



Dato: 1-2-2007

Sagsnr.: 2007-3865
Dok.nr.: 2007-28630

Høringssvar fra Socialforvaltningen omkring udformning af analyse af situationen på jobcentrene

Socialforvaltningen er i brev af 23. januar 2007 fra beskæftigelses- og integrationsforvaltningen blevet udbedt høringssvar omkring udformningen af den kommende analyse af jobcentrene. Undersøgelsen skal blandt andet komme med anbefalinger til, hvordan den borgerrettede service kan forbedres på jobcentrene.

Dette høringssvar omhandler bemærkninger ift de elementer af analysen, der omhandler snitfladen til socialforvaltningen. Socialforvaltningen har ikke kommentarer ift. de øvrige elementer af analysen.

Overordnet finder socialforvaltningen det meget positivt, at beskæftigelses- og integrationsforvaltningen undersøger situationen i jobcentrene. Det vurderes, at socialforvaltningens brugere har haft svært ved at håndtere den nye situation, hvor nogle af dem skal møde i begge forvaltninger.

Overordnet ønsker socialforvaltningen en præcisering af om ydelsescentrene i beskæftigelses- og integrationsforvaltningen er omfattet af undersøgelsen eller om undersøgelsen kun omfatter jobcentrene. Det vurderes, at der ift. ydelsescentrene er en væsentlig snitflade til socialforvaltningen i forhold til de løbende borgersager.

Direktionen

**Bernstorffsgade 17, 3.
1592 København V.**

**Telefon
33 17 33 17**

**Direkte telefon
33 17 32 01**

**Telefax
33 17 32 04**

**E-mail
Sven.bjerre@bif.kk.dk**

www.kk.dk

En analyse af snitfladen mellem de to forvaltninger omkring udsatte borgere vil ud fra et helhedsorienteret borgersyn inddrage aspekter omkring sagsbehandlingen i begge forvaltninger. Socialforvaltningen stiller sig derfor gerne til rådighed i forhold til udarbejdelsen af analysen.

Det er dog socialforvaltningens ønske, at der drages omsorg for, at analysen af de udsatte grupper omfatter hele bredden i socialforvaltningens målgrupper: psykisk syge, handicappede, misbrugere og hjemløse. Heraf følger, at analysen skal holde socialforvaltningens målgruppespecifikke organisering for øje.

Overordnet vurderes det, at den del af analysen, som skal tilvejebringe forslag til forbedring af borgerbetjeningen af de udsatte grupper, vil kunne indeholde elementer omkring borgerbetjening i begge forvaltninger. Derfor ønsker socialforvaltningen høringsret ift den videre behandling af analysens resultater såfremt analysen påpeger eller omhandler forbedringspunkter i socialforvaltningens regi.

Venlig hilsen

Sven Bjerre

Fra: Otto P. Jensen

Sendt: 21. februar 2007 16:10

Til: Jan Rix Rasmussen

Cc: Jacob Krarup; Anette Larsen; Lotte Holck; Joel Guttman; Josephine G. Grosso

Emne: Telefonpolitik og Høring vedr. konsulentundersøgelse

Hej Jan,

Jeg lovede på seneste HSU en tilbagemelding fra AC-klubben på konsulentundersøgelsen af jobcentrene, samt af Telefonpolitikken (dit møde med HK på tirsdag).

Vedr. konsulentundersøgelsen af Jobcenter København:

AC bifalder oplæggets fokus på interne og eksterne snitflader, samt mulighederne for at fastholde og udvikle de nuværende medarbejdere fremfor ensidigt at gå efter tiltrækning af nye. Vi ser frem til at blive delagtiggjort i undersøgelsens resultat og håber, at den opsamlede viden kan blive delt og anvendt i hele forvaltningen (jf. Mortens forslag om et Fagligt Forum).

Telefonpolitikken:

- Pkt. 1.1 Det skal gøres fuldstændig klart at der er en skillelinje mellem åbningstid og telefontid. (Samt at den divergerer om fredagen..)
- Pkt. 1.2 Der mangler en klarere beskrivelse af hvad der ligger i begrebet "bedste træffetid". Dvs. hvilke implikationer det har for kvaliteten af telefonbetjeningen i og uden for denne. Det bør indikeres hvilket omfang træffetiden bør have. (Er det de praktiserende lægers 1 time om dagen eller et mere bredt koncept).
- Pkt. 4. Det bør beskrives hvordan en mail til team-brevkassen kan bidrage til bedre borgerbetjening. Umiddelbart giver det blot mulighed for ansvarsfralæggelse eller dobbeltarbejde.
- Dokumentationskravene i telefonpolitikken er meget omfattende. Det bør beskrives hvordan opfølgningen skal bruges; direktion, udvalg, ledelseniveau. Hvilke mål der skal opfyldes før opfølgningen kan lempes, samt endvidere en opfølgningsfrekvensen.

