



KØBENHAVNS KOMMUNE

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Direktionen

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering
Njalsgade 72A
2300 København S
Att: Søren Tingskov

Sendt på email: star@star.dk

8. juni 2018

Sagsnr.
2018-0148380

Dokumentnr.
2018-0148380-4

Decisionsskrivelse vedrørende beretning om revision af Københavns Kommunes sociale regnskaber for 2016 på områder med statsrefusion.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering har i ovennævnte decisionsskrivelse af 30. maj 2018 anmodet Københavns Kommune, Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen om en status på effekten af igangsatte initiativer på de 3 områder med revisionsbemærkninger, samt en redegørelse for eventuelle yderligere initiativer, som er sat i værk for at rette op på fejlene i sagsbehandlingen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens status på revisionsbemærkningerne for 2016, samt forvaltningens øvrige bemærkninger fremgår nedenfor.

Status på revisionsbemærkninger 2016

Ved revisionen for 2016 modtog Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen en revisionsbemærkning på følgende 3 områder: forsikrede ledige, jobafklaringsforløb og ressourceforløb.

Revisionsbemærkningerne dækker konkret over fejl i sagsbehandlingen indenfor temaerne ”rettidighed” og ”Min Plan”.

Nedenfor fremgår forvaltningens status for hvert enkelt område med revisionsbemærkning.

Forsikrede ledige

Revisionen 2016 viste manglende kvalitet i sagsbehandlingen på følgende områder:

- Manglende rettidig opfølgning (samtalerettidighed)
- Manglende rettidig opdatering af Min Plan
- Manglende rettidig aktivering

Manglende rettidig opfølgning (samtalerettidighed)

Den primære udfordring i forhold til overholdelse af samtalerettidigheden er forbundet med fejlbehæftet og mangelfuld dataunderstøtning. Hertil kommer at borgernes mulighed for at

Direktionen

Bernstorffsgade 17
1592 København V

selvbooke samtaler og forsinkelser i overgangen fra første a-kassesamtale vanskeliggør en systematisk opfølgning på rettidigheden.

Forvaltningen har igangsat flere initiativer på henholdsvis center/afdelingsniveau og på medarbejderniveau:

- Kapacitets- og produktionsstyring.
- Kompetenceudvikling

Det er dog en klar forudsætning for at opnå en tilfredsstillende samtalerettidighed, at forvaltningen får adgang til retvisende dataunderstøtning via STAR, som oprindeligt forudsat ved vedtagelse af reformen.

Status er, at der er sket en positiv udvikling i samtalerettidigheden, men at der kan konstateres udsving, som kan henføres til dataunderstøtning, selvbook og forsinkelser i overgangen fra første a-kasse samtale.

Forvaltningen har gennemført den del af handleplanen, som vedrører kompetenceudvikling, og fortsætter arbejdet kapacitet- og produktionsstyring.

Manglende rettidig opdatering af Min Plan

I relation til rettidig opdatering af Min Plan ses en udfordring i de situationer, hvor borgeren påbegynder aktiviteter hurtigt efter hinanden eller i situationer, hvor borgeren selv har fundet en virksomhedsplacering og oplysningerne på blanketter er mangelfulde.

Endvidere har IT-implementering i 2015/ 2016 i nogle tilfælde betydet, at Min Plan ikke er blevet publiceret i tide og derved ikke rettidigt er kommet til borgernes kendskab.

Forvaltningen har igangsat flere initiativer på henholdsvis center/afdelingsniveau og på medarbejderniveau:

- Kompetenceudvikling i krav til udarbejdelse og opdatering af Min Plan samt i det nye IT system
- Gennemgang af arbejdsgange

Status er, at forvaltningen ikke er helt i mål endnu.

Forvaltningen har revideret den interne arbejdsgang og vejledning om korrekt anvendelse af Min Plan og har gennemført kompetenceudvikling.

Manglende rettidig aktivering

Forvaltningen vil generelt indskærpe overfor relevante medarbejdere og afdelinger, at rettidigheden for afgivelse af tilbud og arbejdsgangen i den forbindelse skal overholdes.

Status er, at der er sket en positiv udvikling i rettidig aktivering, og at forvaltningen har indskærpet at rettidigheden for afgivelse af tilbud, herunder forvaltningens arbejdsgang skal overholdes.

