
Håndtering af unødigt bureaukrati i beskæftigelsesindsatsen

August 2017

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kom-
mune

Indhold

Indledning.....	3
1 Håndtering af forslag til business cases.....	1
2 Håndtering af uhensigtsmæssigheder, som har klart potentiale for forenkling.....	18
3 Håndtering af uhensigtsmæssigheder, som har muligt potentiale for forenkling.....	27
4 Uhensigtsmæssigheder, som anbefales håndteret ved formidling.....	43
5 Identificerede uhensigtsmæssigheder, som håndteres af allerede igangsatte initiativer.....	47
6 Uhensigtsmæssigheder, som ikke anbefales at arbejde videre med.....	51
7 Uhensigtsmæssigheder håndteret løbende "Lavthængende frugter".....	53
8 Aktørinddragelse.....	54

Indledning

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (BIU) pålagde på møde d. 2. maj 2016 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) at udarbejde en liste over alle de regler og krav, som BIF er pålagt af staten eller Københavns kommune i arbejde med ledige borgere. Som en del af forslaget skulle BIF vurdere hvilke krav, der ikke skønnes hensigtsmæssige i forvaltningens arbejde med at få ledige i job og uddannelse, og som derfor ønskes ændret eller fjernet.

Forvaltningen har i udmøntningen af dette samarbejdet med relevante erhvervsorganisationer, fagforeninger og a-kasser samt gennemført en grundig proces med medarbejdere og ledere i forvaltningens centre. Resultater for denne kortlægning er samlet i vedhæftede rapport ”Kortlægning af uhensigtsmæssigheder i beskæftigelsesindsatsen”, som blev forelagt direktionen og borgmesteren d. 13 marts 2017.

Herefter påbegyndte forvaltningen håndteringsfasen. Alle de identificerede uhensigtsmæssigheder blev fordelt blandt centralforvaltningens fagkontorer, som fik til opgave at håndtere uhensigtsmæssighederne. Resultater fra forvaltningens fagkontorer er samlet i denne rapport, som danner baggrund for en indstilling til BIU vedrørende afrapporteringen på bestillingen, som forventes at forelægges udvalget i december 2017.

Strukturen i denne rapport, er for overskuelighedens skyld, bygget op på samme måde som kortlægningsrapporten. Her er reguleringsgraden dog erstattet med håndteringsresultatet. Rækkefølgen på de oplistede uhensigtsmæssigheder er ligeledes identisk med rækkefølgen i kortlægningsrapporten.

1 Håndtering af forslag til business cases

Forslag til Business Case: **Administrative arbejdsgange ved håndtering af blanketter**

Håndteringsansvarlig: 1.kontor

Kort problemstilling:

Flere centre peger på, at arbejdet med blanketter er administrativt tungt, da mange blanketter kræver en manuel underskrift, hvilket betyder at den elektronisk udfyldte blanket, skal udskrives for at underskrives manuelt, hvorefter den skal scannes ind og ligges ind på borgerens sag. På såvel jobcentre som beskæftigelsescentre er der således et stort potentiale i at kortlægge de administrative arbejdsgange i forbindelse med brugen af blanketter.

Se rapporten "Kortlægning af uhensigtsmæssigheder" side 24 for uddybning.

Håndtering:

Forvaltningen har i efteråret 2017 implementeret det nye STAR system, VITAS, til blankethåndtering for blanketter vedr. støttet beskæftigelse. Senest 1.1.2018 vil forvaltningen implementere jobAG, et tilsvarende system for ordinære jobordre.

Det er med implementering af VITAS og jobAG ikke længere muligt at lave manuelle blanketter, hvorfor disse uhensigtsmæssigheder er håndteret. Arbejdsgangene for, og systemunderstøttelsen af, udarbejdelse af elektroniske blanketter blevet optimeret.

Evt. tidsplan:

-

Forslag til Business Case: **Tilbudsstyring ved forvaltningens beskæftigelsescentre**

Håndteringsansvarlig: 4.kontor

Kort problemstilling:

Stort set alle deltagere i fokusgrupperne har peget på vigtigheden af systemintegration. Jo bedre systemerne taler sammen, desto mere tid kan der spares i sagsbehandlingen. På beskæftigelsescentrene er der et stort potentiale i at kortlægge behovet for IT og administration/styring af tilbud/aktivering/undervisning. Beskæftigelsescentrene benytter Kursist Administrations Systemet (KAS) til at administrere borgernes tilknytning til tilbud som led i deres aktivering, samt til at dokumentere deres fremmøde.

Se rapporten "Kortlægning af uhensigtsmæssigheder" side 24 for uddybning.

Håndtering:

Administration, styring og IT-understøttelse af tilbud ved forvaltningens beskæftigelsescentre er indrettet med en række hensyn for øje. Først og fremmest hensynet til borgerens rettigheder og pligter iht. "Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats", hensyn til forvaltningens budgettering, mulighed for korrekt kontering af forbrug på forskellige rammer og målgrupper, kommunens tilsynsforpligtelse samt muligheder og begrænsninger i eksisterende IT-systemer, m.m..

Det er forvaltningens vurdering, at det nuværende setup er det bedste mulige på baggrund af disse hensyn, og at det ikke vil være hensigtsmæssigt at ændre grundlæggende i setup eller IT-understøttelse på dette område.

Kursistadministrationssystemet (KAS), der nævnes som centralt element i uhensigtsmæssigheden, er udviklet af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, for at opfylde beskæftigelsescentrenes behov for registrering, styring og administration af borgere henvist til tilbud. Forvaltningen har af flere omgange har fået udviklet nye funktioner eller forbedring af eksisterende funktioner i samarbejde med beskæftigelsescentrene, senest med "KAS fase 4", som blev releaset 14. juni 2017.

Tre af de konkrete problemstillinger er løst ved nye funktioner i KAS fase 4. Det gælder:

- 1) overblik over hele borgerens forløb
- 2) mulighed for opgørelse af antal leverede konfrontationstimer
- 3) markering af gentagende periodiske forhold

Problemstillingen "integration imellem KAS og Fremmedescannere", er under håndtering. Der er iværksat pilotprojekt om integrationen på dele af et beskæftigelsescenter for at undersøge, om dette skal udrulles til de øvrige beskæftigelsescentre.

Problemstillingen der vedrører understøttelse af bemandingsplan og skemalægning på CBSI afventer fremtidig håndtering, da dette forudsætter yderligere udvikling af KAS.

To af de konkrete udfordringer kan der ikke ændres på. Det gælder:

- 1) dobbeltregistrering af fravær
- 2) dobbeltregistrering af ophør

For fravær sker sagsbehandlingen i KMD sag på baggrund af registreringer i KAS, da de to systemer tjener hvert sit formål. Borgers ophør skal registreres i Fasis, og det har ikke været muligt at overføre ophør automatisk til KAS.

Evt. tidsplan:

De udfordringer der ikke allerede er løst er medtaget på listen over ønsker til fremtidig udvikling af KAS.
Det forventes, at der næste gang vil blive udviklet nye funktioner medio/ultimo 2018.

Forslag til Business Case: **Gentænke brugen af leverandørrapporter**

Håndteringsansvarlig: 1. kontor og 2. kontor

Kort problemstilling:

Når et borgerforløb afsluttes hos en af forvaltningens leverandører (herunder også beskæftigelsescentre), eller når jobcentret efterspørger det, skal leverandøren udarbejde en leverandørrapport for borgeren. Den skal læses af borgerens sagsbehandler i jobcentret, og bruges af centralforvaltning.

gen som kontrol ift. at sikre, at leverandøren overholder kontrakten. Der er intet lovkrav om leverandørrapporter. Den er indført for at sikre systematisk opfølgning på borgerens forløb hos leverandøren.

Der er identificeret forskellige uhensigtsmæssigheder i forbindelse med udarbejdelsen af leverandørrapporterne. Bl.a:

- Gennemgang af leverandørrapporterne bliver nedprioriteret ved travlhed i jobcentrene, hvilket er uhensigtsmæssigt da leverandørrapporten er det primære kommunikationsværktøj mellem leverandører og jobcenteret.
- Jobcentrene oplever, at rapportererne har svingende kvalitet – og kan være præget af standard besvarelser.
- Hvor ofte leverandørrapporterne skal skrives, afhænger af længden på tilbuddet. Nogle tilbud er meget korte (2uger) - derfor er det for nogle målgrupper særligt tidskrævende, at lave leverandørrapporter.
- Meget information i leverandørrapporterne fra beskæftigelsescentrene, står også i journalnotatet på borgerens sag (beskæftigelsescentrene skal, som jobcentrene, lave journalnotater på borgerens sag i fagsystemet). Leverandørrapporterne kan derfor opleves som både dobbeltlæsning og dobbeltregistrering. Hvis leverandørrapporten ikke skrives rettidigt, fremgår sagen som rød i Udbudsportalen. Det opleves ikke altid at give mening at skulle skrive en leverandørrapport på borgeren så ofte, så for at ”tilfredsstille systemet” og for ikke at komme bagud, sendes en kopi af journalnotatet i stedet.
- Det kan virke formålsløst, at indkalde en borger til en samtale vedr. leverandørrapporten, hvis der ikke står noget af betydning.
- Overskrifter i leverandørrapporten kan med fordel forbedres. Dårlige overskrifter gør det svært at få overblik i rapportererne og søge i dem.
- Hvis leverandørrapporterne beholdes, kan spørgsmål og besvarelser med fordel gøres skarpere. Tilsvarende kan overskrifter forbedres. Dårlige overskrifter gør det svært at få overblik i rapportererne, og søge i dem. Fanger leverandørrapporten borgers udvikling/progression? Hvordan måles fravær/effekt osv. bedst?

Håndtering:

Forvaltningen arbejder bredt set på at få samlet så meget af sagsbehandlingen i forvaltningens fagsystem Fasit. Dette vil gøre både sagsbehandling og udsøgning på borgeroplysninger, mere hensigtsmæssig og mere effektiv.

Direktionen har d. 15. august 2017 godkendt at interne leverandørrapporter fremover skal udarbejdes i forvaltningens fagsystem, i stedet for via Udviklingsmål. Det vil sige at jobkonsulenterne i Jobcentrene fremover skal tilgå leverandørrapporterne i fagsystemet, hvori de i forvejen arbejder. De vil derfor spare en masse klik frem og tilbage. Beslutningen imødekommer et klart ønske fra forvaltningens medarbejdere i centrene.

Forvaltningen er i øjeblikket ved at se på muligheden for at de eksterne leverandører også kan udarbejde deres leverandørrapporter uden om Udviklingsmål, og automatisk lægges på borgers sag i Fasit. Da eksterne leverandører, pga. datahensyn, ikke har adgang til forvaltningens fagsystem, er mulighederne uens.

Ift. det indholdsmæssige i leverandørrapporterne skal jobcentrene i samarbejde med beskæftigelsescentrene udarbejde nye makroer/skabeloner der skal bruges i udarbejdelsen af leverandørrapporterne (kun de interne leverandører indtil videre). Markoen/skabelonen skal bl.a. sikre en nogenlunde ensartet kvalitet. Der skal fortsat, som udgangspunkt gives mindst en (afsluttende) skriftlig tilbagemelding på hvert BC-tilbud.

Det kan i udarbejdelsen af de nye makroer/skabeloner, med fordel drøftes om der skal ændres i principper for indhold af interne leverandørrapporter, herunder hvad der kan skrives/ikke må skrives i journalnotatet (fx pga. BC ikke har myndighedsopgaven) og ikke mindst principper for, hvis der i nogle sager *ikke* er behov for at få en tilbagemelding fra BC. Fx vil JC fx for nogle del-målgrupper kunne foreslå kun at få tilbagemelding, hvis der er konkrete udfordringer ("søger stadig ikke bredt nok", er stadig fastlåst i sine jobområder" etc.).

Løsningen gælder også ved intern indsats i JC.

Evt. tidsplan:

Implementering af direktionsbeslutningen vedr. interne leverandørrapporter igangsættes i ultimo august 2017.

Forvaltningen forventer at lægge en beslutningsindstilling vedr. udarbejdelse af de eksterne leverandørrapporter, op til direktionen i efteråret 2017.

