

**Københavns Kommune
Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen**

**Direktionsnotat af 31. august 2011
Løbende revision for 2010
Områder omfattet af statsrefusion**

Indholdsfortegnelse

	<u>Side</u>
1. Indledning	1
2. Observationer fra 2010 – sammenfatning	2
3. Afslutning	3
4. Observationer fra 2010	5
5. Bemærkninger vedrørende sagsgennemgangen	18

1. Indledning

Som led i den løbende revision for 2010 har vi for udvalgte revisionsområder foretaget en gennemgang af forvaltningens kontrolsystemer og forretningsgange, der er relevante for udarbejdelse og aflæggelse af årsregnskabet. Vi har endvidere foretaget stikprøvevis gennemgang af sagsbehandlingen på refusionsberettigede område.

Det påhviler ledelsen at tilrettelægge kontrolsystemer og forretningsgange, der er betryggende efter forvaltningens forhold, og det påhviler revisor at gennemgå disse forretningsgange og interne kontroller som et led i revisionen af årsregnskabet.

Vi skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at revisionen først kan anses for afsluttet, når vi har underskrevet erklæringen på årsregnskabet.






På grund af Københavns Kommunes størrelse og antallet af transaktioner i økonomisystemet er det vores vurdering, at det er mest effektivt at udføre revisionen af Københavns Kommune for 2010 med udgangspunkt i en kontrolbaseret revisionsstrategi. Det betyder, at vores revision er rettet mod vurdering af Københavns Kommunes implementerede manuelle og automatiske kontroller på væsentlige regnskabsområder, der imødegår, at utilsigtede eller tilsigtede fejl begås. Ved manuelle kontroller forstår vi for eksempel ledelsens udøvende og overvågende kontrol, budgetkontrol, effektiv person- og funktionsadskillelse samt forvaltningens overholdelse af forvaltningsspecifikke ledelsesgodkendte forretningsgange eller forretningsgange uarbejdet i henhold til kasse- og regnskabsregulativet. Ved automatiske kontroller forstår vi kontroller, der er implementeret i kommunens finanssystem og underliggende subsystemet, der for eksempel vedrører styring af brugerrettigheds- og adgangskontroller til it-systemer, kontroller for styring af opdatering/ændring af it-systemer mv.

På områder, hvor vi finder det hensigtsmæssigt, kombineres vores revision af kommunens implementerede kontroller med specifikke substansrevisionshandlinger for at gennemføre revisionen af et givent område.

Vi har valgt at organisere revisionen af kommunen for 2010 lidt anderledes end sidste år. I 2010 reviderer vi i højere grad transaktionskæder/regnskabsposter på tværs af kommunens forvaltninger. Vi vurderer, at vi ved denne nye organisering af revisionen sikrer, at revisionen udføres mere effektiv, og med samme revisionsdybde i alle forvaltninger samt at rapportering til den enkelte forvaltning bliver mere ensartet.

Formålet med dette direktionsnotat er at opsummere de forhold, som er konstateret i forbindelse med vores revision indtil nu, og som, vi mener, bør komme til ledelsens kendskab. De opsummerede forhold er drøftet med de personer, som har ansvaret for de pågældende forhold.

Hver anbefaling er markeret med et af nedenstående symboler, som vi har anvendt for at tydeliggøre vores vurdering af vores specifikke observation/anbefaling



Symbol	Betydning
	Der er tale om graverende forhold, for eksempel i form af en sandsynlig lovovertrædelse eller en væsentlig tabsrisiko.
	Revisionsområdet vurderes som ikke betryggende, og der er behov for skærpet fokus fra ledelsen, da der er behov for væsentlige forbedringer. Afgørende/betydelige forhold hvor vi anbefaler hurtig handling
	Revisionsområdet vurderes som mindre betryggende, og der er behov for opmærksomhed fra ledelsen, da der er usikkerhed eller behov/mulighed for forbedringer.
	Revisionsområdet vurderes som relativt betryggende, og der er alene behov for forbedringer af mindre væsentlig karakter. Øvrige anbefalinger, herunder forhold der påvirker dagligdags aktiviteter.
	Revisionsområdet har ikke givet anledning til bemærkninger.

2. Observationer fra 2010 – sammenfatning

Som det fremgår af afsnit 2 "Observationer fra 2010 – sammenfatning" er der identificeret svagheder i flere af de gennemgåede revisionsområder i forvaltningen. I personsagsgennemgangen har vi, i lighed med tidligere år, konstateret et relativt højt fejlniveau på flere af de reviderede områder. Vi vurderer dog ikke, at disse svagheder kan medføre væsentlige fejl i det samlede regnskab for Københavns Kommune. Det er vores anbefaling, at ledelsen tager stilling til, om forretningsgangene og de interne kontroller skal styrkes på disse områder.

Følgende forhold forventes at give revisionsbemærkninger:

2.1 Revisionsbemærkninger 2010

Revisionsområde	Konklusion	Afsnit
Efterlevelseshjælp: Manglende modregning af efterlevelseshjælp i kontanthjælp		4.1
Ledelsestilsyn Mangler i forhold til designet af forvaltningens ledelsestilsyn		4.2

2.2 Revisionsbemærkninger for 2009 der videreføres

Revisionsbemærkninger	Konklusion	Afsnit
Revisionsbemærkning nr. 32 fra 2009 vedrørende refusionsopgørelser Ikke tilstrækkelig kvalitetssikring af refusionsopgørelserne vedrørende sociale ydelser og flaskehals		4.3

2.3 Afsluttede observationer fra 2009 - revisionsbemærkninger

Revisionsområde	Konklusion 2009	Afsluttet
Revisionsbemærkninger nr. 33 fra 2009 vedrørende: Mangler i forbindelse med sygeopfølgning i henhold til aktivlovens § 12b	X	✓
Revisionsbemærkninger nr. 33 fra 2009 vedrørende: Systematisk fejl i forbindelse med hjemtagelse af statsrefusion for kontanthjælpsmodtagere ansat i løntilskudsjob i Københavns Kommune.	X	✓
Revisionsbemærkninger nr. 33 fra 2009 vedrørende: Systematisk fejl vedrørende nedsættelse af kontanthjælpen til SU-niveau til unge under 25 år på forrevalidering	X	✓
Revisionsbemærkninger nr. 33 fra 2009 vedrørende: Systematisk fejl vedrørende manglende regulering af delpensionsydelsen	X	✓

2.4 Generelle observationer fra 2010

Revisionsområde	Konklusion	Afsnit
Fejlomfanget i bevillingssager	X	4.4
Kontanthjælp og starthjælp	!	4.5
Revalidering	✓	4.6
Sygedagpenge	X	4.7
Fleksjob	!	4.8
Ledighedsydelse og særlig ydelse	X	4.9
Fleksjob nytilkendelser og revurderinger af ledighedsydelse	✓	4.10

3. Afslutning

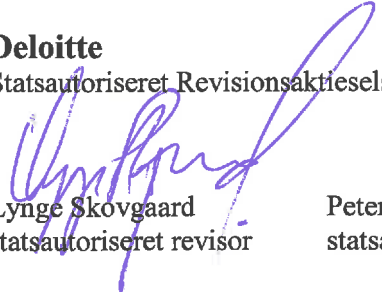
Vi anmoder om, at vores observationer og anbefalinger gennemgås af forvaltningen, og at ledelsen anfører deres kommentarer på vores observationer og anbefalinger. Herefter færdiggør vi direktionsnotatet med forvaltningens kommentarer, herunder eventuelle besluttede tiltag og aftalte deadlines.

I henhold til proceduren for revisionsrapportering, som er besluttet af Borgerrepræsentationen 11. februar 2010, skal det endelige notat fremsendes til fagudvalget med direktionens kommentarer inden for 3 uger. Notatet fremsendes endvidere til Økonomiforvaltningen.

