse er forventningsafstemningen mellem virksomhed og borger afgørende for succes. Alle parter skal kende og forstå de præcise forventninger til eksempelvis en rekruttering, et virksomhedsrettet tilbud, uddannelse målrettet et bestemt job eller en delvis syge/raskmelding. Når det kan lykkes, så er den målrettede virksomhedsrettede indsats i de fleste tilfælde det bedste værktøj til at give borgerne en tættere tilknytning til arbejdsmarkedet.

Udviklingsmål - Jobcenter

Udviklingsmål koblet til Byrådets Vision og egne udviklingsmål

Udviklingstema	Mål	Aktiviteter
<p>Styrke kommunens uddannelsesniveau ved at kompetenceudvikle Jobcentrets borgermålgrupper</p> <p>Vision Understøtte det hurtigst mulige og det mest effektive match mellem jobsøgere og virksomheder samt uddannelsessøgende og uddannelsesinstitutioner. Arbejds- og uddannelsesmarkedet er ikke begrænset af administrative grænser.</p> <p>Bryde borgernes sociale arv omkring kompetenceudvikling og tilknytning til arbejdsmarkedet.</p>	<p>Afgangsraten for unge uden uddannelse i Jobcentret skal i december 2015 (år til dato) være på x procent, svarende til en stigning på y procentpoint fra december 2013 til december 2015</p> <p><i>Målemetode og historiske data er endnu ikke tilgængelig.</i></p> <p>Antallet af personer med mere end 3 års sammenhængende offentlig forsørgelse skal begrænses til x personer i december 2015, svarende til et fald på y procent fra december 2013 til december 2015.</p> <p><i>Målemetode og historiske data er endnu ikke tilgængelig.</i></p> <p>Antallet af langtidsledige – dvs. ledige, der har været ledige i minimum 80 procent af tiden inden for de seneste 52 uger – skal begrænses til x personer (antal personer) i december 2015, svarende til et fald på y procent fra december 2013 til december 2015.</p>	<p><i>Overordnede principper for indsatsen – detaljeret beskrivelse af konkrete aktiviteter indgår i den årlige beskæftigelsesplan. Principperne er identiske med Beskæftigelsesministerens udmelding af mål for indsatsen.</i></p> <p>Jobcentrene skal have maksimalt fokus på at sikre implementeringen af kontanthjælpsreformen og dermed understøtte, at unge ikke bare påbegynder, men også gennemfører en ordinær uddannelse, at unge med komplekse problemstillinger af faglig- social- eller helbredsmæssig karakter får den nødvendige hjælp og støtte.</p> <p>Langvarige modtagere af offentlig forsørgelse skal have en tværfaglig og sammenhængende indsats, der har sigte på en større tilknytning til arbejdsmarkedet. Det er vigtigt, at kommunerne understøtter implementeringen af både reformen af førtidspension og fleksjob, kontanthjælpsreformen og reformen af sygedagpenge.</p> <p>Det er vigtigt, at jobcentrene har fokus på at sikre en tidlig og forebyggende indsats over for de ledige, der er i risiko for at blive langtidsledige, således at flere igen får fodfæste på arbejdsmarkedet.</p>
<p>Styrke erhvervsudvikling og den lokale beskæftigelse ved at være en professionel samarbejdspartner til virksomhederne</p> <p>Vision Understøtte det hurtigst mulige og det mest effektive match mellem virksomheder og jobsøgere udover egen kommunegrænse. Arbejdsmarkedet er</p>	<p>Samarbejdsgraden med virksomhederne i Slagelse Kommune skal være x procent i 2015. I opgørelsen indgår alle typer samarbejde med virksomhederne i form af løntilskud, virksomhedspraktik, voksenlærlinge, jobrotationsvikarer, skånejob, fleksjob, opkvalificeringsjob, mentor og personlig assistance. Ordinær rekruttering indgår ikke, da det på nuværende tidspunkt ikke er teknisk mu-</p>	<p><i>Overordnede principper for indsatsen – detaljeret beskrivelse af konkrete aktiviteter indgår i den årlige beskæftigelsesplan. Principperne er identiske med Beskæftigelsesministerens udmelding af mål for indsatsen.</i></p> <p>En tættere kontakt og styrket dialog med de lokale virksomheder – Jobcentrene skal levere en proaktiv og systematisk hjælp til rekruttering af arbejdskraft, uddannelse og opkvalificering samt fastholdelse af medarbejdere.</p>

ikke begrænset af administrative grænser.	ligt at følge op på. Alle virksomheder i den enkelte kommune vil tælle med i målingen.	
-------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	--

Beskrivelse af Integrationsområdet

Fordeling

Udlændingestyrelsen udmelder hvert år landstal, som er et skøn over, hvor mange flygtninge, der vil få opholdstilladelse i Danmark.

