



27-07-2011

Sagsnr.  
2011-104206

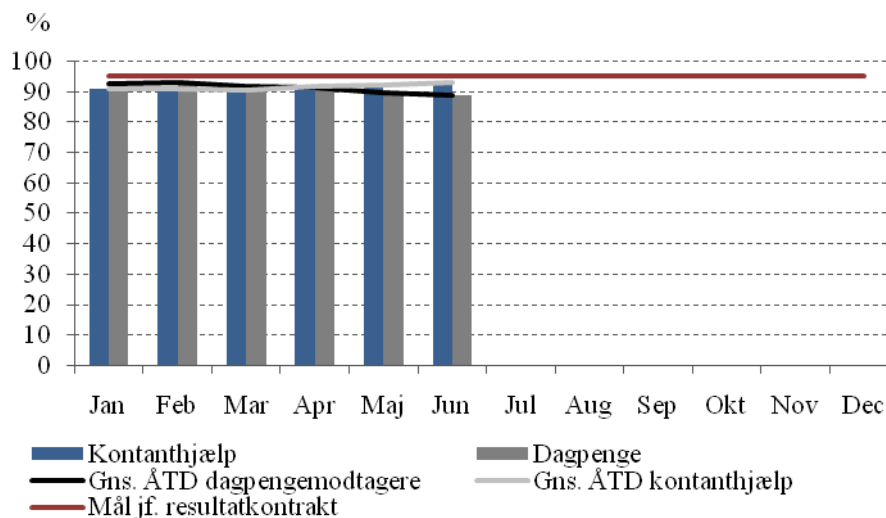
Dokumentnr.  
2011-531196

Sagsbehandler  
Pernille Petersen

## Bilag 2: Redegørelse vedr. rettidighed

Rettidigheden har i 1. halvår 2011 ligget under de målsatte 95 pct. (jf. figur 1).

Figur 1: Rettidighed for aktivering, januar–juni 2011



Kilde: BIFLIS

ØU har på den baggrund bedt forvaltningen om en redegørelse for:

1. Hvordan forvaltningen vil sikre, at der hjemtages den højst mulige statsrefusion ved, at der opnås en rettidighed i aktiveringen på 95 pct. i 2011.
2. Hvilke muligheder forvaltningen har for at øge rettidigheden yderligere.

Kort sammenfatning af forvaltningens svar er, at:

1. Forvaltningen har iværksat en række initiativer, som sigter på at bringe rettidigheden tilbage på 95 pct. inden udgangen af september 2011, hvis der ikke opstår nye større barrierer for indsatsen. Initiativerne er:
  - Overførsel af servicemidler til beskæftigelsescentrene med henblik på, at de kan afhjælpe en pukkel på ca. 400 overskredne match 1 sager.
  - Brug af en særlig bestemmelse i loven, der giver jobcentret mulighed for midlertidigt at erstatte jobsamtalen med et brev og en telefonopringning, for så vidt angår ca. 2.000 overskredne match 2 sager (gentagen aktivering). Den lettere

Kontor for  
Resultatopfølgning

Bernstorffsgade 17, 1.  
1592 København V

Telefon  
3317 3755

E-mail  
VG75@bif.kk.dk

sagsgang gør det muligt at få disse ledige hurtigere videre til et tilbud.

- Særlig aftale med Andre Aktører vedr. ca. 1.000 overskredne sager placeret hos disse efter de såkaldte Anden Aktør-aftaler<sup>1</sup>.
  - Frigørelse af ekstra ressourcer til pukkelafvikling ved at udskyde en række projekter i forvaltningen.
2. Der er reelt set ikke mulighed for at øge rettidigheden yderligere end til gennemsnitligt ca. 95 pct. - pga. diverse udfordringer af IT- og lovgivningsmæssig karakter – uden at det vil kræve uforholdsmæssigt mange ekstra ressourcer. Dette bakkes op af KL i et nyt notat vedr. rettidighed<sup>2</sup>, der ligeledes pointerer, at dette ikke er realistisk og samtidig heller ikke er ønskværdigt, idet et for snævert fokus på rettidighed vil komme i konflikt med det egentlige mål, nemlig at få ledige i job.

Ovenstående korte sammenfatninger af forvaltningens svar uddybes på de følgende sider.

### **Ad 1. Rettidighed i 2011**

Rettidigheden er i første halvdel af 2011 faldet til under det fastsatte målniveau på 95 pct.