Klynge: Adviser i fagsystemet

Håndteringsansvarlig: 4. kontor

Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>En avis er en besked vedrørende borgeren, som popper op på konsulentens skærm, og som automatisk bliver hæftet op på borgers sag i fagsystemet. Nogle er standard orienterings adviser mens andre kræver handlen fra jobkonsulenten.</p> <p>Der er mange avis'er, som ikke har behov for at blive akut behandlet, og hvor det derfor opleves som uhensigtsmæssigt, at blive forstyrret i skærbilledet. Det anbefales at undersøge om der kan laves en særlig type avis, som kan benyttes hvis behov når handling er akut påkrævet. Dermed øges sikkerheden for, at der handles til tiden. Fx findes der en standard avis om fremtidig lukkedag for forløb. Hvis den bliver overses i mængden af avis'er, bliver borgerens forløb ikke lukket, og ydelsen fortsætter selvom borgeren ikke er berettiget til det.</p>	<p>Der er arbejdet med at forenkle brugen af adviser i forlængelse af implementeringen af Fasit. I løbet af 2017 er samtlige opgaver og adviser i Fasit gennemgået i samarbejde med centrene. Gennemgangen resulterede i at 16 forskellige typer opgaver/adviser er blevet deaktiveret. Derudover vil en forbedret brug af mulighederne i Fasit for at tilpasse visning af adviser, kunne bidrage til, at kun de relevante adviser og opgaver vises.</p> <p>Det er forvaltningens vurdering, at det ikke er hensigtsmæssigt at have forskellige typer af prioriterede adviser.</p>	<p>-</p>

Klynge: Arbejdsgangsportalen

Håndteringsansvarlig: 1. kontor (arbejdsgangsgruppen)

Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>Arbejdsgangsportalen er en digital platform for arbejdsgange der administreres af centralforvaltningen.</p> <p>Arbejdsgangsportalen kan styrkes i forhold til hurtigst mulig opdateringer i forhold til forskellige ønsker for at sikre det som et fast opslagsredskab.</p> <p>Det kan opleves, som om portalen ikke er tilstrækkelig opdateret i forhold til de mange forskellige ønsker. Her ønskes driften i højere grad tænkt ind i opdateringer/videreudviklinger. Hvis arbejdsgangsportalen ikke opfylder de lokale ønsker, opstår der lokale arbejdsgange, hvilket kan betyde uenighed mellem centrene om, hvordan opgaver håndteres.</p> <p>Den IT-tekniske opbygning af arbejdsgangsportalen opleves som ulogisk og ikke brugervenlig.</p> <p>Der peges specifikt på arbejdsgange om ”visitation” og ”ordinær uddannelse”, som områder, der gerne må kigges nærmere på.</p>	<p>På direktionens møde d. 17. maj 2017 besluttede direktionen, at arbejdsgangsbeskrivelserne fortsat skal spille en vigtig rolle i BIF, og de godkendte, at der arbejdes videre på at få anskaffet en ny arbejdsgangsportal.</p> <p>Arbejdsgruppen og 4. kontor har over længere tid arbejdet på, at gennemføre skift af den IT-platform, der understøtter Arbejdsgangsportalen. En af årsagerne til dette er netop portalens manglende brugervenlighed, herunder den utilfredsstillende søgefunktion. Indtil vi får en ny arbejdsgangsportal, arbejder vi løbende på at forbedre funktionerne på den nuværende platform.</p> <p>1. kontor har d. 22. juni rettet henvendelse til hhv. CAB og AMC vedr. indhentning af nærmere oplysninger om, hvad det er ifm. med nævnte arbejdsgange, der skal kigges nærmere. 1. kontor afventer pt. svar fra centrene.</p>	-

Klynge: Brugen af KBHiJob.dk og Udviklingsmål Håndteringsansvarlig: 1. kontor og 2. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>KBHijob.dk er en digital portal for ledige borgere i København. Udviklingsmål er et system, som bruges til at registrere borgers udvikling.</p> <p>Ved korrekt brug, kan Udviklingsmål være et godt redskab, dog mangler der fælles retningslinjer for, hvordan der arbejdes med KBHiJob og Udviklingsmål.</p> <p>Mange centre nedprioriterer registreringen i Udviklingsmål,</p>	<p>Direktionen har d. 15. august 2017 godkendt at interne leverandørrapporter fremover skal udarbejdes i forvaltningens fagsystem, i stedet for via Udviklingsmål.</p> <p>Forvaltningen er i øjeblikket ved at se på muligheden for at de eksterne leverandører også kan udarbejde deres leverandørrapporter uden om Udviklingsmål. Da eksterne leverandører, pga. datahensyn, ikke har adgang til</p>	<p>Forvaltningen forventer at lægge en beslutningsindstilling op til direktion i efteråret 2017.</p>

<p>da det er tidskrævende, og da der efterhånden er andre skemaer/redskaber som har samme fokus på borgers udvikling. Alle centre udtrykker, at det er svært at forstå formålet med registrering – netop da der er en opfattelse af, at dataudtræk ikke bliver benyttet. Det bliver derfor oplevet som registrering for registreringens skyld, hvilket resulterer i mangelfuld registrering.</p> <p>Formatet for registrering i Udviklingsmål er afkrydsning, som ikke menes at fange borgers diversitet.</p> <p>Da brugen af Udviklingsmål for nogle målgrupper er gjort frivillig, mens den for andre målgrupper er stærkt præget af nedprioritering ved travlhed i sagsbehandlingen, vurderes det, at der er behov for en overordnet vurdering af, om forvaltningen fortsat skal pålægge centrene at registrere i systemet.</p>	<p>forvaltningens fagsystem, er mulighederne uens.</p> <p>I samme proces vil forvaltningen komme med et bud på forvaltningens fremtidige brug af Udviklingsmål og KBHijob.dk. Det undersøges i øjeblikket hvilke konsekvenser det vil have, at afvikle både Udviklingsmål og KBHijob.dk for alle målgrupper i forvaltningen.</p>	
--	--	--

Klynge: Den virksomhedsrettede indsats – herunder også den digitale understøttelse af indsatsen Håndteringsansvarlig: 1. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>Den virksomhedsrettede indsats er en indsats, som berører alle enheder i forvaltningen, og derfor er det vigtigt med god videndeling.</p> <p>Arbejdsgange på tværs af centrene kan med fordel ensrettes, særligt i forhold til registreringer.</p> <p>Alle medarbejdere med virksomhedskontakt skal registrere oplysninger om virksomhedskontakten i forvaltningens virksomhedsadministrationssystem (VIAS). Data viser, at der bliver registreret utilstrækkeligt i VIAS, hvilket udfordrer det opsøgende arbejde.</p> <p>Der kan opstå uenighed på tværs af enhederne til hvornår, hvor og hvor meget der skal journaliseres vedrørende virksomhedsrettede indsats.</p>	<p>Det er med implementering af VITAS og jobAG (1.1.2018) ikke længere muligt at lave manuelle blanketter, hvorfor disse uhensigtsmæssigheder er håndteret. Arbejdsgangene for, og systemunderstøttelsen af, udarbejdelse af elektroniske blanketter blevet optimeret.</p> <p>Direktionen har i juni 2017 besluttet at indkøbe virksomhedsmodul til forvaltningens fagsystem, Fasit. Modulet er i øjeblikket ved at blive programmeret, så det imødekommer forvaltningens behov, og implementering forventes påbegyndt december 2017.</p> <p>Beslutningen reviderer hele forvaltningens digitale understøttelse på det virksomhedsrettede område. Med det</p>	<p>Primo 2018</p>

somhedsplaceringer. For at kunne følge borgers forløb, understreges vigtigheden af, at alle trin i forløbet noteres. Det opleves som uprofessionelt hvis borgerens forløb ikke kan følges i detaljerne. Dermed kan alle vejlede borgeren professionelt uanset hvilken funktion man udfylder.

Med en forventelig delvis udfasning af Smart Blanket til fordel for VITAS, er det uklart, hvor Jobbasen fremover skal tilgås. Arbejdsgruppen for implementeringen af VITAS ser i øjeblikket på denne problemstilling. Jobbasen kan opleves som uoverskuelig og ikke altid ajourført i forhold til job, der er blevet besatte. Der udtrykkes ønske om, at Jobbasen integreres med fagsystemet, så det blev muligt at slå relevante jobs op igennem borgers CV (som det er muligt på Jobnet). Et automatch mellem Jobbasen og fagsystemet vil spare meget tid i sagsbehandlingen. Forvaltningen ser i øjeblikket på om dette er muligt.

Da hverken beskæftigelsescentrene eller Københavns Erhvervshus som udgangspunkt varetager myndighedsopgaver, skal jobcenteret godkende bevillingen på placeringen. Det giver forsinkelser og behov for ekstra arbejdsgange.

Ønsket om at virksomhederne kun oplever at have én indgang/kontaktperson i BIF udfordres af, at forskellige centre med forskellige målgrupper gerne vil lave virksomhedsopfølgende arbejde, samtidig med at Erhvervshuset også gør det.

Der er forskellige matchprocesser alt efter om en jobordre starter i Erhvervshuset eller i et jobcenter.

Der efterspørges muligheder for at bruge støttet beskæftigelse i udlandet. For Københavns Kommune vil det i særlig grad handle om Sydsverige.

nye modul, vil al virksomhedsregistrering foregå i fagsystemet, som alle jobkonsulenter i forvejen arbejder i.

Jobbasen integreres i fagsystemet, via en fast søgeliste.

Der er med den nye virksomhedsstrategi besluttet nye arbejdsgange på det virksomhedsrettede område, som imødekommer de identificerede uhensigtsmæssigheder. Fx skal Københavns Erhvervshus fremover ikke foretage bevillinger af forløb, da alle match (mellem borger og jobordre) fremover foretages af jobcentrene.

Klynge: Myndighedsorganiseringen Håndteringsansvarlig: 1. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>Beskæftigelsescentre har på en række områder ikke myndighedsopgaver, hvilket betyder flere snitflader og processer mellem jobcentre og beskæftigelsescentre og dermed øget behov for beskrevne arbejdsgange.</p> <p>Derfor kan beskæftigelsescentrene som udgangspunkt ikke træffe afgørelser, men når borgeren er i tilbud, er det ofte her at spørgsmålene stilles. Det kan betyde dobbeltarbejde, da borgeren henvises til jobcentret samtidig med at beskæftigelsescentret gerne vil vejlede borgeren.</p>	<p>I efteråret 2018 flytter fem job- og beskæftigelsescentre sammen i to bygninger på Ottiliavej i Valby: JKU, JKA, CKB, CBSI/JCI og AMC. Med denne fysiske samlokalisering, forventes der også at ske større eller mindre organisatoriske ændringer. U hensigtsmæssigheden inddrages her.</p>	<p>2017/2018</p>

Klynge: Obligatorisk brug af Jobnet for flere målgrupper Håndteringsansvarlig: 1. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>Jobparate kontanthjælpsmodtagere, dagpengemodtagere og åbenlyst uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere er, som de eneste målgrupper, pålagt at bruge Jobnet. Når der laves en ny Min Plan til de tre målgrupper, publiceres denne på Jobnet, hvor borgeren efterfølgende kvitterer for modtagelse. De resterende målgrupper skal også kvittere for modtagelse af ny Min Plan, men da de ikke er pålagt brug af Jobnet, skal planen sendes til borgeren via digital post (af hensyn til persondatalovgivning) – selvom den automatisk også opdateres på Jobnet. Alle borgere, uanset målgruppe, har en Jobnet profil hvor de kan tilgå deres Min Plan, og mange benytter Jobnet selvom de ikke har pålagt brug. Der er mange ekstra arbejdsgange forbundet med at skulle sende Min Plan via digital post. Derudover er det uhensigtsmæssigt for borgeren, at få informationer fra flere forskellige portaler. Hvis det</p>	<p>Forvaltningen må ikke pålægge aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og uddannelsesmodtagere at bruge jobnet.dk. STAR har i en del år arbejdet på, at obligatorisk brug af jobnet.dk også skal gælde aktivitetsparate (enkelte kan fritages). Forvaltningen har den 19. juni 2017 bedt STAR om status på ændringen.</p>	<p>-</p>

<p>glemmes, at sende planen digitalt til borgeren, er planen, og eventuelle afgivne tilbud, ikke gyldige. Det betyder genindkaldelse til samtale af borgeren, for igen at afgive tilbuddet.</p> <p>Mange borgere, som ikke er pålagt at benytte Jobnet vurderes af konsulenterne at være i stand til at benytte Jobnet.</p> <p>Når Min Plan publiceres på Jobnet, som den gør for alle målgrupper, bliver borgeren bedt om at bekræfte Min Plan. Det er i realiteten kun de målgrupper, som har pålagt brug af Jobnet, som skal bekræfte modtagelse. Det skaber forvirring hos borgerne.</p> <p>Der er nogle klare lovgivningsmæssige aspekter, som udfordrer brugen af Jobnet, for målgrupper som ikke er pålagt brug. Det er også en problemstilling som 6-by kataloget berører (se side 53 i kataloget).</p>		
---	--	--

Klynge: Organiseringen af Rehabiliteringsteams Håndteringsansvarlig: 2. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>1. Rehabiliteringsteamet udgøres af to teams med forskellige mødedeltagere. Et team som behandler jobafklaringsforløb (JAF) og et team, som behandler de øvrige sager. Hvis borgeren ansøger om ressourceforløb, men det på mødet beslutes, at borgeren skal have et JAF, så skal borgeren have udarbejdet en ny forberedende plan, som så skal for det andet rehabiliteringsteam. Det betyder ventetid og øget ressourceanvendelse.</p> <p>2. Der skal laves både en indstilling og en afgørelse i forbindelse med en rehabiliteringssag. Ofte er indstillingen meget lig med afgørelsen (især ved fleksjobsager). Der er i disse sager meget copy/paste tidskrævende arbejde.</p>	<p>Ad1) Der er fremlægges i august/september en indstilling til direktionen med muligheder for løsning på denne udfordring</p> <p>Ad2) Det er lovgivningsmæssigt fastlagt, at der skal udarbejdes en afgørelse af kommunen, da rehabiliteringsteamets indstilling kun er en anbefaling om at iværksætte et ressourceforløb, en førtidspension eller fleksjob. Det er således en opgave, der skal udføres. Forvaltningen forsøgt at imødekomme uhensigtsmæssigheden i det dobbeltarbejde, der kan være ved denne opgave, ved at det er samme medarbejder der udarbejder indstilling og afgørelse.</p>	<p>Ad1) august/september</p> <p>Ad3) Forvaltningen har fokus på denne problematik, og er i gang med at finde en løsning.</p> <p>Ad4) Løbende</p> <p>Ad5) 2017</p> <p>Ad6) Afprøves august 2017</p>