På baggrund af landstallene bliver kommunernes kontaktråd enige om, hvordan flygtningene skal fordeles mellem regionerne og kommunerne. Hvis kommunekontaktrådene eller kommunerne ikke kan blive enige, fastsætter Udlændingestyrelsen kvoterne.

Det overordnede formål med kvoterne er, at flygtninge - af hensyn til integration - fordeles jævnt over hele landet. Store kommuner, hvor der i forvejen er mange udlændinge, skal ikke modtage flygtninge.

Slagelse Kommune modtager hvert år ca. 1,3 % af de flygtninge, som opnår opholdstilladelse i Danmark. Kvoten, som kan overskrides med 50%, er fastsat til 56 flygtninge i 2014. Udlændingestyrelsen meddeler, typisk med en frist på 5-6 uger, hvilke flytninge der visiteres til kommunen.

Udlændingestyrelsen visiterer ofte ud fra flygtningenes sociale netværk. Derfor kan der være store forskelle i de målgrupper kommunerne modtager, hvilket eksempelvis kan vise sig ved et forskelligt gennemsnitligt uddannelsesniveau.

Udover flygtninge, modtager Slagelse kommune også familiesammenførte personer fra 3. lande. Disse personer kommer til Slagelse Kommune, uden for kvoterne og er også omfattet af integrationsprogrammet.

Målgrupperne

Konflikter rundt omkring i verden ændrer flygtningestrømmene over tid, og der er stor forskel på integrationsprocessen alt efter hvilken social, kulturel og uddannelsesmæssig baggrund flygtningene har.

Der kan opleves store skift i flygtningenes nationale og kulturelle baggrunde over kort tid. Eksempelvis modtog Slagelse Kommune primært flygtninge fra Afghanistan i 2012, mens den primære målgruppe i 2014 var fra Syrien.

Ca. 50-60% af målgruppen, der i øjeblikket visiteres til Slagelse Kommune, er analfabeter og mere end 60% vurderes at have krigstraumer.

Nøgletal for Integration og Netværk

Antal integrationsborgere	2011	2012	2013
Antal helårspersoner omfattet af integrationsloven	152	159	184
- Heraf nye familiesammenføringer	14	24	29
- Heraf nye flygtninge	37	39	56
- Heraf helårspersoner på kontanthjælp	19	47	79

Udvikling i resultattilskud *	2011	2012	2013
Antal resultattilskud på ordinær uddannelse	4	8	5
Antal resultattilskud på ordinært arbejde	31	14	32
Antal resultattilskud på Dansk-uddannelse	17	24	32

* Der hjemhentes resultattilskud på alle integrationspersoner, også personer der ikke er berettiget kontanthjælp.

Benchmark

Danskuddannelse	2011	2012	2013
Kursister omfattet af integrationsprogrammet, der består en prøve i dansk inden 3 år fra påbegyndelse af danskuddannelse			
Landstal	<i>Ingen Tal</i>	55%	57%
Slagelse Kommune	Ingen Tal	43%	61%

(Kilde: www.Integrationsbarometer.dk)

Beskæftigelse	2011	2012	2013
Kontanthjælpsmodtagere omfattet af integrationsprogrammet. Status 12 mdr. efter afsluttet forløb			
Landstal	49,3%	45,6%	38,7%
Slagelse Kommune	58%	47,4%	52,9%

(Kilde: www.jobindsats.dk)

Kontanthjælp	2011	2012	2013
Kontanthjælpsmodtagere omfattet af integrationsprogrammet. Status 12 mdr. efter afsluttet forløb			
Landstal	46,4%	50,3%	58,1%
Slagelse Kommune	42%	50%	47,1%

(Kilde: www.jobindsats.dk)

Udviklingstendenser for integrationsområdet

I 2012 lempede regeringen kravene til familiesammenføring. Siden ændringerne er der set en generel stigning i antallet af familiesammenføringer i Slagelse Kommune.

