









Bilag 1: Initiativer på sygedagpengområdet. Status pr. august 2007




I nedenstående skema er anført de væsentligste initiativer, der skal sikre at Sygedagpengecenteret foretager opfølgning i overensstemmelse med lovgivningen på området.

Nr.	Initiativer	Status	Ansvarlig	Gennemført
A. Styringsgrundlag				
Mål: At sikre overblik og klarhed omkring forventningerne til indsatsens resultater og sikre et gennemsigtigt og fyldestgørende planlægnings- og opfølgingsgrundlag for hele organisationen.				
1	Ny budgetmodel. Den ny budgetmodel tildeler ressourcer efter tilgangen af nye sager. Herved gives et stærkt incitament til at få afsluttet sager hurtigst muligt.	Modellen ibrugtaget ved udarbejdelsen af budget 2007.	Centralforvaltningen.	
2	Arbejdsgangportal. Formålet med portalen er at sikre en ensartet og lovmedholdelig sagsbehandling.	Portalen er udarbejdet og der er etableret opfølgingsorganisation, således at arbejdsgangene løbende revideres i forhold til ny lovgivning og medarbejdernes forslag til procesforbedringer.	Centralforvaltningen.	
3	Ledelsesinformationssystem (LIS). På sygedagpengområdet giver LIS et overblik over sagsomfang og opfølgning. Systemet giver mulighed for at foretage analyser mm.	Systemet ibrugtaget medio 2007 og under fortløbende videreudvikling. aktuelt videreudvikles systemet.	Centralforvaltningen.	
4	Resultatkontrakt, 2007. Alle forvaltningens decentrale enheder har i 2007 en resultatkontrakt. Vedr sygedagpengområdet er de mest central lovgivningsmæssige krav til sagsbehandlingen indarbejdet som mål i kontrakten.	Resultatkontrakten vedr 2007 er underskrevet af parterne, og der følges op på kontrakten hver 3. måned.	Centralforvaltningen/ Sygedagpengecenteret.	
5	Resultatkontrakt, 2008. Resultatkontrakt skal udarbejdes for 2008. På baggrund af erfaringerne fra 2007 og Deloitte's anbefalinger fra rapporten om Jobcenter København er det målet, at den nye kontrakt skal indeholde færre mål, således at fokus kan fastholdes på få hovedmål.	Udkast til kontrakt for 2008 er under udarbejdelse og kontrakten færdigforhandles oktober/november 2007.	Centralforvaltningen/ Sygedagpengecenteret.	Kontrakten skal underskrives inden udgangen af 2007.
6	Fast rapportering til BIU. Der sker en fast rapportering til BIU om status for udviklingen på arbejdsmarkedet samt i forvaltningens indsatsområder og økonomi. Sygedagpengområdet indgår også i denne rapportering.	Den første rapportering blev forelagt sammen med regnskabsprognosen for april (BIU 89/2007).	Centralforvaltningen.	
7	Revisionsgennemgang af forvaltningens styringsværktøjer. Med henblik på en vurdering af forvaltningens styringskoncepter og initiativer på sygedagpengområdet for at sikre en lovmedholdelig og hensigtsmæssig sagsbehandling skal disse omfattes af en gennemgang af en ekstern revisor.	Deloitte har vurderet, at forvaltningens styringskoncept med tilhørende kontroller kan understøtte en lovmedholdelig og hensigtsmæssig indsats på sygedagpengområdet.	Centralforvaltningen.	
B: Kontrol				
Mål: At minimere fejl i sagsbehandling og sikre grundlaget for retmæssig hjemtagelse af refusion				
8	Etablering af ledelsestilsyn. I forbindelse med oprettelsen af de nye centre skal der etableres en forretningsgang omkring lokalt ledelsestilsyn, således at der løbende føres tilsyn med, at centrene overholder de lovgivningsmæssige krav og kravene til god sagsbehandling. Ledelsestilsynet skal udøves som egenkontrol foretaget af de decentrale enheder.	Konceptet for ledelsestilsyn er udarbejdet for alle decentrale enheder, og egenkontrollen er igangsat.	Kontrolenheden og de decentrale enheder.	
9	Kontrol af ledelsestilsyn. Centralforvaltningens Kontrolenhed skal påse, at de decentrale enheders egenkontrol udøves korrekt. I ledelsestilsynet er angivet, at der skal udvælges minimum 10 sager indenfor hovedsagsområderne til kontrol hvert kvartal. De decentrale enheder er forpligtiget til at indberette væsentlige mangler konstateret ved egenkontrollen til centralforvaltningen.	Kontrolenheden vil i september/oktober 2007 ved besøg kontrollere at ledelsestilsynet udøves og udøves korrekt i de decentrale enheder.	Centralforvaltningen.	Kontrollen foretages inden udgangen af oktober 2007.
10	Undersøgelse af fejlprocent. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har videreført målet fra Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget om at nedbringe fejlmængden i sagsbehandling til maksimalt 10 % formelle fejl (fejl uden refusionsmæssig betydning) og 3 % materielle fejl (fejl med refusionsmæssig betydning). Der skal i 2007 gennemføres en undersøgelse af forvaltningens status i forhold til fejlprocenter.	Undersøgelsen forventes startet og gennemført i november 2007.	Centralforvaltningen/ Kontrolenheden.	Undersøgelsen afsluttes inden udgangen af november 2007.
11	Ny sygedagpengeundersøgelse. I 2006 gennemførtes en undersøgelse af sygedagpengområdet i den gamle FAF-struktur som en nulpunktsanalyse for den nye organisation. I 2007 vil der blive gennemført en tilsvarende undersøgelse i den nye struktur med ét sygedagpengecenter. Formålet med undersøgelsen er at få et detaljeret indblik i kvaliteten af sagsbehandlingen på området og på den baggrund fremkomme med konkrete forslag til forbedring af sagsbehandlingen på området. Det er ligeledes målet at vurdere, om der med en samling af indsatsen er sket et serviceløft ift. borgerbetjeningen.	Undersøgelsen iværksættes ultimo 2007.	Centralforvaltningen.	Undersøgelsen afsluttes primo 2008.
C: Organisationsudvikling				
Mål: At forbedre de organisatoriske rammer for en god og korrekt borgerbetjening.				
	Ny organisationsstruktur.			