<p>3. Rehabiliteringsplanen indeholder to dele: en forberedende del og en indsatsdel. Der er tre forberedende planer (københavnmodeller) en til revalidering, en til jobafklaringsforløb og en til førtidspension, fleksjob og ressourceforløb. Københavnermodellerne opleves af medarbejderne, som mere detaljerede og komplekse at udfylde, end den statslige udgave. Centralforvaltningen arbejder i øjeblikket på at få dem forbedret. Udover de forskellige versioner af planen, er skabelonerne til planerne løbende blevet ændret. Det er vigtigt, at der helt entydigt kun findes opdaterede skabeloner da rehabiliteringsteamet kan afvise borgerens sag, hvis den forkerede udgave er udfyldt. Spørgsmålene i planen kan med fordel opdateres, præciseres og gøres skarpere.</p> <p>4. Der er mange forskellige aktører indblandet i en rehabiliteringssag, hvilket gør, at udarbejdelsen af den forberedende plan er meget tidskrævende. Særligt fordi videndelingen er udfordret, især på tværs af forvaltninger.</p> <p>5. Der er udtrykt et behov for, at det kvalitetstjekkes, om der er en fælles faglighed, som er personuafhængig.</p> <p>6. Den forberedende sagsbehandler forstår ikke altid årsagen til, at en sag bliver udsat. Der kunne med fordel bruges nogle ressourcer på at få dette formidlet bedre.</p> <p>7. Manglende tydelig grænse mellem hvornår der afgøres til hhv. jobafklaringsforløb og ressource-forløb. Forvaltningen har arbejdet med denne problemstilling, og det anbefales, at dette formidles tydeligt.</p>	<p>Ad 3) Forvaltningen har indstillet til direktør Michael Baunsgaard, at alle centrene fremover skal anvende Fasis skabelon til den forberedende plan (JKA og AMC anvender Mediconnect, mens JKI og JKU bruger Fasit). Derudover er der blevet implementeret en hotkey til at forbedre arbejdet med skabelonen, ligesom muligheden for automatisk personmarkering taler for at anvende Fasit. Forbedringerne af den forberedende plan er altså allerede i gang (indstillingen afventer godkendelse). Spørgsmålsformuleringerne og detaljeringsgraden i planen er endnu ikke blevet evalueret, hvorfor det med fordel kunne afklares, hvor presserende behovet for ændringerne er. Ifølge arbejdsgangen skal den forberedende plan altid trækkes fra Fasit, hvor den er fuldt opdateret. Der bliver løbende gjort opmærksom på dette, og de netop udviklede hot keys til udfyldelse af forberedende planer kan kun anvendes, når der generes en forberedende plan fra Fasit.</p> <p>Ad 4) Der arbejdes løbende på at øge videndelingen mellem forvaltningerne, bl.a. med BIF's adgang til Socialforvaltningens IT-system, CSC, og undervisning i brugen heraf.</p> <p>Ad 5) Der er stort fokus på at sikre fælles faglighed blandt mødelederne i rehabiliteringsteams. Dette gøres ved videndeling og sparring blandt mødelederne på fastlagte månedsvise personalemøder. Derudover er der iværksat kompetenceudviklingsaktiviteter for alle rehabiliteringsteammedlemmer med støtte fra en pulje i STAR. Kompetenceudviklingen gennemføres i 2017.</p> <p>Ad 6) Der er i juni 2017 drøftet hvordan man kan sy-</p>	<p>Ad7) Fremadrettet</p>
---	---	--------------------------

	<p>stematisere tilbagemeldingen til sagsbehandlerne om årsagerne til, at sager bliver udsat. Det vil blive afprøvet fra august 2017.</p> <p>Ad 7) Som led i arbejdet med at drøfte grænsen mellem hvornår borger er i målgruppen til jobafklaringsforløb og ressourceforløb, er der nedsat en arbejdsgruppe med medarbejdere fra centralforvaltningen og centrene. Arbejdsgruppen er opmærksom på formidlingen af deres arbejde.</p>	
--	--	--

Klynge: Pakkeforløb for sygedagpengemodtagere Håndteringsansvarlig: 2. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>Pakkeforløbene for sygedagpengemodtagere blev indført i 2015 med henblik på at sagsbehandlerne får en større systematik i tilrettelæggelsen af indsatsen overfor sygemeldte, samt et samlet overblik over relevante indsatser hos både private leverandører, CAB, SUF og SOF.</p> <p>Pakkeforløbene spiller ikke sammen med tilbuddene hos leverandørerne, og der bruges mange ressourcer på at registrere borgerne i målgrupper. BIU skal den 3. april 2017 godkende justeringer for sygedagpengeaftalen for 2017, og her forslås det, at pakkeforløbene kun anvendes når det er relevant. Det er primært overfor ledige sygemeldte på AMC, at pakkeforløbene kan give en god ramme til at strukturere forløbene indenfor.</p>	<p>Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede d. 3. april 2017 at pakkeforløbene kun skal anvendes når og hvis relevant.</p>	<p>Er håndteret til BIU-møde 3. april 2017</p>

Klynge: Registreringspraksis Håndteringsansvarlig: 1. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>I tråd med "Orden i sagerne", bør forvaltningen se på den</p>	<p>"Orden i sagerne"-gruppen, der består af repræsentanter</p>	<p>Nogle er færdig-</p>

<p>generelle registreringspraksis. Én oplysning bør kun stå ét sted i en sag, og det bør være det mest hensigtsmæssige sted.</p> <p>Fx kan der være tekniske og faglige udfordringer i, at det er besluttet, at et samtykke skal stå i borgerens Min Plan.</p> <p>Der bør altid foretages en vurdering af, hvilke administrative og bureaukratiske konsekvenser en beslutning har. Det vil tydeliggøre belastningen af et givent område som følge af en given beslutning.</p>	<p>fra alle centre, er blevet bedt om at melde dobbeltregistreringer ind.</p> <p>Generelt er billedet, at der langt fra er så store problemer med dobbeltregistrering i dag som tidligere. Forne- den er centrenes indmeldinger samt løsninger:</p> <p><i>Registrering af information om hjælpemidler skal stå både i journal og på blanket på sagen:</i> Efter aftale med jurist er arbejdsgangen ændret, så det ikke længere skal stå i journal, men kun på blanket.</p> <p><i>Dobbeltregistrering ved ydelsesskift - når en borger skifter ydelse, skal sagen lukkes ned og en ny åbnes. Her kommer "opgaver" ikke automatisk med over i den nye sag:</i> 4. kontor arbejder på en hotkey til at afhjælpe dette.</p> <p><i>Dobbeltregistrering for JKI borgere:</i> Da aktivitetsparate ikke er påkrævet at bruge Jobnet.dk, skal jobcentret skrive sanktionerbare aftaler både i aftalefeltet i Fasit og i Min Plan på jobnet. STAR har i en del år arbejdet på, at det skal blive et krav til aktivitetsparate, at de skal bruge jobnet.dk (enkelte kan fritages). Forvaltningen kan ikke pålægge aktivitetsparate at bruge jobnet.dk. Forvaltningen har den 19. juni 2017 bedt STAR om status på ændringen.</p> <p><i>Hvad angår dokumentation om samtykke:</i> Det er ikke korrekt, at samtykke skal lægges i Min Plan, det er frivilligt. Dette er meddelt beskæftigelsescentret hvorfra bemærkningen kommer.</p>	<p>implementeret, andre er i løbende proces.</p>
---	---	--

Klynge: Retningslinjer for ansættelse med løntilskud i Københavns Kommune		
Håndteringsansvarlig: 1. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>BIU besluttede d. 15. august 2016 og 28. november 2016 at retningslinjerne skal ændres. Nuværende og nye retningslinjer skal godkendes af BIU i foråret 17. Retningslinjerne får indflydelse på, hvem der kan godkende ansættelserne, hvilket kommer til at påvirke de forvaltninger i Københavns Kommune, der ansætter medarbejdere med løntilskud.</p>	<p>Nye retningslinjer er godkendt af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget d. 3. april 2017, af Økonomiudvalget d. 9. maj 2017 og af BR d. 18.maj 2017:</p> <p>Det betyder at godkendelse af ansættelse med løntilskud i Københavns Kommune nu skal ske ved:</p> <p><i>Den lokale tillidsrepræsentant skal godkende oprettelsen af alle løntilskudspladser og inddrages i alle løntilskudsansættelser. Hvis der ikke er en lokal tillidsrepræsentant, inddrages en fællestillidsrepræsentant for området eller en repræsentant for den relevante fagforening.</i></p>	-

Klynge: Sagsbehandlingsfrister		
Håndteringsansvarlig: 2. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>Der er fastsat sagsbehandlingsfrister for at sikre, at borgerne får deres sag afgjort hurtigst muligt. Opgaven med at følge op på om sagsbehandlingsfristerne er overholdt, er meget tidskrævende.</p>	<p>Borgerrådgiveren rettede henvendelse til forvaltningen i 2014 om bekymring for meget lange svartider i hjemviste og ændrede afgørelser. BIU vedtog efterfølgende sagsbehandlingsfrister for at sikre, at de borgere, der havde ventet længst hurtigst muligt kan få deres sag afsluttet. Da forvaltningen har haft vanskeligt ved at overholde sagsbehandlingsfristerne, har BIU udbedt sig yderligere tiltag, der kan sikre at sagsbehandlingsfristerne bliver overholdt. Den aktuelle status er, at der i de seneste 4 måneder gennemsnitligt har været mindre end 10 sager om måneden i hele kommunen. Derudover har centralforvaltningen været i løbende dialog med de 3 relevante jobcentre for at vurdere, hvilke tilpasninger af</p>	-

	<p>arbejdsgangen, der hensigtsmæssig i de enkelte jobcentre. Der er således allerede sket justeringer af arbejdsgangen, siden evalueringen er udarbejdet. Det er centralforvaltningens vurdering, at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt at forenkle arbejdsgangen ift. at følge op på sagsbehandlingsfristerne yderligere.</p>	
--	---	--

Klynge: Snitflader i forvaltningen Håndteringsansvarlig: 1. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>Kommunikationen på tværs af enhederne skal forbedres, fx gennem øget samarbejdet mellem fagkoordinatorerne. Der udtrykkes et behov for en hotline mellem jobcentre og beskæftigelsescentre, hvor igennem der kan skabes hurtigere afklaring på borgerhenvendelser.</p> <p>Der udtrykkes et behov for en tydeligere arbejdsgang mellem jobcentre og beskæftigelsescentre, i forhold til opfølgning på borgers praktikforløb og forlængelser af praktikopfølgning.</p>	<p>Forvaltningen arbejder løbende på at skabe bedre rammer for videndeling og samarbejde. Størrelsen på kommunen og organiseringen af 7 job- og beskæftigelsescentre kan ikke undgå at skabe udfordringer for videndeling på tværs. I forbindelse med den nye virksomhedsstrategi "Flere ledige ud i virksomhederne" er der et stort fokus på at skabe nye og konstruktive samarbejdsfora på tværs af alle centre, særligt også ift. virksomhedsplaceringer.</p> <p>Ift. arbejdsgangen for opfølgning, har forvaltningen foretaget yderligere analyse.</p> <p>CKB og CBSI ikke behov for en tydeligere arbejdsgang, da opgaven med opfølgning og aftale om forlængelse af praktikken hos dem ligger hos det center (JC/BC), som har myndigheden for den enkelte borger. CAB har derimod udfordringer med arbejdsgangen, da CAB har mange grader af myndighed. Derfor har CAB indgået forskellige bilaterale aftaler med jobcentrene ift. forlængelse af praktikker, hvilke giver praktiske udfordringer. De største udfordringer er ift. forlængelse af praktik for 2.5 Sygedagpengemodtagere og 2.14 Jobafklaringsforløbsmodtagere. Der er både 2.5 og 2.14'ere på</p>	<p>Når CAB har kortlagt deres forskellige arbejdsgange ved forlængelse af praktikker, vil forvaltningen håndtere sagen hurtigst muligt.</p>

	<p>AMC, JKU og JKA, og de tre jobcentre har forskellige måder at angive praktikforlængelser i Min Plan, som CAB skal følge. Det giver mange forskellige arbejdsgange, når CAB skal forlænge praktik.</p> <p>For at kunne ensrette arbejdsgangen, vil CAB vil kortlægge de forskellige arbejdsgange ved forlængelse af praktikker, så forvaltningen kan vurdere, hvad der kan gøres.</p>	
--	---	--

Klynge: Sociale klausuler Håndteringsansvarlig: 1. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>BR har besluttet, at sociale klausuler skal anvendes så bredt som muligt i forvaltningen. Brugen af sociale klausuler er forskelligt fra udbud til udbud, afhængigt af summen af udbuddet. En model kan fx være, at der efter køb af 1. mio. kr. om året skal tilknyttes 1 ledig borger pr. påbegyndt mio. kr. køb i enten virksomhedspraktik, løntilskud eller fleksjob efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats. Der opleves vanskeligheder ift. at vurdere på hvilke områder de sociale klausuler med fordel kan anvendes, da der eksempelvis ikke kan tilknyttes krav om praktikpladser (uddannelsesaftaler) til unge, fordi kravet om praktikpladser stilles i relation til udbudte opgaver med uddannelsespotentiale for målgrupper af lærlinge inden for uddannelser, hvori der indgår obligatorisk praktik som del af uddannelsesforløbet. Dertil er aftalesystemet, hvori de sociale klausuler skal registreres, tungt og besværligt at arbejde i.</p>	<p>BR har pålagt forvaltningen at benytte sociale klausuler så bredt som muligt.</p> <p>Systemet er administreret af Økonomiforvaltningen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har gjort ØKF opmærksom på systemets uhensigtsmæssigheder.</p>	<p>-</p>

Klynge: Sygemeldinger /sygefravær og håndtering af sygefravær		
Håndteringsansvarlig: 1.kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>Arbejdsgange for sygemeldinger bør ensartes og kvalitetssikres.</p> <p>Opfølgning på borgers sygefravær fra tilbud kan være en udfordring for jobcentret, da jobcentret ikke følger borgeren i tilbuddet.</p> <p>Arbejdsdelingen mellem kontaktcentret og jobcentret/beskæftigelsescentret kan med fordel gennemgås for at skabe mere klare snitfalder og arbejdsgange, her også ift. at sikre at konsulenterne systematisk følger op på lange og/gentagne sygemeldingsforløb.</p> <p>Der efterspørges klare udmeldinger om regler for delvis raskmeldinger.</p>	<p>P.t. er de eksisterende arbejdsgange for sygemeldinger hos CBSI kortlagt i samarbejde med CBSI. Der udarbejdes figurer over arbejdsgangene for hver underafdeling på CBSI. Skitserne for figurerne vil blive brugt til også at illustrere de eksisterende arbejdsgange for sygemeldinger på CKB og CAB.</p> <p>Sagen er håndteret, når forvaltningen også har besøgt CKB og CAB og kortlagt deres arbejdsgange ved sygefravær.</p> <p>Hvis beskæftigelsescentrenes arbejdsgange er forskellige, skal der evt. udarbejdes et forslag til ensartning af arbejdsgangene.</p>	<p>Videre håndtering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endelig udarbejdning af figurer over arbejdsgange på CBSI • Kortlægning af arbejdsgange på CKB og CAB • Evt. udarbejdelse af forslag til ensretning af arbejdsgangene for sygemeldinger