mvh Otto Plantener Jensen

Otto Plantener Jensen

AC-Tillidsrepræsentant

Jobcenter København

Skelbækgade 4, v.227

1717 Kbh V

Tlf. 82 56 37 43

OttoPlantener.Jensen@bif.kk.dk

AC-klubbens hjemmeside på KKnet:

<http://kknet/Sites/b/Beskaeftigelse+og+Integration/Personale/Medarbejdersiden/Klubber+og+foreninger/AC+Klubben+i+BIF/AC+Klubben+i+BIF.htm>

Fra: Søren Burcharth [mailto:sbu@djoef.dk]

Sendt: 26. januar 2007 14:50

Til: Esben Otrup Hansen

Emne: SV: VS fra Kaspar Håkonsson: Høring om udformning af undersøgelse af situationen på Københavns Jobcenter

Kære Esben Otrup Hansen

Jeg har ingen bemærkninger til oplægget om en undersøgelse af Københavns Jobcenter.

Mvh. Søren Burcharth

Høringssvar fra HK

Til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Høring om udforming af undersøgelse af situationen på Københavns Jobcenter

Vi har gennemgået materialet og har ingen kommentarer eller bemærkninger hertil.

Med venlig hilsen
HK København

Eva Arnhild / Bente Sepehri
Formand

Navn
 Ledelsessekretariatet
 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
 Adresse
 Postnr og by

**Dansk
 Socialrådgiverforening
 Region Øst**
 Algade 43, 2.sal
 4000 Roskilde
 Tlf: 333 86 222
 Mail: DS-
 OEST@socialrdg.dk

12. februar 2007

ATT: Chefkonsulent Kasper Håkansson

Vedrørende høringsvar om udformning af undersøgelse af situationen på Københavns Jobcenter

Dansk Socialrådgiverforening, Region Øst har med interesse læst det fremsendte materiale vedrørende en ekstern konsulentundersøgelse af jobcenterområdet.

Vi er meget tilfredse med, at der nu iværksættes en undersøgelse af forholdene i jobcentrene, idet det er vores opfattelse, at der har været, og fortsat er, store problemer med såvel borgerbetjening, overholdelse af lovgivningen, ressourcetildelingen, arbejdsmiljøet og rekruttering og fastholdelse af kvalificerede medarbejdere forskellige steder i Jobcenteret.

På den anden side, er der også afdelinger som har fået arbejdet til at fungere, og hvor man med fordel kan bruge de gode eksempler til at forbedre arbejdet i andre afdelinger og team.

Vi konstaterer at undersøgelsen er opdelt i to elementer vi havde gerne set at den samlede undersøgelse blev foretaget eksternt.

Vedrørende **den eksterne undersøgelse** vil vi anbefale:

at der i analysen af forholdene i jobcentrets afdelinger sættes særligt fokus på den gode borgerbetjening herunder overholdelse af lovgivning, servicegarantier og sammenhæng i indsatsen overfor borgeren, herunder:

- **Arbejdets organisering**
 - Specialiseringen i teamene, hvilke fordele og ulemper har det f.eks. haft at man har indført specialisering således at den enkelte borger oplever adskillige sagsbehandlerskift.
 - Tildeling af ressourcer, hvilke fordele og ulemper er der ved at man prioriterer kontaktførelse og opfølgningssamtaler frem for behandling af ansøgninger om førtidspension, revalidering og fleksjob.
 - Brug af eksterne aktører og vikarer/konsulenter hvilke fordele og ulemper er der ved de forskellige udliciteringsformer økonomisk og i forhold til beslutningskompetence.
- **Medarbejdergruppens sammensætning**
 Her mener vi der bør lægges vægt på:
 - Medarbejdernes kvalifikationer, hvilke faggrupper er der brug for, og til hvilke funktioner.
 - Hvordan sikres rekruttering og fastholdelse af de relevante faggrupper. Jævnfør her nedenstående bemærkninger til forvaltningens redegørelse.
 - Kompetenceudvikling herunder oplæring, af såvel nye som af erfarne medarbejdere.
 - Løn og ansættelsesvilkår.
- **Medarbejder indflydelsen.**
 - Etableringen af samarbejdsudvalgsstruktur, sammensætning og inddragelsen af udvalgene.
- **Arbejdsmiljøet:**
 - sikkerhedssituationen, herunder flugtveje og alarmsystemer.

