



Dato: 08-01-2007  
Sagsnr.: 1101-321919  
Dok.nr.: 2007-3617

## **Status for handlingsplanen for normalisering af driften på jobcentrene, december 2006**

### **Status for december 2006**

Der er nu indhentet status for december 2006 fra alle jobcentre.

#### *1.1 Kommunikation*

Målet i handlingsplanen er, at der indledes en fornyet informationsindsats for at minimere antallet af ”fejlhenvendelser”, og at der er foretaget en ekstern analyse af telefonbetjeningen.

Som redegjort for i status på handlingsplan for november (BIU 237/2006) har forvaltningen fået foretaget en ekstern analyse af telefonbetjeningen samt anskaffet et telefonmålingssystem og taget initiativ til en samlet telefonpolitik for BIF.

Telefonpolitikken er fremover retningsgivende for centrenes håndtering af telefoniske borgerhenvendelser. Alle centre udmønter telefonpolitikken i lokale retningslinier for telefonbetjeningen.

Telefonpolitikken fastlægger endvidere centralforvaltningens opgaver i understøttelsen af telefonpolitikken, fx i forhold til uddannelse, måling og evaluering.

Jobcenter ABC'en forventes at være færdig til distribution elektronisk og på tryk inden udgangen af januar 2007. Der bliver udarbejdet en udgave såvel til intern brug som til eksterne samarbejdspartnere.

#### *1.2 Implementering af arbejdsgange*

Målet i handlingsplanen er, at alle de nye arbejdsgange er fuldt implementerede samt reviderede og opdaterede i det nødvendige omfang.

Arbejdsgangene er implementeret på jobcentrene i den forstand, at alle medarbejderne er bekendt med dem og har modtaget uddannelse i anvendelsen af dem. De benyttes af centrene til oplæring af nye medarbejdere og inddrages i den løbende faglige undervisning.

Arbejdsgangene er helt centrale i forhold til sikkerheden i borgerbetjeningen. Imidlertid er arbejdsgangene også et dynamisk redskab. Derfor er der fokus i forvaltningen på opdatering af arbejdsgangene.

Det er på den baggrund forventningen, at en del nødvendige revisioner i arbejdsgangene kan foretages i 1. kvartal 2007, og dermed yderligere befordre anvendelsen af arbejdsgangene i praksis.

Arbejdet med arbejdsgangene, herunder portalen, præsenteres på udvalgets møde den 11. januar 2007.

### *1.3 Kontaktforløb*

Målet i handlingsplanen er en kontaktforløbsgrad på 90 pct. inden årets udgang.

Forvaltningen har pr. 2. januar 2007 kunnet opgøre årsresultatet for 2006, jf. jobcentrenes indsats for en styrkelse af indsatsen på kontaktforløbsområdet.

Alle kontanthjælpsmodtagere, der er omfattet af et kontaktforløbskrav er blevet indkaldt til samtale. Et fremmøde, der ofte kun har været 50 pct., har dog forsinket afholdelsen af samtalerne og øget ressourceanvendelsen.

I Arbejdsmarkedsportalen var pr. 2. januar 2006 registreret, at der er gennemført kontaktforløbssamtaler med 16.463 ud af 19.036 kontanthjælpsmodtagere.

Det giver en kontaktforløbsgrad på ca. 86 pct., og jobcentrene er dermed kommet tæt på det udmeldte mål om 90 pct.

De resterende 4 pct. svarer til afholdelse af 669 samtaler. Det skal ses i sammenhæng med, at ca. 1.900 borgere, svarende til ca. 10 pct. af alle sager, er indstillet til sanktioner på grund af manglende fremmøde.

Kontaktforløbsgraden var ca. 52 pct. i august 2006, hvilket betyder, at kontaktforløbsgraden dermed er steget med ca. 35 pct. point fra august til december.

På trods af de praktiske vanskeligheder har arbejdet i regi af handlingsplanen samlet set resulteret i en væsentlig fremgang i antallet af gennemførte kontaktforløb.