Klynge: Tilbudsvifte		
Håndteringsansvarlig: 1.kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>Fordelingen af interne og eksterne leverandører har stor betydning for arbejdet, da Københavns Kommune grundet sin store volumen ofte skal i udbud ved brug af eksterne leverandører. Det er omkostningstungt, da det i gennemsnit tager 6 mdr. at lave et udbud.</p> <p>Når der indgås en rammeaftale med en ekstern leverandør, kan indholdet ikke ændres, hvilket gør brugen af eksterne leverandører ufleksibelt.</p>	<p>Forvaltningen er i øjeblikket ved at kortlægge forvaltningens tilbudsvifte. Herefter vil det blive undersøgt, om der er anledning til at revidere tilbudslisten så den bliver mindre kompleks og nemmere at navigere i.</p>	<p>Efteråret 2017</p>

Klynge: Vejledning i samtalen Håndteringsansvarlig: 2. kontor		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
<p>1. Forvaltningen fører tilsyn med om borgere bliver oplyst om ret til ferie m.m. i hver samtale. Sagsbehandlere i centrene, giver udtryk for, at det kan virke malplaceret, at vejlede om ferie til en selvmordstruet borger, eller til en borger som ikke har givet udtryk for at ville holde ferie. Der bruges langt tid på, at vejlede borgeren i 'hvis nu'. Der udtrykkes ønske om, at mere kan klares digitalt eller at der fx udarbejdes en informationsfolder som borger kvitterer for at have modtaget og læst.</p> <p>2. Der gives udtryk for at vejledning og administration af ferieregler er vanskelige. Kan det håndteres i specialiserede enheder?</p> <p>3. Tonen og formuleringerne i brevskabelonerne til borgerne kan med fordel forbedres. Formuleringerne i brevene kan skræmme borgeren unødigt og ødelægge samarbejdet mod beskæftigelse/ raskmelding. Jobcentre og beskæftigelsescentre bruger en del tid på at berolige borgere efter modtagelse af breve. Formuleringer som er svære at forstå, skaber mere arbejde for jobkonsulenten, og flere opkald til Ydelsesservice.</p> <p>4. Det er opfattelsen, at brevskabeloner ikke altid er opdaterede. Det medfører usikkerhed om kvaliteten. Fx matcher parts-høringsbrevene ikke organiseringen af Jobcenter København, og der henvises i nogle breve til jobplanen, velvidende at, det nu hedder Min Plan.</p>	<p>Ferievejledningen er opdateret i maj 2017 samt auto hotkey. Det kan undersøges om det er tilstrækkeligt endvidere kan det undersøges hvilke krav der er til vejledning om ferie ved jobsamtaler.</p> <p>Brevskabeloner der anvendes ifm. 225 timers reglen, er det standard breve som udsendes af YDS/KMD system som ikke kan ændres medmindre der angives ændringsønsker. Ændringerne bliver gældende i alle kommuner, da systemet er landsdækkende.</p> <p>Konkrete ændringer i andre brevskabeloner kan meldes ind til centralforvaltningen.</p>	-

Klynge: Videndeling i forvaltningen Håndteringsansvarlig: SLK		
Kort problemstilling	Håndtering	Evt. tidsplan
Der efterspørges nye kanaler for faglig og juridisk vejledning og rådgivning, fx en juridisk hotline, øget brug af Q&A, korte	Centralforvaltningens jurister arbejder for at besvare centerhenvendelser i den juridiske postkasse så hurtigt	Den interne kampagne bliver igangsat i løbet af

<p>kurser, nyhedsbreve osv.</p> <p>Bedre oversigter over videnspersoner i de forskellige enheder, som kan kontaktes efter behov.</p>	<p>som muligt. Centralforvaltningen vurderer ikke at det vil være effektivt at oprette en ny kommunikationsplatform.</p> <p>Mange medarbejdere udfylder ikke telefonbogen 'Find din kollega' med alle deres kompetencer og opgaver. Derfor vil forvaltningen lave en lille intern kampagne for at få flere til at udfylde den, så medarbejderne bliver mere søgbare.</p>	<p>september 2017.</p>
--	--	------------------------

2 Håndtering af uhensigtsmæssigheder, som har klart potentiale for forenkling

Overordnet emne 1: Rehabiliteringsteam, ressourceforløb, jobafklaringsforløb m.v.					
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndteringsansvarlig	Håndtering	Tidsplan
Snitflade mellem BIF og SOF.	BIF-SOF portalen kører ikke optimalt.	Kommunikationsfladen mellem SOF og BIF har ikke fungerer optimalt, hvilket udfordrer samarbejdet. Vedligeholdelse af portalen, og samarbejdet, skal enten prioriteres mere, ellers skal der bruges nogle ressourcer på at finde alternativer til portalen, hvis denne ikke længere opfylder behovet.	2. kontor	Løsning drøftes i Dritslederforum i på rehabiliteringsområdet i august måned.	August 2017.
Snitflade mellem BIF og SOF.	Registreringer.	Det kan være svært at finde rundt i hvad og hvor, der skal registreres i systemerne, når borger er både hos SOF og BIF. Det kunne spare meget tid hvis man kunne se kontaktoplysninger på borgers sagsbehandlere i andre forvaltninger. Det skal man manuelt finde ud af nu.	2. kontor	Borgers sagsbehandler fremgår af CSC Social, SOFs fagsystem, som jobkonsulenterne har adgang til. Der skal øget kendskab til fagsystemet, hvorfor forvaltningen udarbejder en kort vejledning til brug (til e-learning/Net).	Vejledning forventes færdig i oktober.
Snitflade mellem JKU og JKA.	Overlevering af revalidend fra JKU til JKA (ved det fyldte 30 år).	Her gives der udtryk for, at der er behov for bedre og mere formaliserede arbejds-gange.	2. kontor	Det er besluttet at JKU beholder revalidenderne til revalidering er slut.	Er implementeret og er indarbejdet i arbejds-gangsportalen pr. 01-08-2017.
CSC Social (SOF's fagsystem).	Mangel på under-visning i systemet.	BIF skal indhente oplysninger om borgerne (til de forberedende planer) i SOF's fagsystem. Jobkonsulenterne oplever det som svært at finde rundt i systemet, og efterspørger undervisning i	2. kontor	Der skal øget kendskab til fagsystemet, hvorfor forvaltningen udarbejder en kort vejledning til brug (til e-learning/Net).	BIF/SOF enheden kontakter SOF IT i august Vejledning forventes

		systemet.			tes færdig i oktober.
Refusion af materialeudgifter for revaliderer.	Procestung arbejds-gang.	Borgerne skal fremsende/aflevere original-faktura for køb af materiale, hvis udgiften skal refunderes. Det medfører besvær for borgeren og for jobcentret, som efterfølgende scanner fakturaen ind og bortskaffer originalen. Borgerne køber ofte materialer på nettet, hvilket resulterer i en elektronisk faktura, der alligevel skal printes - og som i teorien kan printes mange gange.	2. kontor	Input er ikke modtaget fra håndteringsansvarlig.	-

Overordnet emne 2+3: Sygedagpengeområdet, lægeattester, fleksjobområdet m.v.					
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndterings-ansvarlig	Håndtering	Evt. tidsplan
Samtalekoncept for sygedag-pengemodtage-re.	Samtalekonceptet er for snævert.	Samtalekonceptet er for statisk og forholder sig ikke til borgerens dynamiske forløb. Det virker paradoksalt at antage, at borger som udgangspunkt har mindst fem samtaler i jobcenteret, hvilket er det indtryk, man får, når man ser sygdomsforløbet på forsiden af samtalekonceptet. Hvilket kan være demotiverende for borgeren.	2. kontor	Er håndteret. Samtalekonceptet anvendes når/hvis relevant.	-
Sygedagpenge forlængelse.	Arbejdsgang for sygedagpengeforlængelser.	Der opleves et behov for en fælles fag-lighed på tværs af centre.	2. kontor	I efteråret 2017 vil centralforvaltningen gå i dia-log med JKA og AMC for at gennemgå de eksisterende arbejdsgange for forlængelse af syge-dagpenge og herigennem opnå en fælles faglighed for håndtering af sygedagpengeforlængelser.	Det er forventnin-gen at ændringer i arbejdsgange, vil blive indarbejdet i arbejdsgangsporta-len inden udgangen af 2017.
Lægeerklærin-ger.	Ved forlængelse af revalideringsforløb.	I forbindelse med forlængelse af revali-deringsforløb, skal der indhentes en ny lægeerklæring. Det bliver hurtigt dyrt, og irrelevant, hvis der blot er tale om, at borgeren ikke har bestået en eksamen og skal tage den igen. Det er et lovkrav, og også noget som 6-by kataloget har fokus	2. kontor	Problemstillingen blev drøftet på seneste revalide-ringsnetværksmøde i maj 17. Det blev besluttet at kontakte STAR med henblik på opblødning af praksis for indhentelse af LÆ 265.	Der tages kontakt til STAR i efterår 2017.

		på.			
Samtaler med sygedagpenge-modtagere.	Brugen af videoløsninger i samtalen.	På nogle centre i forvaltningen, vælges det at bruge videoløsninger i afholdelsen af samtaler (over sikker forbindelse). Det er i tilfælde hvor der er flere myndighedsansvarlige tilstede, fx rehabiliteringsmøder. Borgeren møder op til mødet i teamet, mens den forberedende sagsbehandler er med til mødet på en videoforbindelse. Det minimerer transporttid, ventetid og spildtid for den forberedende sagsbehandler, hvis samtalen ender med at blive aflyst/udsat. Dog kan der i nogle tilfælde være et særligt behov for at den forberedende sagsbehandler er fysisk tilstede. Brugen af videoløsninger i samtaler kan være supplerende i tilfælde hvor det giver mening.	2. kontor	Centralforvaltningen har samtidigt afdækket muligheden for brug af digitale løsninger (Video). De formelle krav til fysisk fremmøde betyder, at en video-løsning kun er relevant i et begrænset antal samtaler. Centralforvaltningen støtter brugen af video i samtaler hvor det er muligt og hensigtsmæssigt.	-

Overordnet emne 4: Unge og uddannelse.					
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndterings-ansvarlig	Håndtering	Evt. tidsplan
Jobsamtaler med borger i praktik.	Telefoniske job-samtaler mellem jobcentret og borger.	Når den uddannelsesparate unge er i praktik, og kaldes til jobsamtale på jobcentret, vil det være fordelagtigt i stedet at afholde samtalen telefonisk. Det kan være udfordrende for borgeren at få fri fra praktik, og det giver et bedre og mere fleksibelt signal til arbejdsgiver. Brugen af telefoniske samtaler anbefales udfol-det.	1. kontor	Juridisk vurdering: Det er muligt, at afholde samtaler telefonisk, digitalt eller på anden måde, når personen deltager i virksomhedspraktik. Personer, der er omfattet af § 2, nr.: 1, 2, 3, 4, 11, 12, 13, 14, er ifølge LAB direkte undtaget fra kravet om personligt fremmøde ved jobsamtaler, hvis de deltager i tilbud efter kapitel 10-12, her- under virksomhedspraktik, jf. LAB § 16 a, stk. 5, § 17, stk. 2., § 18, stk. 5, jf. LAB § 16, stk. 1.	Orienteringsmail sendes til centrene inden den 1.september 2017.
Samtaleskema-er for aktivi-tetsparate ud-dannelses-hjælpsmodtage-re.	Uhen-sigtsmæssig-hed for beskæftigel-sescentre.	Hver 8. uge skal beskæftigelsescentret udfylde et samtaleskema med den unge aktivitetsparate uddannelseshjælpsmod-tager. Hvis borgeren udebliver fra job-samtale i jobcentret, kan jobcentret pba. af borgerens underskrevne samtaleske-	1. kontor	Juridisk vurdering: Det er hovedreglen, at borgeren møder personligt op til møder med jobcenteret. Undtagelsen hertil er, hvis borgeren deltager i et tilbud efter kapitel 10-12. Her vil samtalen kunne ske telefonisk, digitalt eller "på anden måde".	Der pågår et arbejde med, at kigge på samtaleskemaerne, hvor også 2. kontor inddrages.

