

Undersøgelse af Jobcenter København.

- Bilag D: Katalog over forslag til en styrket borgerservice

Juni 2007

Indholdsfortegnelse

1. Introduktion	3
1.1. Vurdering af effekt og gennemførlighed	3
2. Forslag inden for temaet "Indsats og kvalitet"	5
2.1. Udvikling af kvaliteten	5
2.2. Forholdet mellem ressourcekrav og kvalitetskrav	11
3. Forslag inden for temaet "Intern organisation"	12
3.1. Snitflader mellem jobcentrene	12
3.2. Snitflader mellem Jobcentret og Ydelsesservice	15
3.3. Afrapportering og styring mellem jobcentre, forvaltning og udvalg	17
4. Forslag inden for temaet "Eksterne snitflader og samarbejde"	20
4.1. Virksomhedsarbejdet	20
4.2. Snitflade til socialforvaltningen og samarbejde om udsatte borgere	21
4.3. Eksterne leverandører med rammeaftaler og snitflader til beskæftigelsescentrene	22
5. Forslag inden for temaet "Personale og ledelse"	25
6. Forslag inden for temaet "Sygedagpenge"	29
6.1. Forslag baseret på kritisk gennemgang af gennemførte undersøgelser på sygedagpengeområdet	29
6.2. Snitflader mellem sygedagpengecentret og det øvrige jobcenter	31

1. Introduktion

Dette dokument indeholder et bruttokatalog over forslag til en styrket borgerservice i Jobcenter København. Input til forslagene er indsamlet i interviews og fokusgrupper og efterfølgende bearbejdet i fire workshops med fokus på udvikling af forslag inden for hvert af undersøgelsens temaer.

Input og konkrete forslag fremsat i interviews og workshops er i dette forslagskatalog grupperet og skrevet sammen i det omfang det har været indholdsmæssig sammenhæng.

Det enkelte forslag er opbygget med en kort beskrivelse af forslaget samt en vurdering af hhv. gennemførligheden og effekten ift. borgerservicen.

Dokumentet er opbygget i følgende dele:

- Dette afsnit 1, der giver en kort introduktion til bruttokataloget over forslag og giver et overblik over vurderingerne af forslagenes effekt og gennemførlighed
- Afsnit 2-6 hvor der præsenteres en række konkrete forslag til en styrket borgerservice inden for hvert af de temaer der er omfattet af undersøgelsens kommissorium. Hvert afsnit er underopdelt på samme måde som statusnotatet, svarende til de enkelte underspørgsmål i kommissoriet.

Forslagene er udviklet med udgangspunkt i de udfordringer, der er identificeret i undersøgelsen af status for borgerbetjeningen. De konkrete udfordringer er ikke gengivet i forslagskataloget, men overskriften på hvert afsnit relaterer sig direkte til en tilsvarende overskrift i statusnotatet.

1.1. Vurdering af effekt og gennemførlighed

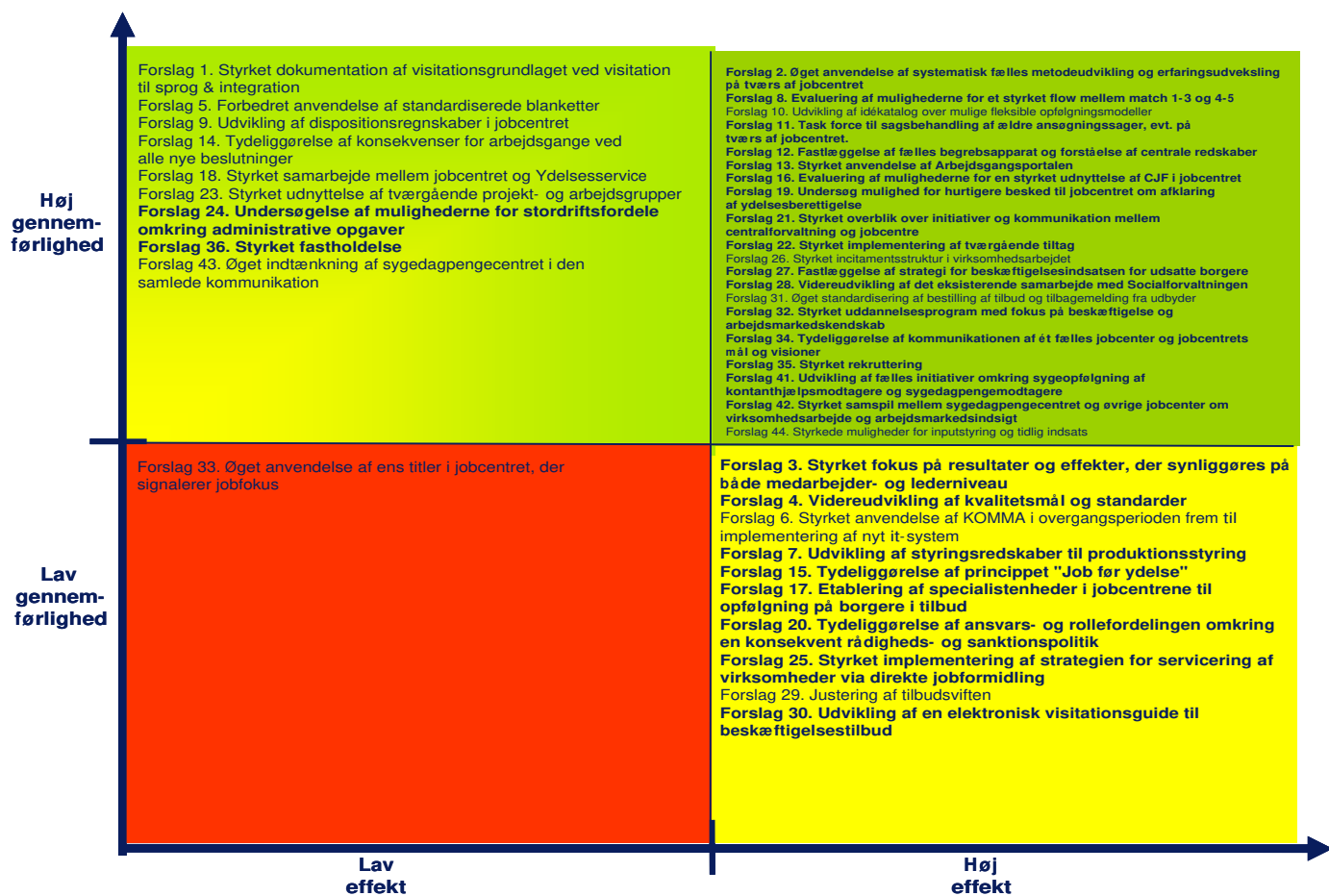
Vurderingerne af effekt og gennemførlighed af de enkelte forslag er foretaget på baggrund af drøftelser i de afholdte workshops med medarbejdere, teamchefer og jobcenterchefer, kvalificering i styregruppen og BIF-ledelsen samt Deloittes erfaringer fra projektarbejde i andre jobcentre.

Vurderingerne af effekt og gennemførlighed er foretaget i forhold til en to-trinsskala med enten høj eller lav effekt/gennemførlighed. Vurderingerne er relative og baserer sig således ikke på egentlige analyser af de absolutte størrelser på hhv. effekter og krævede ressourcer til gennemførsel.

Vurderingen af effekten ift. en styrkelse af borgerservicen er foretaget i forhold til den forståelse af god borgerservice, der ligeledes har ligget til grund for vurderingerne af status.

Nedenfor er vist en samlet oversigt over, hvordan forslagene i kataloget fordeler sig ift. effekt og gennemførlighed. De med fed fremhævede forslag indgår som del af de samlede anbefalinger, der er beskrevet i hovedrapporten fra undersøgelsen af jobcenter København.

Samlet oversigt over katalogets forslag fordelt efter effekt og gennemførlighed



2. Forslag inden for temaet "Indsats og kvalitet"

2.1. Udvikling af kvaliteten

Forslag 1. Styrket dokumentation af visitationsgrundlaget ved visitation til sprog & integration

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der udarbejdes en standardiseret skabelon med styrkede krav til dokumentation af begrundelserne for visitationen til specialindsatsen for Sprog & integration. Der er aktuelt udarbejdet nye kriterier for visitation til Sprog og integration, som der kan tages udgangspunkt i ved udvikling af skabelonen.

Et styrket dokumentationsgrundlag kan medvirke til at sikre en mere præcis visitation, en styrket udnyttelse af specialkompetencer omkring sprog og integration, samt en styrket forhåndsforståelse af problemstillingerne i borgerens sag, når denne modtages i specialindsatsen.

Skabelonen skal i tilstrækkelig grad ruste medarbejderne til allerede i modtagelsen at afdække de reelle sprogproblemer hos borgeren, samt særligt i hvilken grad det er disse problemer, der udgør den væsentligste barriere ift. borgerens indtræden på arbejdsmarkedet. Alternativt kan det overvejes, om visitationen til specialindsats i Sprog & integration skal flyttes fra modtagelsen og længere ind i jobcentret for yderligere at sikre, at visitation til specialindsats alene sker, når behovet er der.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Forslaget vil kræve udvikling af en standardiseret skabelon samt information om nye retningslinjer i jobcentret. Forslaget vurderes at have en lav effekt ift. borgerservicen. Forslaget vil kun vedrøre en lille del af jobcentrets kunder.