12	I forbindelse med handlingsplanen fra efteråret 2006 kunne det konstateres at Sygedagpengecenteret havde vanskelig ved at opnå og fastholde en tilstrækkelig opfølgingsindsats. Derfor fik konsulentfirmaet Capacent til opgave at vurdere, om den eksisterende organisationsstruktur med teaminddeling efter cprnumre er hensigtsmæssigt.	Konsulentfirmaet har foreslået en ny organisationsstruktur, som tager udgangspunkt i sagernes varighed samt opbygning af specialfunktioner. Der arbejdes i øjeblikket på at implementere den nye organisationsstruktur. Medarbejderne har haft mulighed for at ønske hvilket team, de ønsker at arbejde i, og den 10. september 2007 vil alle medarbejdere være fordelt i de nye teams.	Sygedagpengecenteret.	Den nye organisationsstruktur er implementeret endeligt den 10. september 2007.
13	Ny rekrutteringsstrategi. Sygedagpengecenteret har haft svært ved at fastholde og rekruttere nye medarbejdere, hvilket har været medvirkende til den mangelfulde opfølgning. Som følge heraf fik konsulentfirmaet Mercuri Urval til opgave at udvikle en ny rekrutteringsstrategi i centeret.	Mercuri Urval har bl.a. foreslået personalegoder til fastholdelse af medarbejdere. På rekrutteringssiden har man foreslået oplag af stillingerne enkeltvis, oplag i andre relevante medier og rekruttering af HKere til administrativt betonedede opgaver, idet der ikke er de samme rekrutteringsproblemer indenfor denne faggruppe som indenfor de socialfaglige grupper.	Sygedagpengecenteret.	
14	Deloitte, konkrete forbedringsforslag. Som led i undersøgelsen af Københavns Jobcenter har Deloitte undersøgt sygedagpengeområdet. Deloitte er fremkommet med 8 forslag inden for Sygedagpengecenteret og i forhold til snitflader mellem sygedagpengecenteret og det øvrige jobcenter.	Det er forvaltningens hensigt at implementere hovedparten af disse forslag. Deloitte's forslag er inddraget i den organisationsudviklingsproces, der arbejdes med i centeret. Implementeringen starter august 2007, og alle projekter forventes igangsat inden årets udgang.	Sygedagpengecenteret, Ydelsesservice, Jobcenter København og centralforvaltningen.	Alle projekter igangsat inden udgangen af 2007.
15	Lean-projekt i Ydelsesservice. Projektet udføres i sygedagpengeafdelingen indenfor Ydelsesservice. Projektet har til formål, at effektivisere arbejdsgangen således at sagsbehandlingstiden reduceres, samtidig med, at medarbejder-tilfredsheden forbedres og sygefraværet mindskes. Projektet er efterfølgende tiltænkt udullet til resten af organisationen, således at der opnås en forbedringskultur generelt i organisationen.	Projektet blev igangsat i maj måned 2007 og forventes afsluttet i Ydelsesservice i december 2007. Der er på nuværende tidspunkt etableret overblik over opgaveprotokollen og ultimo august foretages en analyse fra borgerens 1. henvendelse til sagens afslutning.	Ydelsesservice og centralforvaltningen.	Projektet afsluttes inden udgangen af 2007. Herefter kan udestå forskellige implementeringsaktiviteter.