		<p>ma, registrere jobsamtalen som afholdt rettidigt og udstede ny "Min Plan". Jobcentret tager afsæt i samtalskemaet, og ser det som et stærk faglig værktøj for konsulent. Ulempen er, at skemaet kan være svært at udfylde for borgeren, og beskæftigelsescentret derfor bruger meget tid på at hjælpe borgeren med at udfylde skemaet. Skemaet skal udfyldes af alle aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere hver 8. uge.</p>		<p>Samtalskemaet er et internt værktøj. Skemaet er en samtale "på anden måde" og skal i udfyldes af borgeren selv, eventuelt med hjælp fra beskæftigelsescenteret.</p> <p>Hvis skemaet er for vanskeligt at udfylde for borgeren, må skemaet gennemgås med henblik på, at gøre skemaet lettere tilgængeligt for borgerne, så behovet for hjælp fra beskæftigelsescenteret mindskes.</p>	<p>Der vil blive afholdt møder mellem jurister på 1. kontor og 2. kontor, hvor der kigges på indhold og udformning af samtalskemaer. Arbejdet forventes afsluttet medio september.</p>
--	--	--	--	---	--

Overordnet emne 5: Kontaktforløb, jobformidling, beskæftigelsesindsats m.v.					
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndterings-ansvarlig	Håndtering	Evt. tidsplan
Forberedelses-skemaer til sam-talen.	Generel brug af forberedelsesske-maer.	Der findes to forholdsvist ens forberedelsesskemaer, som borger og jobkon-sulent skal forholde sig til. Ét på KBHijob og ét på Jobnet. Det skaber stor forvirring.	1. kontor	Afventer beslutning om forvaltningens fremtidige brug af Udviklingsmål og KBHijob.dk.	Efterår 2017
Rådighedsvurde-ring.	Godkendelse af ophør.	<p>Hvis leverandøren vurderer, at et tilbud ikke er det korrekte til en borger, skrives det i leverandørrapporten, at det anbefales, at borgeren ophører i tilbudet. Det samme fortæller leverandøren til borgeren, som så udebliver, og bliver sanktioneret da jobcentret endnu ikke har godkendt ophøret. Der kan godt gå langt tid før det bliver godkendt ophør. Men på det tidspunkt har Ydelsesservice allerede parthørt borgeren. Er leverandøren for hurtigt til at melde ud til borgeren, eller er jobcentret for langsomme til at godkende ophør?</p> <p>Jobcentret ophører kun tilbud ved en personlig samtale i jobcentret, hvor jobkonsulenten har orienteret sig i leverandørrapporten. Der er et behov</p>	1. kontor	<p>1. og 2. kontors tværgående kontrakt- og leverandørstyrer gruppe samt EKT har med direktionsindstilling behandlet d. 9.juni 2017 og de deraf afsendte direktørbreve (sendt primo juli) håndteret situationen angående præcisering af arbejds-gange for leverandørerne. Jobcentrene har også modtaget brevet med henblik på intern compliance.</p> <p>Det er i brevet understreget korrekte henvendelseskanaler, herunder anmodning om ændring/ophør af forløb og at det <i>ikke</i> må foregå via leverandørrapporter, men skal foregå til JC- kontorpostkasse. Ligeså er det understreget, hvad leverandøren må fortælle til borgeren dvs. at borger fortsat er forpligtet på at møde i tilbud (jf. jobplan) indtil jobcentret indkalder borger/ og reviderer jobplan og at al fravær fortsat meldes til jobcentret / ydelsesservice.</p>	Håndteret via brev primo juli til alle leverandører og jobcentre.

		for at strømline arbejdsgange i hhv. jobcentret og Ydelsesservice vedr. denne uhensigtsmæssighed.		<p>Jobcentret skal behandle sager i postkassen hurtigst muligt, men ændring af jobplan fx ophør af tilbud kræver personlig samtale med borger (typisk vedrører denne udfordring udsatte aktivitetsparate borgere), hvorfor det ikke altid er lige let at komme i kontakt med borger. Det er understreget, at leverandør kan blive bedt om at hjælpe til med at få kontakt til borger. Alt imens tiden går, kører tilbuddet på jobplanen videre. Det betyder, at der hver gang borgeren fortsat udebliver fra tilbud, sendes adviser via Udbudsportalen til YDS. Derfor kan det sagtens tænkes at YDS når at indlede deres (månedlige) partshøring for fravær, selvom der ligger en anmodning om stop for forløb/ reduktion af timetal.</p> <p>Håndtering af udfordringen vil derfor kræve et meget tættere koordineringssamarbejde mellem YDS og JC (evt. leverandører) inden udsendelse af parthøringsbreve, hvilket sandsynligvis vil være mere ressourcekrævende. Det er således også en af de uhensigtsmæssige konsekvenserne ved at have jobcenterstruktur, som er opdelt i et jobcenter/ydelsesservice, med den arbejdsdeling som er i dag.</p> <p>Et ledelsesmæssigt fokus i jobcentret på <i>hurtig</i> behandling af (alle) leverandørhenvendelser i postkassen vil kunne understøtte redueringen af udfordringen. Der kan fx besluttes interne vejledende sagsbehandlingstider på fx maksimalt 3 hverdage, dog med forbehold for at man faktisk kan få kontakt med borgeren.</p>	
Uddannelsesliste.	Behov for en uddannelsesliste som tilbudslisten.	En uddannelsesliste ville være en stor hjælp når der skal bookes uddannelsesforløb. Det vil skabe et bedre overblik, og lette registreringsprocessen.	1. kontor	<p>Der er i forvejen udarbejdet en tilbudsliste (liste over alle forvaltningens beskæftigelsestilbud). Da der er kommet et nyt felt på tilbuddene i Fasit, gør det at tilbudslisten kan udfases.</p> <p>Det skal undersøges om der kan laves en lignende løsning for uddannelser, så vi fortsætter arbejdet for at holde så mange oplysninger i forvaltningens</p>	Forvaltningen forventer at undersøge dette i efteråret 2017.

				fagsystem.	
Krav i samtalen.	Pålæg: Borger skal søge 3-5 jobs i de jobrettede spor.	Risiko for at dynamikken og det individuelle får for lidt plads. Uklart hvorfor det lige er 3-5 jobs som der skal søges.	1. kontor	Kravet om at borger skal søge 3-5 jobs er efter beslutning fra BR taget ud af det reviderede samtalekoncept.	-
Indhente viden til serviceguide.	Indhentning af nye informationer.	Kan være meget ressourcetungt at opdatere informationsark til borgeren. Der skal søges mange forskellige steder for at finde klar (og forståelig) viden om forvaltningen og lovgivningen.	1. kontor	Tages til efterretning af centralforvaltningen. Det bemærkes at forvaltningen arbejder på at få en ny arbejdsgangportal, som antages at imødekomme uhensigtsmæssigheden.	-

Overordnet emne 7: Digitalisering og IT					
Underordnet emne:	Identificeret u hensigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndteringsansvarlig	Håndtering	Evt. tidsplan
KK.dk.	Døde links på KK.dk.	Når borgere og virksomheder ikke kan finde oplysninger, ringer de i stedet til centret, og det tager tid. Der er mange døde links, og siden opleves ikke som opdateret.	SLK	Der foretages jævnligt oprydning på kk.dk. En gang i kvartalet gennemgår fagansvarlige BIF's sider. Derudover får forvaltningen hver måned tilsendt rapport med døde links, som rettes.	-
Borgers navigation i systemer.	Det er en udfordring for borger at navigere i KK-systemer.	Det opleves som udfordrende for borger at navigere i KK-systemer. Herunder kan det være svært at forstå de forskellige centre og forskellige arbejdsgange/kulturer. Mange borgere er ikke kun tilknyttet ét center.	SLK	Forvaltningen har udarbejdet et beslutningstræ på kk.dk, hvor borgerne kan se, hvilket center de tilhører. Der er for nylig kommet en feedback-funktion på alle sider på kk.dk, her kan borgerne skrive, hvis de er utilfredse eller ikke forstår indholdet på siden. Der tages på baggrund af feedbacken, fat i centrene for at høre om deres centerbeskrivelser er retvisende. Forvaltningen har indtil videre ikke fået borgerfeedback om centerbeskrivelserne. Forvaltningen forventer, at samlokaliseringen til Ottiliavej i 2018 vil imødekomme uhensigtsmæssigheden.	-
Fremmødescanner.	Generel brug af fremmødescanner.	Nogle centre, oplever ofte nedbrud af systemet. Efterspørgsel på popup på skærmen, når der fremmøder ny borger i indgangen. Som det er nu skal man selv klik-	4. kontor	I forhold til nedbrud af fremmødescannerne har forvaltningen i samarbejde med leverandøren og Koncern IT iværksat forskellige tekniske tiltag for at forbedre stabiliteten.	Der vil blive arbejdet løbende på forbedring af stabiliteten.

		ke ind i nyt program, for at se om der er fremmødte. Forvaltningen ser et potentiale her. Man skal dog være opmærksom på, at popuppen ikke skal have datafølsomme oplysninger, da jobkonsulenten ofte sidder i samtale med andre borgere - som ikke skal se følsomme oplysninger på andre borgere. Der findes et fremmøde modul i det nye fagsystem, Fasit, som man godt kunne undersøge nærmere.		Derudover er forvaltningen i gang med at opsætte et monitoringsværktøj, som kan overvåge stabiliteten af fagsystemer, netværks- og internetforbindelsen for at kunne identificere årsagerne til problemerne med hastighed og stabilitet på IT-systemer. I forhold til forespørgslen om en pop-up, når borgere møder op, har forvaltningen indhentet tilbud på udvikling af en funktion, hvor den eller de ansvarlige for en samtale vil modtage en mail, når en borger møder op til en samtale.	Udvikling af mailfunktionen afventer, at der indgås rammeaftale med en leverandør, der muliggør udvikling af denne funktion - forventeligt i andet eller tredje kvartal 2018.
KKintra (Forvaltningens intranet).	Tilgængelig information er ikke fyldestgørende.	Der efterspørges et fagligt tungere indhold på intranettet. Gerne formidling af reformer/lovgivning. Der må også gerne komme interne oplysninger, fx hvis der i en periode ikke er mange på den juridiske postkasse. Så det er nemmere at vide lidt mere om hvad der sker.	SLK	En omfattende undersøgelse om den interne kommunikation i BIF fra efteråret 2016 viser, at medarbejderne ønsker et intranet som ikke er fagligt tung. Mere relevante artikler. Kommunikation vurderer at der ikke er belæg for ændringer.	-
NEMSMS.	Generel brug.	Der er mange centre som ikke bruger NEMSMS. Det opleves dog som en stor hjælp, at man kan sende sms'er til borgeren. Hvorfor bruges det ikke? SMS løsninger kunne potentielt løse kommunikations udfordringer med borgere og virksomheder der har fravalgt digitale løsninger. I praksis sender man SMS'en gennem IT-portalen hvor man skal tage screendump for at journalisere SMS'en på borgers sag. Det ville være meget nemmere dette skete automatisk.	4. kontor	Der er i forvaltningen gennemført pilotprojekt med NemSMS. Pilotprojektet viste, at systemet er velegnet til systematisk og ensartet sagsbehandling, men mindre velegnet til opgaver med behov for individuel tilrettet kommunikation. Systemet er derfor taget i brug i Ydelsesservice, men ikke i andre centre. Forvaltningen arbejder fortsat med udvikling af forvaltningens kanalstrategi, herunder mulighederne for kommunikation via SMS. Gevinsterne ved udvikling af automatisk journalisering af SMS'er sendt via NemSMS vurderes ikke på nuværende tidspunkt at stå mål med gevinsterne.	-
Systemadgange.	Medarbejderadgang til systemer.	Det opfattes som vigtigt, at medarbejdere ikke har adgang til mere end nødvendigt. Evt. kunne der være en centerprofil - som klart angiver hvilke systemer medarbejderen skal have	4. kontor	Er løst ved allerede igangsatte tiltag. I Københavns Kommunes brugerautorisationssystem findes et antal standardprofiler for medarbejdere med forskellige funktioner. Profilerne	-

		adgang til.		indeholder de autorisationer, der giver adgang til de nødvendige systemer. Profilerne vedligeholdes i samarbejde med centrene. Udover disse profiler er det muligt at tildele medarbejdere yderligere autorisationer efter behov.	
Telefonliste/udsøgning af medarbejdere på intranettet.	Søgefunktion.	Det kan være svært at finde frem til og komme i kontakt med den rigtige afdeling/medarbejder i forvaltningen. Kunne telefonlisten på KKintra bruges som en platform for videndeling? Kunne der fx skrives mere om medarbejdernes kompetencer, så det er nemmere for kollegaer på tværs af forvaltningen at finde relevante indgange. Telefonlisten er søgbar, men potentialet i den udnyttes ikke.	SLK	Mange medarbejdere udfylder ikke telefonbogen 'Find din kollega' med alle deres kompetencer og opgaver. Derfor vil forvaltningen i september 2017 igangsætte en intern kampagne for at få flere til at udfylde den, så medarbejderne bliver mere søgbare.	September 2017.