I 2013 blev Integrationsloven ændret. Kommunerne fik pligt at sikre en helhedsorienteret og koordineret indsats for flygtninge og familiesammenførte i Integrationsprogrammet, herunder også for børnene. Der blev også indført obligatorisk tilbud om helbredsscreening af flygtninge og tilbud om integrationsplan til alle nyankomne udlændinge. Desuden fik kommunerne pligt til at udpege en koordinerende forvaltning.

I 2013 blev flygtningekvoten overskudet med 36%. I 2014 tog Udlændingestyrelsen konsekvensen af kvoteoverskridelsen, og opjusterede landstallet fra 3000 til 4400. I Slagelse Kommune er der sket en stigning i det årlige antal af nyankomne flygtninge på 51% siden 2011.

Udlændingeloven blev ændret i 2013. Det medførte, at flygtningene begyndte at modtage opholdstilladelser langt tidligere end før. Af den grund er flygtningenes viden om at leve under danske forhold begrænset, og der er behov for i større grad end tidligere at introducere til dagligdagen i Danmark. Det kan være til rengøring, hygiejne, madlavning, indkøb, transport og til social adfærd i Danmark. Tidligere tilegnede flygtningene sig disse kompetencer under opholdet på asylcentret.

En vurdering af nuværende flygtningemålgrupper er, at mere end 60 % er traumatiserede. I forhold til flygtningenes traumatiseringsgrad er der i langt højere grad end tidligere behov for samspil mellem tilbud i Region Sjælland og de kommunale tilbud.

Der modtages flere familier med børn end tidligere. Det stiller krav til den koordinerende forvaltning (Integration og Netværk) om at sikre tæt samarbejde med skole, fritid, dagtilbud, Børn og Unge, Borgerservice, sundhedstjenesten, herunder bydelsmødre, således at Slagelse Kommune sikrer de bedst mulige vilkår for de nye børnefamilier.

Integrationsplan og boligplacering er fundamentet for god integration

Kommunerne er forpligtet til at anvise flygtninge en permanent bolig hurtigst muligt. Hvis ikke der kan skaffes en permanent bolig allerede fra ankomsttidspunktet, kan flygtningene indkvarteres midlertidigt eksempelvis i de lejligheder, som Slagelse Kommune råder over til formålet.

Det er dog ikke et mål i sig selv, at de permanente boligplaceringer foretages hurtigt. Det er afgørende, at boligplaceringerne eksempelvis tager højde for flygtningenes retskrav på familiesammenføring med ægtefæller og børn, samt giver mulighed for at danne sociale netværk. Derfor kan det give mening at indkvartere flygtninge midlertidigt, med henblik på at foretage den permanente boligplacering i en lejlighed med passende størrelse, når familien kommer til Danmark. Flygtninge opnår typisk familiesammenføring inden for 3 måneder, hvorefter hele familien befinder sig i Danmark.

Jo tidligere der bliver lagt en integrationsplan, der tager hensyn til den samlede familie, desto tidligere får flygtningene skabt ro på den nye hverdag i Danmark. Det bliver muligt at planlægge opstart i modtagerklasser, give tilbud om dagtilbud, herunder sprogstimulering og

tilknytte sundhedsfagligt personale til familierne. Det er erfaringen, at Integrationsplanen også har positiv effekt på flygtningenes modtagelighed for indlæring, når de starter på Danskuddannelsen få uger efter ankomst.

Boligplaceringer foretages ikke i de to udsatte boligområder på Motalavej i Korsør og i Ringparken i Slagelse.

Hurtig opstart i Integrationsprogram er afgørende for en god integration

Historikken viser, at tidlig indsats overfor målgruppen er vigtigt. Det vil sige, at der hurtigst muligt efter modtagelsen kommer styr på de praktiske forhold i familierne omkring børns skolegang, børnepasning, opstart af eventuel sygdomsbehandling mv.

Integrationsprogrammet startes op, så hurtigt det er muligt efter ankomst. Senest en måned efter modtagelsen visiteres integrationspersonerne til opstart på Danskuddannelse. Der iværksættes sprogpraktikker og løntilskud hurtigt i forløbet. Erfaringen viser, at indlæringen er optimal, når beskæftigelsesrettede tilbud og Danskuddannelse kører sideløbende. Der stilles derfor ikke krav til særlige sproglige forudsætninger forud for praktik og løntilskud. Det læres undervejs.