Forslag 2. Øget anvendelse af systematisk fælles metodeudvikling og erfaringsudveksling på tværs af jobcentret

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der etableres en samarbejdsstruktur, der kan medvirke til en øget anvendelse af systematisk fælles metodeudvikling og erfaringsudveksling på tværs af jobcentret. I interviews og workshops vurderes det som væsentligt, at denne tværgående erfaringsudveksling ikke alene foregår på jobcenterchefniveau. Dette

kan f.eks. ske med faste mødefora på både teamchef og medarbejderniveau, gå-hjem-møder med faste kadencer arrangeret på skift mellem jobcentre, erfaringsudveksling via intranet m.v.

Endvidere kan det overvejes at understøtte en øget anvendelse af fælles metodeudvikling med udvikling af en metodebank på intranettet med synliggørelse af beskrivelser, resultater og effekter af gennemførte udviklingsprojekter og særlige metodetiltag på de enkelte jobcentre. Metodebanken kan anvendes ifb. med større udviklingsprogrammer og tiltag f.eks. i forbindelse med implementering af beskæftigelsesaftaler, større lovinitiativer m.v.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Forslaget vil kræve etablering af en fast struktur samt ressourcer til deltagelse. Etablering af en metodebank har en lidt lavere gennemførlighed og vil kræve en længere implementeringstid og ressourcer til udvikling og vedligeholdelse. En øget anvendelse af systematisk fælles metodeudvikling vil have en høj effekt på en styrket og mere ensartet kvalitet i borgerservicen.

Forslag 3. Styrket fokus på resultater og effekter, der synliggøres på både medarbejder- og lederniveau

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der fortsat arbejdes på at styrke fokus på resultater og effekter af indsatsen, bl.a. med udgangspunkt i videreudvikling af det igangsatte ledelsesinformationssystem. Det foreslås endvidere, at det så vidt muligt sikres, at information om resultater og effekter af indsatsen synliggøres på alle niveauer i jobcentret, således at også medarbejderne får viden om resultaterne af deres indsats. Det gælder adgang til data om resultater ift. opnåelse af produktionskrav på medarbejderniveau (samtaler, visitationer, ressourceprofiler m.v.) samt beskæftigelsespolitiske effekter ift. borgerens beskæftigelse, afklaringsniveau, matchning, uddannelse m.v. Dette vil medvirke til at motivere medarbejderne, samt styrke forståelsen af det samlede jobcenters opgave og mission.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes, at have en lav gennemførlighed. På kort sigt vil forslaget kræve betydelig fortsat udvikling af ledelsesinformationssystemet med henblik på at sikre information om resultater af effekter og resultater på alle niveauer i jobcentret. Det vurderes, at et styrket fokus på resultater og effekter vil have en høj effekt på borgerservicen.

Forslag 4. Videreudvikling af kvalitetsmål og standarder

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der fortsat arbejdes med udvikling af kvalitetsmål og standarder. Den allerede planlagte serviceguide vurderes at være et væsentligt skridt på vejen, men er tænkt mere i retning af kommunikation til borger end til intern produktion.

De interne kvalitetsmål og standarder kan bl.a. omfatte målet med borgersamtaler for forskellige målgrupper og situationer, mål for hvornår afgørelser, tilbud om job eller beskæftigelsestilbud skal være afgivet.

Endvidere foreslås, at der opstilles fælles standarder for, hvad der skal dokumenteres og beskrives i DRV'en, ressourceprofilen og journalen.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget om udvikling af kvalitetsmål og standarder vurderes at have en lav gennemførlighed, der vil kræve betydelige medarbejderressourcer både centralt og lokalt. Forslaget vurderes i det omfang de udviklede kvalitetsmål og standarder implementeres i jobcentret, at have en høj effekt på borgerservicen ift. kvalitetsniveauet generelt og ift. en mere ensartet kvalitet på tværs af jobcentrene. For at sikre en høj effekt på borgerservicen er det afgørende, at der i forbindelse med implementeringen af kvalitetsmål og standarder sikres de fornødne redskaber til opfølgning og måling af kvaliteten.

Forslag 5. Forbedret anvendelse af standardiserede blanketter

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der sikres en forbedret anvendelse af de standardiserede blanketter, der er tilgængelige i blanketsystemet. Det indebærer oprydning i gamle blanketter, således at uaktuelle blanketter fjernes i systemet samt tydeliggørelse af hvilken blanketter der skal anvendes i konkrete situationer.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Forslaget vil kun kræve en begrænset ressourceindsats til oprydning i de tilgængelige blanketter. Forslaget vil frigøre ressourcer i jobcentret ved at lette medarbejdernes arbejde, men vil herudover have en lav direkte effekt ift. borgerservicen.

Forslag 6. Styrket anvendelse af KOMMA i overgangsperioden frem til implementering af nyt it-system

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der sættes fokus på en styrket anvendelse af de nuværende it-systemer frem til implementering af nyt samlet it-system. Herunder foreslås særligt styrket anvendelse af KOMMA, der bl.a. kan indeholde forbedret anvendelse af makroer i KOMMA til autoudfyldelse af blanketter, anvendelse af automatiske listeutdræk til produktionsstyring og datakontrol, samt vurdering af hvilke registreringer der kan ske i ét system frem for både KOMMA, Udbudsportalen, Workbase og Arbejdsmarkedsportalen. Herunder kan det særligt overvejes om autorisationer til KOMMA kan fordeles mere hensigtsmæssigt, således at også medarbejdere, der primært arbejder med match 4-5 får tasteadgang.

BIF har pt. nedsat en arbejdsgruppe med det formål at komme med forslag til forbedring af datakvaliteten i BIF's systemer, herunder KOMMA, der vil kunne arbejde videre med dette forslag.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes samlet set at have en lav gennemførlighed, da ændringer i it-anvendelse erfaringsmæssigt er relativt kompliceret. Pba. drøftelser i workshops og interviews vurderes det dog samtidig, at der formentlig kan identificeres en række let implementerbare løsninger baseret på en styrket udnyttelse af bl.a. makro funktioner i KOMMA. De lidt mere komplicerede KOMMA-løsninger kunne med fordel implementeres og understøttes med inddragelse af den eksisterende superbrugerstruktur i hver enkelt enhed frem til implementering af nyt it-system. En styrket it-anvendelse vurderes at have en høj effekt på borgerservicen,. Forslaget sigter på at være ressourcebesparende og vil understøtte en bedre sammenhæng i indsatsen.

Forslag 7. Udvikling af styringsredskaber til produktionsstyring

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at mulighederne for at udvikle styringsredskaber til produktionsstyring undersøges nærmere. BIF er i gang med en proces omkring udskiftning af it-systemer i jobcentret, som i vid udstrækning forventes at omfatte de efterspurgte styringsredskaber.

Det foreslås, at det undersøges nærmere om der i overgangsperioden frem til det nye system er i drift kan udvikles styringsredskaber ift. produktionsstyring på medarbejderniveau ift. bl.a. rettidighed af kontaktforløb, visitation til aktive tilbud, fremdrift i ansøgningssager m.v. Styringsredskaberne skal sikre jobcentrets mulighed for en tættere produktionsstyring og planlægning af indsatsen. Endvidere

skal styringsredskaberne tilvejebringe styrkede muligheder for, at der gives en såkaldt early warning, der muliggør en mere proaktiv styring af jobcentrene, frem for den aktuelle situation med styring pba. lister fra centralforvaltning, der medfører en høj grad af reaktiv styring af jobcentrene.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en lav gennemførlighed. Forslaget vil kræve udvikling af it-redskaber i overgangsperioden, hvilket kan være ressourcekrævende afhængigt af ambitionsniveauet og de konkrete behov. Det kan undersøges, om det på kort sigt vil være muligt at udvikle styringsredskaber med en højere umiddelbar gennemførlighed. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen, da det i vid udstrækning vil understøtte rettidigheden i samtaler og afgivelse af aktive tilbud.

Forslag 8. Evaluering af mulighederne for et styrket flow mellem match 1-3 og 4-5

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der foretages en undersøgelse af mulighederne for at styrke flowet og en mere dynamisk tilrettelagt indsats mellem match 1-3 og 4-5. Der er i den nuværende indsats fokus på at sikre, at borgere opmatches fra match 4 til 3, hvilket også i vid udstrækning sker. Men der er i den nuværende organisering forhold, der risikerer at medvirke til at fastholde borgeren i hhv. match 1-3 og 4-5, herunder særligt intern organisering i det enkelte jobcenter, opdelingen af tilbudsviften (leverandører og beskæftigelsescentre) og forskellige it-systemer til understøtning af indsatsen for hhv. match 1-3 (KOMMA) og 4-5 (Udbudsportalen). En væsentlig barriere for et styrket flow mellem match 4 og match 1-3 er det nuværende udbud af al beskæftigelsesindsats for match 4. Det foreslås, at det overvejes at gennemføre et nyt udbud af den samlede beskæftigelsesindsats for alle matchgrupper. BIF har igangsat en proces til afklaring af dette.