Arbejdet er dog ikke afsluttet, og der vil derfor fremadrettet stadig være fokus på at øge kontaktforløbsgraden med henblik på vedvarende at opnå en kontaktforløbsgrad, som ligger på mindst 90 pct. for Jobcenter København.

#### *1.4 Før tidspension*

Målet i handlingsplanen er en ajourføringsgrad på 95 pct. inden årets udgang.

Status for førtidspensionssagerne i december er en ajourføringsgrad på 90 pct. svarende til, at der mangler ajourføring i 247 sager.

Forvaltningen venter at nå målet fra handlingsplanen om en ajourføringsgrad på 95 pct. i starten af 2007.

Status for førtidspensionssagerne i september var en ajourføringsgrad på ca. 50 pct. svarende til, at der manglede ajourføring i ca. 1485 sager.

Ajourføringsgraden er således blevet forbedret med 40 pct. point siden september måned.

Der kan konstateres en klar progression i ajourføringsgraden på førtidspensionsområdet måned for måned, og der er nået et resultat pr. 31.12.2006, som ligger tæt på målopfyldelse.

#### *1.5 Revalidering*

Målet i handlingsplanen er en ajourføringsgrad på 95 pct. inden årets udgang.

Status for revalideringssagerne i december er en ajourføringsgrad på 85 pct. svarende til, at der mangler ajourføring i ca. 145 sager

Forvaltningen venter at nå målet fra handlingsplanen om en ajourføringsgrad på 95 pct. i starten af 2007.

Status for revalideringssagerne i september var en ajourføringsgrad på ca. 35 pct. svarende til, at der manglede ajourføring i ca. 560 sager.

Ajourføringsgraden er således blevet forbedret med 50 pct. point siden september måned.

Der kan konstateres en tydelig progression i ajourføringsgraden på revalideringsområdet måned for måned, og der er nået et resultat pr. 31.12.2006, som ligger tæt på målopfyldelse.

#### *1.6 Fleksjob*

Målet i handlingsplanen er en ajourføringsgrad på 95 pct. inden årets udgang.

Status for fleksjob i december er en ajourføringsgrad på 75 pct. svarende til, at der mangler ajourføring i ca. 129 sager.

Status for fleksjob i september var en ajourføringsgrad på 22 pct. svarende til, at der manglede ajourføring i ca. 322 sager.

Ajourføringsgraden er således blevet forbedret med 53 pct. point siden september måned.

I november skete der en betydelig opjustering af antallet af sager med ansøgning om fleksjob. Også i december er der tale om en mindre opjustering af antallet af sager. Det større antal sager afspejler sig derfor fortsat i den relativt lave ajourføringsgrad på området.

På baggrund af den øgede aktivitet på området må det forventes, at målet kan nås eller næsten nås i løbet af 1. kvartal 2007, med mindre antallet af sager med ansøgning om fleksjob mod forventning fortsat stiger kraftigt.

### *1.7 Sygedagpenge*

#### Opfølgningssamtaler

Det er et mål i handleplanen, at opfølgingsgraden i sygedagpengesager under 52 uger skal være 90 pct. ved udgangen af 2006.

Status pr. 20. oktober 2006 var en opfølgingsgrad på skønsmæssigt ca. 59 pct. i sager under 52 uger.

Status pr. 20. november 2006 var en opfølgingsgrad på 64 pct. i sager under 52 uger.

Status pr. 20. december var en opfølgingsgrad på 74 pct. i sager under 52 uger.

Der kan konstateres en jævn fremgang i opfølgingsgraden. Målet om en opfølgingsgrad på 90 % i sager under 52 uger er dog ikke nået pr. 20. december 2006.

Den manglende målopfyldelse må tilskrives personalsituationen (se tabel 1), dvs. afgang fra centeret, rekruttering og oplæring af nye medarbejdere.