Løntilskud målrettes til arbejdspladser, hvor der er mulighed for ordinært job

Løntilskud benyttes primært hos private arbejdsgivere, hvor der er mulighed for efterfølgende ordinær ansættelse. Integrationsborgere er ikke omfattet reglerne om, at der højst må være et vist antal i praktik og løntilskud, som afhænger af virksomhedernes størrelse. Det giver gode muligheder for at lave sammenhængene forløb hos arbejdsgiverne med mentorordning, tolkebistand og kulturformidling, når to eller flere integrationsborgere kan tilknyttes samme arbejdsplads.

Finansieringen af området

Integrationsområdet finansieres med et månedligt grundtilskud pr. integrationsborger. Derudover ydes der et resultattilskud for personer, der har været i ordinært job eller uddannelse i 6 måneder og resultattilskud på personer, der består en Danskuddannelse inden for de første 4 år. Der er fastsat en udgiftsramme på integrationsprogrammet, og inden for rammen ydes 50% refusion på de kommunale udgifter.

Udviklingsmål – Integration og Netværk

Udviklingsmål koblet til Byrådets Vision og egne udviklingsmål

Udviklingstema	Mål	Aktiviteter
<p>Styrke uddannelse</p> <p>Nyankomne udlændinge skal tilbydes et integrationsprogram de første 3 år efter modtagelsen, med fokus på sproglige og kulturelle færdigheder samt selvforsørgelse.</p>	<p>Det er målet i forhold til Danskuddannelse at:</p> <ul style="list-style-type: none"> Andelen af integrationborgere, der består en Danskuddannelse, mindst svarer til landsgennemsnittet. <p>Note: Tallet ikke tager højde for de kommunale forskelle på andelen af Danskuddannelse 1-kursister.</p> <p>Andelen af Danskuddannelse 1-kursister i Slagelse er relativ høj, og derfor er det et ambitiøst mål at ligge på niveau med landstatlet.</p>	<p>Danskuddannelse</p> <p>Alle tilmeldes Danskuddannelse senest en måned efter ankomsten til Slagelse Kommune.</p> <p>Resultattilskud</p> <p>Der hjemtages resultattilskud, når en nyankommen udlænding senest et år efter udløb af integrationsperioden består en Danskuddannelse.</p>
<p>Styrke uddannelse</p> <p>(samme som ovenstående)</p>	<p>Det er målet i forhold til kontanthjælp at:</p> <ul style="list-style-type: none"> Andelen af kontanthjælpsmodtagere 12 måneder efter afsluttet forløb, maksimalt svarer til landsgennemsnittet. 	<p>Uddannelsesrettet vejledning</p> <p>Alle nyankomne udlændinge, som vil have mulighed for at påbegynde en uddannelse i Integrationsprogrammet, støttes i denne retning.</p> <p>Resultattilskud</p> <p>Der hjemtages resultattilskud, når en nyankommen udlænding har været i ordinær uddannelse i 6 måneder.</p>
<p>Styrke beskæftigelse</p> <p>(samme som ovenstående)</p>	<p>Det er målet i forhold til beskæftigelse at:</p> <ul style="list-style-type: none"> Andelen af kontanthjælpsmodtagere der er i beskæftigelse 12 måneder efter afsluttet forløb, mindst svarer til landsgennemsnittet 	<p>Virksomhedspraktik og løntilskud</p> <p>Tilbud om virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud med henblik på at støtte borgere til den hurtigst mulige vej til selvforsørgende.</p> <p>Resultattilskud</p> <p>Der hjemtages resultattilskud, når en nyankommen udlænding har været i ordinært arbejde i 6 måneder.</p>
<p>Understøtte Slagelse Kommunes Integrationspolitik</p> <p>Nyankomne flygtninge skal have tilbud om permanent bolig</p>	<p>Det er målet i forhold til boligplacering at:</p> <ul style="list-style-type: none"> der ikke sker en udflytning til de udsatte boligområder i Integrationsperioden. 	<p>Boligplacering</p> <p>Der anvises ikke boliger i Ringparken og på Motalavej, Fasanstien og Egersundvej.</p> <p>Boligplaceringerne gennemføres i boliger, som flygtningene forventes at blive boende i den 3-årige integrationsperiode.</p>

Beskrivelse af området for Rådgivning og Udbetaling, Borgerservice samt Post, scanning og omstilling

Rådgivning og Udbetaling og Borgerservicecentrene i Skælskør, Korsør og Slagelse samt ubemandede borgerservicetilbud i Dalmose, på Omø og Agersø, hører til under udvalgets budgetområde.