København, den 31. august 2011

Deloitte

Statsautoriseret Revisionsaktieselskab


Lyng Skovgaard
statsautoriseret revisor

Peter Meisner Sørensen
statsautoriseret revisor

4. Observationer fra 2010

Observationer, risici og anbefalinger

4.1 Revisionsbemærkning – efterlevelseshjælp efter Aktivlovens § 85 a

Observation	Prioritet X
<p>Vi har i forbindelse med vores gennemgang af 7 sager, hvor ansøgeren er bevilget efterlevelseshjælp efter Aktivlovens § 85 a, og samtidig modtager løbende kontanthjælp efter Aktivlovens § 25, konstateret, at efterlevelseshjælpen ikke modregnes som indtægt efter Aktivlovens § 30.</p> <p>Forvaltningen har over for os oplyst, at praksis hidtil har været, at efterlevelseshjælp der er bevilget efter Aktivlovens § 85 a, ikke er blevet betragtet som en indtægt, der skulle modregnes i kontanthjælpen efter Aktivlovens § 25. Forvaltningen har efterfølgende meddelt, at praksis er ændret, og at bevilget efterlevelseshjælp efter Aktivlovens § 85 a fremtidigt betragtes som en indtægt, der vil blive modregnet i kontanthjælp efter Aktivlovens § 25.</p>	
Risiko	
Systematisk fejl	
Anbefalinger	
Det er aftalt med Forvaltningen, at der i fornødent og nødvendigt omfang foretages refusionsmæssige berigtigelser af den for meget udbetalte kontanthjælp til modtagere af efterlevelseshjælp efter Aktivlovens § 85 a.	
Ledelsens kommentarer	
Ydelsesservice har tilrettet praksis, jf. udmelding fra Arbejdsmarkedsstyrelsen, således at efterlevelseshjælp nu modregnes i kontanthjælp.	
Der foretages gennemgang af alle sager, hvor der er udbetalt efterlevelseshjælp med henblik på berigtigelse af for meget udbetalt hjælp.	
Ydelsesservice har desuden indgået aftale med SOF (Socialforvaltningen som bevilger og udbetaler efterlevelseshjælpen) om, at der gives besked til Ydelsesservice når der udbetales efterlevelseshjælp når borgeren samtidig modtager kontanthjælp. SOF har desuden indført praksis i forbindelse med ansøgning om efterlevelseshjælpen, om at borgeren orienteres om at ydelsen skal modregnes i kontanthjælpen.	
Ansvarlig	Status
Ydelsesservice	

4.2 Revisionsbemærkning – Mangler i forhold til forvaltningens design af ledelsestilsyn:

Observation

Prioritet



Vi har i forbindelse med gennemgang af forvaltningens ledelsestilsyn for 2010 konstateret, at forvaltningen i ledelsestilsynet for 2010 har videreført de kvalitetsmæssige målinger som blev indført i ledelsestilsynet i 2009. Der er i 2010 foretaget kvalitetsmæssige målinger på en række områder inden for de forskellige ydelsestyper eksempelvis:

Kontanthjælpsområdet:

- Jobplaner
- Ny match vurdering.

Sygedagpengeområdet

- Forlængelser

Som uddybet under punkt 5 har vi i forbindelse med vores gennemgang af personsager konstateret fejl i ca. 23% af de udtagne sager, og på enkeltområder er der konstateret betydeligt højere fejlprocenter. Fejlene relaterer sig primært til fejltyper som ikke indgår som målepunkter i forvaltningens ledelsestilsyn.

Det er på denne baggrund vores opfattelse, at de kvalitetsmæssige målinger, der er indført i ledelsestilsynet ikke er tilstrækkelige til at give et reelt billede af kvaliteten i sagsbehandlingen, men alene begrænser sig til at give et kvalitetsmæssigt billede af sagsbehandlingen på de konkrete målepunkter.

Vi gør opmærksom på, at der ikke kan foretages en direkte opskalering af de fundne fejlandele i vores stikprøvevise sagsgennemgang til refusionsmæssige fejlbeløb.

Risiko

Ved målinger på enkelt punkter i sagsbehandlingen er der risiko for at flytte sagsbehandlerens fokus fra kvaliteten i den generelle sagsbehandling til de punkter der bliver målt på i ledelsestilsynet.

Anbefalinger

Vi skal anbefale at der som et led i indførelsen af kvalitetsmæssige målinger i ledelsestilsynet løbende tages en stikprøve i forhold til måling af den generelle kvalitetsmæssige stand af sagsbehandlingen i de enkelte jobcentre.

Det er vores opfattelse, at en kvalitetsmæssig måling på hele sagsbehandlingen i langt højere grad vil kunne afdække de kvalitetsmæssige udfordringer, der måtte være i sagsbehandlingen, og bidrage til at øge det kvalitetsmæssige indhold i sagsbehandlingen.

4.2 Revisionsbemærkning – Mangler i forhold til forvaltningens design af ledelsestilsyn:

Ledelsens kommentarer

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen etablerer pr. 1. januar et Administrationscenter, som er en samling af de administrative opgaver, der understøtter den borgervendte indsats. I dag understøttes den borgervendte indsats både af centralforvaltningen og af stabe i de enkelte enheder.

En af de opgaver der samles er ledelsestilsynet. I den forbindelse vil forvaltningen redesigne ledelsestilsynet, herunder afprøve revisionens anbefalinger ift. at fokusere mere på en helhedsorienteret gennemgang af sager, for at danne et billede af den generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Disse gennemgange kan være med til at pege ind på områder, hvor det er relevant med en stikprøvevis gennemgang for specifikke kontrolpunkter. Dette vil, sammen med forvaltningens arbejde med datakvalitet og en løbende opsamling på klagesager, være kernen i forvaltningens arbejde med at sikre en bedre kvalitet og færre fejl i sagsbehandlingen.

Ansvarlig

Status

Kvalitetskontrollenheden

4.3 Revisionsbemærkning – Ikke tilstrækkelig kvalitetssikring af refusionsopgørelser

Observation

Prioritet



Vi har i forbindelse med vores gennemgang af forvaltningens andel af refusionsopgørelserne konstateret, at forvaltningens kvalitetssikring af refusionsopgørelserne ikke har været tilstrækkelig.

Sociale ydelser

Refusionsopgørelsen vedrørende sociale ydelser i perioden fra revisionens start til endelige refusionsopgørelse ændret med i alt 5.121.475 kr. i merrefusion. Ændringerne er sket dels på baggrund af forvaltningens egne observationer, dels som revisionens observationer.

Flaskehals

I refusionsopgørelsen vedrørende flaskehalsudgifter var alle udgifter medtaget under ikke forsikrede ledige, ligesom der ikke var medtaget udgifter til løntilskud til personer ansat i løntilskud omfattet af flaskehals listen.

Der var endvidere ikke foretaget en kvalitetssikring af, om de medtagne udgifter var omfattet af beskæftigelsesregionens flaskehalsliste og aktivitetsliste, ligesom udgifterne ikke var specificeret på cpr. niveau.

Vi har efterfølgende modtaget en opgørelse over udgifter på cpr. niveau samt en opgørelse over udgifter til løntilskud omfattet af flaskehalslisten fra beskæftigelsesregionen.

Opgørelsen viser at der er fundet udgifter på i alt 10.260.746 kr. vedrørende forsikrede ledige, hvilket der ydes 50% refusion af.

Gennemgangen har således givet en merrefusion på i alt 5.130.373 kr.

Risiko

At der er fejl, der ikke bliver fundet, og at kommunen mister refusion.

Anbefalinger

Vi skal anbefale, at den udarbejdede forretningsgang vedrørende kvalitetssikring af refusionsopgørelser efterleves.

Ledelsens kommentarer

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen anerkender at kvalitetssikringen af flaskehalsopgørelse ikke har været tilstrækkelig. Flaskehalsbevillingen bortfalder i 2010, men er erstattet af andre tilskud, og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er for øjeblikket i gang med en generel gennemgang af alle de tilskud Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtager for at sikre kvalitet i både bogføring og regnskabsafklæggelse. Samtidig udarbejdes et notat om de regnskabsmæssige forhold, man skal være opmærksom på ved tilskud, herunder krav til kontoplan mv.

4.3 Revisionsbemærkning – Ikke tilstrækkelig kvalitetssikring af refusionsopgørelser

Ansvarlig	Status
Økonomikontoret	

4.4 Fejlomfanget i bevillingssager

Observation	Prioritet X			
Resultatet af den stikprøvemæssige gennemgang fremgår af nedenstående oversigt:				
Sagsområde	Antal reviderede sager	Antal sager uden fejl	Antal sager med fejl med udbetalings- eller refusionsmæssig betydning	Antal sager med fejl uden udbetalings- eller refusionsmæssig betydning
Kontanthjælp og aktivering	62 sager	15	26	21
Revalidering	12 sager	9	3	0
Forsikrede ledige	15 sager	12	3	0
Integrationsloven	7 sager	4	0	3
Sygedagpenge	40 sager	13	12	15
Fleksjob	7 sager	3	4	0
Skånejob/løntilskud	3 sager	2	0	1
Ledighedsydelse og særlig ydelse.	10 sager	3	4	3
Delpension og fleksydelse	5 sager	4	1	0
Fleksjob nytilkendelser	133 sager	130	3	0
Ledighedsydelse revurderinger	150 sager	148	2	0
I alt	444 sager	343	58	43

I forhold til ovenstående fejlstatistik skal det bemærkes, at sagerne på flere af områderne er udvalgt med henblik på at finde fejl, hvorfor ovenstående nødvendigvis ikke er et udtryk for det generelle fejlniveau.

Uddybning af observationer

En detaljeret rapportering vedrørende de observationer, som indgår i denne revisionsbemærkning, fremgår af fejlmatrix og sagsmemoer på de enkelte områder, som er fremsendt til forvaltningen.

Risiko

Der er risiko for høje fejlandele på områder af forvaltningens sagsbehandling.

Anbefalinger

Det skal anbefales, at der fortsat er fokus på øget kvalitet i sagsbehandlingen og at der iværksættes de nødvendige foranstaltninger der kan understøtte den kvalitetsmæssige udvikling i sagsbehandlingen.