#### *Initiativer til genopretning af rettidigheden i 2011*

Forvaltningen har på den baggrund iværksat en række initiativer med henblik på at genoprette rettidigheden. Initiativerne sigter på, at rettidigheden gradvist øges hen over sommeren, og senest er tilbage på 95 pct. i september 2011 (jf. tabel 1).

**Tabel 1: Forudsat rettidighedsudvikling, juni-september 2011**

Juni	Juli	August	September
91,8 %	92,9 %	93,9 %	95,0 %

Initiativerne omfatter:

- Op til 400 overskredne dagpenge- og kontanthjælpssager (match 1) er blevet overdraget til beskæftigelsescentrene, således at de selv afholder jobsamtalen og visiterer til bl.a. deres egne tilbud. Baggrunden for initiativet er, at jobcentrene i en periode har været bagud med afholdelse af jobsamtaler, hvorved jobcentrene er blevet flaskehals for den videre indsats samtidig med, at beskæftigelsescentrene har haft ledig kapacitet.

<sup>1</sup> Der er tale om eksterne leverandører under AMS' landsdækkende rammeaftaler.

<sup>2</sup> Bilag 2a: "Hvorfor jobcentre ikke kan/skal nå en rettidighed på 100 %!", KL den 29. juni 2011.

Det, at beskæftigelsescentrene hjælper jobcentrene med at afvikle puklen af overskredne jobsamtaler, øger således rettidigheden for både jobsamtaler og aktivering.

Der er i denne forbindelse overført servicemidler til beskæftigelsescentrene til brug for afholdelse af jobsamtaler. Alle servicemidler forventes finansieret indenfor de tildelte rammer.

- Ca. 2.000 overskredne kontanthjælpssager (match 2 i gentagen aktivering) bliver visiteret til tilbud via telefonsamtale og brev i stedet for en ordinær jobsamtale i jobcentret.

Baggrunden er, at jobcentrene i en periode har været bagud med afholdelse af jobsamtaler, hvorved jobcentrene er blevet flaskehals for den videre indsats. Ved at erstatte jobsamtalen med et brev og et telefonopkald, kan jobcentrene hurtigere afvikle puklen af overskredne jobsamtaler og dermed øge rettidigheden for både jobsamtaler og aktivering.<sup>3</sup>

- Ca. 1.000 overskredne dagpengesager er udlagt til Anden Aktør. Forvaltningen har aftalt med aktørerne, at de vil rette op på sagerne hurtigst muligt.
- Herudover udskyder forvaltningen en række ressourcekrævende projekter – herunder et større projekt om systematisering og målretning af indsatsen for match 2 borgere samt en forlængelse af den periode jobcentrene har til at afholde udviklingsamtaler med medarbejderne (MUS).

Dette gælder indtil rettidigheden er genoprettet, således at flest mulige ressourcer i jobcentret frigives til genopretningsplanen.

#### *Generel indsats på rettidighedsområdet*

Generelt gør forvaltningen en meget stor indsats for at sikre rettidighed, heriblandt:

- Der er oprettet et særligt kontor – Kontor for Resultatopfølgning – som understøtter forvaltningens resultatskabelse, ikke mindst i forhold til rettidighed, gennem udvikling og drift af styringsredskaber og ledelsesinformation, samt gennem løbende og tæt opfølgning på indsats og resultater.
- Der udarbejdes ugentligt et redskab til lokal indsatsstyring, dvs. indkaldelse til jobsamtaler og aktiveringer rettidigt. Når der er behov for et særligt styringsredskab på dette område skyldes det, at kommunens sagsbehandlingssystem, KMD Opera, ikke fuldt ud understøtter planlægning og indkaldelse af ledige dagpengemodtagere.

---

<sup>3</sup> Lovhjemmel i LAB § 18, stk. 2 & LAB BEK. 36, stk. 3.

- Der er udviklet nøgletal til brug for styring af rettidigheden i indsatsen for dagpenge- og kontanthjælpsgruppen. Eksempelvis er rettidighedsmålingerne tilgængelige ugentligt og er fordelt helt ned på de enkelte teams i centrene.
- Der publiceres ugentlige rettidighedsstatistikker for både jobsamtaler og aktiveringer, så alle i forvaltningen kan følge med i rettidighedsudviklingen helt ned på teamniveau.
- Rettidighed drøftes mellem direktion og centerchefer på jobcenterledelsesmøder ca. hver 14. dag.
- Rettidighed indgår som et centralt mål i samtlige kontrakter med centrene.
- Der anvendes efter behov et intensivt tilsyn med centrenes indsats og resultater. Eksempelvis udsendes der i genopretningsperioden ugentligt en særlig oversigt til centrene, der viser deres målopfyldelse i forhold til den fastsatte 'afviklingskurve' for at få genoprettet rettidigheden i BIF (jf. afsnit ovenfor), og disse oversigter er genstand for tæt dialog med de enkelte centre.