Centret varetager desuden tværgående opgaver for Slagelse kommune vedr. post, scanning, den centrale omstilling, rådhusbetjente og kontrol med udbetaling af sociale ydelser i samarbejde med andre myndigheder.

Rådgivning og Udbetaling

Afdelingens primære funktion er varetagelse af lovbundne myndighedsopgaver og borgerekspeditioner. Rådgivning og Udbetaling er ofte første kontaktinstans for borgere og samarbejdspartner, og afdelingens profil er derfor også at fungere som tovholder og koordinator med henblik på hurtigt at få afdækket borgerens evt. behov for støtte fra andre afdelinger.

Borgerne kan henvende sig akut og uden aftale, eller efter aftale i Ungehuset og Rådgivning og Udbetaling.

Rådgivning og Udbetaling varetager rådgivning om og udbetaling af forsørgelsesydelse: sygedagpenge, kontanthjælp, personlige tillæg, revalideringsydelse, fleksydelse, fleksydelsesbidrag. Udbetaling af boligstøtte, førtids- og folkepensioner er 1/3 2013 overgået til Udbetaling Danmark, men rådgivningsforpligtelsen ligger stadig i kommunen.

Behandling af ansøgninger om førtidspension varetages i Rådgivning og Udbetaling efter indstilling fra Jobcentret. Rådgivning og Udbetaling er en del af bemanningen i Rehabiliteringsteamet på pensionssager.

Boligplacering af integrationsflygtninge varetages af Rådgivning og Udbetaling.

Tilbud efter Serviceloven om ophold på kvindekrisecentre varetages tillige i Rådgivning og Udbetaling. Åben Anonym Rådgivning til voldstruede hører også under Rådgivning og Udbetaling.

Kontrolgruppen er forankret i Rådgivning og Udbetaling, og samarbejder på tværs med hele administrationen og med politi, skat, Udbetaling Danmark m.fl.

Borgerservice

Der er bemandede borgerservicecentre i Slagelse, Korsør og Skælskør. Sidstnævnte på biblioteket. Borgerservice følger bibliotekets åbningstider, hvilket bl.a. inkluderer lørdagsåbent. Herudover er der etableret ubemandet digital borgerbetjening i Dalmose og Omø. På Agersø arbejdes der på at finde ny lokation i fortsættelse af, at Agersø Skole skal lukke. I de ubemandede borgerservicetilbud er der en direkte telefonforbindelse til Borgerservicecentrene. Borgerservice guider borgeren eller overtager pc'en, sådan at borgeren kan følge med på skærmen.

Borgerservice har fokus på at guide og træne borgerne i digitale selvbetjeningsløsninger. Dette tilbydes både i centrene og i fremskudte enheder f.eks. specialskoler, ved kultur-events, erhvervsarrangementer m.v.

I alle borgerservicecentre er der borger-pc'ere til brug for selvbetjening eller hjælp til selvbetjening samt borgertelefoner, som kan benyttes internt i kommunen.

Borgerservice bevilger fritagelse for digital post til borgere, som ikke kan modtage digital post fra det offentlige. Det forventes, at ca. 12.000 ud af ca. 55.000 borgere søger om fritagelse for digital post. Pr. 17/9 2014 har 6.563 borgere søgt om fritagelse.

Borgerservice yder helhedsorienteret råd og vejledning om de opgaver, som løses i Borgerservice, og henviser videre til den øvrige administration. Borgerservice løser en bred vifte af opgaver, bl.a. pas, kørekort, viser, flytninger, sygesikring, herunder lægeskift, begravelsehjælp og befordring til speciallæge, skat, beboerindskudslån, udstedelse af Nem-ID.

Fremtidens borgerservice kræver tilgængelighed for borgere og virksomheder. Derfor rettes udviklingen mod forbedrede digitale selvbetjeningsmuligheder. Borgerne kan herved få dækket flest mulige behov for sagsbehandling via kommunens hjemmeside.

I dette arbejde tages højde for målgrupper med særlige behov, mens øvrige grupper derimod vil blive opfordret til at benytte selvbetjeningsmulighederne.

For at understøtte denne udvikling er Borgerservice aktive i udviklingen på landsplan af borger.dk., blanketløsninger m.v.

Det er afgørende, at der er et tæt samarbejde til IT og Digitalisering om udviklingen af betjeningsplatforme og sagsbehandlingssystemer.