4.4 Fejlomfanget i bevillingssager

Ledelsens kommentarer

Revisionens sagsgennemgang viser, at der på flere områder er færre sager med fejl, end ved sidste års revision, og navnlig færre sager med systematiske fejl. Der er samtidig meget få sager med fejl af væsentlig økonomisk betydning for borgerne eller for kommunen. Gennemgangen peger således ikke på et behov for berigtigelse af hjemtaget statsrefusion i væsentligt omfang.

Sagsgennemgangen viser også betydelige forbedringer på en række områder, hvor der blev konstateret fejl i sagerne, herunder systematiske fejl ved sidste års revision. Det gælder bl.a. i forhold til sygeopfølgning for kontanthjælpsmodtagere, rettidige opfølgningssamtaler med sygedagpengemodtagere, administration af revalideringsområdet og i forhold til økonomisk opfølgning i kontanthjælpssager.

Det er således forvaltningens opfattelse, at de senere års gradvise forbedringer i kvaliteten i forvaltningens sagsbehandling fortsætter, og at revisionens gennemgang bekræfter dette.

Ikke desto mindre finder forvaltningen, at fejlomfanget generelt er for højt på store sagsområder som kontanthjælp, aktivering samt sygedagpenge. Der er derfor behov for at iværksætte nye initiativer for at sikre en fortsat forbedring af sagsbehandlingen, så fejlomfanget kan nedbringes frem mod næste års revision.

4.4 Fejlomfanget i bevillingssager

Følgende større initiativer forventer forvaltningen vil bidrage til en bedre kvalitet i sagsbehandlingen fremadrettet:

- Pr. 1. januar 2012 etableres et administrationscenter i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning. Det er et center, hvor en stor del af de driftsunderstøttende administrative opgaver samles for at sikre en kompetencekonsolidering på de administrative funktioner, mere ensartet driftsunderstøtning og kortere sagsgange. Blandt de opgaver der samles i et administrationscenter er bl.a. juridisk bistand, klagesagsbehandling, ledelsestilsyn, arbejdsgange og retningslinier, implementering af ny lovgivning, politikker og strategier, undervisning m.v. Med denne samling er det bl.a. målet at styrke disse funktioners bidrag til kvaliteten af sagsbehandlingen. Gennem en mere ensartet administration på disse områder, skal der frigøres ressourcer til, at Administrationscentret også kan sætte større fokus på f.eks.:
 - at samle op på, hvad der klages over, eller hvilke fejl der findes i ledelsestilsyn,
 - formidle disse observationer,
 - fejlretning i systemer, retningslinier og arbejdsgange når nødvendigt, og
 - sikre en lokal læringsproces
- I forbindelse med samling af ledelsestilsynet i Administrationscenteret vil forvaltningen redesigne ledelsestilsynet, herunder afprøve revisionens anbefalinger ift. at fokusere mere på en helhedsorienteret gennemgang af sager, for at danne billeder af den generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Disse gennemgange kan supplere de mere målrettede kontroller og være med til at pege ind på områder, hvor det er relevant med en stikprøvevis gennemgang for specifikke kontrolpunkter.
- Registreringen af aktive og passive perioder på sygedagpengeområdet skal forbedres gennem en løbende manuel gennemgang af, at perioder med et aktivt tilbud registreres korrekt i ydelsessystemet. Metoden hertil er under udarbejdelse. Der planlægges i videst mulig omfang med en bagudrettet genopretning af data.
- Administrationen af løntilskudsudbetalinger samt hjælp til afsonere bliver samlet på færre medarbejdere.

Derudover følger forvaltningen op på de konkret fundne fejl, som beskrevet under de enkelte områder.

Ansvarlig

Status

BIF

4.5 Generel vurdering af sagsbehandlingen og fejlniveauet på området for kontanthjælp og starthjælp

Observation**Prioritet**

Vi har i forbindelse med vores gennemgang af enkeltsager på området vedrørende kontanthjælp og starthjælp konstateret fejl i 47 ud af 62 reviderede sager, svarende til en fejlprocent på 76%. Heraf er der 26 sager med refusionsmæssig betydning.

Udover problemstillingen vedrørende efterlevelseshjælp efter aktivlovens § 85a, er der efter vores vurdering ikke tale om generelle eller gennemgående fejl i de reviderede sager, men mange forskellige fejltyper.

Det er vores opfattelse, at det konstaterede fejlniveauet er meget højt.

Der er dog vores opfattelse, at der er taget hånd om mange de problemstillinger, som blev konstateret i forbindelse med vores revision af 2009.

Risiko

At fejlniveauet er generelt for sagerne på området

Anbefalinger

Vi skal anbefale, at der iværksættes procedure til sikring af kvaliteten i sagsbehandlingen, således at fejlniveauet i sagsbehandlingen reduceres.

Ledelsens kommentarer

4.5 Generel vurdering af sagsbehandlingen og fejlniveauet på området for kontanthjælp og starthjælp

Generelt vil relevante arbejdsgange blive gennemgået og strammet op i samarbejde med de decentrale enheder i forvaltningen.

For så vidt angår hjælp efter aktivlovens § 29 til afsonere er opgaven med virkning fra den 1. september 2010 blevet koncentreret på færre medarbejdere med det sigte at forbedre sagskvaliteten. Særligt i forhold til for lempelige fortolkninger, er gældende regelsæt blevet indskærpet over for sagsbehandlere.

Vedr. området efterlevelseshjælp efter aktivlovens § 85a har forvaltningen tilrettelagt en praksis, således at efterlevelseshjælp nu fremover modregnes i kontanthjælp. Forvaltningen har endvidere indgået aftale med SOF (socialforvaltningen bevilger og udbetaler efterlevelseshjælpen) om, at der gives besked til BIF, når der udbetales efterlevelseshjælp, når borgeren samtidig modtager kontanthjælp. SOF har desuden indført en praksis i forbindelse med ansøgning om efterlevelseshjælpen om, at borgeren orienteres om, at ydelsen modregnes i hjælpen.

Revisor har i tre sager, hvor den unge har været omfattet af et særligt tilrettelagt uddannelsesforløb (STU), anført, at formalia ikke har været fulgt i forhold til placering af den unge i målgruppe 2.4. Forvaltningen har vurderet problemstillingen, i dialog med det relevante jobcenter (JKS), og har i enighed med jobcenteret besluttet, at de pågældende unge borgere fremadrettet placeres i målgruppe 2.3 (ledige med andre problemer end ledighed) i det omfang, den unge ikke er i målgruppen for førtidspension. Forvaltningen har udarbejdet et særskilt notat om denne problemstilling, der er tilgået revisor. Problemet vil være løst og bagudrettet dataopretning vil være foretaget i løbet af fjerde kvartal 2011.

Vedrørende socialt bedrageri har Deloitte anført, at der ikke i de enkelte bevillingssager ses dokumenteret, at der er foretaget en vurdering af, hvorvidt der har været tale om socialt bedrageri, samt hvorvidt der har været grundlag for politianmeldelse.

I forhold til journalføringen, har der i nogle sager – blot været noteret, at borgeren uberettiget har modtaget ydelser, og at der er truffet afgørelse efter lov om aktiv socialpolitik § 91 stk. 1 nr. 1. Det er indskærpet overfor medarbejderne, at der fremover skal være en vurdering i sagen af, om borgeren har handlet mod bedre vidende, det vil sige "i ond tro", og at dette skal fremgå af journalen. Det er samtidigt aftalt specifikt med politiet, hvordan spørgsmålet om politianmeldelse håndteres, så der altid tages stilling til anmeldelse i relevante tilfælde.

4.5 Generel vurdering af sagsbehandlingen og fejlniveauet på området for kon-tanthjælp og starthjælp

Der er indført skærpet tilsyn i Ydelsesservice fra den 1.august d.å. omkring disse opstrammede for-retningsgange.

Vedrørende problemstillingen aktiv/passiv anfører Deloitte, at der i 6 bevillingssager er konstateret fejl med refusionsmæssig betydning som følge af uoverensstemmelse med borgerens status, som aktiv/passiv, og refusionshjemtagelsen på 35%/65% i forhold til forsørgelsesydelsen.

Forvaltningen har gennemgået sagerne. I 2 sager mangler der et grundlag for at vurdere, om sagerne bør konteres som aktive eller passive. Forvaltningen vil søge at fremskaffe dette grundlag og på baggrund heraf, om nødvendigt, foretage refusionsmæssige berigtigelser. 2 sager burde have været konteret som aktive, og dermed burde forvaltningen have hjemtaget en refusion på 65% frem for 35%. Forvaltningen har indkøbt et system, der automatisk omkonterer ved skift mellem aktiv og passiv, således der altid bør være overensstemmelse mellem den registrerede aktivitet og den hjem-tagne refusion. Forvaltningen undersøger nu nærmere, hvorfor de 2 sager ikke er opfanget af om-konteringsmodulet. 1 sag burde være konteret som passiv, frem for aktiv, eftersom forvaltningen ikke har påset og dokumenteret i journalen, at pågældende borger levede op til betingelserne for at hjemtage den høje refusion. Her er der således ikke tale om teknisk fejlkontering, men snarere om utilstrækkelig sagsbehandling. Den sidste sag mener forvaltningen er korrekt konteret, idet borge-ren, ifølge oplysninger i Opera, starter sit aktive tilbud den 21.02.2010 og ikke den 28.02.2010 som anført af Deloitte. Forvaltningen imødeser en nærmere dialog om denne sag.