#### *Baggrund for faldet i rettidighed i første halvdel af 2011*

Det første halve år af 2011 har budt på en række særlige udfordringer, som mærkbart har udfordret forvaltningens muligheder for at holde rettidigheden. Det drejer sig om:

- Ekstraordinære IT problemer i form af:
  - Fejl i snitfladen mellem de forskellige IT systemer har medført alvorlige styringsproblemer for så vidt angår kontanthjælpsmodtagere i match 2, udlagt til eksterne leverandører, herunder at bookninger i tilbud ikke er blevet registreret.<sup>4</sup>
  - Fejl i rettidighedsdata fra Arbejdsmarkedsstyrelsen som medførte, at et stort antal dagpengemodtagere uberettiget har fremstået som ikke-rettidige<sup>5</sup>.  
Dette har været problematisk, idet jobcentrene dermed har brugt ressourcer nogle steder, som efterfølgende viste sig ikke at være nødvendige. Ressourcer som således tages fra den almindelige drift.

---

<sup>4</sup> KMD's IT systemers snitflade til Udbudsportalen har ikke virket. Udbudsportalen anvendes til tilbudsbooking og anden kommunikation mellem forvaltningen og eksterne leverandører.

<sup>5</sup> Det er disse data leveret fra Arbejdsmarkedsstyrelsen, som bruges til at planlægge samtaler og aktivering ud fra. Baggrunden er, at forvaltningen ellers ikke har adgang til helt vitale oplysninger, som kun a-kasserne ellers har på borgerne.

- Fejl i rettidighedsdata fra Arbejdsmarkedsstyrelsen har medført, at et stort antal dagpengemodtagere fik ”nulstillet” deres samtaledato, hvorved de i det kommunale sagsstyringssystem Opera fremstod som rettidige på trods af, at de reelt set var overskredne eller tæt på at blive det.
- Implementering af ny refusionslovgivning pr. 1. januar 2011 og heraf følgende større organisatoriske omlægninger. Refusionsreglerne blev ændret således, at hvor der før var høj refusion på al aktivering, er der nu kun høj refusion på virksomhedsaktivering og ordinær uddannelse.
- Det medførte behov for omlægning af både indsats, organisation og borgerflow i jobcentrene, så forvaltningen kunne imødekomme de nye krav om et mere snævert fokus på virksomhedsindsatsen. Implementeringen heraf har muligvis påvirket rettidigheden negativt.

#### *Forventning til resten af 2011*

Det er forventningen, at forvaltningen efter september måned vil kunne opretholde et niveau på 95 pct. resten af 2011, idet der med organisationsomlægningen igen er tilvejebragt et stabilt grundlag for at tilrettelægge en indsats, som muliggør en rettidighed på 95 pct. Dette dog med forbehold for eventuelle nye barrierer i form af IT-problemer, fejlagtige dataoverførsler, ny lovgivning el.lign.

Det vil derimod ikke være muligt at indhente allerede tabt rettidighed, og den gennemsnitlige rettidighed for hele 2011 anslås at blive 93 pct. for dagpengemodtagere og 92 pct. for kontanthjælpsmodtagere.

#### **Ad 2. Mulighed for at øge rettidigheden yderligere**

En rettidighed i aktiveringen på 95 pct. er et meget ambitiøst mål<sup>6</sup>, og må anses som værende den øvre grænse for, hvad der realistisk set kan opnås i gennemsnit over året. Der levnes derfor heller ikke plads til større periodiske barrierer i form af eksempelvis større udfald i IT drift og nødvendige dataoverførsler fra AMS og a-kasserne, større lovændringer m.v. (jf. afsnit 1).

Når 95 pct. anses for værende særdeles ambitiøst skyldes det en blanding af:

- generelle IT problemer på beskæftigelsesområdet og
- vanskelige lovgivningsmæssige betingelser

Disse barrierer er uddybet nedenfor.