Overordnet emne 8: Tværgående og generelle emner					
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndterings-ansvarlig	Håndtering	Evt. tidsplan
Overskrifter i journalen.	Utilstrækkelige overskrifter i journalen.	Overskrifterne tager hensyn til, at der senere skal kunne udsøges i overskriften. I KMD sag var det bøvlet at lave overskrifter. Er det bedre i Fasit? Meget vigtig problemstilling, som kan spare meget tid.	1. kontor	Fasit er forbedret sådan, at der nu kun er 14 skabeloner/notatyper (mod 95 før), og prebetegnelsen, der hører til skabelonen/notatypen, vælges automatisk. ”Orden i sagerne”-gruppen har også udarbejdet en guide til at skrive titler i Fasit. Guiden er lagt på ”Orden i sagerne”-siden på intranettet. Tilsammen sikrer dette, at man bedre kan søge i journalen. Centrene har bekræftet, at de enten har implementeret eller snarest vil implementere guiden hos konsulenterne ved brug af en power point, som centralforvaltningen har udarbejdet til dem.	Færdig implementeret ultimo september 2017.
Ansøgning om hjælpemidler	Behov for formaliseret arbejdsgang	Fra en borger bevilges fx hjælpemidler til et praktikforløb, til borgeren modtager hjælpemidlet (borde, stole, arbejds-	2. kontor	Centralforvaltningen har sendt forslag til to nye blanketter til ansøgning og bevilling af hjælpemidler til KL i september 16. Der er endnu ikke	Formentlig start 2018.

		tøj, særlig skærm etc.) kan der gå langt tid. Det kan endda opleves, at borgeren ikke når at få sit hjælpemiddel før praktikken er slut. Det kan resultere i at praktikken bliver ufyldstgørende for borger. Borger kan få en dårlig oplevelse med praktikken, hvilke kan påvirke borgers vej til arbejdsmarkedet.		kommet svar. Hensigten er, at når blanketterne er klar fra KL udarbejdes arbejds gang i 2. kontor.	
Snitflade mellem centralforvaltningen og beskæftigelsescentre.	Bestillinger til beskæftigelsescentre fra centralforvaltningen.	Centralforvaltningen kan bestille særlige data (fx progression på FVU i excelark, månedligt) som er tidskrævende at lave, og det kan være uklart for beskæftigelsecentret, hvordan (og om) det bliver benyttet.	1. kontor	Tages til efterretning af centralforvaltningen.	-
Snitflade mellem jobcentret og Ydelsesservice.	Behov for formalisering af samarbejde.	Jobcentret er meget påvirket af hvordan arbejds gangene er i Ydelsesservice. Derfor er der et stort behov for at vedligeholde og øge samarbejdet. Det kunne fx være en hotline i Ydelsesservice for kollegaer i den øvrige forvaltning, så der hurtigt kan skabes afklaring.	2. kontor	Centralforvaltningen har allerede stort fokus på snitfladen imellem jobcentre og YDS, og arbejder løbende på at løfte kommunikationen imellem disse.	Efterår 17

Overordnet emne 8a: Den virksomhedsrettede indsats					
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndterings-ansvarlig	Håndtering	Tidsplan
Begrebsafklaring.	Systematiserede definitioner.	Der er behov for en systematisering i begreber i den virksomhedsrettede indsats. Begreberne skaber forvirring på tværs af forvaltningen. (Fx jobordrer, leads, match og placeringer).	1. kontor	I forbindelse med implementering af 'Flere ledige ud i virksomhederne' er der udarbejdet en ordfor-klaring ift. jobordrer, leads mv. Begrebsafklaringen bliver en del af implemente-ringens af ny organisering ift. strategien.	-
CRM.	Generel brug af programmet.	Det er en udfordring for samarbejdet, at Erhvervs huset og jobcentre arbejder i forskellige IT-systemer. Der er mange oplysninger som skal dobbeltregistreres i hhv. CRM, fagsystemet Fasit, VIAS og Smart Blanket.	1. kontor	Direktionen har i juni 2017 besluttet at indkøbe et virksomhedsmodul til fagsystemet. Dette modul skal erstatte CRM, så alle centre fremover kom-munikerer via Fasit.	Primo 2018
Virksomhedspla-	Manglende ar-	Der mangler en arbejds gang for, når en	2. kontor	Centralforvaltningen er i gang med at udarbejde	Efterår 2017.

ceringer for sygedagpengemodtagere.	bejdsgang for sygedagpengemodtagere i virksomhedspraktik, som er tilbudt fortsættelse i løntilskud.	sygemeldt borger i virksomhedspraktik bliver tilbudt løntilskud. Overgangen fra praktik til løntilskud for sygedagpengemodtagere er meget procestung, og der er derfor opstået en ad hoc ordning, hvor der ringes til en personbestemt sagsbehandler, hvorefter sagsbehandlingstiden afkortes væsentligt og borgeren derfor hurtigt bliver raskmeldt for at komme i løntilskud. Det kunne være relevant med en formel arbejdsgang for denne proces, så disse borgere hurtigere kunne raskmeldes.		arbejdsgangen, og få den indarbejdet i arbejdsgangsportalen.	
-------------------------------------	---	--	--	--	--

3 Håndtering af uhensigtsmæssigheder, som har muligt potentiale for forenkling

Overordnet emne 1: Rehabiliteringsteam, ressourceforløb, jobafklaringsforløb m.v.					
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndteringsansvarlig	Håndtering	Evt. tidsplan
Bevilling af revalidering.	Dobbeltregistrering ved bevilling af revalidering.	I forbindelse med revalideringsbevillinger er der en del dobbeltregistreringer, og borgeren modtager den samme besked flere gange fra jobcentret og Ydelsesservice. Nogle registreringer/blanketter er pålagt ved lov, mens der ved andre godt kunne være et potentiale for forenkling af processerne.	2. kontor	Der er ikke modtaget input fra håndteringsansvarlig.	-
Facebook.	Jobcenter profiladgang.	Mødeledere og jobkonsulenter efterspørger en jobcenter profil, så de ikke skal bruge deres private profil til at udsøge borgeren. Sociale medier bliver brugt til at få supplerende viden om borgeren, dog under den betingelse, at det er <u>sagligt</u> og <u>relevant</u> for borgerens sag. Det er typisk relevant i sygedagpengesager.	2. kontor	Centralforvaltningen foreslår at alle centre laver en jobcenterprofil – Ydelsesservice har én i forvejen. Det er principielt slået fast, at kommunen godt må anvende Facebook i sagsbehandlingen (under forskellige omstændigheder), så det antages derfor, at jobcentrene godt må have profiler. Login bliver med centerets email og telefonnummer.	-
Forberedelse til samtalen.	Overblik over borgers sag.	Det er svært at få overblik over borgers sag, især hvis borgeren har lang historie i forvaltningen – og også er tilknyt-	2. kontor	Dette er blevet løst, da forvaltningen overgik til Fasit. Desuden er der de sidste 3 mdr. blevet arbejdet med at styrke ind-	-

		tet andre forvaltninger i kommunen. Smart hvis man kunne skrive status/arbejdsnoter under punkterne i indsatsplanen for ressourceforløb.		sats/rehabiliteringsplanerne, hvorfor der ikke længere vurderes et behov for at lave ændringer.	
Snitflade mellem BIF og SOF.	Ansøgning om hjælpemidler.	Socialforvaltningen (SOF) er langsom til at afgøre sager om hjælpemidler. En borger har fx kørt i taxa på BIF's regning i langt tid, fordi SOF ikke får afgjort om han er i målgruppen for en handicapbil.	2. kontor	Der rettes henvendelse til SOF, om der kan etableres en "fast track" på hjælpemiddelsområdet for borgere, som er i ressourceforløb.	Efterår 2017
Handleplaner ift. visitationen.	Formidling af afgørelsen fra rehabiliteringsteamet.	Ofte er journalnotatet vedr. afgørelsen fra rehabiliteringsteamet kopieret fra rehabiliteringsindstillingen – som kan have nogle kringlede formuleringer der ikke altid er nemme at forstå. Det kan i værste fald udfordre opstart og borgers videre forløb hos fx beskæftigelsescenteret. Det er vigtigt, at jobcentret får formidlet processen til borgeren forståeligt – ellers bliver dette en opgave for leverandører/beskæftigelsescentret. Det kan også være svært at finde indsatsplaner på borgers sag.	2. kontor	Problemet med at finde indsatsplanen på borgers sag er blevet løst med overgangen til Fasit, da funktionen Min Plan er blevet let tilgængelig som et fast faneblad øverst i værktøjslinjen på borgers sag.	-
Indsatsplan for ressourceforløbsborgere.	Mangler et felt til noter, så leverandøren kan følge med.	Leverandører har adgang til indsatsplanen. Dette virker godt. Her ville det være smart, hvis man kunne opdatere med statusnoter i indsatsplanen, så også leverandøren kunne følge med i borgers samtaler og forløb generelt.	2. kontor	Dette forslag er blevet løst ved overgangen til Fasit. Der er de sidste 3 mdr. blevet arbejdet meget med at styrke indsats/rehabiliteringsplanerne i Fasit.	-

Overordnet emne 2+3: Sygedagpengeområdet, lægeattester, fleksjobområdet m.v.					
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndterings-ansvarlig	Håndtering	Evt. tidsplan
Fleksjobbevilling.	Opfølgning på fleksjobbevilling.	Der skal ved lov foretages en opfølgning på borgere i fleksjob hvert 2½ år. Denne samtale giver ikke umiddelbart meget mening, da der er løbende kontakt når arbejdsgiver har behov. Det anbefales imidlertid, at der laves en	2. kontor	Opfølgningen er lovgivningbestemt. Punktet er tidligere meldt ind til KL(marts 2017). Det vurderes ikke at der kan gøres yderligere med mindre der kommer en lovændring.	-

		vurdering efter ½ år, da det typisk er et kritisk tidspunkt ift. fastholdelse? Samtalen efter 2½ år er et lovkrav, og også noget som 6-by kataloget også fokus på.			
Fleksjobbevilling.	Revurdering af fleksjobbevilling.	En gang om året skal ledige fleksjobberettigede revurderes om fortsat berettigelse til fleksjob. Det burde ikke være nødvendigt at revurdere en gang om året – ofte bliver det formalia.	2. kontor	Opfølgningen er lovgivningbestemt. Punktet er tidligere meldt ind til KL(marts 2017). Det vurderes ikke at der kan gøres yderligere med mindre der kommer en lovændring.	-
Indberetning om fleksjobbere.	Utilgængelig blanket.	En særlig blanket skal ved lov bruges af rehabiliteringsteamet ved indberetning af fleksjob. Denne virker ikke optimalt.	2. kontor	Det har ikke været muligt at lokalisere hvilken blanket det drejer sig om. 2 medarbejdere der har deltaget i interviewet er kontaktet, og de kan huske hvad det drejer sig om. Det foreslås at der ikke gøres yderligere med mindre de konkrete medarbejdere vender tilbage vedrørende den konkrete problemstilling.	-
Registrering for fleksjobbere.	Registrering af journaloplysninger.	Der er uklare arbejdsgange i forhold til hvor man registrerer hvad, i hhv. Min Plan og aftalefeltet. Det betyder, at man skal lede efter journaloplysninger flere steder.	2. kontor	Der er en klar arbejdsgang i afdelingen (arbejdsfastholdelse og fleksjob), hvor af det fremgår, at alt skal skrives i Min plan, og at der i aftalefeltet skal henvises til Min plan, arbejdsgangen blev indført i efteråret 2015. Dette er drøftet med afdelingsledelsen.	14. juni 2017.
Netforvaltning Sundhed – NFS (IT portal hvorfra lægelige oplysninger indhentes).	Afslutning af erklæring.	Det er uklart hvorfor man skal afslutte (klikke på en knap) når man har modtaget en lægeerklæring. Det burde systemet kunne registrere selv.	1. kontor	Systemkrav.	-

Overordnet emne 4: Unge og uddannelse.					
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndterings-ansvarlig	Håndtering	Evt. tidsplan
6-ugers-jobrettet uddannelse.	Godkendelse af tilbud.	Når et forløb godkendes, sendes det af administrationen til jobkonsulenten, som så sender det til bogholderiet. Man kunne spare tid ved at sende det direkte til bogholderiet.	1. kontor	Vejledningsforpligtigelsen fra jobcentrets side i forhold til 6 ugers jobrettet uddannelse bliver fortaget af en jobkonsulent i jobcentret. Dette er indlagt som en del af 1. gangs samtalen, hvor det fra jobkonsulentens side noteres i sagen at vejledningen har fundet sted. Dette gøres i aftalefeltet.	Jobcenterledelse kan selv beslutte at ændre praksis. Central forvaltningen vil tage kontakt til relevante job-

				<p>Det foreslås, at praksis herefter ensrettes, så samarbejdspartnere fremover sender AR 237 direkte til bogholderiet i BIF, så man derved undgår unødigt forsinkende led i sagsbehandlingen. Bogholderiet instrueres samtidig i at oprette fritagelsesregistrering af typen "Selvvalgt uddannelse (fuld tid)" eller "Selvvalgt uddannelse (deltid)" i FASIT for perioden med det 6 ugers jobrettede forløb. Kun i tilfælde, hvor det 6-ugers jobrettede forløb skal forlænges ud over de 6 uger skal sagen forelægges jobcentret med henblik på udarbejdelse af min plan ift. iværksættelse af tilbuddet ud over de 6 uger.</p>	<p>centre for at bistå ændringen af arbejdsgang (primært med henblik på indarbejdelse i arbejdsgangsportalen).</p>
<p>Snitfladen mellem BIF og SOF.</p>	<p>Overgangen fra 17-18 år</p>	<p>Formalisering og klare arbejdsgange vil skabe bedre muligheder/større tryk for borgeren.</p>	<p>1. kontor</p>	<p>Helhedsorienteret indsats for unge (Ungehuset) er et pilotprojekt med en ny fælles funktion på tværs af BIF, SOF og BUF, hvor udsatte unge kan få rådgivning og vejledning om uddannelse og job. Den fælles funktion skal sikre en helhedsorienteret og koordineret indsats for udsatte unge, som ofte har sager i flere forvaltninger.</p> <p>De unge vil opleve at få én samlet indgang til kommunen, og en fast kontaktperson. Derudover vil der være løbende opsøgende kontakt til de unge.</p> <p>Indsatsen er sat til at have implementeringsomkostninger på lidt over 6 mio. kr. om året i frem til 2019. Det forventes at indsatsen vil skabe en varig besparelse på ca. 5,7 mio. kr. i overførsler, indsats og servicemidler efter 5 år.</p>	<p>Helhedsorienteret indsats for unge er sat til at blive implementeret den 1. august 2017.</p>
<p>Uddannelsespålæg versus job-søgning.</p>	<p>Vejledning i både job og uddannelse.</p>	<p>Uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år, uden en kompetencegivende uddannelse, har uddannelsespålæg, men de skal stadig søge jobs (225 timeres reglen). Det virker tungt, at jobcentret skal vejlede i både job og uddannelse i samme samtale.</p> <p>Dagpengemodtagere under 25 år, uden</p>	<p>1. kontor</p>	<p>Juridisk vurdering: Det er et lovkrav, at uddannelsesmodtagere skal stå til rådighed for uddannelse. Men det er også nødvendigt at tale om job. Se målgrupper nedenfor:</p> <p>Dagpengemodtagere skal JC vejlede om uddannelsespålægget og om, at de også skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet jf. § 21 b, stk. 8. Det-</p>	<p>Orienteringsmail sendes til centrene inden den 1. september 2017.</p>