På Jobcenter for Sygedagpenge har der været en afgang på 20 pct. af medarbejderne, og der er stadig flere vakancer. Dette påvirker muligheden for at opretholde en stabil og høj produktion.

Forvaltningen forventer målopfyldelse på opfølgingsgraden i løbet af første kvartal, når alle stillinger i sygedagpengecenteret er besat.

### Sagsvarighed

Målet i handlingsplanen er en nedbringelse af den gennemsnitlige sagsvarighed i sygedagpengesager til 35 uger ved udgangen af 2006.

I lyset af den aktuelle personalesituation på Jobcenter for sygedagpenge vurderes det, at målet om nedbringelse af den gennemsnitlige varighed til 35 uger, først vil kunne nås ved udgangen af 1. kvartal 2007. Målopfyldelsen er derfor udskudt til udgangen af 1. kvartal 2007 (jf. indstilling til BIU 10.11.2006).

Status pr. 20. december 2006 er en gennemsnitlig sagsvarighed på 39,6 uger pr. sag.

Status pr. 20. september 2006 var en gennemsnitlig sagsvarighed på 42 uger pr. sag.

Den gennemsnitlige sagsvarighed er således nedbragt med 2,4 uger på 3 måneder. Hvis denne udvikling fortsætter vil varigheden ved udgangen af 1. kvartal 2007 være 37,2 uger pr. sag. Det må dog forventes, at effekten af merbevillingen på 10 årsværk begynder at vise sig i 1. kv. 2007, således at målet nås.

### *1.8 Medarbejdersituationen generelt*

Fra og med oktober måned og til og med januar måned er der en nettilgang af medarbejdere på 15 (se tabel 1). 57 medarbejdere er fratrådt eller fratræder i perioden og 72 medarbejdere er tiltrådt eller tiltræder.

Det skønnes at ca. 10 pct. af den samlede fragang på 57 medarbejdere har været fragang fra ét center til et andet i BIF.

Der hare været meget få opsigelser i december måned, og det må forventes at personalesituationen (bortset for Jobcenter for Sygedagpenges vedkommende) er normaliseret, når de stillinger, som nu er opslået ledige, er besat.

**Tabel 1. Fragang og tilgang af medarbejdere ved jobcentrene (faste stillinger)**

Center	Normering		Okt.	Nov.	Dec.	Jan.	I alt
Musvågevej	143	Tilgang	2	6	5	7	<b>20</b>
		Fragang	3	2	6	0	<b>11</b>
		<b>Netto tilgang</b>	<b>-1</b>	<b>4</b>	<b>-1</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
Nyropsgade	102	Tilgang	2	9	3	2	<b>16</b>
		Fragang	9	3	5	0	<b>17</b>
		<b>Netto tilgang</b>	<b>-7</b>	<b>6</b>	<b>-2</b>	<b>2</b>	<b>-1</b>
Skelbækgade	118	Tilgang	5	15	1	2	<b>23</b>
		Fragang	5	2	2	2	<b>11</b>
		<b>Netto tilgang</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
Sygedagpenge <sup>1)</sup>	91	Tilgang	0	5	1	7	<b>13</b>
		Fragang	3	6	6	3	<b>18</b>
		<b>Netto tilgang</b>	<b>-3</b>	<b>-1</b>	<b>-5</b>	<b>4</b>	<b>-5</b>
I alt	454	Tilgang	9	35	10	18	<b>72</b>
		Fragang	20	13	19	5	<b>57</b>
		<b>Netto tilgang</b>	<b>-11</b>	<b>22</b>	<b>-9</b>	<b>13</b>	<b>15</b>

1) Jobcenter for sygedagpenge er opnormeret med 10 årsværk pr. 1.10.2006.

Ved Center for Sygedagpenge er situationen nu vendt fra en nettoafgang til en netto tilgang.

Det er dog fortsat vanskeligt for centeret at rekruttere et tilstrækkeligt antal medarbejdere.