Det kan overvejes om evalueringen med fordel kan gennemføres i sammenhæng med den igangsatte Ny chance kampagne, hvor der sættes særligt fokus på match 4 gruppen.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed, da selve evalueringen af barriererne kun i mindre omfang vil kræve ressourcer til analysen. Implementering af resultaterne af en uddybende analyse vil derimod formentlig være mere kompliceret og kræve væsentlige ændringer i den nuværende indsats. Herunder særligt ændring af den nuværende opdeling af tilbudsviften, hvilket kræver ændring af det nuværende udbud. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift.

borgerservicen, da det vil medføre en øget fleksibilitet med muligheder for en mere individuel indsats.

Forslag 9. Udvikling af dispositionsregnskaber i jobcentret

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der udvikles dispositionsregnskaber for jobcentre. Dette konkrete redskab er blevet efterlyst i de gennemførte interview og vil muliggøre en styrket og mere proaktiv budgetstyring af indsatsen på de enkelte jobcentre.

Det foreslås, at der på kort sigt udvikles en simpel model for dispositionsregnskaber i jobcentret, f.eks. som regnearksløsning. På længere sigt kan det overvejes at udvikle et mere udbygget dispositionsregnskab, der er koblet til øvrige systemer i jobcentret.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Det vurderes at være relativt ukompliceret at udvikle en simpel løsning i f.eks. regneark. Forslaget vurderes at have en lav effekt ift. borgerservicen. Effekten vil overvejende være af indirekte karakter.

Forslag 10. Udvikling af idékatalog over mulige fleksible opfølgingsmodeller

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der udvikles et katalog over forskellige opfølgingsmodeller ift. bestemte situationer og målgrupper. Modellerne for opfølgning kan f.eks. indebære individuelle samtaler, indkaldelser med hyppigere frekvens, gruppevise opfølgninger, telefonisk opfølgning, hjemmebesøg m.v.

Kataloget skal medvirke til at synliggøre i hvilke konkrete situationer, der kan/skal gennemføres en mere intensiv kontakt med borgere, samt hvordan denne kan udmøntes.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes, at have en høj gennemførlighed ift. selve katalogudviklingen. Implementering og anvendelse af nye opfølgingsmodeller vil dog være relativt ressourcekrævende. Anvendelse af mere fleksible og individuelle opfølgingsmodeller vurderes at have en høj effekt på borgerservicen.

2.2. Forholdet mellem ressourcekrav og kvalitetskrav

Forslag 11. Task force til sagsbehandling af ældre ansøgningssager, evt. på tværs af jobcentret.

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der nedsættes en task force til behandling af ældre ansøgningssager, der er overtaget i forbindelse med dannelsen af Jobcentret. Det drejer sig om ansøgninger om førtidspension, revalidering og fleksjob. Der er foretaget en række sagsskridt i sagerne, men der udestår fortsat konkrete handlinger til endelig afklaring og afgørelse af sagerne. Endvidere medfører ansøgningssagerne en række yderligere opgaver i jobcentret udover den konkrete ansøgningssag, da disse sager ofte involverer mange borgerhenvendelser omkring status i sagen samt relativt mange klagesager.

En særskilt task force til behandling af de ældre ansøgningssager kan etableres i det enkelte jobcenter eller alternativt i en tværgående task-force. Ifb. med overvejelser om etablering af en tværgående task force er det væsentligt at have fokus på, at afslutning af sagerne kan have en længere tidshorizont, da helbredsmæssig afklaring og arbejdsprøvning tager tid. Dette har betydning for tidsperspektivet for task forcens virke samt for bemanningen af task forcen, da det kan være vanskeligt at fastholde medarbejdere alene til arbejdet med de ældre ansøgningssager i en længere periode.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed og en høj effekt på borgerservicen. Gennemførelse af forslaget vil indebære at der afsættes dedikerede ressourcer til opgaven, men vil samtidig frigøre ressourcer til den løbende drift ved en bedre fokusering i opgaveløsninger. Det kan være vanskeligt at bemane task forcen over en længere periode, hvilket vil kræve særlig fokus på fastholdelses- og rekrutteringsinitiativer ift. denne opgave. På den anden side kan rekruttering og fastholdelse lettes i det øvrige jobcenter, da udskillelse af opgaven omkring gamle ansøgningssager i en særskilt enhed kan forventes at have en positiv effekt på jobcentrets renommé.

3. Forslag inden for temaet "Intern organisation"

3.1. Snitflader mellem jobcentrene

Forslag 12. Fastlæggelse af fælles begrebsapparat og forståelse af centrale redskaber

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der foretages en mere præcis fastlæggelse af fælles begreber og etableres fælles forståelse af indhold i og timing af anvendelsen af centrale redskaber. Dette skal knyttes tæt op på arbejdet med og implementering af serviceguiden og arbejdsgangsportalen. Forslaget omfatter bl.a. fælles forståelse, anvendelse og udformning af informationsmateriale til borgeren, fælles forståelse af de faste elementer i modtagelserne (jobmøde, jobservice, formidling, cv-registrering, registrering i DRV'en), generelle redskabsbeskrivelser og fælles forståelse af flow og timing i tilbudsafgivelse. Forslaget kan bl.a. ses i sammenhæng med forslag 4 om fælles kvalitetsstandarder.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed og en høj effekt på borgerservicen. Forslaget vil kræve kortlægning og beskrivelser af centrale begreber og redskaber og vil medvirke til en betydeligt mere ensartet kvalitet i borgerservicen. For at sikre en høj effekt ift. borgerservicen vil det stille store krav til processen omkring implementering af et fælles begrebsapparat, herunder uddannelse og kommunikation.

Forslag 13. Styrket anvendelse af Arbejdsgangsportalen

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der igangsættes en fornyet og styrket kommunikation omkring Arbejdsgangsportalen, der kan medvirke til en styrket anvendelse af portalen. En relancering kan bl.a. omfatte specielt tilrettelagte informationsmøder og styrket løbende information om portalens muligheder. Endvidere kan en tæt kobling mellem portalen og et kommende kvalitetsmålingssystem medvirke til at styrke anvendelsen af portalen, f.eks. med kvalitetsstandarder knyttet direkte op til de borgernære arbejdsgange.

En væsentlig udfordring for en styrket anvendelse af portalen er en hurtigere opdatering af arbejdsgangsportalen med henblik på at fastholde tilliden til aktualiteten af portalens oplysninger. Opdateringer bør endvidere ske elektronisk direkte i portalen og kun i eks-

traordinære tilfælde via mails og papirkorrespondance. Endvidere bør en relancering af portalen omfatte en styrket kommunikation omkring forventningsafstemning med medarbejderne omkring, hvad arbejdsgangsportalen skal løse og hvad portalen ikke skal løse. Det er afgørende at der sikres den rette timing af relanceringen i forhold til andre initiativer.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed og en høj effekt på borgerservicen. Der er etableret et godt fundament. Relancering og styrket løbende opdatering vil kræve ressourcer allokeret specifikt til opgaven. Portalen vurderes at have et betydeligt potentiale for understøttelse af en styrket borgerservice.

Forslag 14. Tydeliggørelse af konsekvenser for arbejds-gange ved alle nye beslutninger

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der for alle relevante beslutninger foretages en særskilt vurdering af, om og hvilke konsekvenser beslutningen har for arbejds-gange i jobcentret, samt hvordan konsekvenserne kan håndteres i praksis. En systematisk vurdering kan f.eks. ske ved indførelse af et særligt felt i indstillingsskabelonen til direktionsbeslutninger.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed og en lav effekt på borgerservicen. Forslaget vil ikke have en direkte effekt på borgerservicen, men vil medvirke til over tid at sikre, at de beskrevne arbejds-gange vedbliver at være et stærkt værktøj til understøttelse af borgerservicen.

Forslag 15. Tydeliggørelse af princippet "Job før ydelse"

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der laves en gennemgang af eksisterende arbejds-gange mhp. at evaluere, om den enkelte arbejds-gang understøtter, at borgeren i tilstrækkelig grad mødes med et gennemgående jobfokus i alle situationer i jobcentret. Evalueringen kan endvidere omfatte den konkrete udmøntning og anvendelse af arbejds-gangene i de situationer, hvor det vurderes, at arbejds-gangene understøtter jobfokus, men at dette ikke kommer til udtryk i praksis.

Forslaget vil indebære, at det tilsigtes, at arbejds-gange og initiativer i højere grad også vurderes ift. beskæftigelsespolitiske principper og målsætninger, frem for fortrinsvist ift. lovmedholdelighed og proceseffektivitet.

F.eks. omkring opstart af ydelse bør det sikres, at arbejdsgangene understøtter, at initiativer og processkridt i modtagelsen har fokus på at bringe borgeren i beskæftigelse i højere grad end på at sikre opfyldelse af krav til processkridt inden borgeren kan ansøge om ydelse. Endvidere bør det kommunikeret tydeligere, at det *er* udtryk for job-før-ydelse at visitere til beskæftigelsestilbud frem for at jobcentret over en længere periode søger at formidle job til borgeren inden der igangsættes et beskæftigelsesforløb. Forslaget omhandler således i vid udstrækning også den kommunikation omkring mål og formål med processerne, der ligger implicit i arbejdsgangsbeskrivelserne.