- det psykiske arbejdsmiljø, stress som følge af ressourcefordelingen, sagsfordeling og arbejdets organiserings.
 - Støj herunder fordele og ulemper ved indførelse af flermåndskontorer og manglende samtalerum m.v.
- **Ledelsesforhold**
- Det bør i analysen ligeledes vurderes, om det er hensigtsmæssigt, at der ikke er én leder for Jobcenter København og om de lokale ledere har den fornødne kompetence.

Vedrørende **forvaltningens redegørelse** vil vi anbefale:

At der sker en analyse af hvilke initiativer der ikke blev taget hånd om i forløbet . Vi vil her f. eks. pege på, at vi allerede i januar 2006 rettede henvendelse til Københavns Kommune angående lønniveauet for bl.a socialrådgivere ansat i kommunen. Vores henvendelse (brev af 16. januar 2006) blev fremsendt i form af et høringssvar på Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningens redegørelse vedr lønniveau i Lokalcentrene. Situationen er efter vores opfattelse forværret efter overgangen til ny struktur.

I vores henvendelse påpegede vi følgende overordnede problemstillinger:

- *Vi ser en tendens til at det er meget vanskeligt at rekruttere socialrådgivere til ledige stillinger og at disse besættes med andre faggrupper (f.eks. magistre og DJØFére m. f.)*
- *at Lokalcentrene ikke er i stand til at tiltrække og fastholde erfarne socialrådgivere på grund af for lav løn*
- *at gennemsnitslønnen for socialrådgivere i Københavns Kommune er blandt de 6 laveste kommuner på Sjælland, hvis man renser for stedtillægssatser - 62 kommuner på Sjælland har siden indførelsen af Ny Løn indset nødvendigheden af at benytte en anden grundløn og/eller give tillæg til grundløn og/eller stige i grundløn/løntrin efter nogle års erfaring*
- *at ovennævnte medvirker til et enormt arbejdspress på grund af stillingsledighed, behov for hyppig oplæring af nye og mindre erfarne medarbejdere*
- *at forvaltningen meget nødig vil indgå aftale om at højne lønnen for socialrådgivere på Lokalcentre af frygt for lønpress fra andre organisationer.*

Dansk Socialrådgiverforening indgår meget gerne i drøftelse og forhandlinger om at sikre et rimeligt lønniveau - dvs. et lønniveau som er konkurrencedygtigt og modsvarer det arbejdspress, der er på Lokalcentrene.

Desværre blev disse drøftelser og forhandlinger aldrig gennemført og som situationen ser ud i dag i kommunens Jobcenter, hvor der kan konstateres stor afgang af personale og manglende muligheder for at tiltrække kvalificerede ansøgere til opståede stillinger, kan lønniveauet bl.a. være en årsag hertil.

Hertil kommer, at også drøftelser omkring resultatlønsaftaler for medarbejdere involveret i ”ny chance til alle” er blevet udskudt, endvidere er der endnu ikke fra forvaltningens side taget initiativ til udmøntning af nye lønmidler, som er til forhandling pr. 1. januar 2007.

Sådanne elementer er det efter vores mening også nødvendigt at inddrage i den kommende redegørelse og analyse af den aktuelle situation i jobcentret.

Endelig vil vi også påpege behovet for, at der snarest følges op på de udarbejdede individuelle kompetenceudviklingsplaner og at der også her evalueres på form og indhold.

Med venlig hilsen

Laila Walther
Regionsformand
Dansk Socialrådgiverforening
Region Øst

/ **Vinnie Eliassen**
FTR for socialrådgiverne i BIF

Dansk Arbejdsgiverforening
Vester Voldgade 113
1790 København V

Telefon 33 38 90 00
Telefax 33 12 29 76
Kontortid 8.30-16.30
E-mail: da@da.dk
Giro 5 40 08 99

Københavns Kommune
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Bernstoffsgade 17, 3.
1592 København V

1. marts 2007
pdh

Høring om udformning af undersøgelse af situationen på Københavns Jobcenter

Medlemmerne af Det Lokale Beskæftigelsesråd (LBR) i Københavns Kommune har modtaget høringsbrev vedrørende udformning af undersøgelse af situationen på Københavns Jobcenter.

I den anledning skal arbejdsgivergruppen i LBR udtale følgende:

Indledningsvis skal arbejdsgivergruppen udtrykke en hvis forundring over ønsket om at gennemføre en undersøgelse på nuværende tidspunkt.