Ansvarlig

Status

KID

4.6 Generel vurdering af sagsbehandlingen og fejlniveauet på området for revali-dering

Observation

Prioritet



Vi har, i forbindelse med vores gennemgang af enkeltsager på området vedrørende revalidering, kon-stateret fejl i 3 ud af 12 reviderede sager, svarende til en fejlprocent på 25%.

Det er vores opfattelse, at der med de iværksatte initiativer er sket en væsentlig forbedring af sagsbe-handlingen på området.

Risiko

Anbefalinger

Vi skal anbefale, at arbejdet med de iværksatte initiativer fortsættes.

4.6 Generel vurdering af sagsbehandlingen og fejlniveauet på området for revalidering

Ledelsens kommentarer

Selvom forvaltningen som udgangspunkt er af den opfattelse, at der alene er fejl i to ud af 12 udtrukne revalideringssager (revisors opgørelse taler om tre fejl), er forvaltningen enig i revisors overordnede vurdering af området og anbefalingen af, at de iværksatte initiativer fortsættes.

Forvaltningen iværksatte, som følge af revisionen af regnskabet for 2009, en større handleplan for at sikre en bedre kvalitet i sagsbehandling på revalideringsområdet. Arbejdet har bl.a. omfattet en gennemgang af alle arbejdsgange på revalideringsområdet. Forvaltningen finder det meget tilfredsstillende, at fejlomfanget er nedbragt meget betydeligt i forlængelse af handleplanen.

Ansvarlig

Status

KID

4.7 Generel vurdering af sagsbehandlingen og fejlniveauet på området for Sygedagpenge

Observation

Prioritet

X

Vi har, i forbindelse med vores gennemgang af enkeltsager på området vedrørende sygedagpenge, konstateret fejl i 27 ud af 40 reviderede sager, svarende til en fejlprocent på 68%. Heraf er der 12 sager med refusionsmæssig betydning.

Det er dog vores opfattelse, at de konstaterede overskridelser af rettidigheden i forbindelse med opfølgingsfristerne er væsentlig mindre end de overskridelser, der blev konstateret i 2009.

Risiko

At fejlniveauet er generelt for sagerne på området

Anbefalinger

Vi skal anbefale, at der iværksættes procedure til sikring af kvaliteten i sagsbehandlingen, således at fejlniveauet i sagsbehandlingen reduceres.

4.7 Generel vurdering af sagsbehandlingen og fejlniveauet på området for Sygedagpenge

Ledelsens kommentarer

Der påtænkes følgende initiativer som følge af det store fejlomfang på området.

- Det kan konstateres, at der er problemer ift. en rettidig første opfølgningssamtale (ikke efterfølgende samtaler). Forvaltningens vil undersøge, om jobcenterets registreringspraksis i forbindelse med borgerens udeblivelse og/eller manglende indsendelse af oplysningsskemaer kan optimeres med henblik på også at løfte rettidigheden på første samtale.
- Forvaltningen vil gennemgå praksis med fremsendelse af "ringebrev" og vurdere, hvordan praksis kan ændres, således at forvaltningen i højere grad følger intentionerne bag sygedagpengelovens § 15, stk. 7.
- Der er via Kvalitetskontrollenheden iværksat centralt ledelsestilsyn med fokus på jobcenterets kategoriseringspraksis. Samtidig vil forvaltningen vurdere, om der med fordel kan skabes en tættere og entydig kobling mellem forvaltningens arbejde med målgrupper under forvaltningens forandringsteori og anvendelsen af visitationskategorierne.
- Forvaltningen vil, i samarbejde med jobcenteret, gennemgå praksis omkring opfølgningen på de aktive tilbud – herunder sikre, at der indhentes progressionsrapporter i de situationer, hvor det er aktuelt og relevant. Forvaltningen bemærker dog samtidig, at netop i forbindelse med sygedagpengemodtageres deltagelse i aktive tilbud er uvarslede afbrydelser en naturlig del af forløbet, fx ved raskmelding eller delvis genoptagelse af arbejdet, hvor der ikke nødvendigvis når at blive udarbejdet en progressionsrapport.
- Vedrørende de observerede fejl omkring registrering af aktive forløb, så vil forvaltningen fremadrettet have et stærkt fokus på den nødvendige kvalitetsforbedring. Udover berigtigelse af de konkrete sager vil forvaltningen herudover undersøge muligheden for en totalgennemgang af de sygedagpengesager fra 2010 og 2011, hvor den sygemeldte borger har været i et aktivt tilbud og/eller genoptaget arbejdet delvist. Den nødvendige systemunderstøttelse til brug for en sådan totalgennemgang er ved at blive afdækket. KMD er i gang med at udvikle en bedre systemunderstøttelse af arbejdsgangen, men indtil da, vil forvaltningen også søge at sikre, at der skabes fremadrettede procedurer for at sikre færre fejl i registreringerne.

Ansvarlig

Status

KID

4.8 Generel vurdering af sagsbehandlingen og fejlniveauet på området for Fleksjob

Observation	Prioritet
Vi har i forbindelse med vores gennemgang af enkeltsager på området vedrørende fleksjob konstateret fejl i 4 ud af 7 reviderede sager svarende til en fejlprocent på 57 %.	!
Fejlene skyldes primært fejl i beregningen af løntilskud til arbejdsgiver.	
Risiko	At fejlniveauet er generelt for sagerne på området.
Anbefalinger	Vi skal anbefale, at der iværksættes procedure til sikring af kvaliteten i sagsbehandlingen således at fejlniveauet i sagsbehandlingen reduceres.
Ledelsens kommentarer	<p>Med henblik på blandt andet at styrke kvaliteten af administrationen af løntilskud til arbejdsgivere i sager om fleksjob, samler Ydelsesservice den 1. september 2011 administrationen af samtlige Ydelsesservices opgaver for borgere, der er bevilget fleksjob, i et afsnit, som også administrerer lovgivningens øvrige løntilskudsordninger, bortset fra løntilskud til revalidender. Hermed styrkes mulighederne for at koordinere opgaverne på fleksjobområdet med Jobcenter København, Nyropsgade, Job på Særlige Vilkår.</p> <p>Endvidere vil den faste mødevirksomhed på fleksjobområdet med jobcentrene, Ydelsesservice og Kontoret for Implementering og Drift som deltagere blive genoptaget. Fokus på møderne er faglige problemstillinger og koordinering af det daglige samarbejde.</p>
Ansvarlig	Status
KID	

4.9 Generel vurdering af sagsbehandlingen og fejlniveauet på området for ledighedsydelse og særlig ydelse

Observation	Prioritet
Vi har i forbindelse med vores gennemgang af enkeltsager på området vedrørende ledighedsydelse konstateret fejl i 7 ud af 10 reviderede sager, svarende til en fejlprocent på 70%. Heraf 4 sager med refusionsmæssig betydning.	X
Risiko	At fejlniveauet er generelt for sagerne på området.
Anbefalinger	Vi skal anbefale, at der iværksættes procedure til sikring af kvaliteten i sagsbehandlingen, således at fejlniveauet i sagsbehandlingen reduceres.

4.9 Generel vurdering af sagsbehandlingen og fejlniveauet på området for ledighedsydelse og særlig ydelse

Ledelsens kommentarer

Det vil blive indskærpet overfor Jobcenter København, Nyropsgade, Job på Særlige Vilkår, at reglerne i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, § 73a vedrørende gennemførelse af et individuelt kontaktføreløb for borgere, der modtager ledighedsydelse og særlig skal overholdes, herunder at kontaktføreløbet også skal gennemføres, selv om der foretages revurdering efter § 74c i lov om en aktiv socialpolitik.

For at sikre korrekt hjemtagelse af refusion i sager, hvor borgeren er i et aktivt tilbud, vil arbejdsgangen i Jobcenter København blive opstrammet.

Ansvarlig

Status

KID

4.10 Særlig fleksjob gennemgang af nytilkendelser og revurderinger

Observation

Prioritet



Vi har i forbindelse med vores gennemgang af sager på området vedrørende nytilkendelser på fleksjob og revurderinger af ledighedsydelsesmodtagere kun konstateret fejl i 5 sager ud af i alt 283 sager.

Det er således vores opfattelse, at der er etableret betryggende forretningsgange og procedurer for sagsbehandlingen i forbindelse med nytilkendelse på fleksjobområdet og revurderinger af ledighedsydelsesmodtagere.

Risiko

Anbefalinger

Vi skal anbefale, at fokus fastholdes.