Forslaget kan gennemføres via en gennemgang af eksisterende arbejdsgange samt med en konsekvent og systematisk vurdering af nye initiativers samspil med princippet "Job før ydelse".

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en lav gennemførlighed, da det kræver en gennemgribende vurdering og evt. ændring af en række eksisterende arbejdsgange. Der bør dog foretages en nærmere vurdering af i hvilken takt forslaget kan gennemføres, herunder hvilke elementer der kan gennemføres hurtigt. Forslaget vurderes at have en høj effekt på borgerservicen, da det vil medføre et styrket fokus på de beskæftigelsespolitiske effekter for borgeren.

Forslag 16. Evaluering af mulighederne for en styrket udnyttelse af CJF i jobcentret

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der gennemføres en evaluering af mulighederne for at styrke CJF's rolle i jobcentret. Herunder hvordan CJF's profil som et center med stærke kompetencer omkring rådgivning/vejledning til borgeren vedr. jobsøgning kan styrkes. Endvidere foreslås det tydeliggjort i hvilket omfang tilbuddet i CJF ønskes anvendt til rådighedsafprøvning af borgeren.

Der er bl.a. i interview blevet peget på, at der kan overvejes en større intensitet i tilbuddet på CJF fx med dagligt fremmøde i et intensivt jobsøgnings og –formidlingstilbud. Dette forventes at medvirke til en mere klar snitflade omkring formidlings- og jobserviceaktiviteter i CJF og de tre centrale jobcenterenheder.

Evalueringen kan endvidere omfatte overvejelser om en udvidet målgruppe for CJF. F.eks. mulighederne for en øget visitation af borgere, der har været i jobcentret i en periode, men som bliver opmatchet, samt mulighederne for også at anvende CJF til jobsøgningsaktiviteter for borgere, der ikke umiddelbart er arbejdsmarkedspare og borgere med behov for mere opfølgning og støtte i jobsøgningsforløbet, f.eks. hyppigere kontakt med borger.

Der er primo marts 2007 fra centralforvaltningen udsendt nye retningslinjer for visitation til og anvendelse af CJF. Efterlevelsen af disse retningslinjer kan inddrages som et element i evalueringen.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed og en høj effekt på borgerservicen. Forslaget medfører en klarere snitflade og beskrivelse af anvendelse af CJF, hvilket vil styrke ressourceudnyttelsen i jobcentret og give en bedre udnyttelse af specialkompetencer ift. jobsøgning.

Forslag 17. Etablering af specialenheder i jobcentrene til opfølgning på borgere i tilbud

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der etableres specialenheder i jobcentrene, der er dedikeret til opfølgning på borgere i beskæftigelsestilbud hos både beskæftigelsescentre og eksterne leverandører. Enhederne skal sikre, at der hurtigt kan træffes beslutning om ændringer eller forlængelser af borgerens beskæftigelsesforløb, samt medvirke til at sikre en større grad af kontinuitet i borgerens beskæftigelsesforløb og undgå unødigt ventetid mellem afslutning af et beskæftigelsestilbud og igangsætning af nyt tilbud.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en lav gennemførlighed. Forslaget indebærer væsentlige omstruktureringer i den interne organisering af det enkelte jobcenter. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen, da det i vid udstrækning vil understøtte kontinuitet og måltethed i borgerens beskæftigelsesforløb. Forslaget vil på den anden side medføre et sagsbehandlerskift for den enkelte borger, men dette vil ske i en periode, hvor borgeren kun vil have meget begrænset kontakt med jobcentret, da borgeren vil have sin daglige gang i beskæftigelsestilbuddet.

3.2. Snitflader mellem Jobcentret og Ydelsesservice

Forslag 18. Styrket samarbejde mellem jobcentret og Ydelsesservice

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at det etableres et fast samarbejdsforum på teamchef- eller medarbejderniveau mellem Ydelsesservice og jobcentret, der skal kunne svare på tvivlsspørgsmål og have beslutningskompetence ift. afklaring af snitflader.

Forummet foreslås endvidere, at have til opgave, at overvåge og tilrettelægge hensigtsmæssige arbejdsgange, samt bidrage til faglig

og metodisk udvikling af samarbejdet mellem Ydelsesservice og Jobcentret.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Gennemførelse af forslaget vil kræve ressourcer til samarbejdet, samt afklaring af de konkrete beslutningskompetencer i samarbejdsforummet. Forslaget vurderes at have en lav effekt på borgerservicen. Effekten på borgerservicen vil være af mere indirekte karakter, men vise sig på længere sigt i form af en mere effektiv hensigtsmæssig tilrettelæggelse af samarbejdet.

Forslag 19. Undersøg mulighed for hurtigere besked til jobcentret om afklaring af ydelsesberettigelse

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der foretages en undersøgelse af mulighederne for at afkorte perioden fra borgeren henvender sig i Ydelsesservice til jobcentret modtager meddelelse om eventuel ydelsesberettigelse. Af inputs fra interview fremgår det, at der i størstedelen af tilfældene umiddelbart træffes afgørelse om ydelsesberettigelse, mens der ofte går op til de ti dage, der i bekendtgørelser er fastsat som den maksimale periode, inden der gives besked til jobcentret. Denne periode kan formentlig forkortes ved en mere effektiv tilrettelæggelse af Ydelsesservices processer omkring registrering af den trufne afgørelse, samt igangsættelse af hjælpen. Dette kunne f.eks. ske ved at ændre rækkefølgen af procestrinnene, så der sikres en hurtig besked til jobcentret, mens der gives længere tid til de interne procestrin i Ydelsesservice.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed og en høj effekt på borgerservicen. Erfaringerne fra andre jobcentre peger på, at perioden til afklaring af ydelsesberettigelse kan afkortes betydeligt med en effektiv tilrettelæggelse af processerne omkring ydelsesafklaringen. En kortere periode øger mulighederne for en hurtig og tidlig indsats for borgere, der er ydelsesberettigede.

Forslag 20. Tydeliggørelse af ansvars- og rollefordelingen omkring en konsekvent rådigheds- og sanktionspolitik

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at snitflader, arbejdsgange og ansvarsfordeling mellem jobcentret, Ydelsesservice og tilbudssteder omkring rådighedsvurdering, partshøring og sanktioner tydeliggøres. Der er udarbejdet detaljerede arbejdsgange på sanktionsområdet, herunder omkring samarbejde og snitflader. Uklarheder handler derfor i vid udstrækning om, at området generelt er meget komplekst, der kan

derfor også være behov for en styrket og løbende uddannelsesindsats omkring rådighed og sanktioner.

I tydeliggørelsen af arbejdsgangene kan bl.a. overvejes mere standardiserede tilbagemeldinger fra tilbudsstedet, hvor borgeren allerede partshøres på tilbudsstedet, større systematik i udmøntningen af jobcentrets indstillinger om sanktioner, samt automatiske tilbagemeldinger til jobcentret om Ydelsesservices afgørelser. Herudover foreslås en tættere opfølgning på, om tilbudssteder tilstrækkelig konsekvent melder til jobcentret ved udeblivelser.

Det kan endvidere overvejes at etablere specialistfunktioner omkring sanktioner i Ydelsesservice og jobcentret, der kan medvirke til at styrke en konsekvent rådigheds- og sanktionspolitik. Dette kunne evt. suppleres med en styrket central juridisk bistand og overvågning af sanktionsområdet.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en lav gennemførlighed og en høj effekt for borgerservicen. Sanktionsområdet er et komplekst område, der kræver involvering af mange aktører og detaljeret tilrettelæggelse af en relativt stor mængde arbejdsgange. Sanktionsområdet er dog også en helt central del af jobcentrets indsats.

3.3. Afrapportering og styring mellem jobcentre, forvaltning og udvalg

Forslag 21. Styrket overblik over initiativer og kommunikation mellem centralforvaltning og jobcentre

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der skabes et tydeligere overblik over initiativer og kommunikation fra centralforvaltningen til jobcentrene. Elementer i etableringen af et styrket overblik kan være en mere entydig placering af kommunikationen med jobcentrene i centralforvaltningen. Det har i interview været nævnt en model med placering af det overordnede ansvar for jobcentret hos én vicedirektør for at sikre en overordnet prioritering og koordinering, samt fremdrift i beslutninger.

Endvidere foreslås det, at samspil og kommunikation mellem de centrale kontorer omkring styring af jobcentrene styrkes, samt at der i højere grad overfor jobcentret sker en synliggørelse af direktionens beslutninger og opfølgende handlinger. Den nyoprettede kommunikationsenhed i BIF kan overvejes inddraget i denne sammenhæng.

En styrket og mere samlet kommunikation af nye initiativer til jobcentrene vil endvidere kunne medvirke til en øget synliggørelse og

udnyttelse af mulige stordriftsfordele i forbindelse med udviklings- og implementeringsinitiativer.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed og en høj effekt for borgerservicen. Jobcentrene giver i interview udtryk for, at der anvendes mange ressourcer på håndtering af henvendelser og gennemførelse af initiativer fra centralforvaltningen, der ind i mellem kan opleves ukoordinerede. En styrket koordination vil frigøre ressourcer i jobcentret til en styrket borgerservice.

