



24-05-2017

Sagsnr.  
2017-0212219

Dokumentnr.  
2017-0212219-8

Sagsbehandler  
Karsten Godballe

## **Bilag 5. Handleplan**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ved revisionen af personsager på områder med statsrefusion i 2016 modtaget 3 revisionsbemærkninger på områderne forsikrede ledige, jobafklaringsforløb og ressourceforløb.

Forvaltningen har iværksat nedenstående handleplan for at følge op på revisionsbemærkningerne og forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen.

### **Revisionsbemærkning - Forsikrede ledige**

Revisionsbemærkningen på forsikrede ledige vedrører forholdene: manglende rettidighed i forbindelse med opfølgning (samtalerettidighed), manglende rettidighed ved afgivelse af tilbud og manglende rettidighed ved opdatering af Min Plan.

Nedenfor er forvaltningens indsats og opfølgning beskrevet for hvert enkelt forhold.

### **Indsats**

#### **Manglende rettidighed i forbindelse med opfølgning (samtalerettidighed)**

De lovgivningsmæssige krav til samtalerettidighed er, at borgeren senest efter seks ugers ledighed deltager i en fælles samtale i jobcentret, hvor a-kassen som udgangspunkt medvirker. I de første seks måneder deltager borgeren i seks samtaler i jobcentret, herunder 2 fællessamtaler med a-kassen. Derefter i samtaler hver tredje måned.

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

Forvaltningen har centraliseret produktionsstyringen med henblik på optimal ressourceallokering til samtaleproduktionen.

I forhold til borgerens fremmøde har forvaltningen særligt fokus på at stille et tilstrækkeligt antal selvbook-tider til både personlige og

**Kontor for Økonomi og Resultater**

Bernstorffsgade 17, 2  
1577 København V

Telefon  
2913 9992

E-mail  
M886@bif.kk.dk

EAN nummer  
5798009710161

telefoniske samtaler til rådighed samt at fastsætte en korrekt frist for borgerens selvbook.

Det undersøges desuden nærmere, hvordan forvaltningen sikrer at muligheden for afholdelse af telefoniske samtaler anvendes korrekt og i tilstrækkeligt omfang.

### Kompetenceudvikling

Forvaltningen igangsætter initiativer med henblik på at styrke den enkelte medarbejders kompetenceniveau via sidemandsoplæring, undervisning og sparring med kollegaer og ledelse.

### **Opfølgning**

Forvaltningen overvåger løbende, at der er balance mellem antal tilgængelige tider til selvbook og behov.

Der foretages månedligt ledelsestilsyn ved gennemgang af stikprøver. Resultatet drøftes på leder- og medarbejderniveau.

### Manglende rettidighed i forbindelse med opdatering af Min Plan

A-kassen påbegynder sammen med borger arbejdet med en personlig plan ("Min Plan"), som bliver fastlagt ved den efterfølgende første samtale i jobcentret. Når Min Plan er udarbejdet, eller bliver revideret, gør jobcenteret planen og tilbud samt eventuelle test og andre aktiviteter heri tilgængelige for borgeren digitalt via Jobnet.

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 igangsætter derfor en tiltag med henblik på at sikre, at alle relevante medarbejdere har kendskab til kravene i forbindelse med udarbejdelse og opdatering af Min Plan. I den forbindelse vil forvaltningens arbejdsgange blive gennemgået og eventuelt justeret med henblik på at sikre klare rammer og ensartet praksis.

Endvidere vil forvaltningen sikre kompetenceudvikling og undervisning i det nye IT-system. (VITAS).

### **Opfølgning**

Forvaltningen udarbejder dashboards til brug for opfølgning på, at Min Plan publiceres rettidigt.

Forvaltningen gennemfører lokale ledelsestilsyn hver anden måned og centralt ledelsestilsyn hvert kvartal med gennemgang af stikprøver. Resultatet af ledelsestilsynene drøftes på leder- og medarbejderniveau samt på visionsmøder. Der tages i forbindelse med tilsynet løbende stilling til eventuelle behov for justering af arbejdsgange, behov for undervisning mv.

#### Manglende rettidighed i forbindelse med afgivelse af tilbud

Borgere i målgruppen under 30 og over 50 år har ret og pligt til et tilbud senest efter 13 ugers ledighed. Borgere mellem 30 – 50 år har ret og pligt til et tilbud senest efter 26 ugers ledighed.