Post, scanning og omstilling

Dette område varetager service internt som eksternt i kommunen.

I 2011 blev der etableret central postscanningsfunktion. I den forbindelse skulle der opnås et effektiviseringsrationale, hvilket slår igennem i 2014.

Det er vigtigt, at vores interne service opfylder de ønsker og krav, som de andre centre har til os. Der arbejdes kontinuerligt med at udvikle den interne service indenfor den afsatte ressourceramme.

Vedr. porto, administrerer centret portokontoen, som er på koncernniveau, og forhandler aftaler med Post Danmark.

Rådhusbetjentenes primære funktion er postkørsler. Derudover består opgaverne i mødeforberejdelser, flaging, håndværkmæssige opgaver, madleverancer m.v.

Servicering af borgerne fra den centrale omstilling udføres med stor fokus på, at borgeren bliver korrekt omstillet.

Nøgletal

Rådgivning og Udbetaling, Borgerservice og Post, scanning og omstilling

Rådgivning og Udbetaling, Borgerservice og Post, scanning og omstilling	Gns. for perioden 1/1-31/8 2014
Førtidspension	
Færdigbehandlede sager	6
Nye ansøgninger førtidspension – aktuelt tal	17
Udbetaling Danmark – kommunale opgaver	
Boligindskudslån	44
Pension, almindeligt helbredstillæg	373
Pension, udvidet helbredstillæg	485
Pension, helbredskort	4.702
Sygedagpenge	
Antal indberetninger pr uge	653
Antal nyoprettede sager pr uge	214
Antal løbende sygedagpengesager (for august)	625
Kontanthjælp	
Antal nyhenvendelser i Gørtlergade	123
Antal nyhenvendelser i Ungehuset (fra 20/1 2014)	138
Fleksydelse	
Antal sager med udbetaling	55
Antal sager med indbetaling af bidrag	287
Personlige henvendelser	
Henvendelser om pension og kontanthjælp i Gørtlergade incl. BSC i Korsør og Skælskør	1.042
Borgerservice i Slagelse	3.335
Borgerservice i Korsør	1.429
Borgerservice i Skælskør	852
Receptionen på Rådhuset	892
Fogedsager	
Antal fogedsager	76
Regres på sygedagpenge	
Nye sager	3
Afsluttede sager pr måned	2
Igangværende sager	72
Pas	
Antal sager	748
Kørekort	
Antal sager	549
Kørekortsager som afventer hos politiet	
2. kvartal 2014	245
Kontrolgruppen - Antal anmeldelser modtaget via mail/hjemmesiden fra:	
Interne	5
Borgere	25
Igangværende sager (august 2014)	149
Afsluttede sager opsummeret pr. august 2014	299
Anmeldelser fra Udbetaling Danmark	10
Vielser	
Antal vielser	38
Besvarelser af telefoniske henvendelser i den centrale omstilling	
Antal opkald i alt	12.851
heraf besvaret straks (94%)	12.096
Opkald sat i kø (6%)	755

Udviklingstendenser

Rådgivning og Udbetaling, Borgerservice og Post, scanning og omstilling

Fremtidens Borgerservice skal bygges op omkring størst mulig tilgængelighed for såvel virksomheder som borgere. De fælleskommunale og statslige økonomiske mål for digitalisering skal indfries. Der skal ske fortsat implementering af Slagelse Kommunes egen digitaliseringsstrategi, som forudsætning for at den fælleskommunale digitaliseringsstrategi kan implementeres.

Derfor fortsættes udviklingen af de digitale selvbetjeningsmuligheder. Slagelse Kommunes hjemmeside og borger.dk indgår som et aktivt redskab i denne udvikling, således at flest mulige behov for sagsbehandling kan løses hjemmefra.

Hensigten er, at så mange borgere som overhovedet muligt skal benytte de selvbetjeningsløsninger, der stilles til rådighed for dem, enten via hjemmesiden eller i Borgerservicecentrene eller lokalt via de ubemandede borgerservicetilbud. Der vil fortsat være fokus på målgrupper af borgere med særlige behov, der også i de kommende år vil have behov for at kunne få personlig betjening, når behov herfor opstår.

Centralisering af udbetaling af offentlige ydelser i modeller svarende til Udbetaling Danmark fortsætter. Den kommunale opgave bliver at tilrettelægge og varetage indsatsen for de borgere, som ikke kan benytte de digitale selvbetjeningsløsninger. I 2014 har udvalget besluttet, at Slagelse Kommune tilslutter sig en fælleskommunal callcenterløsning.