Der gennemføres fortsat løbende ledelsestilsyn på alle områder. Resultatet af ledelsestilsynet drøftes på møder mellem forvaltningens direktion og den relevante centerchef, herunder hvordan kvaliteten forbedres på områderne forbedres.

Jobafklaringsforløb

Revisionen 2016 viste manglende kvalitet i sagsbehandlingen på følgende område:

- Manglende overholdelse af fristen på 4 uger i forhold til forelæggelse af sagen for rehabiliteringsteam

For at forbedre rettidigheden har forvaltningen blandt andet arbejdet med løbende vurdering og optimal udnyttelse af mødekapacitet i Rehabiliteringsteamet, herunder forhandling af fleksibel aftale m. Region Hovedstaden ift. deadline for modtagelse af materiale og produktion i ferier.

Forvaltningen har i 2017 tilført ekstra midler til afholdelse af yderligere rehabiliteringsteammøder. En kapacitetsudvidelse forudsætter imidlertid at andre forvaltninger internt i kommunen og at Region Hovedstaden tilsvarende kan udvide kapaciteten, og har de tilstrækkelige kompetencer til rådighed. Der kan således forløbe noget tid, før der reelt kan afholdes flere møder i rehabiliteringsteamet. Det har konkret betydet, at forvaltningen i 2017 ikke har opnået fuld effekt af kapacitetsudvidelsen.

Forvaltningen har endvidere arbejdet med produktionsstyring og anvendelse af advis til driftsunderstøtning og processtyring af sagsbehandlingen.

Status er, at forvaltningen ikke er helt i mål endnu. Ud over overstående interne forhold af betydning for overholdelse af rettidigheden, kan forvaltningen pege på følgende årsager, som medvirkende til den manglende rettidighed:

- *Borgeres udeblivelse og afbud, herunder afbud fra tolk, partsrepræsentanter og bisiddere*
- *Borgers indlæggelse på hospital eller ophold i behandlingstilbud*

Der gennemføres fortsat løbende ledelsestilsyn på området. Resultatet af ledelsestilsynet drøftes på møder mellem forvaltningens direktion og den relevante centerchef, herunder hvordan rettidigheden forbedres på området.

Ressourceforløb

Revisionen 2016 viste manglende kvalitet i sagsbehandlingen på følgende område:

- Manglende overholdelse af samtalerettidigheden

For at forbedre samtalerettidigheden har forvaltningen blandt andet ansat yderligere medarbejdere, arbejdet med produktionsstyring, centralt samtaleindkald, telefonisk opfølgning og tiltag til minimering af borgers udeblivelser.

Status er, at udviklingen i rettidig afholdelse af samtaler endnu ikke er fuldt ud tilfredsstillende. Der har dog været en klar forbedring, når der ses på rettidigheden i et 2 mdr. perspektiv, men effekterne af de iværksatte initiativer er endnu ikke slået fuldt igennem i et 12 måneders perspektiv.

Forvaltningen har derfor allokeret ressourcer til afholdelse af yderligere samtaler.

Ud over overstående interne forhold af betydning for overholdelse af rettidigheden, kan forvaltningen pege på følgende årsager, som medvirkende til den manglende rettidighed:

- *Borgeres udeblivelse og afbud, herunder afbud fra tolk, partsrepræsentanter og bisiddere*

Forvaltningen har derfor iværksat opsamlende fællesindkald i forhold til borgere, som udebliver.

Der gennemføres fortsat løbende ledelsestilsyn på området. Resultatet af ledelsestilsynet drøftes på møder mellem forvaltningens direktion og den relevante centerchef, herunder hvordan rettidigheden forbedres på området.

Øvrige bemærkninger

Min Plan

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering oplyser, at de bakker op om revisors anbefalinger om, at der etableres procedurer, der sikrer, at der sker korrekt og rettidig udarbejdelse og opdatering af Min Plan, samt at forvaltningen har fokus på korrekt anvendelse og opdatering af Min Plan i det risikobaserede ledelsestilsyn.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan oplyse, at forvaltningen efter revisionen for 2016 har revideret sin interne arbejdsgang og vejledning om korrekt anvendelse af Min Plan.

Forvaltningen har tidligere foretaget tilsyn på Min Plan, som en del af de målgruppe orienterede ledelsestilsyn. Efter revisionen for 2016 har forvaltningen iværksat et selvstændigt og målrettet ledelsestilsyn på korrekt anvendelse af Min Plan.

Med venlig hilsen

Michael Baunsgaard Schreiber
Kst. Adm. direktør