



Til
Badar Shah

19-01-2018

E-mail: Badar_shah@kk.dk

Sagsnr.
2018-0000088

Dokumentnr.
2018-0000088-5

Kære Badar Shah

Tak for din henvendelse af 9. januar 2018, hvor du har stillet følgende spørgsmål til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen:

- *Mit andet spørgsmål vedrører hvorvidt der findes tal i forvaltningen, som dokumenterer, hvor mange sagsbehandlere en gennemsnitlig ledig borger er i berøring med.*

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar

Der findes ikke et tal i forvaltningen, der dokumenterer, hvor mange sagsbehandlere en gennemsnitlig ledig borger er i berøring med. For at udarbejde en sådan opgørelse vil det kræve manuelt opslag og gennemgang af alle beskæftigelsessager i Københavns Kommune.

I vedlagte baggrundsnotat er der oplyst nogle af de forhold, som kan være baggrunden for, at en ledig er i berøring med flere sagsbehandlere i ledighedsforløbet.

Med venlig hilsen

Bjarne Winge
Adm. direktør

- ./. Bilag: Baggrundsnotat vedr. forhold med betydning for antal af sagsbehandlere, ledige borgere er i kontakt med.

Direktionen

Rådhuset
1599 København V

Telefon
3366 3366

www.kk.dk

Baggrundsnotat til politikerspørgsmål fra Badah Shah (Å)

15-01-2018

I følgende notat gennemgås kort nogle af de forhold der har betydning for, hvor mange sagsbehandlere den enkelte borger kommer i kontakt med.

Sagsnr.
2018-0000088

Reformen af kontanthjælpssystemet og indførslen af koordinerende sagsbehandler

Dokumentnr.
2018-0000088-5

I forbindelse med reform af kontanthjælpssystemet, som trådte i kraft pr. 1. januar 2014, blev det indført, at borgere med komplekse problemer hurtigst muligt – og senest efter seks måneder – skal have en helhedsorienteret og jobrettet indsats. Retten til en koordinerende sagsbehandler gælder aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år og aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere. Den enkelte borger fik hermed ret til en koordinerende sagsbehandler, der skal sikre, at indsatsen er tværfaglig og koordineret på tværs af offentlige myndigheder. Udgangspunktet er, at den koordinerende sagsbehandler følger borgeren gennem hele forløbet, indtil borgeren er jobparat.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har besluttet, at dette indebærer, at den enkelte borger i videst muligt omfang møder den samme sagsbehandler til de lovpligtige jobsamtaler. Formålet med denne organisering er at sikre størst mulig kontinuitet i borgerens forløb og minimere antallet af unødvendige sagsbehandlerskift.

Forhold på de enkelte jobcenter

Udover tiltag igennem lovgivningen på kontanthjælpsområdet, er det især forholdene på det jobcenter hvor borgeren er tilknyttet, der påvirker for hvor mange sagsbehandlere den enkelte borger kommer i kontakt med.

Følgende forhold har betydning for, hvor mange sagsbehandlere den enkelte borger kan møde:

- Når borgeren fylder 30 år, vil borgeren automatisk skifte til en ny målgruppe og et nyt jobcenter og hermed også få ny sagsbehandler.
- Når borgeren går fra en ydelse til en anden, fx fra kontanthjælp til ressourceforløbsydelse sker der et skift i sagsbehandler.
- Den enkelte borger vil opfatte det som et sagsbehandlerskift at være i forløb hos en leverandør i kortere eller længere tid.
- Antallet af omorganiseringer og nyansættelser på jobcentrene har betydning for, hvor mange sagsbehandlere den enkelte borger kommer i kontakt med. Borger har desuden ret til at bede om en anden sagsbehandler

Det har samtidig betydning hvilken målgruppen i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB), som borgeren tilhører. Desuden har forskellige tiltag på det enkelte jobcenter også en betydning.

Direktionen

Rådhuset
1599 København V

Telefon
3366 3366

www.kk.dk

Selvbook af samtaler

Med indførelse af selvbook først for dagpengemodtagere og fra 2018 for kontanthjælps- og sygedagpengemodtagere, er det muligt for den ledige selv, inden for en ramme, at vælge, hvornår og hos hvem de vil til samtale. Foreløbigt tyder det på, at dagpengemodtagere har mest fokus på tidspunkt, mens kontanthjælpsmodtagere gerne vil til samtale hos den samme konsulent.

Fast sagsstamme

For nogle borgere er det valgt at arbejde med faste sagsstammer. Det gælder fx dagpengemodtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år samt dagpengemodtagere med akademiske uddannelser. Konsulenterne på dagpengeområdet er opdelt i branche/a-kasseteam. Borgeren vil derfor kun kunne booke tid hos en konsulent med viden inden for fagområdet. Borgeren vælger selv, hvorvidt de vil booke hos den samme konsulent hver gang.

For sygemeldte ledige arbejdes der også med faste sagsstammer, således at borgeren møder samme konsulent i sygefraværsopfølgningen i min. 22 uger. Ved selvbook kan borgeren selv bestemme tidspunktet for samtale. Indsatsen er organiseret med en opdeling af opfølgningen overfor borgere, som modtager henholdsvis sygedagpenge og ressourceforløbsydelse i jobafklaringsforløb. Dette medfører, at de borgere, som overgår til jobafklaringsforløb ved 22. sygefraværsuge, skifter konsulent. Organiseringen er valgt med afsæt i kompleksiteten i sagsbehandlingen for de to sagstyper. Det sikrer et fagligt fokus for begge sagstyper, som vurderes at være vanskelig at opretholde, såfremt konsulenten skulle varetage begge sagstyper.

Der arbejdes også med faste sagsstammer for aktivitetsparate borgere under 30 år. Her er ofte tale om længerevarende forløb hvor kontinuitet og viden er central. Samme organisering gælder for revalidender og unge på ressourceforløb.

Særindsatser og ekstra aktiviteter

Borgernes deltagelse i særlige indsatser målrettet særlige problematikker/udfordringer eller ekstra aktiviteter vil øge antallet af konsulenter, som borgeren kommer i kontakt med.

Det kan fx være deltagelse i særlig indsats for borgere med ikke-vestlig baggrund, nytteindsats eller deltagelse i jobmatcharrangementer i Københavns Erhvervshus.

I organisering er det tilstræbt, at borgeren har en fast konsulent dog således, at der også tilstræbes en faglig organisering og specialisering i forhold til brancher.

Fælles sagsstammer

Indsatsen for dagpengemodtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere under 30 år er organiseret med fælles sagsstammer. Fordelen ved denne organisering er, at den i høj grad sikrer de ledige adgang til samtaler, når de ledige ønsker det (via selvbooking). De unge jobparate har ofte korte ledighedsperioder, hvorfor gevinsten ved at have en fast kontaktperson er lille. Dagpengeindsatsen benytter sig af samtalekoncepter, hvilket sikrer kontinuiteten og kvaliteten i indsatsen.

Unge i brobygningsforløb på uddannelsesinstitutioner har også en faste kontaktpersoner (oftest i teams). Undervisere og mentorer er, både i de interne og eksterne forløb, omdrejningspunkter og sikrer kontinuiteten i indsatsen.