Forslag 22. Styrket implementering af tværgående tiltag

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at implementeringen af tværgående tiltag i jobcentrene styrkes. Der bruges ofte ressourcer i alle 3 jobcentre på at klarlægge fælles tiltag til implementering. Det kan overvejes om tiltag i højere grad kan beskrives og detaljeres yderligere fra centralt hold eller via tværgående samarbejde i jobcentret. Der er endvidere behov for forventningsafstemning i forhold til rolle- og ansvarsfordeling mellem centralforvaltningen og de decentrale enheder i relation til udviklingsinitiativer.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed og en høj effekt. Det vurderes, at der i mange tilfælde ville kunne opnås en mere ressourceeffektiv implementering af tværgående initiativer med en højere grad af fælles tilrettelæggelse af større implementeringsprojekter, samt systematisk erfaringsudveksling i forbindelse med implementeringsprocesser. Dette vil endvidere medføre en mere ensartet kvalitet i borgerservicen.

Forslag 23. Styrket udnyttelse af tværgående projekt- og arbejdsgrupper

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at den nuværende gode brug af relativt mange og hyppige arbejdsgrupper understøttes yderligere med en øget brug af f.eks. dedikerede intranetområder, virtuelle projektrum, projektværktøjer m.v.

Endvidere foreslås det, at arbejdsgruppers roller, ansvar, referencer og kontaktpersoner tydeliggøres og kommunikeres klarere i organisationen på både medarbejder- og teamchefniveau fx på intranet.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed og en lav effekt ift. borgerservicen. Det vurderes at der kan etableres en styrket red-

skabsunderstøttelse af arbejdsgrupperarbejdet. Forslaget vil dog ikke have en direkte effekt på borgerservicen, men vil effektivisere og styrke det tværgående samarbejde i jobcentret. Dette vil på sigt vil medvirke til en styrket og mere ensartet borgerservice.

Forslag 24. Undersøgelse af mulighederne for stordriftsfordele omkring administrative opgaver

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der gennemføres en undersøgelse af mulighederne for en bedre udnyttelse af stordriftsfordelene i Jobcenter København. Input fra interview peger på, at der i dag fortsat er en række uudnyttede muligheder for realisering af stordriftsfordele. Dette omfatter fx opfølgning på indsats og økonomi, personaleadministration, styring af uddannelseskøb til borgere m.v. Jobcentrene opbygger i dag hver især administrative funktioner til håndtering af disse opgaver.

På det personaleadministrative område har det tidligere i kommunen været drøftet, om dette område skulle indgå i den nyoprettede Koncernservice på tværs af alle forvaltninger i en central personaleadministrativ enhed. Såfremt dette ikke realiseres, foreslås personaleadministrationen i Jobcentret samlet fysisk og organisatorisk i en central enhed i BIF.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed og en lav effekt ift. borgerservicen. Forslaget er umiddelbart gennemførligt, men vil ikke have en direkte effekt på borgerservicen. Der vil dog kunne frigøres ressourcer ved en bedre udnyttelse af stordriftsfordele, der på sigt vil medvirke til en styrket borgerservice. På det personaleadministrative område vil der enten kunne frigøres ressourcer eller sikres bedre support til ledere og medarbejdere i jobcentret.

4. Forslag inden for temaet "Eksterne snitflader og samarbejde"

4.1. Virksomhedsarbejdet

Forslag 25. Styrket implementering af strategien for servicering af virksomheder via direkte jobformidling

Beskrivelse af forslag

I forlængelse af det igangværende arbejde med KVS foreslås det, at styrke implementering af strategien for servicering af virksomhederne via direkte jobformidling og –anvisning i jobcentret. Indsatsen skal i højere grad understøtte en mere systematisk, forpligtende og ensartet jobformidling på tværs af centrene – både i jobcentrets modtagelse og længere inde i jobcentret. Dette vil kræve præcise retningslinjer for virksomhedsarbejdet målrettet de forskellige målgrupper i jobcentret, samt betydelig efteruddannelse af medarbejderne. Det foreslås, at det undersøges, hvordan opgaven omkring direkte jobformidling i højere grad kan synliggøres i arbejdsgangsportalen og indtænkes ift. de eksisterende arbejds gange.

Det foreslås endvidere, at strategien redskabsunderstøttes ved konsekvent anvendelse af registrering i Jobnet. Jobnet vil være et naturligt udgangspunkt for en fælles platform, da både det fremtidige it-system og KVS vil blive reguleret i forhold til de nye arbejds gange omkring Jobnet. Dette kan indgå i det arbejde, som BIF har igangsat omkring brugen af Jobnet.

Udover konsekvent anvendelse af Jobnet, foreslås det, at overvejes, hvordan jobformidlingsområdet kan styrkes og synliggøres i et kommunalt system, f.eks KOMMA eller i et kommende it-system i jobcentret. Jobnet er en ekstern jobbank og der kan være behov for synliggørelse af konkrete formidlingsordrer i et kommunalt system. Det skal i denne sammenhæng sikres, at det ikke er de samme ordrer der skal registreres og udsøges i flere systemer.

Desuden foreslås det, at der udvikles et særligt intranetområde dedikeret virksomhedsarbejdet, hvor der kan formidles bredt om de aktuelle problemstillinger, indgåelse af nye virksomhedsaftaler, afholdelse af jobmesser, ledige pladser i virksomhedsrettede forløb m.v. Dette skal ses i sammenhæng med den samlede kommunikationsindsats der tilrettelægges i forbindelse med KVS.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en lav gennemførlighed. Forslaget vil kræve en uddybende analyse af mulighederne for en mere konsekvent formidlingsstrategi samt ressourcer til medarbejderudvikling.

Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen. Et styrket virksomheds- og formidlingsarbejde et af kerneområderne i jobcentrets service og opgavevaretagelse.

Forslag 26. Styrket incitamentsstruktur i virksomhedsarbejdet

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at incitamentsstrukturene i virksomhedsarbejdet styrkes, så suboptimering i de enkelte job- og beskæftigelsescentre modvirkes. Der er behov for fokus på, hvordan en mangfoldiggørelse af jobordrer på tværs af BIF-organisationen sikres. Området vil blive reguleret ved at styrke en konsekvent registrering af jobordrer i Jobnet.dk, jf. forslag 25. Men der bør samtidig sikres en styrket overensstemmelse mellem retningslinjer og incitamentsstrukturer på området. Der foreslås en undersøgelse af, hvilke incitamentsstrukturer, der er de rette, til at understøtte modellen for virksomhedsarbejdet i BIF.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Forslaget vil kræve udvikling og tilpasning af de nuværende mål- og incitamentsstrukturer i kontrakterne med beskæftigelses- og jobcentre. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen, da det vil styrke fælles retning og mål i hele organisationens virksomhedsarbejde.

4.2. Snitflade til socialforvaltningen og samarbejde om udsatte borgere

Forslag 27. Fastlæggelse af strategi for beskæftigelsesindsatsen for udsatte borgere

Beskrivelse af forslag

I forlængelse af beskæftigelsesaftalen for 2008, hvor der er fokus på jobpakker og kombinationsforløb for specifikke målgrupper foreslås fastlagt en samlet strategi for indsatsen i forhold til matchgruppe 4 og 5. En tydelig strategi for beskæftigelsesindsatsen for udsatte borgere i matchgruppe 4 og 5 skal give en klar retning for, hvordan vægtningen af den sociale indsats og beskæftigelsesindsats tænkes for disse målgrupper. Strategien skal tydeliggøre, hvilke indsatser der skal gennemføres og omfanget af det beskæftigelsesrettede arbejde med disse grupper. Beskæftigelsesstrategien skal både styrke vejledernes arbejde med den enkelte ledige og dialogen med leverandørerne.

En tydeliggørelse af strategien for beskæftigelsesindsatsen for de udsatte grupper vil styrke samarbejdet med Socialforvaltningen.

Det foreslås, at der etableres et samarbejde med Socialforvaltningen om beskæftigelsesindsatsen. Endvidere foreslås det, at lade samarbejdet blive inspireret af andre større kommuner med en enhedsforvaltning på området.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes, at have en høj gennemførlighed. Forslaget vil kræve nærmere analyseaktiviteter i et samarbejde med Socialforvaltningen. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen. Forslaget vil styrke fokus på indsatsen over for udsatte borgere og styrke dialogen med Socialforvaltningen og de eksterne leverandører omkring forventningerne og ønskerne til specifikke tilbud og forløb.