Forvaltningen har i kortere perioder realiseret en rettidighed på mere end 95 pct., når vilkårene har været særligt gunstige, men erfaringer viser, at dette ikke er muligt i længere perioder ad gangen. Den

---

<sup>6</sup> Dette er inkl. en stikprøvekorrektion, der pr. juni 2011 er ca. 7 procentpoint.

konklusion støttes af KL i førnævnte notat (jf. bilag 2a), hvor der også argumenteres for, at en rettidighed på op imod 100 pct. hverken er realistisk eller ønskværdig, idet et for stramt fokus på rettidighed uvilkårligt flytter fokus fra at få borgerne videre i beskæftigelse.

Det er formentlig muligt at øge rettidigheden ved tilførsel af flere ressourcer. F.eks. kan sårbarheden overfor diverse påvirkninger mindskes ved at indkalde til jobsamtale tidligere, end det påkræves i loven.

Hvis samtalerne eksempelvis fremrykkes med 14 dage i forhold til nuværende praksis, vil det betyde, at forvaltningen skal afholde ca. 1/6 – svarende til ca. 40.000 - flere samtaler om året end i dag, hvilket vil indebære en ekstra omkostning svarende til knap 15 mio. kr.<sup>7</sup>. Disse mange ekstra udgifter vil i stort – måske fuldt – omfang udligne gevinsten ved en højere rettidighed.

Skal rettidigheden øges til mere end 95 pct. i gennemsnit (inkl. stikprøve) vil det derfor kræve uforholdsmæssigt mange ekstra ressourcer, vel at mærke uden garanti for at det rent faktisk vil medføre højere rettidighed. Som KL også skriver i deres notat (bilag 2a), så skaber høj rettidighed ikke i sig høj jobeffekt, og den bedste business case er nu en gang at få de ledige i beskæftigelse, ikke at have en høj rettidighed.

### *Generelle IT problemer*

Gennem de sidste tre år har det været en stor udfordring for planlægningen og styringen af indsatsen, at der har været og fortsat er ganske kritiske fejl og løbende driftsforstyrrelser i IT-understøttelsen, samt i datagrundlaget for opgørelsen af rettidigheden. Disse problemer er i vidt omfang landsdækkende, og gælder ikke alene for det sagsbehandlingssystem vi anvender i København (KMD Opera).

IT-understøttelsen på beskæftigelsesområdet er meget sårbar, idet den foregår i et komplekst samspil af dataudvekslinger mellem de statslige og kommunale systemer med oplysninger fra både A-kassernes systemer, kommunens egne systemer og Arbejdsmarkedsstyrelsens systemer. Det betyder bl.a., at fejl eller mangelfulde registreringer ét sted, kan påvirke alle systemerne. Det er desuden meget vanskeligt for både brugere og systemleverandører at identificere, hvor eventuelle fejl opstår, hvorved det ofte også er svært at få placeret et ansvar. Forvaltningen oplever derfor jævnligt, at de forskellige systemleverandører kan henvise til en anden part som ophav til problemet.

Siden KMD Opera blev implementeret i december 2008 har systemet været plaget af en lang række fejl og periodevise driftsproblemer på

---

<sup>7</sup> Ved afholdelse af flere samtaler vil forvaltningens omkostninger stige svarende til ekstra medarbejderressourcer til indkaldelse og afholdelse af samtalerne.

området. Samtidig har der ofte været store problemer med Arbejdsmarkedsportalen (AMP), der drives af Arbejdsmarkedsstyrelsen. Dette har i betydeligt omfang udgjort barrierer for opnåelsen af den målsatte rettidighed på 95 pct., idet den meget store mængde af ledige, og heraf fortløbende forfaldne samtaler og aktiveringer, i Jobcenter København kræver en meget tæt styring af tidsfrister og aktiviteter.

Adgangen til retvisende styringsdata og velfungerende IT systemer er helt afgørende for forvaltningens produktion. En tæt afhængighed mellem AMP og Opera der gør, at vi kan modtage vitale rettidighedsoplysninger fra A-kassernes sagsbehandlingssystemer, har eksempelvis betydet, at forvaltningen kun har modtaget de nødvendige oplysninger for at kunne sikre rettidig aktivering i ca. 2/3 af ugerne hen over det seneste år. Jobcentrene har dermed jævnligt stået med fejlbehæftede oplysninger om hvilke borgere, der skulle indkaldes til jobsamtale/aktivering, hvilket hver gang kræver personopslag af alle borgere og indebærer stor risiko for, at der begås fejl undervejs.

Det er svært at vurdere den præcise omkostning ved denne type IT problemer, men et forsigtigt skøn er, at de løbende koster forvaltningen i hvert fald 2-4 procentpoint i forhold til rettidigheden.