Ledelsens kommentarer

Ansvarlig

Status

KID

5. Bemærkninger vedrørende sagsgennemgangen

I dette afsnit redegøres nærmere for de forhold, som indgår i vores revisions bemærkning vedrørende fejlomfanget i sagerne. Vi skal generelt henlede opmærksomheden på, at der ikke kan foretages en direkte opskalering af fejlindelen på de enkelte sagsområder til hele sagsmængden.

5.1 Bemærkninger vedrørende sagsgennemgangen af Sygedagpengeloven

I dette afsnit redegøres nærmere for de forhold, som indgår i vores revisions bemærkning vedrørende fejlomfanget i de bevillingssager, der relaterer sig til Sygedagpengelovens og Beskæftigelseslovens bestemmelser. Vi skal henlede opmærksomheden på, at der ikke foretages en direkte opskalering af de konstaterede fejlandele på de enkelte sagsområder til hele sagsmængden.

Vi har vurderet, om der er etableret hensigtsmæssige og betryggende interne forretningsgange for sagsadministrationen af Sygedagpengelovens og Beskæftigelseslovens bestemmelser, og om disse efterleves.

Som udgangspunkt for denne vurdering har vi testet de væsentligste interne forretningsgange og kontroller med betydning for korrekt sagsadministration. Vi har i den forbindelse haft et særligt fokus på de interne forretningsgange og kontroller, der kan medvirke til at sikre,

- at grundlaget for, samt berettigelse til ydelser i henhold til Sygedagpengelovens og Beskæftigelseslovens bestemmelser er dokumenteret i sagsmaterialet og journalført i journalen
- at der foretages kontinuerlige og dokumenterede lovpligtige opfølgninger i overensstemmelse med gældende lovgivning
- at der løbende opfanges og afdækkes mulige uhensigtsmæssigheder, svagheder og fejl i administrationen af Sygedagpengelovens bestemmelser, således at disse kontinuerligt justeres og tilrettes, og at konstaterede fejl i enkeltssager rettes

I tilknytning til ovenstående vurderinger har vi, jf. gældende regnskabs- og revisionsbekendtgørelse, foretaget lovpligtig revision af i alt **40** bevillingssager.

Stikprøverne er blevet udvalgt inden for forskellige varighedsintervaller. Der har inden for de forskellige tidsintervaller været rettet et særligt revisionsfokus, som har været bestemt ud fra bevillingssagernes varighed.

Revisionen inden for de enkelte tidsintervaller er fordelt som beskrevet nedenstående:

- Varighed på 9 – 13 uger – 12 bevillingssager
- Varighed på 14 – 26 uger – 11 bevillingssager
- Varighed på over 40 uger – 10 bevillingssager
- Barsel – 2 sager
- Pasning af alvorlige syge børn – 1 sag
- Ydelsessager – 13 sager

For samtlige bevillingssager gør det sig gældende, at den udførte revision har været rettet mod henholdsvis Ydelsesservice og Jobcentret, ligesom det er vurderet, hvorvidt konstaterede fejl og mangler kan henføres til de etablerede snitflader der er mellem Ydelsesservice og Jobcentret.

Sammenfattende kan det konstateres, at der er konstateret fejl i 27 af de reviderede 40 bevillingssager. Nedenstående ses resultaterne af den foretagne revision inden for de enkelte tidsintervaller:

5.1.1 Varighed på 9 – 13 uger

Der har ved revisionen af disse bevillingssager været særligt fokus på, hvorvidt den daglige sagsadministration efterlever de lovgivne krav vedrørende den grundlæggende berettigelse, rettidighed ved afholdelse af opfølgningssamtaler, udarbejdelse af opfølgningsplaner samt hvorledes administrationen har været i forhold til de lovgivne krav, der vedrører kommunens forpligtigelse til at tage kontakt til arbejdsgiver.

Vi har foretaget revision af 12 bevillingssager. Vi har i den forbindelse bemærkninger og anbefalinger til 10 bevillingssager.

De væsentligste konstaterede forhold kan henføres til nedenstående fejltyper og anbefalinger:

- at der i 7 bevillingssager ikke umiddelbart ses at være afholdt rettidig opfølgning gennem hele sygeforløbet. Særligt hvad angår 1. lovpligtige opfølgning, ses der problemer
- at der i 3 bevillingssager ikke ses at være taget kontakt til arbejdsgiver senest i 8. uge at regne efter 1. fraværsdag
- at der i 7 bevillingssager ikke ses at være overensstemmelse mellem borgerens aktivitetsstatus og hjemtagelsen af statsrefusion
- at der i 4 bevillingssager ikke ses at være modtaget progressionsrapporter i forbindelse med tilbud, eller at resultaterne af tilbuddene ikke fagligt er omsat i forhold til det fremadrettede sagsforløb

Generelt har vi kunnet konstatere, at formalia i forbindelse med opstart af bevillingssagerne overordnet overholdes. Dog ses det i enkelte af bevillingssagerne, at fremsendelsen og modtagelse af oplysningsskemaet ikke sker rettidigt, ligesom det generelt, ud fra det foreliggende sagsmateriale, er vanskeligt at få et billede af, med hvilken vægt oplysningsskemaer indgår i tilrettelæggelsen af den tidlige handlingsorienterede indsats i sagsforløbet.

Lovpligtige opfølgningssamtaler

Af Sygedagpengelovens § 13 fremgår det, at den 1. lovpligtige opfølgningssamtale skal afholdes inden udgangen af 8. uge, regnet fra 1. fraværsdag.

Vi har i forbindelse med vores sagsgennemgang kunnet konstatere, at denne opfølgningssamtale, i et meget betydeligt antal bevillingssager, ikke afholdes rettidigt. Overskridelserne sker oftest med enkelte dage, hvilket dog ikke ændrer ved, at rettidigheden ikke overholdes.

Vi skal anbefale, at de administrative procedurer i forbindelse med indkaldelse til 1. lovpligtige opfølgning gennemgås og justeres, således at det fremadrettet sikres, at borgerne indkaldes rettidigt.

Med undtagelse af enkeltstående bevillingssager er det opfattelsen, at efterfølgende lovpligtige opfølgningssamtaler efterlever formalia vedrørende rettidighed.

Opfølgningsplaner

Vi har i forbindelse med vores gennemgang kunnet konstatere, at opfølgningsplanerne oprettes i KMD Opera på samme tidspunkt, som borgeren indkaldes til første lovpligtige opfølgningssamtale. Opfølgningsplanerne opdateres med relevante oplysninger med betydning for sygedagpengesagen i forbindelse med første opfølgningssamtale.

Det er vores opfattelse, at de relevante oplysninger, der forefindes i opfølgningsplanerne, i et større antal bevillingssager ikke vurderes og omsættes, således at opfølgningsplanen anvendes som et værktøj til sikring af progression og handlingsorienterede sagsbehandlingsskridt.

Det er generelt vores opfattelse, at omsætning af relevante oplysninger til handling sker sent i de enkelte sagsforløb, med det resultat, at den gennemsnitlige varighed af sagerne forlænges unødigt.

Vi skal i den forbindelse anbefale, at der inden for sygedagpengeområdet sættes fokus på forventningerne til indholdet og anvendelsen af opfølgningsplanen.

Arbejdsgiverkontakten

Af Sygedagpengelovens § 15 stk. 7 fremgår det, at Kommunen i forbindelse med første samtale med den sygemeldte skal tage kontakt til arbejdspladsen og indgå i en dialog om arbejdspladsens mulighed for, at den sygemeldte helt eller delvis kan vende tilbage til arbejdspladsen.

Vi har i forbindelse med vores gennemgang af bevillingssagerne konstateret, at kontakten til arbejdsgiverne praktiseres ved, at der fremsendes et "ringebrev" til arbejdsgiveren, hvorefter det fremgår, at denne skal kontakte sagsbehandleren for at lægge en plan for tilbagevenden til arbejdspladsen.

Vi har i bevillingssager, hvor der er fremsendt "ringebrev" til arbejdsgiver, ikke kunnet konstatere, at arbejdsgiverne efterfølgende har taget kontakt til Kommunen. Vi har tilsvarende heller ikke kunnet konstatere, at der i de konkrete bevillingssager efterfølgende er udarbejdet planer for en hel eller delvis tilbagevenden til arbejdspladsen.

Det er vores opfattelse, at samarbejdet ikke fungerer optimalt. Såfremt arbejdsgiverkontakten skal etableres og anvendes som et centralt omdrejningspunkt ved tilrettelæggelsen af den fremadrettede arbejdsmarkedsrettede indsats, skal myndighedspersonerne i langt højere grad tillægges ansvaret i forhold til at få etableret et reelt samarbejde med arbejdsgiverne.

Vi skal anbefale, at der fastlægges retningslinier for, hvorledes det fremadrettede samarbejde med arbejdsgiver prioriteres og tilrettelægges, således at denne kontakt bliver central i forhold til den fremadrettede tilrettelæggelse.