Centrene kompenserer for de ubesatte stillinger ved hjælp af vikarer.

Ved den seneste status for antallet af ubesatte stillinger forventedes det, at det samlede antal ubesatte stillinger ved de fire centre ville være ca. 20 i begyndelsen af januar måned. Det kan nu konstateres, at antallet er ca. 10 højere.<sup>1</sup>

**Tabel 2. Personalnormering og antal ubesatte stillinger på jobcentre<sup>1</sup>**

	Personale- normering	Ubesatte stillinger				
		Ultimo aug.	Ultimo sep.	Primo nov.	Primo dec.	Primo jan.
Musvågevej	143	15	13	8	3	6
Nyropsgade	102	4	7	8	7	9
Skelbækgade	118	17	15	5	3	4
Sygedagpenge	91 <sup>2)</sup>	3	3	14 <sup>2)</sup>	10	13
<b>I alt</b>	<b>454</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>35<sup>2)</sup></b>	<b>23</b>	<b>32</b>

1) I tabel 2 er tælle tidspunktet for nye medarbejdere ansættelsestidspunktet og ikke tiltrædelsestidspunktet, hvorimod i tabel 1 er tælle tidspunktet for nye medarbejdere tiltrædelsestidspunktet. Det er de samme medarbejdere, der optræder i tabellerne,

<sup>1</sup> Forskellen skyldes dog først og fremmest, at et af centrene ved en fejl havde medregnet overførslen af medarbejdere fra beskæftigelsescentrene i forbindelse med implementeringen af beskæftigelsesplanen, som en tilgang af medarbejdere i forhold til de vakante stillinger.

men den medarbejder, der i tabel 2 er talt med i en given måned, vil typisk være talt med i den følgende eller den næstfølgende måned i tabel 1.

2) Jobcenter for sygedagpenge er opnormeret med 10 årsværk pr. 1.10.2006.

Som tidligere bemærket. betyder den personaleomsætning, som fremgår af tabel 1, at et større antal medarbejdere, der ikke tidligere har beskæftiget sig med området, har skullet igennem en længere oplæringsperiode, før de kan behandle samme antal sager som erfarne medarbejdere.

BIF's personalekontor vil i samarbejde med jobcentrene udarbejde en handlingsplan for styrkelsen af BIF's muligheder for at rekruttere nye medarbejdere - ikke mindst til Jobcenter for Sygedagpenge.

### Konklusion

Opfølgningen for december 2006 viser, at der er synlig fremgang på alle områder, jf. nedenstående tabel.

**Tabel 3. Oversigtstabel – Mål for genopretning af driften pr. 31.12.2006**

	Mål ultimo dec.	Status ultimo sept.	Status ultimo okt.	Status ultimo nov.	Status ultimo dec.
Kontaktforløb, Gennemførelsesgrad	90 %	52 %	64 %	73 %	86 %
Førtidspension, ajourføringsgrad	95 %	36 %	60 %	76 %	90 %
Revalidering, ajourføringsgrad	95 %	34 %	38 %	62 %	85 %
Fleksjob, ajourføringsgrad	95 %	22 %	42 %	51 %	75 %
Sygedagpenge, opfølgingsgrad	90 %	50 %	59 %	64 %	74 %
Sygedagpenge, gns. varighed u. 52 uger	35 uger	42 uger	41,5 uger	40,6 uger	39,6 uger

Målene i handlingsplanen blev ikke nået fuldt ud inden årsskiftet. På alle områder er resultatet dog enten kommet til at ligge tæt på målopfyldelse, eller der er tale om en væsentlig fremgang på de enkelte områder.

På de områder, hvor målet ikke er nået, må det især tilskrives vanskelighederne med på kort sigt at rekruttere kvalificeret personale.

Oplæring af nye medarbejdere, og fortsat kompetenceudvikling af eksisterende medarbejdere, er derfor fortsat højt prioriteret i jobcenterne.