

## Opsamling fra gruppedialoger

# Dialogproces mellem SBU og borgere + interessenter

17. juni 2020, kl. 17-18.30, online

### Gruppe 1

- Der er forslag om en mentor/bisidder i mødet med jobcentret, det skal ikke være en pårørende, men en som har et mere tværgående kendskab.
- Det er ikke godt med skift af sagsbehandler, der går lang tid inden man tør fortælle om sit liv.
- Breve fra jobcentret kan virke truende, det er især ordlyden. Er det muligt at lave forskellige breve til forskellige borgere.
- Breve sendt om fredagen giver nervøsitet, da det ikke er muligt at ringe før om mandagen.
- Ved sagsbehandler skift er det vigtigt, at den nye sagsbehandler sætter sig ind i personens forhold.
- Korsør Erhvervsforening er mentor for jobcentret i forhold til de 18-30 årige, det er et forsøg.
- Erhvervsforeninger mener at alle virksomheder nok skal komme i gang igen efter Coronakrisen. Der er nogle virksomheder som er i problemer, men det var de også før krisen.
- Uddannelsesinstitutionen peger på fokus på nye segmenter og brug af de digitale miljøer. Der skal være en kobling mellem beskæftigelse, erhverv og uddannelse. Efter coronakrisen kommer der en anden hverdag.

### Gruppe 2

I hvilken sammenhæng mødte du Jobcenteret og hvordan har du oplevet samarbejdet?	Hvad fungerer/fungerer ikke?	Løsningsforslag til hvordan Jobcenteret udvikler sig
Borger: Tilflytter for fire år siden fra anden kommune. Der fungerede det ikke og der var ingen 'papirer' på mig. Jeg fik en jobkonsulent, jeg oplevede var svær at få fat i. Nu har jeg en jobkonsulent, der er der for mig. Hun hører hvad jeg siger, hun er kontaktbar. Kemien er det bare – det er første gang nogensinde, jeg oplever det.	Leder: Den hyppigere kontakt er både bedre for borgere og for sagsbehandlere – det giver bedre kvalitet (erfaring fra BIR).	Medarbejder: Jobsamtaletræning bliver ikke prioriteret.

<p>Fordi hun hører, hvad jeg siger. Det er en lettelse, når man bare oplever, det fungerer.</p> <p>Jeg oplever, hun passer på mig. Jeg er netop gået lidt op i tid og der oplever jeg min jobkonsulent som en medspiller.</p> <p>Medarbejder: Jeg er ikke overrasket over nogle af oplevelserne. For det er jo netop oplevelsen af relationen, der er afgørende.</p>		
	<p>Interessant: Håber JC holder fast i viljen til dialog. Vi kan være professionelt uenige, men det handler om, at have en ordentlig dialog og sikre et fokus på det fælles samarbejde.</p>	<p>Medarbejdere og borgere i dialog med fokus på medarbejderudvikling – vi skal turde spørge og jævnlige få den dialog. Det gælder også med de borgergrupper, hvor vi oplever modstand fx Jobcenterets ofre.</p> <p>Det skal være normalt for os, at have dialog med borgerne om hvordan de oplever os.</p>
	<p>SPG til borger: Har du oplevet en ændring i din kommunikation med kommunen i forbindelse med COVID-19?</p> <p>SVAR har ikke oplevet ændringer – der er samme gode tilgængelighed.</p>	<p>Konkret; Fik du svar på det du spurgte om? Føler du, at du fik det forventede? Det kunne måske være en hjælp at få de spørgsmål lige efter en samtale, for at tage brodden af de frustrationer, der kan være (eller komme når man kommer hjem).</p>
		<p>Ideen om at referatet skal være afsluttet inden mødet ender, er ikke altid positivt – det kan være en tidsrøver i mødet.</p> <p>Det handler mere om at sikre en gensidig forståelse frem for et færdigt referat.</p> <p>Det kan også flytte sagsbehandlers fokus på øjenkontakten.</p>

		Måske der kunne arbejdes med en metode der griber mindre ind i mødet – fx spørgsmålene: fik du svar/føler du dig mødt
		Fundraising som metode til udvikling
		Fokus på om der kan udvikles en app til brug for den digitale kontakt med borgerne <ul style="list-style-type: none"> <li>- Borger: det vil være rart og man vil opleve at blive hørt/hørt</li> </ul>
		SPG til ansatte: Hvordan har I oplevet den ændrede arbejdsgang under COVID-19? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jura i forhold til personlig samtale</li> <li>- Sikre at alle borgere mødes der, hvor de har brug for det</li> <li>- Det er nemmere at arbejde uforstyrret hjemme</li> <li>- Savner sparring</li> <li>- Mange borgere melder at have oplevet at JC giver et markant pres og det er blevet oplevet positivt at der har været mindre pres på efter beskæftigelsesindsatsen har været suspenderet</li> </ul>
		Værdig sagsbehandling som begreb?

### Gruppe 3

- Som handicappet og ung, er det svært at finde en virksomhed som kan rumme en. Vejledningen går kun på job og job – men der er ikke mange, der kan aftage en med kroniske udfordringer.
- Lovgivningen rummer heller ikke en ung handicappet – man er mellem 2 stole. Uddannelse er ikke umiddelbart muligt, mens ressourceforløb heller ikke nødvendigvis er en mulighed
- Der er mange sagsbehandlerskift – skidt for ens sag og kontinuiteten.

- Når man møder en ny sagsbehandler eller jobkonsulent, er de ikke inde i situationen, kan f.eks. spørge en om man kan tage trapperne – når man er ankommet til JC i Kørestol. Unødigt ydmygende og respektløst.
- Tværgående sagsbehandling ønskes – behandling af det hele menneske og den hele sag. Teamtankegangen bør indføres a la den, der kendes fra hospitalsverdenen.
- Der skal gives besked forud for et sagsbehandlerskifte, således at det ikke kommer som en overraskelse på i selve mødeindkaldelsen (er en udfordring ift. Visse diagnoser) skab tryghed i kontakten.
- Der er et for ensidigt fokus på job og ikke uddannelse på +30 området.
- Der kræves eksempelvis 37 timer i JC – harmonerer ikke med sagen og diagnoserne samt ønsket om også at kunne være noget for sin familie.
- Lyt til borgerne og lad dem i første omgang være med til at definere retning og indsats.
- Støtte til opstart af selvstændig virksomhed.
- Der bør kigges på den koordinerende kontaktperson i integration som inspiration til andre ydelsesområder.
- Hvad kan kommunen som arbejdsplads byde ind med ift. Grupper, der har svært ved at finde fodfæste på arbejdsmarkedet – løft det sociale ansvar.
- Øg sammen med uddannelsesområdet udbuddet af uddannelsespakker målrettet forskellige målgrupper
- Uddannelsesområdet (ZBC) vil gerne mødes oftere med JC for at koordinere
- Uddannelsesområdet vil gerne være aktør ift. Omskoling, uddannelse etc. På voksenområdet
- Ros til CAI for håndteringen af COVID-19 situationen