5.1.2 Varighed på 14 – 26 uger

Udover at der ved revisionen har været fokus på, hvorvidt de grundlæggende lovgivne formelle forpligtelser er blevet efterlevet, har der i forhold til disse bevillingssager været et særligt fokus på praksis for visitationskategoriseringen, samt hvorledes opfølgingsplanen, med udgangspunkt i visitationskategoriseringen, benyttes som et aktivt og styrende redskab ved tilrettelæggelsen af den fremadrettede progressions- og handlingsorienterede indsats.

Vi har foretaget revision af 11 bevillingssager. Vi har i den forbindelse bemærkninger og anbefalinger til 9 bevillingssager.

De væsentligste konstaterede forhold kan henføres til nedenstående fejltypen og anbefalinger:

- at der i 4 bevillingssager, efter vores opfattelse, ikke er overensstemmelse mellem de faktuelle oplysninger i bevillingssagen og myndighedspersonens visitationskategorisering, eller at der iværksættes aktive tilbud til borgere der tilhører kategori 3
- at der i 7 bevillingssager, efter vores opfattelse, burde være iværksat indsats på et tidligere tidspunkt end det har været tilfældet. Dette i forhold til afklarende aktiviteter, udarbejdelse af ressourceprofiler eller i forhold til helt grundlæggende sagsbehandlingsskridt
- at der i 3 bevillingssager ikke ses at være overensstemmelse mellem borgerens aktivitetsstatus og hjemtagelsen af statsrefusion

Kategoriseringspraksis

Det er vores opfattelse, at praksis i forhold til visitationskategoriseringen ikke ses at være optimal i forhold til at sikre fokus på de "kritiske og risikofyldte" sager med problematiske og komplicerede sygdomsforløb.

Som eksempel kan nævnes, at det i forbindelse med revisionen i flere bevillingssager er konstateret, at sygemeldte ledige (og sygemeldte fra job) med depression, stress og psykiske lidelser, typisk visitationskategoriseres som værende kategori 1 eller kategori 3, inden for de første 6 - 9 måneder. Dette uagtet, at det ud fra det foreliggende sagsmateriale fremgår, at der er høj grad af uafklarethed, hvad angår tidsperspektiv i forhold til tilbagevenden til arbejdsmarkedet, samt usikkerhed i forhold til, om arbejdsevnen er truet.

Det er vores opfattelse, at en mere målrettet anvendelse af kategoriseringsmodellen som styringsredskab i forhold til intensiteten af indsatsen, vil kunne medvirke til en tidligere og mere målrettet indsats i forhold til sådanne kritiske og risikofyldte sager. Det er vores vurdering, at en mere målrettet anvendelse

delse af kategori 2, med efterfølgende prioriteret indsats, vil kunne medvirke til, at den gennemsnitlige varighed i disse sagstyper vil kunne reduceres.

Det skal nævnes, at vi konkret, i et par bevillingssager, har kunnet konstatere, at borgeren, uagtet at pågældende er visitationskategoriseret i kategori 3, er visiteret til tilbud.

Vi skal anbefale, at der ledelsesmæssigt rettes et særligt fokus på den eksisterende kategoriseringspraksis.

Aktive tilbud

Det er på baggrund af sagsgennemgangen vores opfattelse, at aktive tilbud generelt iværksættes sent i sagsforløbene. Der er, efter vores vurdering, i et væsentligt antal sager, lange perioder i sagsforløbene, hvor progressionen kunne være langt større. Dette har i nogen grad sammenhæng med de ovenfor nævnte forhold omkring praksis omkring visitationskategoriseringen. Men det har tillige sammenhæng med, at grundlaget for at vurdere relevansen af aktive tilbud, ikke er til stede, eller at det kendte grundlag ikke underlægges en faglig vurdering og omsættes til konkrete handlinger i form af aktive tilbud.

Det er endvidere vores opfattelse, at det faktum, at ressourceprofilarbejdet i forhold til borgere, hvor der kan være tale om risiko for arbejdsevnetab, påbegyndes meget sent i sagsforløbet. Først i forbindelse med vurderinger i forbindelse med generel varighed, påbegyndes ressourceprofilarbejdet, og oftest relaterer arbejdet sig alene til forlængelsen, og ikke i forhold til vurdering af borgerens arbejds-evne.

Det ses generelt, at de ressourceprofiler, der er påbegyndt inden stillingtagen til generel varighed, oftest alene består af faktuelle oplysninger, uden nogen form for socialfaglige vurderinger. Vi skal anbefale, at der ledelsesmæssigt sættes særligt fokus på, hvornår ressourceprofilarbejdet påbegyndes, samt om aktuel praksis i indhold og anvendelse kvalitetsmæssigt lever op til de forventninger, der ligger inden for rammerne af arbejdsevnetoden.

Vi har endvidere konstateret, at det i et stort antal bevillingssager, hvor borgeren er, eller har været i tilbud, ikke umiddelbart af det foreliggende sagsmateriale fremgår, at der er modtaget progressionsrapporter, eller at disse ved modtagelse ikke aktivt omsættes og anvendes ved tilrettelæggelsen af den fremadrettede aktive indsats. Efter vores vurdering er det en forudsætning for kvalitet i indsatsen, at resultater af indsatser er umiddelbart tilgængelige, og at disse underlægges en faglig vurdering og omsættes i forhold til fremadrettet tilrettelæggelse af aktiv indsats.

Endeligt har vi, i forbindelse med vores gennemgang, kunnet konstatere, at der i et væsentligt antal bevillingssager ses at være uoverensstemmelser mellem de registrerede perioder, hvor borgeren har været i tilbud med hjemmel til hjemtagelse af 65% refusion, og hvad der rent faktisk er registreret som refusionsberettigede aktiviteter i KMD Opera.

Vi skal anbefale, at de administrative arbejdsgange i forbindelse med registrering af aktive tilbud, indberetning til refusionsmodulet samt hjemtagelse af refusion, gennemgås og underlægges eventuelle nødvendige justeringer.

5.1.3 Varighed på over 40 uger

Også i forhold til disse bevillingssager, har der været fokus på, hvorvidt sagsforløbet har været kendetegnet ved progressionsskabende aktive handlinger, ligesom praksis i forhold til administrationen af forlængelsesreglerne, jf. Sygedagpengelovens bestemmelser, er blevet vurderet.

Vi har foretaget revision af 10 bevillingssager. Vi har i den forbindelse bemærkninger og anbefalinger til 8 bevillingssager.

De væsentligste konstaterede forhold kan henføres til nedenstående fejltyper og anbefalinger:

- at der i 3 bevillingssager, efter vores opfattelse, burde være iværksat indsats på et tidligere tidspunkt end det har været tilfældet. Dette i forhold til afklarende aktiviteter, udarbejdelse af resourceprofiler eller i forhold til helt grundlæggende sagsbehandlingsskridt
- at der i 3 bevillingssager ikke ses at være overensstemmelse mellem borgerens aktivitetsstatus og hjemtagelsen af statsrefusion
- at der i 2 bevillingssager, med udgangspunkt i en bredere vurdering, jf. Sygedagpengelovens § 7, bør foretages en vurdering af, om borgeren reelt, i hele perioden med udbetaling af sygedagpenge, har været berettiget hertil. Såfremt det ikke er tilfældet, skal vi anmode om, at der foretages refusionsmæssig berigtigelse af sagsforløbet fra det tidspunkt, hvor det vurderes, at der, jf. Sygedagpengelovens § 7, ikke længere er berettigelse til ydelsen

Grundlaget for forlængelser, jf. Sygedagpengelovens § 27

Vi har konstateret, at ressourceprofilen er udarbejdet i de bevillingssager, hvor denne skal foreligge som grundlag for forlængelsen, jf. Sygedagpengelovens § 27. De udarbejdede ressourceprofiler består i langt overvejende grad alene af faktuelle beskrivelser inden for de enkelte elementer. Den samlede vurdering forholder sig alene til den konkrete forlængelsesmulighed.

Efter vores opfattelse, er der, i forhold til borgere, hvor varigheden af sygeforløbet er over 52 uger, behov for en arbejdsevnevurdering – dog undtaget de borgere, hvor forlængelsen er jf. Sygedagpengelovens § 27.1.3.

Vi kan konstatere, at langt de fleste ressourceprofiler først er påbegyndt umiddelbart før indstillingen til forlængelse, at de alene indeholder faktuelle oplysninger uden delvurderinger eller samlede vurderinger, som relaterer sig til borgerens arbejdsevne.

Det er vores opfattelse, at der i en overvejende del af bevillingssagerne med fordel kunne være udarbejdet ressourceprofil på et langt tidligere tidspunkt, end det er tilfældet.

Vi skal anbefale, at der ledelsesmæssigt sættes særligt fokus på, hvornår ressourceprofilarbejdet påbegyndes, samt om aktuel praksis, i indhold og anvendelse, kvalitetsmæssigt lever op til de forventninger, der ligger inden for rammerne af arbejdsevnetoden.