Efter arbejdsgivergruppens opfattelse har det hele tiden været forventeligt, at den meget store administrative (organisatoriske) omlægning, der er gennemført af beskæftigelsesadministrationen i Københavns Kommune i løbet af 2006, ville medføre en midlertidig produktionsnedgang i de berørte forvaltninger/enheder i kommunen.

Det er selvfølgelig ikke acceptabelt, såfremt en midlertidig produktionsnedgang medfører, at der er borgere, der ikke rettidigt modtager de ydelser og/eller den service fra forvaltningen, de har krav på.

Det er imidlertid arbejdsgivergruppens opfattelse, at sådanne midlertidige problemer ikke på nuværende tidspunkt løses via en større ekstern undersøgelse, men derimod via en målrettet indsats fra forvaltningens side i forhold til de enkeltområder, hvor produktionen endnu ikke er tilfredsstillende.

Med hensyn den fremadrettede del af undersøgelsen - herunder bl.a. ”hvordan kvaliteten af de lovpligtige ydelser kan udvikles og hvordan kommunikationen og samarbejdet med borgerne, virksomheder og eksterne samarbejdspartnere kan forbedres” - er det arbejdsgivergruppens opfattelse, at erfarings-/datagrundlaget for en sådan undersøgelse pt. er alt for spinkelt.

Arbejdsgivergruppen vil derfor foreslå følgende:

- At en bagudrettet undersøgelse af det nye beskæftigelsessystems ”opstartsvanskeligheder” erstattes af en handlingsplan for en konkret indsats på de områder, der forsat måtte være ”nødlidende”
- At en undersøgelse vedrørende mulighederne for at forbedre jobcentrenes service overfor den brede vifte af brugere udskydes, indtil der foreligger et brugbart erfarings- og statistikgrundlag – f.eks. primo 2008.

På vegne af arbejdsgivergruppen i LBR i København Kommune.

Med venlig hilsen

Per Hersby
Seniorkonsulent

Høringsvar fra HK-klubben i Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen omkring udformning af undersøgelse af situationen på jobcentrene

HK-klubben i Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen, er blevet udbedt høringssvar omkring udformningen af den kommende undersøgelse af jobcentrene. Undersøgelsen skal blandt andet komme med anbefalinger til, hvorledes arbejdsforhold og organisering af jobcentrene indvirker på mulighederne for at yde en god borgerservice.

HK-klubben i Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen, som repræsenterer ca. 900 af forvaltningens medarbejdere, finder det glædeligt at beskæftigelses- og integrationsforvaltningen tager initiativ til at afdække hvad der måtte være af barrierer for en forsat vellykket etablering af de nye jobcentre m.fl. HK-klubben kan fuldt ud tilslutte sig den allerede skitserede udformning til undersøgelse og vil gerne bidrage med otte bud på yderlig fokusering:

- Er ledergrundlaget tilstrækkeligt organiseret, uddannet og synligt – gives der tilstrækkelig personalepleje - og er mødestrukturer fastlagte med fornøden intensitet og hyppighed?
- Er sagsmængder pr. medarbejder afstemt i forhold til forventet kvalitet? Der ønskes en sammenligning med andre storkommuners normering inden for beskæftigelsesindsatser.
- Hvad er tidsforholdet, målt på minutter i en time, mellem kontrolbestemt sagsbehandling/journalisering og den direkte borgervendte personlige samtale? Er der iværksat tiltag og/eller påtænkes der en forenkling af sagsgange der kan afbureaukratisere? Er forvaltningen i dialog med ministeriet, som bl.a. har afbureaukratisering som målsætning? Kan øget tillid til medarbejderes kompetencer - på bekostning af mindre kontrolmåling - forøge arbejdsglæde og ansvar og dermed forhøje effektiviteten?
- Kan en forøget innovation og fleksibilitet mellem ydelsescentre, jobcentre, og beskæftigelsescentre fremme kreativitet og effektivitet?
- Hvorledes kan det fysiske og psykiske arbejdsmiljø karakteriseres? Er der forhold der er kritisable og hvilke tiltag bør da iværksættes øjeblikkeligt og hvilke på sigt? Der ønskes specifikt en delanalyse af behovet for ordentlige og tilstrækkelige kontorfaciliteter, herunder muligheden for at kunne afholde de svære borgervendte samtaler i dertil egnede lokaliteter.

- Hvorledes kan medarbejderes sikkerhedssituationen beskrives, er flugtveje og alarmsystemer implementeret? Hvorledes forebygges situationer der kan udløse risiko?
- Hvilke virkemidler kan der anvendes for at fastholde og tiltrække kvalificeret arbejdskraft?
- Hvilke tiltag skal der gøres for at dække behovet for kompetenceudvikling og hvorledes implementeres kompetenceudviklingsplaner?