Forslag 28. Videreudvikling af det eksisterende samarbejde med Socialforvaltningen

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der sikres en videreudvikling og øget anvendelse af de eksisterende samarbejdsaftaler mellem Socialforvaltningen og BIF. Særligt er der brug for en tydeliggørelse af den initiativforpligtelse, der i henhold til aftalerne påhviler hver af de to forvaltninger, når en borger i et forløb i den ene forvaltning får et behov for indsats i den anden forvaltning. Dette vil kræve en relancering af samarbejdsaftalerne i form af en fornyet informationsindsats.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Forslaget fokuserer på yderligere tydeliggørelse af de eksisterende samarbejdsaftaler. Forslaget understøttes endvidere af elementer i den indgåede beskæftigelsesaftale for 2008 om etablering af "grøn bølge" for udsatte borgere med komplicerede behov i begge forvaltninger. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen, da det vil skabe en lettere adgang til service for borgere med et behov for forvaltninger.

4.3. Eksterne leverandører med rammeaftaler og snitflader til beskæftigelsescentrene

Forslag 29. Justering af tilbudsviften

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at fjerne den nuværende opdeling af tilbudsviften, hvor en gruppe tilbud alene er dedikeret til match 1-3 (beskæftigelsescentrene) og en gruppe tilbud alene er dedikeret match 4-5 (eksterne leverandører med rammeaftaler), samt at tilbudsviften understøttes af et fælles it-værktøj til brug for alle medarbejdere. Det vil

styrke tilrettelæggelsen af tilbudssiden og medvirke til en mere fleksibel tilbudstilrettelæggelse, der understøtter en højere grad af bevægelser mellem match 1-3 og 4-5.

Endvidere kan det overvejes, at gøre tilbudsviften mere overskuelig med færre tilbud og en bredere indgang til beskæftigelsestilbud, hvor leverandøren efterfølgende i højere grad selv kan tilrettelægge og målrette tilbuddet til den enkelte borger.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en lav gennemførlighed, da det vil kræve udvikling af fælles tilbudsvifte fra både beskæftigelsescentre og leverandører og udvikling af et fælles it-værktøj. Justering af tilbudsviften kræver en politisk beslutning om gennemførelse af et nyt samlet udbud af beskæftigelsestilbud. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen, da vil sikre en bedre mulighed for den strategiske indsats mhp. at flytte borgere fra match 4 til 3.

Forslag 30. Udvikling af en elektronisk visitationsguide til beskæftigelsestilbud

Beskrivelse af forslag

Der er afsat midler bl.a. til udvikling af en elektronisk visitationsguide ifb. beskæftigelseaftalen for 2008.

Det foreslås, at den kommende visitationsguide skal omfatte alle målgrupper, samt som minimum have to forskellige indgange; branche og målgruppe, for hermed at målrette søgemulighederne i guiden.

Endvidere foreslås det, at tilbudsprofiler skærpes og beskrives mere detaljeret, så vejleder i jobcenteret er informeret på et niveau der gør, at han/hun kan foretage et mere kvalificeret valg af tilbud til den enkelte ledige. Visitationsguiden foreslås at have et væsentligt fokus på resultater og effekter af tilbuddene, som et vigtigt visitationsparameter.

En elektronisk visitationsguide indgår som en del af den igangsatte nøgleproces omkring bedre visitation gennem dokumentation af indhold og effekter.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en lav gennemførlighed. Gennemførelse af forslaget vil kræve it-udvikling af en elektronisk visitationsguide. På indholdssiden findes erfaring med udvikling og brug af visitationsguides i organisationen. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen. En elektronisk visitationsguide vil i høj grad medvirke til at sikre en mere ensartet og målrettet visitation til beskæftigelsestilbud.

Forslag 31. Øget standardisering af bestilling af tilbud og tilbagemelding fra udbyder

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der udarbejdes enkle, standardiserede skabeloner for bestilling af tilbud fra jobcentrets side og tilbagemelding fra udbyder. Skabelonen skal understøtte en mere præcis specifikation af, hvilke forhold hos borgeren der ønskes afklaret i det konkrete forløb.

Der foreslås udviklet en fælles skabelon, der kan anvendes til informationsudveksling mellem jobcentret og udbyderen af beskæftigelsestilbuddet. En sådan skabelon vil give mulighed for, at udbyderen svarer direkte på de spørgsmål, der stilles af jobcentret.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Forslaget vil kræve udvikling af standardiserede skabeloner til bestiller og udfører, samt undervisning i brugen af værktøjet. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen. Forslaget vil understøtte en mere præcis og målrettet visitation, samt sikre mere brugbare tilbagemeldinger, der kan understøtte en større kontinuitet i beskæftigelsesforløbet. Her kan der være tale om muligheden for at bestille en konkret ydelse hos leverandøren, som fx input til udarbejdelse af ressourceprofil.

5. Forslag inden for temaet "Personale og ledelse"

Forslag 32. Styrket uddannelsesprogram med fokus på beskæftigelse og arbejdsmarkedskendskab

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at det nuværende uddannelsesprogram styrkes ift. fokus på jobformidling og arbejdsmarkedskendskab samt at det sikres at jobcentre prioriterer, at deres medarbejdere deltager i denne type af kurser.

I BIF's kompetenceregnskab sker der allerede en detaljeret afdækning af behov for kompetencer. For at understøtte den strategiske og systematiske kompetenceudvikling foreslås et yderligere fokus på at sikre vægtningen mellem socialfaglige og beskæftigelsesrettede kompetencer.

BIF har i uddannelsesprogrammet bl.a. en række temadage f.eks. omkring "Udfordringer og muligheder for beskæftigelsesindsatsen i Københavnsområdet – hvad kræves der af medarbejderne". Det foreslås at tilbuddet af denne type tilbud styrkes og udvides, herunder særligt systematisk viden om hvordan medarbejdere selv kan søge viden om og holde sig ajour med udviklingen på arbejdsmarkedet, samt hvordan denne viden bringes i spil ift. medarbejdernes daglige arbejde med borgerne i jobcentret. Dette kunne endvidere ske via gå-hjem møder med fast frekvens omkring udviklingen på arbejdsmarkedet.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Forslaget betyder en yderligere styrkelse af igangværende initiativer gennem øget beskæftigelsesfokus. Endvidere kræver forslaget, at medarbejdere i jobcentret kan frigives til kursusdeltagelse. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen, da det vil styrke vejlederens jobfokus og sikre hurtigt og godt match i de tilbud borgeren får.

Forslag 33. Øget anvendelse af ens titler i jobcentret, der signalerer jobfokus

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der fastlægges fælles titler og stillingskategorier på tværs af jobcentre. Der kunne fx være tale om en erhvervskonsulent, der både dækker job, uddannelse og restarbejdsevne. En fælles titel for alle jobcentermedarbejdere, der signalerer jobfokus, vil have en signalværdi ift. både borgere og medarbejdere. Endvidere vil fælles titler understøtte ét samlet jobcenter.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en lav gennemførlighed. Forslaget vil kræve forhandlinger med de faglige organisationer og kan have implikationer ift. gældende overenskomster. Forslaget vurderes at have en lav effekt ift. borgerservicen. Effekten på borgerservicen overvejende være af en mere indirekte karakter.

Forslag 34. Tydeliggørelse af kommunikationen af ét fælles jobcenter og jobcentrets mål og visioner*Beskrivelse af forslag*

BIF har oprettet en central kommunikationsenhed, der bl.a. skal styrke den interne kommunikation, samt fastlagt en ny kommunikationsstrategi.

Det foreslås, at der i den fortsatte udmøntning af disse initiativer sættes øget fokus på kommunikation af BIF's konkrete mål til den samlede organisation. Det kan bl.a. handle om tydeliggørelsen af konkrete mål bag initiativer som bl.a. Ny Chance og 300 timersreglen. BIF har bl.a. på disse konkrete initiativer afholdt temadage. Det foreslås, at temadagene suppleres med en bredere kommunikation til jobcentermedarbejderne.

Der er i interview givet udtryk for, at den eksisterende kommunikation har for meget fokus på de rent refusionsmæssige konsekvenser af indsatsen, frem for de beskæftigelsespolitiske mål. Det foreslås derfor også, at der systematisk fastholdes et arbejdsmarkedspolitisk fokus i al kommunikation for i højere grad at understøtte det overordnede mål om jobfokus. Der skal ske en styrket kommunikation af jobcentrets opgaver med beskæftigelsespolitiske begrundelser for, hvorfor jobcentret skal løse netop disse opgaver.

Der foreslås endvidere et øget fælles fokus og mindre fokus på hvert enkelt Jobcenter i den centrale kommunikation til jobcentermedarbejdere og øvrige BIF-medarbejdere. Kommunikationen bør i højere grad understøtte fælles mål og en fælles forståelse af hvad det vil sige at være ét Jobcenter København. Det foreslås, at oplysninger på Jobcenterniveau kan være tilgængelig for Jobcenterledelsen, som derefter kan vurdere behovet for yderligere kommunikation til det konkrete center. Det foreslås således, at der fortsat udarbejdes målinger og opgørelser fordelt på de enkelte enheder til brug for ledelse og styring af jobcentrene, men at det løbende overvejes, hvornår og hvordan det er hensigtsmæssigt at kommunikere de enhedsfordelte opgørelser på medarbejderniveau.

Det foreslås endvidere, at der udvikles et underområde på KKnet, der er specifikt målrettet jobcentrenes medarbejdere, for at styrke en fælles kommunikationsplatform for medarbejderne i hele Jobcenter København.