5.2 Bemærkninger vedrørende sagsgennemgangen af Aktivloven, beskæftigelsesloven og integrationsloven.

I dette afsnit redegøres nærmere for de forhold, som indgår i vores revisions-bemærkning vedrørende fejlomfanget i de bevillingssager, der med udgangspunkt i den beskæftigelsesrettede indsats, relaterer sig Aktivlovens og Beskæftigelseslovens bestemmelser. Vi skal henlede opmærksomheden på, at der ikke er foretaget en direkte opskalering af de konstaterede fejlandele på de enkelte sagsområder til hele sagsmængden.

Vi har vurderet, om der er etableret hensigtsmæssige og betryggende interne forretningsgange for sagsadministrationen af Aktivlovens og Beskæftigelseslovens bestemmelser, og om disse efterleves.

Som udgangspunkt for denne vurdering, har vi testet de væsentligste interne forretningsgange og kontroller med betydning for korrekt sagsadministration. Vi har i den forbindelse haft et særligt fokus på de interne forretningsgange og kontroller, der kan medvirke til at sikre:

- at grundlaget for, samt berettigelse til ydelser i henhold til aktivlovens og beskæftigelseslovens bestemmelser er dokumenteret i sagsmaterialet og journalført
- at der foretages kontinuerlige og dokumenterede lovpligtige opfølgninger i overensstemmelse med gældende lovgivning
- at der løbende opfanges og afdækkes mulige uhensigtsmæssigheder, svagheder og fejl i administrationen af Aktivlovens og Beskæftigelseslovens bestemmelser, således at disse kontinuerligt justeres og tilrettes, og at konstaterede fejl i enkeltsager rettes

I tilknytning til ovenstående vurderinger har vi, jf. gældende regnskabs- og revisionsbekendtgørelse, foretaget lovpligtig revision af i alt **121 bevillingssager**, der inden for de enkelte driftsområder er fordelt som beskrevet nedenfor:

- Kontanthjælp og aktivering – 46 bevillingssager – herunder 2 forrevalideringssager
- Revalidering – 12 bevillingssager
- Forsikrede ledige – 15 bevillingssager
- Kontanthjælp / efterlevelseshjælp – 7 bevillingssager
- Kontanthjælp Aktivlovens § 27 – manglende pensionsberettigelse – 4 bevillingssager
- Kontanthjælp Aktivlovens § 29 – delvis forsørgelse efter anden lovgivning – 5 bevillingssager

- Introduktionsydelse, jf. Integrationslovens bestemmelser – 7 bevillingssager
- Fleksjob og ledighedsydelse 20 bevillingssager
- Delpension og fleksydelse 5 bevillingssager

For samtlige bevillingssager gør det sig gældende, at den udførte revision har været rettet mod henholdsvis Ydelsesservice og Jobcentret, ligesom det er vurderet, hvorvidt konstaterede fejl og mangler kan henføres til de etablerede snitflader der er mellem Ydelsesservice og Jobcentret.

Sammenfattende kan det konstateres, at der i 46 af de reviderede 121 bevillingssager, er konstateret fejl med refusionsmæssig betydning. I 28 bevillingssager er der ikke konstateret fejl eller mangler. De resterende konstaterede fejl og mangler er af formel karakter uden refusionsmæssig betydning.

Nedenstående ses resultaterne af den foretagne revision inden for de enkelte driftsområder:

5.2.1 Kontanthjælp og Aktivering

Vi har foretaget revision af 46 bevillingssager, hvor der er konstateret fejl og mangler med refusionsmæssig betydning i 10 bevillingssager. I 12 bevillingssager er der ikke konstateret fejl eller mangler.

I 6 af de bevillingssager, hvor der er konstateret fejl med refusionsmæssig betydning, drejer det sig om uoverensstemmelser mellem borgerens aktivitetsstatus som aktiv/passiv og refusionshjemtagelsen på 35% / 65% i forhold til forsørgelsesydelsen.

Det er i flere af disse bevillingssager konstateret, at der ved henvisning til tilbud mangler tidspunkter for opstart og ophør i Jobplanen, eller at der er uoverensstemmelser mellem de tidspunkter for opstart og ophør, der fremgår af sagsmaterialet, og hvad der er indberettet til KMD – Opera.

De øvrige 4 bevillingssager, hvor der er konstateret fejl med refusionsmæssig betydning, drejer sig om 1 bevillingssag, hvor der uretmæssigt er udbetalt engangshjælp, 1 bevillingssag, hvor der er udbetalt for meget aktiveringsgodtgørelse, 1 bevillingssag, hvor der er udbetalt for meget i løntilskud, og endelig 1 bevillingssag, hvor det ikke ses dokumenteret, at Jobcentret har forholdt sig til, hvorvidt der i forbindelse med borgerens sygdom burde have været udarbejdet sygeopfølgningsplan.

I forhold til de formelle fejl, der er konstateret uden refusionsmæssig betydning, skal det fremhæves, at der i 7 bevillingssager ikke er udarbejdet jobplan, eller at jobplanen ikke er dækkende i forhold til det tilbud, borgeren er henvist til. Umiddelbart virker det ikke som om jobplanen anvendes som et væsentligt redskab til at skabe kvalitet og sammenhæng ved tilrettelæggelsen af den beskæftigelsesrettede indsats.

Videre er det konstateret, at der i 5 bevillingssager ikke har været afholdt rettidig jobsamtale i det individuelle kontaktførelse, ligesom der i 4 bevillingssager ikke ses at være foretaget opfølgninger i for-

bindelse med borgerens deltagelse i tilbud. Tillige er det vor opfattelse, at de progressionsrapporter, der modtages i forbindelse med borgerens deltagelse i tilbud, ikke aktivt bruges og omsættes i forhold til tilrettelæggelsen af det videre forløb.

Endelig skal det nævnes, at det på trods af, at der i langt de fleste bevillingssager er udarbejdet sygeopfølgingsplan i overensstemmelse med de lovgivne krav, er vores opfattelse, at der mangler struktur og metode i forhold til arbejdet med sygeopfølgingsplanerne. Formalia er overholdt, idet sygeopfølgingsplanerne udarbejdes, men det ses ofte, at disse ikke ajourføres. Ofte beskrives opfølgingsresultaterne i journalen, med det resultat, at formålet med, og omsætningen af sygeopfølgningerne, fortaber sig.

Ved vores gennemgang er det konstateret, at rettidigheden i forhold til opfølgingsforpligtigheden i henhold til Aktivlovens § 10 generelt er overholdt. Det er således vores opfattelse, at der, i forhold til sidste års konstateringer, er sket væsentlige forbedringer.

Vi er dog af den opfattelse, at opfølgningerne, i ikke ubetydelig grad, foretages "maskinelt" uden reelt indhold. Som eksempel kan nævnes, at der er konstateret § 10-opfølgning i en sag, hvor borgeren er afgået ved døden.

Det er vores opfattelse, at der vil kunne etableres forretningsgange der støtter op omkring en 100% behandling af adviseringer, der vedrører oplysninger med betydning for sagen, og berettigelsen til ydelsen i henhold til Aktivlovens bestemmelser.

Vi medvirker gerne til en drøftelse af, hvorledes hensigtsmæssige forretningsgange kan etableres, således at rettidigheden kan kombineres med kvalitet, hvad angår de lovpligtige § 10-opfølgninger, jf. Aktivlovens bestemmelser.

Endelig er det i en række bevillingssager konstateret, at borgere i perioder uretmæssigt har modtaget forsørgelsesydelse, idet der i de samme perioder har været arbejdsindtægter. Forholdene er konstateret og beskrevet i de enkelte bevillingssager, og den uretmæssige ydelse er efterfølgende krævet tilbagebetalt.

Det ses dog ikke i de enkelte bevillingssager dokumenteret, at der er foretaget en vurdering af, hvorvidt der har været tale om socialt bedrageri, samt hvorvidt der har været grundlag for politianmeldelse.

Det er vores opfattelse, at der bør etableres et særligt tilsyn med fokus på, at der i forbindelse med konstatering af uretmæssigt udbetalte ydelser sikres en faglig vurdering af, hvorvidt der i de enkelte bevillingssager er tale om socialt bedrageri, samt hvorvidt der skal foretages politianmeldelse.

5.2.2 Revalidering

Vi har i forbindelse med vores gennemgang af 12 sager, hvor ansøgeren er bevilget revalidering efter Aktivlovens bestemmelser, konstateret, at der i 1 sag ikke har været berettigelse til den bevilgede hjælp til revalidering, og at der i 2 sager fejlagtigt er foretaget udbetaling af revalideringsydelse på baggrund af manglende hensyntagen til henholdsvis arbejdsindtægter og oplysning om, at jobplanen er afbrudt.

I forhold til revisionsresultaterne fra 2009, har vi i forbindelse med den løbende revision i 2010 konstateret væsentlige forbedringer i sagsadministrationen af revalideringsområdet. Vi kan særligt fremhæve, at der i alle 12 sager, der har været omfattet af revisionen, har været udarbejdet ressourceprofil og en forud fastlagt jobplan, forinden revalideringen, efter Aktivlovens bestemmelser, er iværksat. Vi har også konstateret, at der generelt er foretaget kontinuerlige lovpligtige opfølgninger efter Aktivlovens § 10, og at der kontinuerligt er afholdt jobsamtaler i det individuelle kontaktføreløb efter Beskæftigelseslovens § 18.