Hertil oplever forvaltningen i perioder også store driftsproblemer i KMD Opera, der – i modsætning til de mange nævnte systemfejl – formentlig er et særligt problem i Københavns Kommune. Det skyldes, at driften af KMD Opera ikke sker på samme platform i Københavns Kommune som i andre kommuner. Meget peger i retning af, at det er kilden til særligt store driftsproblemer i København, og KMD arbejder på at flytte driften af Jobcenter Københavns KMD Opera til den fælleskommunale platform.

Det er vanskeligt og ofte umuligt at henføre tabt rettidighed til ét bestemt problem og én bestemt aktør, og derfor er det heller ikke muligt at ansvarliggøre KMD eller AMS økonomisk for de tab, de kan siges at påføre kommunen. Forvaltningen har heller ikke kendskab til, at andre kommuner har forsøgt dette. Forvaltningen har dog løbende et stort ledelsesmæssigt fokus på problemerne, og gør via dialog en stor indsats for at presse KMD til at forbedre deres systemer, ligesom der pågår en løbende dialog med især Arbejdsmarkedsstyrelsen, i et forsøg på at få rettet op på diverse fejl i de statslige systemer.

#### *Lovgivningsmæssige betingelser*

Det er velkendt, at kommunernes indsats på beskæftigelsesområdet er tæt reguleret gennem en meget kompleks lovgivning. Denne kompleksitet indebærer i sig selv en stor styringsmæssig udfordring, idet hver enkelt medarbejder skal kunne gennemføre aktiviteter og nødvendige registreringer på en måde, så de lever op til regler, der

dels er omfattende, dels ofte uklare og følgelig uddybet i mange forskellige vejledninger mv. Forvaltningen har af samme grund opbygget dels en omfattende arbejdsgangsportaler med over 300 flowdiagrammer over lovpligtige sagsskridt, dels en meget omfattende intern uddannelsesindsats for jobcentrenes medarbejdere.

Der findes herudover en række specifikke betingelser i lovgivningen, som i sig selv gør det yderst vanskeligt at holde et højt rettidighedsniveau. Heriblandt kan nævnes gentilmeldte dagpengemodtagere (svarende til ca. 1 procentpoint), der medtager tidligere ledighedsperioder og dermed ofte kommer ind i forvaltningen med en rettidighed, der enten allerede er overskredet eller vil blive det kort efter, at jobcentret modtager dem. Det samme gælder i en række lignende tilfælde, hvor borgere kortvarigt afmeldes fra ledighed (jf. bilag 2a).

Mulighederne for at opretholde et stabilt rettidighedsniveau påvirkes desuden af de hyppige og ofte pludselige lovgivningsmæssige omvæltninger, som beskæftigelsesområdet til stadighed omfattes af. F.eks. blev ændringen af refusionssystemet fra 1. januar 2011 vedtaget med Finansloven i efteråret 2010. Et andet eksempel på en stor og krævende omvæltning af hele systemet var sammenlægningen af det statslige jobcenter med det kommunale medio 2009. Denne ændring blev vedtaget med Finansloven i november 2008 med ikrafttræden pr. 1. august 2009.

Store ændringer eksemplificeret med disse 2 eksempler er i sig selv krævende at implementere, idet de typisk medfører behov for organisatoriske tilpasninger, uddannelse af medarbejdere mv. Samtidig spiller også den menneskelige faktor ind, som gør, at fejl i praksis er uundgåelige, hvilket der ikke er plads til i den meget tæt regulerede lovgivning, der er udarbejdet på beskæftigelsesområdet. Eksempelvis forekommer der indimellem fejl i registreringerne i en periode. Forvaltningen gør meget for at forebygge denne type fejl, og sørger for at rette op på fejlene, så snart de opdages, også tilbage i tid.

Herudover oplever kommunerne gang på gang, at IT systemerne ikke udvikles i samme takt som lovgivningen, hvilket betyder, at forvaltningen reelt står uden nødvendig IT-understøttelse i længere perioder ad gangen. Dette er et problem for alle kommuner i landet, men for en stor kommune som København er problemet særligt presserende, idet en midlertidig håndholdt indsats simpelthen ikke er en mulighed, når det gælder mange tusinder af borgere og flere hundrede medarbejdere.

Forvaltningens IT-leverandør KMD har i forvejen vanskeligt ved at få sine systemer til at fungere, som de skal, og med så relativt korte frister fra vedtagelse til ikrafttræden af ny lovgivning ses det gang på gang, at KMD først mange måneder senere har færdigudviklet deres systemer, så de kan håndtere lovændringerne.