
















Bilag 1: Initiativer på sygedagpengeområdet.



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 opfølgningsgrundlag for hele				
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 opfølgningsorganisation, således at arbejdsgangene løbende revideres i forhold til ny lovgivning og medarbejdernes forslag til procesforbedringer.	Centralforvaltningen.	
3	Ledelsesinformationssystem (LIS). På sygedagpengeområdet 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. Forvaltningen er pt. ved at implementere ugestatistikken, jf. punkt 18, i ledelsesinformationssystemet.	Centralforvaltningen.	
4	Resultatkontrakt, 2007. Alle forvaltningens decentrale enheder har i 2007 en resultatkontrakt. Vedr sygedagpengeområdet 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 de decentrale enheder for 2008 er sendt ud. De decentrale enheder indsender forslag til konkrete niveauer for måltal medio december. Herefter forberedes forhandlingerne.	Centralforvaltningen/ Sygedagpengecenteret.	Kontrakten forventes underskrevet primo 2008.
6	Fast rapportering til BIU. Der sker en fast rapportering til BIU om status for udviklingen på arbejdsmarkedet samt i forvaltningens indsatsområder og økonomi. Sygedagpengeområdet indgår også i denne rapportering.	Den første rapportering blev forelagt sammen med regnskabsprognosen for april (BIU 89/2007) og for hver af de efterfølgende måneder er der forelagt en status for sygedagpengeområdet	Centralforvaltningen.	
7	Revisionsgennemgang af forvaltningens styringsværktøjer. Med henblik på en vurdering af forvaltningens styringskoncepter og initiativer på sygedagpengeområdet 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 sygedagpengeområdet.	Centralforvaltningen.	

Nr.	Initiativer	Status	Ansvarlig	Gennemført
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 har i oktober 2007 ved besøg kontrolleret at ledelsestilsynet udøves.	Centralforvaltningen.	
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 refussionsmæssig betydning) og 3 % materielle fejl (fejl med refussionsmæssig 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 2007.
11	Skærpet ledelsestilsyn lokalt. På baggrund af det aktuelle kvalitetsniveau i sagsbehandling bliver der med start i januar 2008 indført et skærpet ledelsestilsyn i borgersagerne. Det skærpede ledelsestilsyn består af en almindelig del og en særlig del. Den almindelige del udføres hver måned i hvert team som en stikprøve med fast fokus. Der vil blive tale om en gennemgang af 20-60 sager. Den enkelte teamchefer er ansvarlige for gennemgangen, mens undersøgelsesnes tema bestemmes af centralforvaltningen. Den særlige del udføres hver måned, men med varierende fokus. Der vil blive tale om en gennemgang af 50-100 sager. Centercheferne er ansvarlige for gennemgangen og undersøgelsestemaet aftales med centralforvaltningen.	På baggrund af undersøgelserne sættes der tiltag i værk til forbedring af sagsbehandlingen. Såvel resultaterne af undersøgelserne som forbedringsinitiativerne offentliggøres i ledelsesinformationssystemets kvalitetsdel.	Kvalitetskontrollen	Start januar 2008
12	Ny sygedagpengeundersøgelse. I 2006 gennemførtes en undersøgelse af sygedagpengeområdet 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.

Nr.	Initiativer	Status	Ansvarlig	Gennemført
C: Organisationsudvikling				
Mål: At forbedre de organisatoriske rammer for en god og korrekt borgerbetjening.				
13	Ny organisationsstruktur. 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 CPR-numre 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 er den struktur iværksat.	Sygedagpengecenteret.	
14	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 opslag af stillingerne enkeltvis, opslag i andre relevante medier og rekruttering af HKere til administrativt betonede opgaver, idet der ikke er de samme rekrutteringsproblemer indenfor denne faggruppe som indenfor de sociale faglige grupper. Det er i 3. kvartal og oktober lykkedes at sikre nettilgang af personer til sygedagpengecenteret.	Sygedagpengecenteret.	
15	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 organisations-udviklingsproces, der arbejdes med i centret. Alle projekter er igangsat.	Sygedagpengecenteret, Ydelsesservice, Jobcenter København og centralforvaltningen.	Alle projekter er igangsat.
16	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. Projektet har udarbejdet 5 løsningsspor (udarbejdelse og implementering af fælles standarder, implementering af effektive styringsmekanismer, etablering af synligt sagsforløb, systematisk og opgaverettet kompetenceudvikling og systematisk fejlforebyggelse). Alle spor har til formål at forbedre effektiviteten af sagsbehandlingen.	Ydelsesservice og centralforvaltningen.	Projektet afsluttes i starten af 2008.

Nr.	Initiativer	Status	Ansvarlig	Gennemført
D: Produktionsstyring og opfølgning				
Mål: At sikre et solidt planlægnings- og styringsværktøj, der kan understøtte den daglige drift i centret.				
17	Skærpet ledelsestilsyn. 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.	
18	DTI, Produktionsstyringsmodul. Sygedagpengecenteret har udviklet 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. Centeret arbejder løbende med at udbygge og finjustere systemet.	Sygedagpengecenteret.	
19	Ugestatistik, sagsomfang og produktion. Der har været behov for at udvikle en detaljeret ugestatistik for afholdte samtaler sagsmængde, opfølgingsgrad, rettidighedsgrad m.m 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 sygedagpengecentret gennem en særlig indsats for nedbringelse af langvarige sager og gennemførelse af				
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 udgangen af 2007.	CAB har i perioden gennemført ca 1000 førstegangssamtaler om måneden, hvorfor CAB har levet op til målet. Førstegangssamtaler er nu ved at blive overdraget til sygedagpengecenteret. CAB vil deltage i indsatsen i 2008 i forhold til arbejdsevneafklaringer.	CAB.	
21	Ny forretningsgang omkring hurtigere indkaldelse til 1.gangssamtaler. Det er vanskeligt at nå 1.gangssamtalen inden udgangen af 8. uge, som det kræves i lovgivningen. Derfor er der udviklet en ny forretningsgang for at forbedre rettidigheden.	Den ny procedure er igangsat. Der evalueres løbende på proceduren. Der er fortsat behov for tilpasninger.	Centralforvaltningen.	

Nr.	Initiativer	Status	Ansvarlig	Gennemført
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 Revisionsprotokolatet blev forelagt BIU den 13. september 2007. 2007. Direktoratet har via en stikprøve anbefalet en opgørelse af et nyt efterreguleringsbehov for 2006.		Centralforvaltningen.	
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 og i budgetaftalen indgår en merindsats i 2008 og 2009	Centralforvaltningen.	
24	Evaluering 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.	Evalueringen er foretaget på baggrund af de sager, de eksterne aktører har afsluttet og forventes at afslutte. Evalueringen viser, at der er god kommunal økonomi i at øge indsatsen overfor de lange sager. Erfaringerne vil blive anvendt i forbindelse med tilrettelæggelsen af merindsatsen for lange sager i 2008 og 2009.	Sygedagpengecentret/ Centralforvaltningen.	