		<p>en kompetencegivende uddannelse, har uddannelsespålæg, men de skal stadig søge jobs. Det virker tungt, at jobcentret skal vejlede i både job og uddannelse i samme samtale.</p>		<p>te er et lovkrav.</p> <p>Åbenlyst uddannelsesparate, der er afklaret i forhold til uddannelse: Her skal fokus og vægten af vejledningen være på jobsøgning, idet målgruppen skal være aktivt arbejdssøgende samt står til rådighed for henvist arbejde, jf. BAB § 47, stk. 1.</p> <p>Uddannelsesparate: Hovedparten af de uddannelsesparate er omfattet af 225 timers reglen. Det er derfor nødvendigt, at tale om job, herunder muligheden for ”småjobs”. Vejledningen er lovbestemt.</p> <p>Aktivitetsparate: Hovedparten er undtaget fra 225 timers reglen derfor ikke fokus på job, men uddannelsesrettede indsatser. Den gruppe, der er omfattet af 225 timers reglen skal have samme vejledning, som de uddannelsesparate.</p>	
<p>Snitflade mellem jobcentre og beskæftigelsescentre.</p>	<p>Registrering af uddannelsesstart.</p>	<p>Det vil lette arbejdsgangen, hvis jobcentret med det samme noterer den reelle dato hvor borger skal i uddannelse, som slutdato i stedet for en standard dato 13 uger efter påbegyndt tilbud. Det vil slette to manuelle registreringer for medarbejdere i beskæftigelsescentret.</p>	<p>1. kontor</p>	<p>Det er den 6. juli 2017 aftalt mellem JKU og CAB, at JKU booker borgeren til uddannelsesstart.</p>	<p>Iværksat fra den 6. juli 2017.</p>
<p>Voksenlærlingeordningen og uddannelsesløft</p>	<p>Erhvervsuddannelseslister</p>	<p>Der er pr. 1. marts 2017, fem forskellige erhvervsuddannelseslister for hver sine målgrupper, som forvaltningen skal forholde sig til:</p> <p>Voksenlærningeliste i regionen – til ufaglærte beskæftigede/og ufaglærte ledige med kort ledighed (30 kr. i timen i højst 2 år). Regional positivliste med 38 af de 104 erhvervsuddannelser til faglærte ledige u. 25 år (noget nyt – voksenlærlinge-</p>	<p>1. kontor</p>	<p>Uhensigtsmæssigheden er lovgivningsbestemt.</p> <p>Regeringen er i gang med at se på, hvordan lov om aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) kan blive markant forenklet. Formålet er blandt andet at gøre loven enklere at administrere for kommunerne. Landets kommuner er i april 2017 blevet opfordret til at komme med forslag til forenklinger inden 1. juni 2017. Forvaltningen har i den forbindelse meldt uhensigtsmæssigheden ind, og vi afventer derfor udspil fra regeringen.</p>	<p>Ukendt</p>

		<p>ordningen har indtil nu kun været for ufaglærte).</p> <p>Positivliste med 40 uddannelser inkl. specialer ifm. uddannelsesløft for dagpengemodtagere under 30 år.</p> <p>Den styrkede voksenlærlingeordning til ufaglærte dagpengemodtagere under 25 år med længerevarende ledighed ift. alle 104 uddannelse (40 kr. i timen i hele uddannelsesperioden).</p> <p>Fordelsuddannelseslisten. Der er udpeget 33 ”fordelsuddannelser”, dvs. uddannelser, som unge og voksne med fordel kan vælge grundet gode praktikplads- og jobmuligheder – hvor arbejdsgiverne forventer et særligt stort behov for arbejdskraft og har forpligtet sig til at skabe flere praktikpladser – og med mulighed for at få bonus for hver nyoprettet praktikplads.</p> <p>Listerne bidrager til bedre mulighed for uddannelse for ufaglærte, men der er en risiko for, at mængden af lister og tilhørende krav på området, kan gøre sagsbehandlingen kompleks og dermed øge risikoen for fejl og misforståelser. Derudover er den digitale tilgang til listerne uhensigtsmæssig (ulogisk og tung opbygning), hvilket også gør det svært at arbejde med listerne.</p>			
Unge der udebliver fra afsoning.	Rådighedsvurdering	<p>Jobcentret skal foretage en rådighedsvurdering på en borger, hvis politiet informerer dem om, at borgeren er udeblevet fra afsoning. Det at personen er udeblevet fra afsoning burde være nok ift. at afbryde udbetalingen af f.eks. kontanthjælp jf. LAS § 10a. Hvis det vurderes, at personen står til rådighed, så skal der udbetales hjælp, selv om personen undrager sig straffuld-</p>	1. kontor	<p>Juridisk vurdering: LAS § 10 a kan ikke bruges som hjemmel til at stoppe udbetaling af <i>kontanthjælp</i> efter en underretning fra politiet eller kriminalforsorgen om, at borgeren uddrager sig straf. Ankestyrelsen har vejledt om, at der skal en rådighedsvurdering til ifm. et tilbud, før kontanthjælpen kan stoppes, <i>selvom</i> borgeren undrager sig straf.</p>	Der kan ikke foretages ændringer.

		byrdelse.		
--	--	-----------	--	--

Overordnet emne 5: Kontaktforløb, jobformidling, beskæftigelsesindsats m.v.					
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndterings-ansvarlig	Håndtering	Tidsplan
Bookning af tilbud.	Overbookning af tilbud.	Det ville være smart, hvis der kunne allokeres et vist antal pladser på hvert tilbud - og når disse så er fyldt op med borgere, så bliver man automatisk vist videre til næste ledige tid (som hos frisøren).	5. kontor	Funktionen eksisterer i Fasit.	-
Samtalekadence med jobparate kontanthjælpsmodtagere.	Ufleksibel samtalekadence.	Der skal ved loven holdes fire samtaler årligt med jobparate kontanthjælpsmodtagere, men efter behov. BIU har bestemt at der skal afholdes én samtale hver 3 mdr. Det giver ikke altid mening for borgerens forløb – og der efterspørges mere fleksibilitet. Det gælder også ift. de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.	1. kontor	<p>Regeringen er i gang med at se på, hvordan lov om aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) kan blive markant forenklet. Formålet er blandt andet at gøre loven enklere at administrere for kommunerne.</p> <p>Lovkravet om at der skal afholdes fire samtaler årligt, er, af KL, blevet meldt ind til regeringen som uhenigtsmæssigt.</p> <p>Forvaltningen afventer derfor eventuelle ændringer i lovgivningen, før handling.</p>	-
Joblog.	Usynlig jobsøgning ses ikke i Jobnet.	Jobloggen på Jobnet, hvor jobsøgningsaktivitet dokumenteres, tager ikke højde for usynlig jobsøgning. Borger dokumenterer ofte kun de to ansøgnin-ger som borger skal - men søger i praksis meget mere. Derfor kan man ikke bruge udtræk til noget. Borger kan opfordres til – men ikke pålægges - at skrive alt ind.	1. kontor	Taget til efterretning af centralforvaltningen (særligt ift. effektmålinger og andre udtræk).	-
Selvbook.	Udsøge frister.	Det opleves af nogle jobcentre, som et stort administrativt arbejde at udsøge frister på borgeren. Er det muligt at få systemet til at sætte automatiske frister, så der kun kræves handling hvis bor-	1. kontor	Centralforvaltningen har i december 2016 afdækket mulige løsninger og primo 2017 indhentet et tilbud fra IT-leverandøren. Forslaget viste sig dog ikke optimalt ifølge jobcentret. Forvaltningen genoptager dialogen med jobcenter og IT-	Møde mellem jobcenter og IT-leverandør er planlagt i august/ september, med hen-

		gers frist skal ændres?		leverandør.	blik på udarbejdelse af tilbud på IT-løsning med automatisk frist for samtaler.
Snitflade mellem jobcentret og a-kasser.	Koordinering af fællessamtalen.	Der opstår meget spildtid ift. aflysninger eller ventetid, som ikke kan benyttes konstruktivt, da jobcentret skal være vært for a-kassen. Kan brugen af videoløsninger udbredes?	1. kontor	Centralforvaltningen har samtidigt afdækket muligheden for brug af digitale løsninger (Video). De formelle krav til fysisk fremmøde betyder, at en video-løsning kun er relevant i et begrænset antal samtaler. Centralforvaltningen støtter brugen af video i samtaler hvor det er muligt og hensigtsmæssigt.	-
Mentorstøtte.	Mentorer hos eksterne leverandører.	Mentorer har, pga. datahensyn, ikke tilgang til viden om borgerens forløb i journalen. Det vurderes, at mentorstøtten vil have bedre effekt hvis mentorer havde den viden. På nogle centre arbejdes der fokuseret på at give <i>den gode bestilling</i> videre til mentoren, så der grundigt beskrives hvad der skal arbejdes med hos den enkelte borger.	2. kontor	Dette ønske er allerede understøttet digitalt, da alle leverandører, herunder mentorer, har adgang til borgerens Min Plan via Udviklingsmål, hvor de endvidere kan se bestillingen på borgeren. Derved kan de se borgerens Min Plan, hvor der fx er beskrevet, hvad borgeren pt. skal deltage i af aktiviteter, hvis der fx kører parallelle indsatser. Alle relevante oplysninger for leverandøren bør fremgå af borgerens Min Plan. Det er korrekt, at mentorerne ikke kan se hele borgerens historik. Men hvis borgerens historik er nødvendig for at leverandøren kan levere det bestilte, bør det fremgå af enten borgerens Min Plan eller af bestillingen i Fasit. Alle bestillinger ved leverandørerne skal endvidere indeholde "Begrundelse", "Mål for borgeren" og "Bemærkning", hvorfor alle bestillinger i udgangspunktet bør være grundige i forhold til, hvad mentor skal arbejde med sammen med borgeren.	-
Rettidig aktivering.	Fleksible rammer.	Mere fleksible rammer ift. rettidig aktivering efterspørges, for at kunne sikre bedre sammenhæng mellem de forløb der sættes i gang for borgeren.	1. kontor	Uhensigtsmæssigheden er lovgivningsbestemt. Regeringen er i gang med at se på, hvordan lov om aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) kan blive markant forenklet. Formålet er blandt andet at gøre loven enklere at administrere for kommunerne. Landets kommuner er i april 2017 blevet opfordret til at komme med forslag til forenklinger inden 1. juni 2017.	

				Forvaltningen har i den forbindelse meldt uhen-sigtsmæssigheden ind, og vi afventer derfor ud-spil fra regeringen.	
Partshøring	Afvisning af tilbud – partshørings-perioden	Når en borger afviser et tilbud, kan tilbuddet ikke afsluttes før der er parts-hørt og truffet en afgørelse. Dette bety-der, at tilbuddet vil have en tom plads, men at en anden borger, som måske også ville have gavn af tilbuddet, ikke kan henvises dertil. F.eks. hvis der er tale om virksomhedspraktik, og der ikke kan henvises en ny borger på grund af forholdstalskravet.	1. kontor	Det er tidligere undersøgt på hos Ankestyrelsen og hos STAR. Hvis der skal sanktioneres for afvisning af tilbud, så skal det i parthøringsperioden og frem til der falder afgørelse være muligt for borgeren at møde op i tilbuddet. Hvis tilbuddet stoppes, så er borge-ren ikke udeblevet fra et tilbud, og hjælpen skal genoptages.	Problemstillingen kan ikke løses, da det vil kræve en ændring af eksiste-rende lovgivning og praksis i Ankesty-relsen.

Overordnet emne 6: Økonomi og ydelser.					
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndterings-ansvarlig	Håndtering	Tidsplan
Fagsystem.	Afslutning på jour-nalisering.	Hvis det ikke nås at journalisere i bor-gers sag lige efter en samtale, sættes der et punktum i sagen og skrives vide-re næste dag. Men det skal ske inden kl. 10 næste dag, ellers tager Ydelses-service det som en udeblivelse og sen-der partshøring.	4. kontor	En nærmere analyse viser, at omfanget af denne udfordring er meget begrænset. Forvaltningen vurderer derfor at der ikke skal foretages ændrin-ger.	-
Partshøringer.	Kommunikation til borger.	Når borger ikke møder i tilbud hos leverandører, adviseres Ydelsesservice så der kan partshøres. Hvis ikke leve-randøren har kontaktet borgeren pr. brev som der står i kontrakten, og ste-det telefonisk/sms, må Ydelsesservice sende sagen tilbage til leverandøren. Det sker nogle gange fordi jobcentret skriver i tilbudsbestillingen, at borge-ren bedst kontaktes per sms, andre gange fordi midlertidige adresser ikke kommer med i bestillingen, så leveran-døren ikke har en adresse at sende brev til.	1. kontor	Ovenstående gælder såfremt en bøger udebliver på 1.mødedag, da det er at sidestille med en af-visning af tilbud. Jævnfør kontrakten <u>skal</u> (gælder ikke dagpengemodtagere) borgeren kontaktes af leverandøren pr. brev med en ny indkaldelsesdato hurtigst muligt (brevet skal sendes med quick-post, såfremt leverandøren ikke kan sende elek-tronisk post, hvad kun meget få leverandører kan). Leverandøren må/bør kombinere brev med telefon/sms, men det kan ikke stå alene. Såfremt borger ikke møder på den nye indkaldelsesdato i brevet sendes en mail til Ydelsesservice, som indleder partshøring ift. evt. sanktionering af borger. Leverandør bør meddele Ydelsesservice pr. mail igen, hvis borger dukker op i tilbuddet.	August: Der udar-bejdes mail, herun-der evt. ændring af arbejdsgang. Udarbejdelsen af kravspecifikationer for den nye Ud-budsportal skal adressere disse behov. Også leve-randørerne skal tages med på råd, da der er vigtigt at forvaltningen ud-

