



## **BI21 - Bedre borgerservice: Kortere svartider for henvendelser fra sygedagpengemodtagere**

30. juni 2015

### **Baggrund**

På baggrund af ønske fra Socialdemokraterne er der udarbejdet et budgetnotat om, hvad det vil koste at halvere jobcentrets svartider til borgerne, så jobcenteret vender tilbage på telefonbeskeder indenfor én arbejdsdag og mails indenfor fem arbejdsdage.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en telefonpolitik, som betyder, at alle telefonbeskeder skal besvares indenfor højst 2 arbejdsdage. I forhold til skriftlige henvendelser følger forvaltningen, den tilbagemeldingsgaranti, som Borgerrepræsentationen indførte i 2006. Tilbagemeldingsgarantien betyder, at alle skriftlige henvendelser skal besvares indenfor højst 10 arbejdsdage.

Der har været udtrykt politisk ønske om, at sygemeldte borgere får en hurtigere tilbagemelding, når de har sendt en mail til eller lagt en telefonbesked i jobcenteret.

### **Indhold**

Sygedagpengereformen betyder, at borgerne som udgangspunkt skal til samtale minimum hver fjerde uge. Det betyder, at sagsbehandlerne dagligt gennemfører flere samtaler end før reformen og dermed har fået en mere travl arbejdsdag. Derudover har sagsbehandlerne fast telefontid en time hver dag. Tilbagemeldingen på borgerhenvendelser må derfor konkret ske, når der i løbet af arbejdsdagen åbner sig en mulighed herfor.

Selvom sagspresset isoleret set ikke vil stige med en halvering af svartiderne, er der udsving i antallet af henvendelser i forskellige perioder. I nogle perioder kan der være flere henvendelser end i andre. Det betyder, at ekstra ressourcer til sagsbehandling vil være nødvendig for at sikre, at sagsbehandlerne får tilstrækkelig fleksibilitet ind i sin kalender til, at de selv på dage med mange henvendelser vil kunne overholde en halvering af svartiderne.

### *Overordnede målsætninger og effekter*

Tabel 1: Oversigt over aktiviteter og afledt effekt

<b>(Del)Aktivitet</b>	<b>Afledt effekt</b>
<i>Afsat tid til at modtage og besvare henvendelser</i>	<i>Halvering af svartiderne på telefonbeskeder og skriftlige henvendelser</i>

### **Økonomi**

Forvaltningen vurderer, at der er behov for, at der tilføres flere ressourcer til sagsbehandling svarende til en ekstra halv time om dagen, hvis der skal ske en halvering af svartiderne.

### **Eksekveringsparat?**

	<b>JA / NEJ</b>
<b>Udvalgsbehandlet (BIU)</b>	
<b>Kan igangsættes uden yderligere udvalgsbehandling</b>	

<b>Bydel</b>
<b>Alle bydele</b>

En halv times ekstra sagsbehandlingstid for hver af de 49 sagsbehandlere, der i dag arbejder med sygedagpengemodtagere, svarer til 3,3 årsværk eller 1,65 mio. kr. årligt.

Bevillingen ønskes varig for 2019.

Tabel 2. Serviceudgifter til udvidet tidsrum for at modtage og besvare henvendelser

<i>(1.000 kr. – 2016 p/l)</i>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>I alt</b>
½ time ekstra om dagen	1.650	1.650	1.650	1.650	<b>6.600</b>