Rådgivning og Udbetaling

Det må i fremtiden forventes, at der sker en udvidelse af de digitale løsninger også inden for kontanthjælpsområdet. Der arbejdes på landsplan på, at dele af området vedr. enkeltydelser og kontanthjælp i fremtiden, kan foregå digitalt.

Generelt må der forventes øget digital kommunikation mellem borger og kommune.

Der vil fortsat være fokus på personlig og individuel rådgivning af borgere med behov for særlig vejledning. Aktuelt ses dette henvendelsesmønster efter etablering af Ungehuset.

Tværgående indsats og opgaveløsning prioriteres fortsat, med henblik på optimal ressourceudnyttelse. Som eksempel kan nævnes Rehabiliteringsteamet og opgaveløsning mellem Ungehuset og Rådgivning og Udbetaling i forhold til borgerens adgang til kommunen.

Borgerservice

Udviklingen indenfor borgerservice går i retning af at flytte de personlige henvendelser til digitale henvendelser, sådan at vi kan leve op til Regeringens digitaliseringsstrategi om, at 80 % af borgerne er digitale i fremtiden. Der skal stadig være fokus på de 20 %, som er borgere med særlige behov, som vi fortsat skal kunne betjene personligt. I Slagelse Kommune må processen forventes at kunne strække sig over flere år, idet en stor del af de "digitale borgere" har behov for personlig vejledning, når de skal anvende de digitale løsninger.

I takt med at det bliver et krav, at borgerne skal kommunikere digitalt med kommunen og benytte digital post, vil der blive større og større behov for at videreudvikle medarbejderne til digitale ambassadører og formidlere som floorwalkere i brugen af de digitale løsninger

overfor borgerne. Medarbejdernes kompetenceudvikling sker derfor med lige stor fokus på faglig og digital vejledning.

Udviklingen går i retning af, at der gradvist lukkes for de personlige betjening, som vil blive erstattet af chat- og callcenterfunktioner, bedre digitale løsninger på hjemmeside og borger.dk i takt med at flere og flere borgere hjælpes over på de digitale løsninger.

Post, scanning og omstilling

Der måles på at antallet af papirpost minimeres, således at den fælles offentlige digitaliseringsstrategi gennemføres.

Handlemuligheder

Rådgivning og Udbetaling

Tilbud om individuelle rådgivningssamtaler uden tidsbestilling fastholdes i Rådgivning og Udbetaling og Ungehus.

Sideløbende udvikles og implementeres digitale løsninger og arbejdsgange i takt med, at sådanne løsninger udbydes på landsplan.

Borgerservice

Borgerservice vil fortsætte med at gennemføre særlige kampagner, f.eks.

- Aftenåbent i højsæsonen for udstedelse af pas.
- Banksamarbejde om NemId, adgang til Netbank, digital post m.m.
- Tilstedeværelse og deltagelse i events ved større arrangementer i kommunen.

Udviklingsmål

Rådgivning og Udbetaling, Borgerservice og Post, scanning og omstilling

Udviklingsmål koblet til Byrådets Vision

Udviklingstema	Mål	Aktiviteter
Understøtte uddannelsesvisionen	At færre unge søger kontanthjælp og enkeltydelser p.g.a. afbrudt uddannelse.	Tilbud om rådgivning om personlige problemer, økonomi og bolig, f.eks. i Ungehuset, på uddannelsesinstitutioner mv.

Udvalgets egne drifts- og udviklingsmål

Udviklingstema	Mål	Aktiviteter
Digital selvbetjening	At antallet af gennemførte digitale ansøgninger indenfor centrets ansvarsområder stiger.	<ul style="list-style-type: none"> • Individuel vejledning i brug af selvbetjeningsløsninger. • Bidrage til udvikling af bedre selvbetjeningsløsninger ved deltagelse i f.eks.

		arbejdsgrupper under Kombit, KL og KMD.
Personlig betjening	At borgere med særlige behov tilbydes personlige samtaler eller telefonisk vejledning og rådgivning på de myndigheds- og serviceopgaver, som centret administrerer.	<ul style="list-style-type: none"> • Der måles på tidsforbrug på vejledning til digitale løsninger. • Der måles på tidsforbrug på samtaler med henblik på løbende ressourcejustering.