D: Produktionsstyring og opfølgning

Mål: At sikre et solidt planlægnings- og styringsværktøj, der kan understøtte den daglige drift i centeret.

16	Skærpet ledelsesmæssigt tilsyn. I forbindelse med konstateringen af produktionsproblemerne på Sygedagpengecenteret blev der iværksat et skærpet ledelsesmæssigt tilsyn med centeret.	En kontorchef fra centralforvaltningen har haft det som sin helt særlige opgave gennem sparing med ledelsen og tilstedeværelse at bidrage til, at centeret foretager en opfølgning, som der kræves i lovgivningen. Dertil kommer, at lederen af Sygedagpengecenteret minimum hver 8. uge har en mere formel opfølgningssamtale med direktionen i forvaltningen.	Centralforvaltningen.	
17	DTI, Produktionsstyringsmodul. Sygedagpengecenteret har anskaffet sig et produktionsstyringsmodul, der er udarbejdet af Teknologisk Institut. Modulet er istand til at styre sagsstammen generelt og for den enkelte medarbejder, så denne løbende er adviseret om forestående opfølgningssamtaler.	Produktionsstyringsmodulet er implementeret på nuværende tidspunkt. I øjeblikket arbejdes der på, at systemet gøres istand til at nedbryde produktionsmålene på teams og den enkelte medarbejder. Teknologisk Institut forventes at være færdig med denne opgave inden udgangen af september.	Sygedagpengecenteret.	
18	Ugestatistik, sagsomfang og produktion. Der har været behov for at udvikle en detaljeret ugestatistik for afholdte samtaler sagsmængde, opfølgingsgrad, rettidighedsgrad mm for at kunne monitorere udviklingen og sætte ind målrettet med nye initiativer indenfor netop de områder, hvor der er problemer.	Denne statistik er nu udviklet, og der er ligledes udviklet en valideringsproces, således at der er klarhed i såvel Sygedagpengecenteret som centralforvaltningen om, hvordan udviklingen er på området.	Centralforvaltningen.	

