



17-10-2014

Udmøntning af pejlemærke 1: En bedre borgerservice

Aftaleparterne anerkender den store indsats, medarbejderne gør for at give borgerne den bedst mulige service. Parterne ønsker dog med denne aftale at styrke borgernes muligheder for at komme i kontakt med deres sagsbehandler samt få den nødvendige vejledning og rådgivning mellem de faste opfølgningssamtaler.

Sagsnr.
2014-0001603

Dokumentnr.
2014-0001603-80

Aftaleparterne ønsker forslag til, hvordan serviceniveauet kan hæves og ensortes ved telefonisk kontakt, mailkorrespondance og personligt fremmøde, samt hvad det vil koste. Formålet er at sætte nye servicemål, der sikrer borgerne ens og nødvendig adgang til vejledning og rådgivning. Forvaltningen udformer forslag til en bedre borgerservice på baggrund af en gennemgang af, hvilke standarder der i dag eksisterer for serviceniveauet i jobcentrene.

Sagsbehandler
Claus Brygger
Jacobi/Marie-Louise
Laursen

Aftaleparterne ønsker, at sygemeldte får ret til at skifte sagsbehandler. Dog skal jobcentrene have mulighed for at tage forbehold i særlige tilfælde, hvor et skift af sagsbehandler vil gøre det vanskeligere at få borgeren tilbage i job.

Baggrund og rammer for initiativerne

Fast sagsbehandler og personligt fremmøde: Sygemeldte borgere har i dag en fast sagsbehandler. Hvis borgeren ønsker at skifte sagsbehandler, kan dette ske på baggrund af en beskæftigelsesfaglig vurdering. Sådan vil det også være fremover. Sygemeldte borgere har kontakt med deres faste sagsbehandler gennem de regelmæssige lovbundne opfølgninger, der som hovedregel sker ved personligt fremmøde. Med anden del af sygedagpengereformen vil de faste opfølgninger blive hyppigere (hver 4. uge for alle sygemeldte), og med fast-track bliver det muligt for sygemeldte og arbejdsgivere at anmode om en tidligere førstegangsopfølgning.

Skriftlige henvendelser: Sygemeldte borgere kan henvende sig skriftligt til ydelsesservice og jobcenteret via e-mails og almindelig post. Derudover har sygemeldte borgere mulighed for at benytte KBHIJOB, som er deres personlige side på nettet. Her kan de søge information og komme med input og ønsker til kommende opfølgninger i jobcenteret. Københavns Kommune har fastsat en tilbagemeldingsgaranti ved skriftlige henvendelser på 10 arbejdsdage. Der følges ikke direkte op på tilbagemeldingsgarantien, men i 2010 viste en stikprøve (1800 henvendelser), at 98 procent af alle skriftlige henvendelser blev besvaret inden for 10 arbejdsdage. En tilfredshedsundersøgelse fra 2013 viste, at 94 procent af de beskæftigede sygemeldte fandt ventetiden passende i forhold til alle typer af henvendelser. Indtil nu i 2014 har der desuden været 206 formalitetsklager, hvoraf 33 har omhandlet lang ventetid eller intet svar ved kontakt (15 har fået helt eller delvist medhold).

Center for Inklusion og Beskæftigelse

Bernstorffsgade 17, 1.
sal, vær. 147
1592 København V

Telefon
3317 3670

E-mail
VG77@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710581

Telefoniske henvendelser: Borgere og virksomheder har dagligt mulighed for at ringe til ydelsesservice. Besvarelsesprocenten ligger i gennemsnit på 95 procent. Derudover kan borgere ringe til kontaktcenteret, som er en central enhed, der har et servicemål om, at 64 procent af alle sygemeldte borgere skal have den nødvendige hjælp uden at blive viderestillet til jobcenteret. Kontaktcenteret besvarer 93 procent af opkaldene inden for 3 minutter på sygedagpengeområdet. Af disse kan kontaktcenteret selv give den nødvendige hjælp i 56 procent af samtalerne. De resterende 44 procent (ca. 1.000 opkald månedligt) viderestilles til de relevante jobcentre, hvor 98 procent af opkaldene besvares. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har et servicemål om at besvare telefoniske henvendelser inden for 2 arbejdsdage. Der følges dog ikke direkte op på om jobcenteret overholder dette servicemål.

Forvaltningens forslag til initiativer

Forvaltningen foreslår tre initiativer, der kan give borgerne bedre mulighed for at komme i kontakt med deres sagsbehandler og at få den nødvendige vejledning og rådgivning:

1. Det skal være muligt for alle sygemeldte borgere at møde op i jobcenteret og tale med en sagsbehandler – enten i indgangen eller ved ugentlige møder.
2. Jobcenteret skal vende tilbage på telefoniske henvendelser indenfor 2 arbejdsdage og mails indenfor 10 arbejdsdage. Derfor skal der årligt følges op på, om jobcenteret vender rettidigt tilbage på e-mails og telefoniske henvendelser.
3. Sygemeldte skal informeres bedre om muligheden for brug af skærmmunikation i jobcentrene. Skærmmunikation er specielt velegnet, når borgeren ikke har mulighed for at møde personligt på jobcentret og ved rundbordssamtaler (eksempelvis ved rehabiliteringsteammøder).

Forventede effekter

Forvaltningen forventer, at initiativerne vil ensarte og hæve serviceniveauet for kontakt, så den nødvendige vejledning og rådgivning sikres.

Opfølgning og videre proces

Forvaltningen forventer, at initiativerne kan iværksættes ved ikrafttrædelsen af anden del af sygedagpengereformen den 1. januar 2015.