



17-10-2014

Sagsnr.

2014-0001603

Dokumentnr.

2014-0001603-80

Sagsbehandler

Claus Brygger Jacobi

### **Udmøntning af pejlemærke 2: En ordentlig kommunikation**

*Aftalepartnere oplever, at kommunikationen til borgerne kan blive endnu bedre. Det er primært på tre områder, der er barrierer i kommunikationen: For det første, at forvaltningen formulerer skrivelser på en måde, så borgeren ikke kan forstå indholdet. For det andet, at skrivelser er for standardiserede og ikke tager hensyn til, at borgerne står i vidt forskellige og ofte vanskelige situationer. For det tredje, at nogen borgere har vanskeligt ved at forstå dansk.*

*Aftaleparterne ønsker forslag til, hvordan kommunikationen kan forbedres i forhold til ovenstående tre forhold. Samtidig udarbejder forvaltningen generelle pjecer til borgerne, så disse ved indgangen til sygedagpengesystemet får klar information om deres forløb som helhed, herunder de nye jobafklaringsforløb.*

*Aftaleparterne har specielt fokus på, at der skal tages hånd om borgere, der fremover får en ydelsesnedgang i forbindelse med overgangen til jobafklaringsforløb.*

### **Baggrund og rammer for initiativerne**

Sygedagpengereformen indebærer indførslen af jobafklaringsforløb med en ny type af opfølgning og indsats samt et lavere ydelsesniveau. Derudover vil der fra 1. januar 2015 være ændrede krav til opfølgning og indsats for alle sygemeldte. Alle sygemeldte får således mulighed for fast-track, de skal til praktiserende læge før førstegangsopfølgningen og til efterfølgende opfølgning hver 4. uge.

### **Forvaltningens forslag til initiativer**

Følgende initiativer er blevet, eller vil blive, iværksat i forbindelse med implementeringen af reformen i 2014:

- Informationsmøder for sygemeldte borgere.
- Publikation der beskriver det nye regelsæt på sygedagpengeområdet. Publikationen lægges på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) og udleveres ved det personlige møde i jobcenteret.
- Flyer målrettet de borgere, der overgår til jobafklaringsforløb med ressourceforløbsydelse.
- Kort film der indgår som en del af den borgervendte kommunikation på [www.kk.dk](http://www.kk.dk). Filmen gennemgår sygemeldtes forløb, rettigheder og jobcentrets bistand.
- Opdatering af forvaltningens sider på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) om sygdom og sygedagpenge.
- Sygemeldte orienteres om anden del af reformen ved sidste opfølgning inden årets udgang.
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering udarbejder en pjecer målrettet sygemeldte borgere om den virksomhedsrettede indsats og delvise raskmeldinger samt informationskampagne om muligheden for fast-track

### **Center for Inklusion og Beskæftigelse (I60)**

Bernstorffsgade 17, I  
1592 København V

Telefon  
3317 3363

Mobil  
3026 2657

E-mail  
B96J@bif.kk.dk

EAN nummer  
5798009710581

Informationsmøderne, filmen og orienteringen ved den faste opfølgning har blandt andet til hensigt at informere borgere, som har svært ved at forstå eller læse dansk, om reformen. I alle indkaldelsesbreve bliver sygemeldte borgere gjort opmærksomme på, at de kan få anmode om tolk ved samtalen<sup>1</sup>. Forvaltningen foreslår desuden følgende 4 initiativer, hvor der sigtes efter bedre kommunikation til sygemeldte fremover:

1. 5 breve på sygedagpengeområdet vil blive omskrevet med det formål at skærpe begrundelsen for afgørelsen (hvis det er muligt, da der er tale om landsdækkende skabeloner). Disse er blevet udvalgt ved en gennemgang af eksisterende afgørelsesbreve på sygedagpengeområdet.
2. Nye sygemeldte orienteres om muligheden for fast-track i orienteringsbrevet, som de modtager, når de har sygemeldt sig.
3. Konceptet for det målrettede samtaleforløb formidles til borgerne via en pjece sammen med indkaldelsesbrevet til førstegangsopfølgningen. Formålet er, at borgerne ved indgangen til sygedagpengesystemet får klar information om deres forløb (se bilag 3).
4. Vejledning om økonomisk støtte bliver en del af konceptet for et målrettet samtaleforløb, så der tages ekstra hånd om personer, der overgår til den lavere ressourceforløbsydelse i jobafklaringsforløb (se bilag 3).

### **Forventede effekter**

Forvaltningen forventer, at initiativerne vil give sygemeldte borgere klar besked om:

- Hvilken betydning sygedagpengereformen har for deres forløb.
- Hvilke beslutninger jobcenteret træffer og hvorfor.
- Hvad jobcenteret forventer af dem, og hvad de kan forvente sig af jobcenteret.

### **Opfølgning og videre proces**

Forvaltningen forventer, at de foreslåede initiativer vil blive gennemført frem til sommeren 2015.

I løbet af 2015 bliver der endvidere foretaget en brugertest af [www.kk.dk](http://www.kk.dk). Undersøgelsen vil også omfatte spørgsmål om vurderingen af informationerne om sygedagpenge.

---

<sup>1</sup> Der foregår på nuværende tidspunkt en afdækning af muligheden for at skrive en tekst på 5 forskellige sprog i indkaldelsesbreve, hvor der blandt andet informeres om muligheden for tolk til samtalen.