E: Støtte til produktionen fra andre aktører

Mål: Igennem en overgangsperiode støtte til sagsbehandlingen i sygedagpengecenteret gennem en særlig indsats for nedbringelse af langvarige sager og gennemførelse af førstegangssamtaler.

19	3 eksterne aktører til opfølgning i lange sager. I foråret 2007 er der indhentet hjælp fra 3 eksterne aktører med henblik på at afslutte lange sager. Disse aktører aflønnes delvist i forhold til, hvor mange sager de afslutter. Disse aktører forventes i gennemsnit at afslutte 50 lange sager om ugen.	En foreløbig evaluering af indsatsen viser, at de 3 aktører har afsluttet 30 sager pr uge i gennemsnit. Det forventes, at dette tal er stigende. Denne indsats er planlagt til at løbe 2007 ud.	Sygedagpengecenteret.	
20	Center for afklaring og beskæftigelse (CAB) håndterer nye sager. Siden foråret har CAB bistået Sygedagpengecenteret med opfølgningssamtaler for nye sygedagpengesamtaler. CAB forventes at gennemføre mellem 200 og 250 opfølgningssamtaler pr uge. Hjælpen fra CAB er planlagt indtil videre at fortsætte indtil 1. september 2007.	I juni måned har CAB gennemført mere end 1000 samtaler, hvorfor CAB i juni har levet op til målet.	CAB.	
	Ny forretningsgang omkring hurtigere indkaldelse til 1.gangssamtaler.			

21	Det er vanskeligt at nå 1.gangssamtalen inden udgangen af 8. uge, som det kræves i lovgivningen. Derfor er der udviklet en ny forretningsgang, hvor indkaldelsen til 1. samtale sker direkte fra Ydelsesservice i forbindelse med udsendelse af oplysningsskema. Det vurderes, at dette vil forebedre rettidigheden betydeligt.	En ny forretningsgang er beskrevet og drøftes i øjeblikket mellem Sygedagpengecentret, Ydelsesservice og CAB. Forventes fuldt implementeret senest 1. september 2007.	Centralforvaltningen.	Den nye forretningsgang er implementeret primo september 2007.
Økonomi.				
Mål: Gennem et korrekt sagsbehandling og hurtig opfølgning at nedbringe udgifterne til sygedagpenge i kommunen				
22	Afklaring af refusionstab vedr 2006. Revisionsdirektoratet har fremsendt revisionsprotokolat vedr 2006 herunder sygedagpengeområdet med henblik på BIU møde den 13. september 2007. Direktoratet har via en stikprøve anbefalet en opgørelse af et nyt efterreguleringsbehov for 2006.	Revisionsprotokolatet vil det blive forelagt BIU den 13. september 2007.	Centralforvaltningen.	Forelægges BIU 13. september 2007.
23	Afklaring af udgiftniveau på sygedagpengeområdet i 2008. Deloitte's undersøgelse af bl.a. Sygedagpengecenteret viste, at sagspresset pr medarbejder er væsentlig højere end hos sammenlignelige kommuner. Dette kunne give en indikation af, at området er underbudgetteret i øjeblikket. Derfor skal der foretages en vurdering af, hvilke gevinster der kan opnås ved eventuel større bemanning af området.	En business-case for en opnormering af området er udarbejdet.	Centralforvaltningen.	Forelægges BIU 13. september 2007.
24	Evaluerings af ekstra indsats for lange sager. I foråret 2007 blev der entreret med 3 eksterne aktører. Disse aktører skulle delvis aflønnes i forhold til antallet af sager, de afslutter. Forvaltningen vil foretage en evaluering af disse aktørers indsats resultater og herunder vurdere, hvorvidt de anvendte ressourcer bedre kan anvendes ved ansættelse af eget personale.	En sådan undersøgelse iværksættes medio august og forventes klar omkring ultimo september 2007.	Sygedagpengecentret/ Centralforvaltningen.	Notat færdigt ultimo september 2007.