5.2.3 Forsikrede ledige

Vi har foretaget revision af 15 bevillingssager, hvor der er konstateret fejl eller mangler i 3 bevillingssager.

Fejltyperne kan henføres til, at der i 1 bevillingssag, i forbindelse med bevilling af personlig assistanse, efter vores opfattelse, er bevilget et antal timer, der ikke er dokumenteret i forhold til de lovgivningsrammer.

I 1 bevillingssag er det konstateret, at det udbetalte løntilskud overstiger loftet i forhold til bruttostøtteintensiteten. Endelig er det i 1 bevillingssag konstateret, at det ikke er dokumenteret, at der er taget højde for, at der ikke kan udbetales løntilskud i perioder, hvor borgeren er på skoleophold.

5.2.4 Efterlevelseshjælp efter § 85 a til modtagere af kontanthjælp

Vi har i forbindelse med vores gennemgang af 7 sager, hvor ansøgeren er bevilget efterlevelseshjælp efter Aktivlovens § 85 a, og samtidig modtager løbende kontanthjælp efter Aktivlovens § 25, konstateret, at efterlevelseshjælpen ikke modregnes som indtægt efter Aktivlovens § 30.

Forvaltningen har over for os oplyst, at praksis hidtil har været, at efterlevelseshjælp, der er bevilget efter Aktivlovens § 85 a, ikke er blevet betragtet som en indtægt, der skulle modregnes i kontanthjælpen efter Aktivlovens § 25. Forvaltningen har efterfølgende meddelt, at praksis er ændret, og at bevilget efterlevelseshjælp efter Aktivlovens § 85 a fremtidigt betragtes som en indtægt, der vil blive modregnet i kontanthjælp efter Aktivlovens § 25.

Det er aftalt med Forvaltningen, at der i fornødent og nødvendigt omfang foretages refusionsmæssige berigtigelser af den for meget udbetalte kontanthjælp til modtagere af efterlevelseshjælp efter Aktivlovens § 85 a.

5.2.5 Kontanthjælp til over 60 årige efter Aktivlovens § 27.

Vi har i forbindelse med vores gennemgang af 4 sager konstateret, at der i alle sagerne ikke er foretaget kontinuerlig lovpligtig opfølgning hver 3. måned efter Aktivlovens § 10. Den manglende opfølgning har ikke haft udbetalings- eller refusionsmæssig betydning.

Vi har aftalt med Forvaltningen, at det fremtidigt sikres, at der kontinuerligt afholdes lovpligtige samtaler efter Aktivlovens § 10 for modtagere af forsørgelsesydelse efter Aktivlovens § 27.

Vi har anbefalet Forvaltningen, at de lovpligtige samtaler, hver 3. måned, for modtagere af kontanthjælp efter Aktivlovens § 27, *som minimum* finder sted ved personligt fremmøde.

I 2 af sagerne har vi konstateret, at der fra Udlændingesservice er rekvireret kopi af garantierklæring i forbindelse med afgivelse af opholdstilladelse til forældre over 60 år. Det fremgår ikke af sagerne, at der efterfølgende er rejst krav om tilbagebetaling over for garantterne i forbindelse med, at der er udbetalt forsørgelsesydelse efter Aktivlovens bestemmelser.

Forholdet er drøftet med forvaltningen, der har oplyst, at der i begge sager sendes partshøring med henblik på tilbagebetaling af udbetalte ydelser.

Forvaltningen har oplyst, at der i alt er 89 borgere, der i et eller andet omfang skal forsørges af deres slægtninge (garanter). Heraf 38 hvor garantien er stillet før 27. juni 1992, mens de øvrige er stillet efter denne dato og inden 1. juli 2002, hvor ny lovgivning træder i kraft (egentlige garantistillelser).

Forvaltningen kan oplyse, at der i 42 af tilfældene er rejst krav om tilbagebetaling hos garantterne, mens yderligere 16 er udvandret, således at der refterer 29 tilfælde, der p.t. er under udredning med henblik på fremsættelse af krav om tilbagebetaling.

5.2.6 Hjælp til afsonere mv. efter Aktivlovens § 29.

Vi har i forbindelse med vores gennemgang af 5 sager, hvor der er bevilget hjælp til afsonere mv. efter Aktivlovens § 29, konstateret, at der i 3 sager ikke har været berettigelse til den bevilgede hjælp på baggrund af indtægtsforhold mv. I de øvrige 2 sager har vi konstateret, at der er sket en bevillingsmæssig overkompensation af hjælpen efter Aktivlovens § 29.

Forvaltningen har overfor os oplyst, at administrationen af hjælp til afsonere efter Aktivlovens § 29 fremtidigt samles på færre medarbejdere, for at sikre en højere og mere ensartet kvalitet i sagsbehandlingen.

Vi har anbefalet forvaltningen, at der etableres et fagligt ledelsestilsyn, hvor der er fokus på grundlaget for samt omfanget af den bevilgede hjælp efter Aktivlovens § 29.

Det er aftalt med Forvaltningen, at der i fornødent og nødvendigt omfang foretages refusionsmæssige berigtigelser af den for meget udbetalte hjælp til afsonere mv. efter Aktivlovens § 29.

5.2.7 Introduktionsydelse.

Vi har foretaget revision af 7 bevillingssager, hvor der er konstateret fejl i 3 af bevillingssagerne. De konstaterede fejl er af formel karakter, og består i, at der i 2 bevillingssager ikke er sket opfølgninger på Integrationskontrakterne, samt at løbende lovpligtige opfølgningssamtaler ikke er foretaget rettidigt i 2 bevillingssager.

5.2.8 Fleksjob.

Vi har foretaget revision af 7 bevillingssager, hvor der er konstateret fejl i 4 af bevillingssagerne med refusionsmæssig betydning vedrørende fejl beregningen af løntilskuddet til arbejdsgiver.

Der er i 3 sager konstaterede fejl i beregningen af løntilskuddet til arbejdsgiver.

- I 2 af sagerne er der udbetalt for meget i løntilskud til arbejdsgiver. Forvaltningen har oplyst, at der foretages en omberegning af sagerne, og at det for meget udbetalte berigtiges.
- I en sag er der udbetalt for lidt til arbejdsgiver. Forvaltningen har opgjort fejlbeløbet til i alt 4.836 kr., som efterfølgende er udbetalt til arbejdsgiver.

I en sag er den tilskudsberettigede løn fastsat med udgangspunkt i en lønstatistik, og ikke med udgangspunkt i tilsvarende overenskomst for området.

Sagerne er drøftet med forvaltningen, der er enige. Det er endvidere oplyst, at der foretages regulering af de enkelte sager.

5.2.9 Skånejob og løntilskud efter § 67d.

Vi har foretaget revision af 3 bevillingssager, hvor der er konstateret fejl i 1 af bevillingssagerne vedrørende tvivl om grundlaget for bevillingen af løntilskud efter beskæftigelsesloven § 67d er opfyldt i sagen.

Sagen er drøftet med forvaltningen, der er enig i, at sagen ikke er omfattet af reglerne i beskæftigelseslovens § 67d. Forvaltningen har oplyst, at det udbetalte løntilskud berigtiges.

Gennemgangen har ikke givet anledning til bemærkninger vedrørende skånejob.

5.2.10 Ledighedsydelse og særligyldelse.

Vi har foretaget revision af 10 bevillingssager, og har i den forbindelse konstateret følgende fejl:

En sag vedrørende manglende omkontering af ydelsen til konto uden refusion efter 18 måneder. Forvaltningen er enig, og der er oplyst, at ydelsen omkonteres.

En sag vedrørende manglende omkontering af ydelsen fra aktiv til passiv konto i forbindelse med ophør af aktivitet. Forvaltningen er enig, og det er oplyst, at ydelsen omkonteres.

To sager vedrørende manglende omkontering af ydelsen fra passiv til aktiv konto i forbindelse med deltagelse i tilbud. Forvaltningen er enig, og det er oplyst, at ydelsen omkonteres.

I tre sager er det konstateret, at der ikke er foretaget opfølgning i henhold til §73a med det i lovgivningen fastsatte interval.

Vi skal anbefale, at procedurerne omkring refusionsmæssig sontring og kontering skærpes, således at der fremadrettet sikres korrekt kontering i forbindelse med deltagelse i tilbud.

5.2.11 Delpension og fleksydelse.

Vi har foretaget revision af 7 bevillingssager, hvor der er konstateret fejl i en sag vedrørende tvivl om beregningsmetoden.

Delpensionen er umiddelbart beregnet ud fra takster og beregningsmetode for fleksydelse. Forvaltningen har oplyst, at Arbejdsmarkedsstyrelsen i mail til forvaltningen har oplyst, at delpensionen kan beregnes efter samme metode som fleksydelsen.

Det er imidlertid vores opfattelse, at der er forskellige grundsætser/takster på henholdsvis delpension og fleksydelsen.