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

#### **Opfølgning**

Der foretages lokale ledelsestilsyn hver anden måned og centralt ledelsestilsyn hvert kvartal med gennemgang af stikprøver. Resultatet af ledelsestilsynene drøftes på leder- og medarbejderniveau samt på visionsmøder.

#### **Mål for genopretning af rettidig afholdelse af samtaler, rettidig aktivering og rettidig opdatering af Min plan.**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en målsætning om, at der kan ske rettidig afholdelse af samtaler i 80 % af sagerne med udgangen af 2017 og i min. 90 % af sagerne ved udgangen af 1. kvartal 2018.

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

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en målsætning om, at der kan ske rettidig aktivering og opdatering af Min Plan i min. 90 % af sagerne ved udgangen af 2017.

Revisionen følger op med revisionen for 2017.

#### **Revisionsbemærkning – Jobafklaringsforløb**

Revisionsbemærkningen på jobafklaringsforløb er en videreførelse af et enkelt forhold fra revisionsbemærkningen i 2015 om manglende overholdelse af fristen på 4 uger for forelæggelse af sager for rehabiliteringsteamet.

I henhold til lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 68d, stk. 2 skal en sag behandles i rehabiliteringsteam senest 4 uger efter overgang til

jobafklaringsforløb eller efter det tidspunkt, hvor kommunen har truffet afgørelse om berettigelse til jobafklaringsforløb.

Forvaltningen iværksatte i 2016 en handleplan for at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen.

Revisionen har på de øvrige forhold i revisionsbemærkningen for 2015 (konkret vurdering af uarbejdsdygtighed og partshøring) konstateret en væsentlig forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen, hvorfor disse dele af revisionsbemærkningen er afsluttet.

### **Indsats**

Forvaltningen har på baggrund af en analyse af forelæggelser af jobafklarings-sager identificeret forskellige udfordringer i forhold til overholdelse af fristen på 4 uger for forelæggelse af sager for rehabiliteringsteamet.

### Mødekapacitet i rehabiliteringsteamet

Forvaltningen har konstateret, at mødekapaciteten i rehabiliteringsteamet er for lav, hvilket medfører en ophobning af forsinkede sager hver måned.

En øget mødekapacitet forudsætter dels ekstra ressourcer til betaling af Region Hovedstaden, og dels at Region Hovedstaden reelt har den fornødne lægefaglige kapacitet.

Herudover arbejder forvaltningen med at sikre en optimal udnyttelse af mødekapaciteten i rehabiliteringsteamet, herunder forhandling af en mere fleksibel aftale med Region Hovedstaden om hvornår, at de senest skal modtage mødematerialet (rehabiliteringsplanens forberedende del) og om produktion i ferieperioder. I dag skal Region Hovedstaden fx modtage mødematerialet 14 dage før rehabiliteringsmødet, hvilket vanskeliggør optimal udnyttelse af møder ved afbud fra borger.

### Organisering

Forvaltningen arbejder endvidere med forbedring af produktionsstyring, herunder udarbejdelse af arbejdsgang om revurdering af sygedagpengesager, som forventelig overgår til jobafklaringsforløb.

### Driftsunderstøttelse

Forvaltningen undersøger muligheden for, via ændret registreringspraksis og brug af advis funktion, at forbedre driftsunderstøttelsen både i forhold til den konkrete sagsbehandling og i forhold til overordnet informationer til brug for processtyring og ledelse.

### **Opfølgning**

Forvaltningen gennemfører lokale ledelsestilsyn minimum hver anden måned og centralt ledelsestilsyn hvert kvartal. Resultatet af ledelsestilsynene drøftes på leder- og medarbejderniveau samt på direktionsmøder.

### **Mål for genopretning af rettidig forelæggelse af jobafklarings-sager for rehabiliteringsteamet**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en målsætning om, at der kan ske rettidig forelæggelse af jobafklarings-sager for rehabiliteringsteamet i 80 % af sagerne med udgangen af 2017 og i min. 90 % af sagerne ved udgangen af 1. kvartal 2018.

