

# Undersøgelse af Jobcenter København.

- Bilag A: Kommissorium

**Juni 2007**

## **Indholdsfortegnelse**

<b>1. Kommissorium: Undersøgelse af Jobcenter København.....</b>	<b>3</b>
1.1. Baggrund.....	3
1.2. Formål.....	3
1.3. Kortlægning .....	3
1.4. anbefalinger .....	4
1.5. Metode .....	4
1.6. Udfører.....	4
1.7. Tidsplan .....	5
1.8. Økonomi .....	5
<b>2. Tematisering af kommissoriet.....</b>	<b>6</b>

# 1. Kommissorium: Undersøgelse af Jobcenter København

Nedenfor er gengivet det politisk vedtagne kommissorium for undersøgelsen af Jobcenter København:

## 1.1. Baggrund

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen blev oprettet den 1. januar 2006. Ny lovgivning og ny forvaltningsstruktur i Københavns Kommune betød en opsplitning af opgaverne i den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning. Jobcenter København blev etableret i juni 2006 og i januar 2007 er den statslige arbejdsformidling flyttet sammen med kommunens beskæftigelsesindsats.

I forlængelse af omstillingen er der sket en betydelig nedgang i sagsproduktionen i Jobcenter København kombineret med en til tider utilfredsstillende betjening af borgerne. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vedtog derfor den 28. september 2006 en handlingsplan for at få normaliseret driften i forvaltningen.

Ved udgangen af 2006 kunne det konstateres, at selv om produktionen på vitale områder er genoprettet, er der fortsat flere problemer i servicen til borgerne, herunder især på sygedagpengeområdet hvor antallet af sygedagpengesager er forøget.

På denne baggrund vedtog Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 11. januar 2007, at der skal gennemføres en ekstern undersøgelse af situationen på Jobcenter København.

## 1.2. Formål

Formålet med undersøgelsen er at få en uvildig vurdering af situationen på Jobcenter København med hensyn til borgerbetjeningen med henblik på anbefalinger af, hvordan borgerservicen kan forbedres. Den statslige del af Jobcenter København er ikke omfattet af undersøgelsen.

## 1.3. Kortlægning

Undersøgelsen skal kortlægge, hvorledes situationen er pt. med hensyn borgerbetjening på Jobcenter København. Kortlægningen skal give indsigt i centrene muligheder for at yde den nødvendige og gode borgerservice inden for gældende lovgivning, herunder belyse:

- hvorledes arbejdsforhold, organisering og ledelse af jobcentret influerer på mulighederne for at levere en god borgerservice;
- hvorledes snitfladen mellem jobcentrene og eksterne interessenter – herunder Socialforvaltningen – håndteres, med henblik på at lette borgernes adgang til kommunal service;
- hvorledes de interne snitflader mellem de enkelte enheder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen håndteres med henblik på at lette borgernes adgang til kommunal service;
- hvorledes forholdet mellem ressourceforbrug og kvalitetskrav og forholdet mellem den borgerrettede service og de lovbestemte administrative opgaver influerer på mulighederne for at forbedre borgerservicen.

#### **1.4. anbefalinger**

Undersøgelsen skal resultere i en række anbefalinger om:

- hvorledes antallet af sygedagpengesager med varighed over 52 uger kan nedbringes til niveauet for 2005
- hvordan medarbejdere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan tiltrækkes, fastholdes og udvikles, herunder medarbejdere med socialfaglige kompetencer
- hvorledes kvaliteten af de lovpligtige ydelser kan udvikles, herunder kontaktforløbene
- hvordan kommunikationen og samarbejdet med borgere, virksomheder og eksterne samarbejdspartnere kan forbedres
- hvordan borgerbetjeningen i forhold til udsatte borgere med ærinde i både SOF og BIF kan styrkes
- hvorledes afrapportering og initiativer mellem jobcentrene og forvaltningen/udvalg/borgmester kan styrkes

#### **1.5. Metode**

Undersøgelsen baseres bl.a. på interviews med relevante ledere og medarbejdere i BIF, samt inddragelse af eksterne samarbejdspartnere og de faglige organisationer. I undersøgelsen inddrages et sammenligningsgrundlag med andre relevante kommuners beskæftigelsesindsats. Metoden konkretiseres nærmere i dialog mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og den eksterne udfører af undersøgelsen.

#### **1.6. Udfører**

Den samlede undersøgelse gennemføres af en ekstern konsulent. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen stiller talmateriale og anden dokumentation til rådighed for konsulentundersøgelsen.

### **1.7. Tidsplan**

På baggrund af behandlingen i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 8. marts 2007 indgår Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen aftale med et eksternt konsulentfirma om at udarbejde et mere specificeret oplæg for tilrettelæggelsen af undersøgelsen. Det specificerede oplæg sendes i en kort skriftlig høring i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget mhp., at borgmesteren efterfølgende kan igangsætte undersøgelsen.

Afreportering fra undersøgelsen forelægges udvalget den 7. juni 2007.

### **1.8. Økonomi**

Den samlede undersøgelse gennemføres inden for en ramme på 1 mill. kr. finansieret af det tilsvarende beløb afsat i budget 2007 til at kvalificere arbejdsgange og processer i jobcentrene.

## 2. Tematisering af kommissoriet

Til brug for gennemførelse af undersøgelsen har Deloitte i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen foretaget nedenstående tematisering af kommissoriet i 5 temaer:

<p><b>Personale og ledelse</b></p>	<p>Belysning af</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hvordan arbejdsforhold og ledelse influerer på mulighederne for at levere god borgerservice</li> </ul> <p>Anbefalinger til</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• øget tiltrækning, fastholdelse og udvikling af medarbejdere</li> </ul>
<p><b>Intern organisation</b></p>	<p>Belysning af</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hvordan organiseringen influerer på mulighederne for at levere god borgerservice</li> <li>• hvordan snitflader mellem jobcentre kan håndteres, så borgerens adgang til service lettes</li> <li>• hvordan snitflader mellem jobcentre og øvrige BIF-centre kan håndteres, så borgerens adgang til service lettes</li> </ul> <p>Anbefalinger til</p> <p>hvordan afrapportering og initiativer mellem jobcentre og forvaltning/udvalg/borgmestre kan styrkes</p>
<p><b>Eksterne snitflader og samarbejde</b></p>	<p>Belysning af</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hvordan snitfladen mellem jobcentre og socialforvaltningen kan håndteres, så borgerens adgang til service lettes</li> <li>• hvordan snitfladen mellem jobcentre og øvrige eksterne interessenter kan håndteres, så borgerens adgang til service lettes</li> </ul> <p>Anbefalinger til</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hvordan kommunikation og samarbejde med borgere, virksomheder og eksterne samarbejdspartnere kan forbedres</li> <li>• hvordan borgerbetjeningen i forhold til udsatte borgere med ærinde i både BIF og SOF kan styrkes</li> </ul>
<p><b>Indsats og kvalitet</b></p>	<p>Belysning af</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hvordan forholdet mellem ressourceforbrug og kvalitetskrav influerer på mulighederne for at levere god borgerservice</li> <li>• hvordan forholdet mellem borgerrettet service og lovbestemte administrative krav influerer på mulighederne for at levere god borgerservice</li> </ul> <p>Anbefalinger til</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hvordan kvaliteten af de lovbestemte ydelser kan udvikles, her- under kontaktføløbet</li> </ul>
<p><b>Sygedagpenge</b></p>	<p>Anbefalinger til</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hvordan antallet af sygedagpengesager med en varighed over 52 uger kan nedbringes til niveauet for 2005</li> </ul>