Endelig foreslås det, at kapaciteten øges i mailsystemet for at bl.a. jobcenterchefer ikke bliver flaskehalse i informationsflowet.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Forslaget er en yderligere styrkelse af igangværende initiativer omkring implementering af en ny kommunikationsstrategi. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen, da det vil styrke forståelsen af et fælles mål om beskæftigelsesrettet vejledning og dermed medarbejdernes vejledning af den enkelte borger.

Forslag 35. Styrket rekruttering

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at BIF fortsat styrker den igangværende indsats omkring rekruttering. Herunder fortsat har fokus på implementering af det tværgående initiativ i Københavns Kommune omkring markedsføring af Københavns Kommune som en attraktiv arbejdsplads.

I de igangværende initiativer foreslås det særligt at styrke brugen af BIF's størrelse og potentiale for faglige udviklingsmuligheder til målrettet at markedsføre BIF som en innovativ forvaltning. En forvaltning der i alle led er præget af borgerfokus og medarbejderdrevet innovation. Det foreslås endvidere at fastholde og styrke indsatsen omkring pressehåndtering af sager med betydning for oplevelsen af BIF som attraktiv arbejdsplads, samarbejde med uddannelsesinstitutioner, synlighed på jobmesser mv. Ansvaret kan fx placeres i en eller flere centrale tovholderfunktioner.

I forhold til implementering af de eksternt udarbejdede forslag til rekrutteringsstrategi, samt den igangværende nøgleproces i BIF omkring rekruttering, foreslås det, at der i særlig grad sættes fokus på udarbejdelse af fælles beskrivelser af stillingskategorier og jobopslag, og have en fælles mediestrategi for rekruttering på tværs af alle jobcentre. Fælles initiativer ift. rekrutteringsområdet vil ud over en styrket rekrutteringsproces kunne medvirke til en bedre udnyttelse af stordriftsfordele på området.

Det foreslås endvidere, at der udarbejdes en differentieret rekrutteringsstrategi, hvor der sættes fokus på rekruttering af forskellige medarbejdergrupper og kompetencer, fx AC-kompetencer og socialfaglige kompetencer. Den differentierede rekrutteringsstrategi kan tage udgangspunkt i analyser af fremtidige udfordringer for rekrutteringssituationen, bl.a. et stigende antal medarbejdere i pensionsalderen, mangel på arbejdskraft indenfor bestemte uddannelsesområder m.v.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Forslaget kræver en højere grad af samarbejde på tværs af de enkelte jobcentre mhp. rekruttering og evt. en placering af ansvar for rekruttering i en central tovholderfunktion. Forslaget handler overvejende om styrkelse af igangværende initiativer ift. rekruttering. Forslaget vurderes på sigt at have en høj effekt ift. borgerservicen, da det vil betyde en optimering af organisationens rekruttering og hermed kompetencer ift. vejledning af den enkelte borger.

Forslag 36. Styrket fastholdelse

Beskrivelse af forslag

BIF har med ekstern bistand igangsat et arbejde omkring udvikling af en strategi for en styrket fastholdelse af medarbejdere i jobcentret. Strategiarbejdet skal bl.a. identificere en række initiativer til en styrket fastholdelse. Der skal sikres tilstrækkeligt fokus og ressourcer til opfølgning og implementering af initiativerne i organisationen.

Med henblik på styrket fastholdelse foreslås en mere detaljeret og styrket forventningsafstemning i forhold til mål og resultater mellem ledelse og medarbejdere. Der kan her være tale om en øget anvendelse af MUS-redskaberne, hvor mål for medarbejderne specificeres. En øget anvendelse af MUS-redskaberne til synliggørelse af mål på medarbejderniveau skal sammentænkes med den igangværende nøgleproces omkring udvikling af et elektronisk MUS-koncept

Endvidere foreslås det, at styrke anvendelsen af centrenes resultatkontrakter også i opstillingen af mål på teamniveau. Dette er igangsat på enkelte centre og er et godt udgangspunkt for synliggørelse af produktionsmål og forventningsafstemning, også på individniveau. Dette kan overvejes udviklet til egentlige produktionsnormer for den enkelte, som det er f.eks. er indtænkt i Sygedagpengecentrets produktionsstyringskoncept.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Forslaget er en yderligere styrkelse af igangværende initiativer, med fokus på en implementering i organisationen. Endvidere er der tale om yderligere brug af MUS-redskaberne til at fastlægge og forventningsafstemme mål med den enkelte medarbejder. Forslaget vurderes at have en lav effekt ift. borgerservicen, da forslagene ikke har direkte betydning for jobcentrets kunder.

6. Forslag inden for temaet "Sygedagpenge"

6.1. Forslag baseret på kritisk gennemgang af gennemførte undersøgelser på sygedagpengeområdet

Forslag 37. Styrket sammenhæng og prioritering i anbefalinger i de gennemførte analyser på sygedagpengeområdet

Det foreslås, at der sikres en styrket sammenhæng og prioritering i anbefalingerne i de gennemførte analyser på sygedagpengeområdet. Endvidere foreslås det, at anbefalinger i implementeringsøjemed bundtes i større sammenhængende initiativpakker. Den samlede pakke af initiativer i forhold til styrkelse af sygedagpengeområdet foreslås, at fokusere mere på, hvad der ønskes opnået i forhold til borgerbetjeningen i modsætning til den nuværende pakke af initiativer, der i vid udstrækning tager udgangspunkt i løsning af interne organisatoriske forhold i sygedagpengecentret.

Det er Deloitte's erfaring, at netop rækkefølgen af tiltag er helt afgørende for disse effekt, da der vil være en tæt indre sammenhæng mellem de forskellige projektforslag, der opstilles. Det skal derfor sikres, at der er en nøje velgennemtænkt sammenhæng mellem faglige/organisatoriske beslutninger og understøttende projektiltag.

Forslag 38. Styrket fokus på den sygedagpengefaglige opgaveløsning

Det foreslås, at de sygedagpengefaglige aspekter af opgaveløsningen styrkes i den pakke af initiativer, der implementeres mhp. en styrket sygedagpengeopfølgning.

Initiativerne i de gennemførte undersøgelser har et overvejende fokus på produktionstal for opfølgning, medarbejdernormering, varigheder mm. Set i lyset af sygedagpengecentrets aktuelle situation bør der være et supplerende fokus på de sygedagpengefaglige udfordringer i såvel den helt tidlige indsats som i de langvarige sager. Det er et overførselsområde, hvor der de seneste år er sket og stadig sker væsentlige ændringer i borgernes sagskarakteristika, hvilket er helt centralt at indarbejde i forslag til organisering og indsattprioritering.

Særligt foreslås det, at styrke beskrivelser, vurderinger og anbefalinger vedrørende det tværfaglige aktørperspektiv (jobkonsulenter, læger, virksomheder mm) i forbindelse med såvel visitation som opfølgning i sagerne. Det er Deloitte's erfaring, at det netop er disse snitflader og samarbejdsrelationer, det giver den gode indsats på sygedagpengeområdet.

Forslag 39. Styrket fokus på kortvarige sager

Det foreslås, fokus på opgaveløsningen i de kortvarige sager styrkes. I de gennemførte analyser, samt anbefalinger på sygedagpengeområdet er der stort fokus på de langvarige sager, som udgør en økonomisk stor byrde for kommunen. Deloitte ser det som et vigtigt indsatsområde – men også i et vist omfang som en isoleret problemstilling som oftest med fordel kan løses mere ”projektorienteret”.

Det er Deloitte's vurdering, at den langvarige faglige og økonomiske stabilitet og positive udvikling i sygedagpengecentret løses ved at fokusere på den helt tidlige indsats i sygedagpengeforløbet. Mange kommuner har de seneste år haft fokus på de langvarige sager med stor økonomisk effekt. Men det er mange steder sket på bekostning af indsatsen på de korte og mellemlange sagsforløb med det resultat, at der nu kommer en ny ”bølge” af langvarige sager.

Et styrket fokus på de kortvarige sager skal samtænkes med initiativerne i den netop indgåede beskæftigelsesaftale omkring en tidlig forebyggende indsats ved sygedagpengeforløb..

Forslag 40. Udvikling af organisationsmodel med større fokus på risikovurdering af sagen

Det foreslås, at der i forbindelse med valg af fremtidig organisationsmodel i sygedagpengecentret overvejes en organisationsmodel med et større fokus på risikovurderingen af sagen. Et hurtigt fokus på sagens risiko giver mulighed for en målrettet og specialiseret tidlig indsats med henblik på minimering af sagens risiko.

Det foreslås endvidere, at der rettes fokus på, om den valgte model med en organisering omkring sagsvarigheden kan medføre en række u hensigtsmæssigheder ift. personalesituationen på sygedagpengecentret, da det typisk vil kræve at størstedelen af de erfarne sagsbehandlere allokeres til de mere komplicerede langvarige sager, hvilket indebærer en risiko for at fokus fra den tidlige indsats, samt at erfaringsudvekslingen og oplæringen af nye medarbejdere mindskes.