Det er en forudsætning for målopfyldelsen, at mødekapaciteten i rehabiliteringsteamet kan øges, og at der igangsættes en bedre overordnet produktionsstyring. Forvaltningen går derfor i dialog med Region Hovedstaden ift. mødeplanlægning.

Revisionen følger op på rettidigheden med revisionen for 2017.

### **Revisionsbemærkning – Ressourceforløb**

Revisionsbemærkningen på ressourceforløb er en videreførelse af revisionsbemærkningen fra 2015 om manglende rettidighed i opfølgningen (samtalerettidighed).

I henhold til lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 18, stk. 2, skal der afholdes individuelle samtaler med borgerne løbende tilpasset den enkelte borgers behov og mindst 6 gange indenfor 12 kalendermåneder.

Forvaltningen iværksatte i 2016 en handleplan for at forbedre samtalerettidigheden.

Revisionen har konstateret en væsentlig stigning i opfølgningsfrekvensen i sagerne i løbet af 2016, men der er dog fortsat væsentlige fejl ift. samtalerettidighed.

Rettidigheden i forhold til opfølgningen på ressourceforløb måles som 6 samtaler inden for en periode på 12 måneder. Det betyder, at det i sagens natur tager tid at genoprette rettidigheden, og at det på tidspunktet for revisionen ikke har været muligt at måle den fulde effekt af forvaltningens initiativer.

Det kan oplyses, at Socialforvaltningen varetager myndighedsarbejdet for borgere, hvis indsats primært ligger i Socialforvaltningens regi. Det betyder, at Socialforvaltningen varetager rollen som koordinerende sagsbehandler for godt 20 pct. af alle ressourceforløbssager. Nedenstående beskrivelse af initiativer til at

forbedre rettidigheden er derfor opdelt i to - én for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og én for Socialforvaltningen.

### **Initiativer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Forvaltningen fortsætter arbejdet med den tidligere iværksatte handleplan. Handleplanen omfatter følgende tiltag:

#### Analyse af årsager til manglende rettidighed

Med henblik på at få mere viden om årsager til manglende rettidighed er der foreløbig i forhold til en målgruppe foretaget en analyse af ikke rettidige sager. For størstedelen handler den manglende rettidighed om udeblivelser og afbud.

På baggrund heraf er der fokus på en række initiativer omhandlende telefonisk opfølgning, centralt indkald, og håndtering af borgere, der ikke medvirker. Der iværksættes en tilsvarende analyse for den resterende målgruppe.

#### Indkaldelse og afholdelse af samtaler

Forvaltningen har gennemført et projekt om effektiv produktionsstyring ved indkaldelse af borgere til samtale. På baggrund heraf arbejdes der med central samtaleindkaldelse af borgere kombineret med systematisk kalenderstyring.

En af udfordringerne ved at overholde samtalerettidigheden i ressourceforløb er, at der kan konstateres et ikke ubetydeligt antal udeblivelser fra samtaler. Dette hænger naturligt sammen med definitionen af personkredsen omfattet af målgruppen for ressourceforløb.

Forvaltningen har i forhold til aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere god erfaring med at anvende fælles indkald. Metoden er derfor ved at blive afprøvet i forhold til fælles indkald af en gruppe af ressourceforløbsborgere med et ustabil fremmøde. Efter denne metode afprøves det at indkalde flere borgerne til en samtale indenfor et kortere afgrænset tidsrum. Samtalerne afholdes ikke af en fast koordinerende sagsbehandler men af en gruppe af sagsbehandlere, som deler ansvaret for samtalerne. Herved sikres at aflyst samtaletid effektivt anvendes til afholdelse af en anden samtale.

Herudover arbejdes med ”ringeindsatser”. Det betyder, at forvaltningen gennemfører telefoniske opfølgningssamtaler med borgere i aktivering, og hvor borgeren kan støttes i den telefoniske kontakt. Det kan også være i særlige situationer, hvor borgeren fx af helbredsmæssige årsager ikke kan møde fysisk til samtale.

Endvidere arbejder forvaltningen med motivation af borgere, som udebliver fra samtaler uden grund eller ikke ønsker at medvirke til gennemførelse af ressourceforløbet.

#### Driftsunderstøttelse

Forvaltningen udarbejder ugentlig en rettidighedsindikator fordelt på relevante enheder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Socialforvaltningen. Rettidigheden opgøres her ud fra antallet af borgere, som har været til samtale indenfor de seneste 2 måneder.

Endvidere er forvaltningen ved at implementere, at alle koordinerende sagsbehandlere modtager ugentlige lister over deres ressourceforløbsborgere. Listerne er opdelt i henholdsvis rettidige, borgere der falder inden for 3 uger, og ikke rettidige borgere. Formålet er at skabe et effektivt overblik og redskab for den enkelte sagsbehandler. Pt. er listerne udviklet og implementeret i et center.

#### Løbende vurdering af ressourcebehov

Forvaltningen har over det seneste år – i takt med af antallet af borgere i ressourceforløb er steget - vurderet ressourcebehovet og som følge heraf ansat yderligere medarbejdere på området.

Der er pt. 6 nye koordinerende sagsbehandlere under oplæring.

### **Initiativer i Socialforvaltningen**

#### Resultatmål

Helt overordnet har den relevante enhed i Socialforvaltningen indarbejdet et resultatmål i forhold til overholdelse af samtalerettidigheden i ressourceforløb, som der løbende følges op på.

#### Indkaldelse og afholdelse af samtaler

Forvaltningen har foretaget flere initiativer for at forbedre rettidigheden og sikre en god kvalitet.

Forvaltningen har blandt andet gennemført en organisationsændring, som betyder at den koordinerende sagsbehandler funktion er blevet specialiseret og forankret hos færre medarbejdere, ligesom området ledelsesmæssigt er blevet forankret hos færre ledere.

Forvaltningen arbejder endvidere med administrativ central samtaleindkaldelse af borgere kombineret med systematisk kalenderstyring. Der er udarbejdet arbejdsgange og værktøjer til brug for samtalestyring.

Herudover har forvaltningen gennemført en række initiativer til sikring af kvaliteten i sagsbehandlingen. Der er blandt andet gennemført opkvalificering i lovgivning og systemanvendelse, og der er løbende sagssupervision mv.

En af udfordringerne ved at overholde samtalerettedigheden i ressourceforløb er, at der kan konstateres et ikke ubetydeligt antal udeblivelser fra samtaler. Dette hænger naturligt sammen med definitionen af personkredsen omfattet af målgruppen for ressourceforløb. Forvaltningen er derfor ved at udarbejde en strategi for håndtering af borgernes udeblivelser for samtaler, som forventes færdig inden sommer.

#### Driftsunderstøttelse

Forvaltningen modtager ugentlig en rettidighedsindikator fordelt på relevante enheder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Socialforvaltningen. Rettidigheden opgøres her ud fra antallet af borgere, som har været til samtale indenfor de seneste 2 måneder.

Endvidere planlægger forvaltningen at implementere, at alle koordinerende sagsbehandlere modtager ugentlige lister over deres ressourceforløbsborgere. Listerne er opdelt i henholdsvis rettidige, borgere der falder inden for 3 uger, og ikke rettidige borgere. Formålet er at skabe et effektivt overblik og redskab for den enkelte sagsbehandler. Pt. er listerne udviklet og implementeret i et center i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

#### **Opfølgning i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Forvaltningen følger ugentligt udviklingen i rettidighed ved afholdelse af samtaler i ressourceforløb både på center/enheds niveau og samlet set for området.

Forvaltningen foretager centralt ledelsestilsyn to gange årligt og drøfter resultatet på visionsmøder. Herudover foretages individuel opfølgning på medarbejderniveau.

Forvaltningen er ved at udarbejde dashboards i IT systemet Fasit. Et dashboard kan give medarbejderen overblik over egne sager og produktion, ligesom det kan give lederen overblik over medarbejdernes produktion både historisk og fremadrettet.

#### **Opfølgning i Socialforvaltningen**

Forvaltningen foretager opfølgning både ved ugentlig gennemgang af samtalelister på individuelt medarbejderniveau, afdelingsmøder mv., hvor status på samtaler og rettidighed gennemgås.

Endvidere iværksættes interne ledelsestilsyn med månedlig gennemgang af stikprøver. Første gang forventelig august 2017.

#### **Mål for genopretning af samtalerettedigheden**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen forventer, at samtalerettedigheden i ressourceforløbssager er 90 % i oktober måned 2017.



Revisionen følger op på rettidigheden med revisionen for 2017.