6.2. Snitflader mellem sygedagpengecentret og det øvrige jobcenter

Forslag 41. Udvikling af fælles initiativer omkring sygeopfølgning af kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der igangsættes initiativer omkring udvikling af fælles sygeopfølgingsforløb for kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere. Sygedagpengecentret besidder i vidt omfang specialkompetencer ift. sygeopfølgning, sygdomsforståelse, samarbejde med læger m.v., som kunne medvirke til at styrke indsatsen overfor kontanthjælpsmodtagere. Også ift. revaliderings- og førtidspensionsansøgninger vurderes at være betydeligt potentiale for et styrket samarbejde.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Der kræves ressourcer til et styrket samarbejde, samt udviklingsaktiviteter. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen. Borgeren vil kunne mødes med større ekspertise. Initiativerne kan endvidere på sigt medvirke til at styrke lægesamarbejdet og samarbejde med øvrige aktører i det helbredsafklarende arbejde.

Forslag 42. Styrket samspil mellem sygedagpengecentret og øvrige jobcenter om virksomhedsarbejde og arbejdsmarkedsindsigt

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at mulighederne for et styrket samspil mellem sygedagpengecentret og det øvrige jobcenter omkring virksomhedsarbejdet styrkes.

Endvidere besidder jobcentret samlet set en stor ekspertise ift. viden om arbejdsmarkedet, som ikke i tilstrækkelig grad udnyttes ift. sygedagpengecentret. Også på dette område foreslås udviklet et tættere samarbejde. Samarbejdet kan bl.a. involvere konkrete projekter og faste fora til erfaringsudveksling. Også ledelsesmæssigt kan fokus på samarbejdet styrkes.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlig og en høj effekt ift. borgerservicen. Forslaget vil kræve ressourcer til udvikling og styrket samarbejde, men vil samtidig medvirke til en styrket og mere effektiv udnyttelse af ressourcer og ekspertise i jobcentret.

Forslag 43. Øget indtænkning af sygedagpengecentret i den samlede kommunikation

Beskrivelse af forslag

Det foreslås, at der i højere grad fokuseres på indtænkning af sygedagpengeområdet i den samlede kommunikation til og omkring jobcentret. I interviews er blevet givet udtryk for en oplevelse af, at dette område i mange tilfælde ikke er omfattet af den direkte kommunikation.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Forslaget vil kræve en øget fokus på sygedagpengeområdet i udmøntningen af den nye kommunikationsstrategi. Forslaget vurderes at have en lav effekt ift. borgerservicen. Effekten på borgerservicen vil være af mere indirekte karakter.

Forslag 44. Styrkede muligheder for inputstyring og tidlig indsats

Beskrivelse af forslag

I forlængelse af det eksisterende initiativ foreslås det, at snitfladen mellem Ydelsesservice og sygedagpengecentret omkring opstart af nye sager styrkes. Sygedagpengesager opstartes pba. refusionsansmodninger fra arbejdspladsen der indgives til Ydelsesservice. Herefter indhenter Ydelsesservice oplysningsskema fra sygemeldte. Når oplysningsskema modtages i Ydelsesservice oversendes sagen til opfølgning i sygedagpengecentret, såfremt borgeren ikke er raskmeldt.

Det foreslås, at der gives besked fra Ydelsesservice til sygedagpengecentret, når oplysningsskemaet sendes til borgeren, samt at oplysningsskemaet ikke returneres til Ydelsesservice, men til sygedagpengecentret. Dette vil styrke sygedagpengecentrets muligheder for at have et bedre styringsmuligheder ift. nye sager, samt styrke mulighederne for iværksættelse af en tidlig indsats.

Vurdering af gennemførlighed og effekt

Forslaget vurderes at have en høj gennemførlighed. Gennemførelse af forslaget vil kræve ændrede arbejdsgange omkring snitfladen mellem sygedagpengecentret og Ydelsesservice. Forslaget vurderes at have en høj effekt ift. borgerservicen, det vil medvirke til en styrket og tidlig sygedagpengeopfølgning.

Bilag 1. Samlet oversigt over forslag

1. Introduktion

1.1. Vurdering af effekt og gennemførlighed

2. Forslag inden for temaet "Indsats og kvalitet"

2.1. Udvikling af kvaliteten

- Forslag 1. Styrket dokumentation af visitationsgrundlaget ved visitation til sprog & integration
- Forslag 2. Øget anvendelse af systematisk fælles metodeudvikling og erfaringsudveksling på tværs af jobcentret
- Forslag 3. Styrket fokus på resultater og effekter, der synliggøres på både medarbejder- og lederniveau
- Forslag 4. Videreudvikling af kvalitetsmål og standarder
- Forslag 5. Forbedret anvendelse af standardiserede blanketter
- Forslag 6. Styrket anvendelse af KOMMA i overgangsperioden frem til implementering af nyt it-system
- Forslag 7. Udvikling af styringsredskaber til produktionsstyring
- Forslag 8. Evaluering af mulighederne for et styrket flow mellem match 1-3 og 4-5
- Forslag 9. Udvikling af dispositionsregnskaber i jobcentret
- Forslag 10. Udvikling af idékatalog over mulige fleksible opfølgingsmodeller

2.2. Forholdet mellem ressourcekrav og kvalitetskrav

- Forslag 11. Task force til sagsbehandling af ældre ansøgningssager, evt. på tværs af jobcentret.

3. Forslag inden for temaet "Intern organisation"

3.1. Snitflader mellem jobcentrene

- Forslag 12. Fastlæggelse af fælles begrebsapparat og forståelse af centrale redskaber
- Forslag 13. Styrket anvendelse af Arbejdsgangsportalen
- Forslag 14. Tydeliggørelse af konsekvenser for arbejds gange ved alle nye beslutninger
- Forslag 15. Tydeliggørelse af princippet "Job før ydelse"
- Forslag 16. Evaluering af mulighederne for en styrket udnyttelse af CJF i jobcentret
- Forslag 17. Etablering af specialistenheder i jobcentrene til opfølgning på borgere i tilbud

3.2. Snitflader mellem Jobcentret og Ydelsesservice

- Forslag 18. Styrket samarbejde mellem jobcentret og Ydelsesservice
- Forslag 19. Undersøg mulighed for hurtigere besked til jobcentret om afklaring af ydelsesberettigelse
- Forslag 20. Tydeliggørelse af ansvars- og rollefordelingen omkring en konsekvent rådigheds- og sanktionspolitik

3.3. Afrapportering og styring mellem jobcentre, forvaltning og udvalg

- Forslag 21. Styrket overblik over initiativer og kommunikation mellem centralforvaltning og jobcentre
- Forslag 22. Styrket implementering af tværgående tiltag
- Forslag 23. Styrket udnyttelse af tværgående projekt- og arbejdsgrupper
- Forslag 24. Undersøgelse af mulighederne for stordriftsfordele omkring administrative opgaver

4. Forslag inden for temaet "Eksterne snitflader og samarbejde"

4.1. Virksomhedsarbejdet

Forslag 25. Styrket implementering af strategien for servicering af virksomheder via direkte jobformidling

Forslag 26. Styrket incitamentsstruktur i virksomhedsarbejdet

4.2. Snitflade til socialforvaltningen og samarbejde om udsatte borgere

Forslag 27. Fastlæggelse af strategi for beskæftigelsesindsatsen for udsatte borgere

Forslag 28. Videreudvikling af det eksisterende samarbejde med Socialforvaltningen

4.3. Eksterne leverandører med rammeaftaler og snitflader til beskæftigelsescentrene

Forslag 29. Justering af tilbudsviften

Forslag 30. Udvikling af en elektronisk visitationsguide til beskæftigelsestilbud

Forslag 31. Øget standardisering af bestilling af tilbud og tilbagemelding fra udbydere

5. Forslag inden for temaet "Personale og ledelse"

Forslag 32. Styrket uddannelsesprogram med fokus på beskæftigelse og arbejdsmarkedskendskab

Forslag 33. Øget anvendelse af ens titler i jobcentret, der signalerer jobfokus

Forslag 34. Tydeliggørelse af kommunikationen af ét fælles jobcenter og jobcentrets mål og visioner

Forslag 35. Styrket rekruttering

Forslag 36. Styrket fastholdelse

6. Forslag inden for temaet "Sygedagpenge"

6.1. Forslag baseret på kritisk gennemgang af gennemførte undersøgelser på sygedagpengeområdet

Forslag 37. Styrket sammenhæng og prioritering i anbefalinger i de gennemførte analyser på sygedagpengeområdet

Forslag 38. Styrket fokus på den sygedagpengefaglige opgaveløsning

Forslag 39. Styrket fokus på kortvarige sager

Forslag 40. Udvikling af organisationsmodel med større fokus på risikovurdering af sagen

6.2. Snitflader mellem sygedagpengecentret og det øvrige jobcenter

Forslag 41. Udvikling af fælles initiativer omkring sygeopfølgning af kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere

Forslag 42. Styrket samspil mellem sygedagpengecentret og øvrige jobcenter om virksomhedsarbejde og arbejdsmarkedsindsigt

Forslag 43. Øget indtænkning af sygedagpengecentret i den samlede kommunikation

Forslag 44. Styrkede muligheder for inputstyring og tidlig indsats