				<p>Udfordringen har været tilbagevendende i årevis, da der er tale om komplekse administrative/lovgivningsmæssige processer på tværs af flere aktører, hvor glømsomhed / fejl / sjuusk – et sted i processerne medfører uhensigtsmæssigheder andre steder.</p> <p><i>Kortsigtet løsning:</i> Der sendes i august 2017 en mail til jobcentrene og Ydelsesservice, hvori de gældende kontrakter/regler/arbejdsgange understreges. Evt. med en præcisering/vejledning, så forvaltningen er sikre på at alle leverandører / jobcentre / ydelsesservice forstår deres forpligtelser og hvorfor at en fejl i vejledningen hos JC fx resulterer i uhensigtsmæssigheder hos leverandør/ydelsesservice.</p> <p><i>Langsigtet løsning:</i> En yderligere anbefaling/løsning, der kan understøtte udfordringen er, at den i gangværende proces med at skabe en ny Udbudsportal, hvori bl.a. brevskelelener bliver indbygget og det bliver muligt at sende elektronisk post. En optimering af Udbudsportalen kan imødekomme uhensigtsmæssigheden på en række andre områder også, fx også ift. leverandørens indkaldelse og overblik over fremmøde.</p>	vikler noget, som giver mening for både praksis i forvaltningen og for leverandørerne.
Personmarkeringer.	Sanktionering.	Personmarkering til borgere, som ikke skal sanktioneres, hvis de bliver væk fra samtaler/tilbud (fx hjemløse eller svært psykisk syge). Jobcentret fjerner nogle gange markeringen igen, hvorefter Ydelsesservice begynder at sanktionere. Der udtrykkes et behov for at forstå, hvornår jobcentret vurderer, at det er i orden at fjerne markeringen.	2. kontor	Der er ikke modtaget input fra håndteringsansvarlig.	-
Udbetaling af ydelse.	Udbetaling til borgere uden adresse.	Ca. 4000 borgere som har oprettet kontaktførløb hos forvaltningen, har ikke registreret adresse - heraf er ca. 1000-1300 reelt hjemløse. De sager er	5. kontor	Der er etableret en tværgående arbejdsgruppe med ledelses- og medarbejderrepræsentanter fra KKF, SOF og BIF. Centerchef fra YDS er tovholder fra BIF. Arbejdsgruppen skal komme med løsnings-	Arbejdsgruppen mødes d. 14. august 2017. Fra BIF deltager Centerchef fra

		meget ressourcekrævende, fordi der ikke kan sendes fx varslingsbreve om kontanthjælpsloft, integrationsydelse m.v. Man kan evt. bede borger møde op på jobcentret ugentligt eller månedligt, for at få ydelse? Eller aflevere bopælsklæring? Der udtrykkes et behov for en mere tydelig arbejdsgang på området.		forslag til håndtering af borgere med ukendt adresse, som er en udfordring på tværs af forvaltningerne. Derudover er der etableret en intern arbejdsgruppe i BIF med repræsentanter fra fagkontorer, jobcentre og YDS (med overlap til den tværgående arbejdsgruppe). 2. kontor er tovholder. Arbejdsgruppen skal udarbejde arbejdsgange for praktisk håndtering af borgere med hhv. ukendt adresse og hjemløse.	YDS og jurist fra 2.kontor
Borgers ydelseskifte.	Behandling af borgers ydelseskifte.	Behandling af ydelseskifte kan tage mellem 4-7 uger hos Ydelsesservice. Der er behov for en hurtigere fasttrack hos Ydelsesservice (pt. er fasttrack 14 dage).	5. kontor	Ikke længere relevant.	-

Overordnet emne 7: Digitalisering og IT					
Underordnet emne:	Identificeret uhenigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndteringsansvarlig	Håndtering	Tidsplan
Digital post.	Formateringsproblemer.	Når borger svarer på en digital post (e-boks) besked fra jobcentret, er formateringen ofte itu, så konsulenten skal kopiere over i Word for at læse.	4. kontor	Visning af modtagne svar er ikke optimal, hvilket er meddelt Schultz som en uhenigtsmæssighed.	Der er ikke en kendt tidshorison for en eventuel løsning.
Targit (BIF database).	Søgelister.	Der er oprettet flere af de samme søgelister i Targit (fx gentagne udeblivelser fra samtaler). Det ville hjælpe på overblikket hvis der kunne blive ryddet op og skabt et overblik - så man nemmere kan genbruge andres lister.	5. kontor	I forbindelse med ny version af Targit og implementering af persondataloven vil der blive lavet en gennemgribende oprydning og mere overskuelig mappe-struktur.	Efterår 2017
IT redskaber.	Teknik opleves generelt besværligt i forvaltningen (ift. Ipad, computere, mobiler, docksystem, scanner).	Dockingstations løsningen med den bærbare, er god i teorien, men den opleves som meget tidskrævende og besværligt. Det tager tid at opstarte på en ny station. Skal der i stedet stå en PC i samtalerum i jobcentret? Teknikken er besværlig ved hjemmearbejdspladser. Da der kræves adgang til mange systemer, er der et stort godkendelsesarbejde/sikkerhedsprocedurer.	4. kontor	Det er forvaltningens vurdering, at bærbare computere og dockingstationer i flertallet af situationer, er den hurtigste og mest fleksible løsning. Hensynet til IT-sikkerheden nødvendiggør den løsning for hjemmearbejdspladser, som Koncern IT har valgt.	-

MediConnect (IT portal hvor borgers forberedende plan tilgås).	Ingen tilbageknop.	Besværlig systemfejl, idet man ikke kan bruge "tilbage" funktion uden at slette alt hvad man har skrevet.	4. kontor	En nærmere analyse har vist, at denne problemstilling ikke alene vedrører Mediconnect, men alle systemer der afvikles i en browser. Det opleves u hensigtsmæssigt, at tekst ikke gemmes, hvis man forlader en side. Denne funktion er imidlertid standard for alle browsere.	-
Systemadgang.	Adgang til Netforvaltning Sundhed (NFS).	Jobcenter bestiller og modtager lægeerklæringer/statusattester fra NFS. Herefter skal modtagelsen aktivt noteres i KMD-sag. Hvis dette glipper, kan bogholderiet ikke se, om attesten er modtaget (de har kun adgang til KMD-sag). Det betyder, at bogholderiet skriver og rykker jobcentermedarbejderen for status. Det ville være hensigtsmæssigt, hvis bogholderiet havde adgang til KMD-sag. Uvist hvordan dette er med nyt fagsystem som har udfaset brugen af KMD-sag.	4. kontor	Er håndteret ved allerede igangsatte aktiviteter. Det fremgår automatisk i Fasit, når der modtages lægeerklæring.	-
Outlook og fremmødescanner.	Registrering af fremmøde i Ungecentret.	Outlook og fremmødescanner funktionen overlapper. Når borger møder op i receptionen i Ungecentret, noteres det i Outlook af en receptionist, og info sendes til relevant jobkonsulent. Kunne man bruge fremmødescanneren til at følge borger flowet? Godt for konsulenten som venter på borgeren, men tungt for administrationen. Hvis fremmødescanner var integreret med fagsystem eller KBHijob, ville det være en fordel. Ungecentret arbejder selv med denne u hensigtsmæssighed. Er det en u hensigtsmæssighed i andre centre også?	4. kontor	Forvaltningen har indhentet tilbud på udvikling af en funktion, hvor den eller de ansvarlige samtale vil modtage en mail, når en borger møder op til en samtale. Der er indhentet tilbud fra nuværende leverandør på 90.000 kr. (ex moms).	Udvikling af mailfunktionen afventer at der indgås rammeaftale med en leverandør, der muliggør udvikling af denne funktion - forventeligt i andet eller tredje kvartal 2018.
Centerintranet.	Generel brug.	Centrenes intranet er ikke strømlinet. Det administreres af hvert center. Det opleves som svært, at søge informationer. Medarbejdere på tværs af forvaltningen benytter hinandens centerintra. Det kunne undersøges, om der skal	SLK	Det er ikke forvaltningens anbefaling, at centerintra strømlines, da centrene bør have mulighed for at forme det efter egne ønsker og behov. Forvaltningen har en politik om, at fælles information, skal ligges på det fælles intranet, derfor bør det ikke være nødvendig for den enkelte med-	-

		laves en fælles strategi for centerintra. Dog skal man være opmærksomme på kulturforskelle i centrene, interne kommunikationsstrategier og centreens mulighed for eget handlerum.		arbejder at surfe rundt mellem centerintra. Det er et stort ønske i hele KK, at der skal være en bedre integration og visning af indholdet på KKintra, så brugerne får en personaliseret forside. Der er desværre ikke økonomi hertil endnu, da det er en dyr udvikling.	
Indkaldeprocessen.	Generel brug.	Indkaldelsesprocessen er administrativ ressource, da det nye fagsystem Fasit ikke giver mulighed for at kombinere forskelligt data. Det betyder, at der skal laves flere lister, som skal kombineres i Excel eller alternativt manuel screening af hver borger.	4. kontor	Dette er løst med mere muligheden for hensigtsmæssige søgninger i Fasit.	-
Jobnet	Obligatorisk brug af CV på Jobnet.	Den nuværende digitale understøttelse af CV'er på Jobnet er utilstrækkelig, da udsøgningsfunktionen på Jobnet ikke fungerer optimalt, og det derfor er svært for både jobcentret og potentielle arbejdsgivere at udsøge CV'er og borgers kompetencer.	1. kontor	Forvaltningen har indkøbt nye digitale løsninger i den virksomhedsrettede indsats. Bl.a. "Intelligent Matching", som forventes at skabe nye arbejds-gange og muligheder på området.	Primo 2018

Overordnet emne 8: Tværgående og generelle emner					
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndterings-ansvarlig	Håndtering	Tidsplan
Bevilling af arbejdstøj.	Forenkling af bevil-lingsansøg-ningsproces.	Når der søges om midler til arbejdstøj, så skal sagsbehandleren udskrive erklæring, erklæringen skal så underskri- ves af en chef, hvorefter den skal scan- nes ind og sættes på sagen. Det ville være hensigtsmæssigt, hvis der var en øvre grænse, som sagsbehandleren kunne bevilge op til uden chef- underskrift.	1. kontor	Centerledelse i AMC er inddraget i håndteringen. AMC foreslår, at der med henblik på at lette sags- behandlingen indføres en administrativ øvre grænse på kr. 1.000 som sagsbehandleren kan bevilge inden for uden chefgodkendelse.	Centralforvaltnin- gen tager kontakt til AMC, for at koor- dinere opdatering af arbejdsgangen i arbejdsgangsporta- len.
Klagesagsbe- handling.	Målkriterier ved klagesager.	I nogle tilfælde ender en realitetsklage med også at blive en formalitetsklage, fordi borgeren i sidste ende bliver sur på sagsbehandleren. Det opleves ikke som klart, om det så skal tælles som én eller to klager. Er målkriterierne sat	2. kontor	Standardformuleringer til indhentelse af lægeer- klæringer er tænkt som en støtte til, hvad sagsbe- handleren eventuelt kan spørge lægen om. Når sagsbehandleren skal indhente lægeerklæringer, bør sagsbehandleren altid tænke over, hvilke oplysninger det er, sagsbehandleren har behov	-

		hensigtsmæssigt op?		for. Hvis sagsbehandleren eksempelvis mener, at borgeren måske kan raskmeldes, kan det være spørgsmål om, hvorvidt lægen vurderer, om borgeren efter lægens vurdering vil kunne stille sig til rådighed for arbejdsmarkedet på ordinære vilkår, og hvis lægen svarer nej til det, om lægen så har en forventning om prognosen/om det senere vil være tilfældet. Hvis sagsbehandleren eksempelvis ønsker oplyst, om borgerens begrænsninger i funktionsevnen kan anses for at være varige, så kan det være spørgsmål om det, som sagsbehandleren skal stille. Sagsbehandleren skal med andre ord målrette spørgsmålene til den aktuelle situation i den sag, som bliver behandlet.	
KMD sag.	Oplysning af borgers sag.	Der ønskes en profil tekst på borgeren. En hurtig kort tekst som kunne opdatere borgeren. Det tager ofte virkeligt langt tid at få oplyst borgers sag.	4. kontor	Fasit understøtter dette behov.	-
Kommunikationskultur.	Kommunikation mellem borger og jobcentret.	Nogle borgere ringer meget ofte, og tit kan spørgsmålene sagtens vente til planlagt samtale. Det vurderes, at borgerne kan være nervøse for ikke at svare rettidigt eller agere korrekt. Derfor overkompenserer de ved at ringe alt for meget. Det kunne evt. afhjælpes ved omformulering af breve, så borgerne ikke blev så nervøse for at gøre det forkerte.	1. kontor	Hvis forvaltningen ændrer indholdet i brevskabelonerne, får kommunen ansvaret for at vedligeholde brevene – også ift. det juridiske indhold. Det er en meget ressourcetung opgave, hvorfor ændringer kun laves i akutte tilfælde. Konkrete forslag til ændringer kan meldes ind til centralforvaltningen.	-
Tilbagevisitation.	Konkret arbejdsgang: Tilbagevisitation i beskæftigelsescentret.	Ét beskæftigelsescenter kan tilbagevisiterer borger, mens et andet ikke kan (uens arbejdsgange). Hvorfor?	1. kontor	I efteråret 2018 flytter fem job- og beskæftigelsescentre sammen i to bygninger på Ottiliavej i Valby: JKU, JKA, CKB, CBSI/JCI og AMC. Med denne fysiske samlokalisering, forventes der også at ske større eller mindre organisatoriske ændringer. U hensigtsmæssigheden inddrages her.	2017/2018

Overordnet emne 8a: Den virksomhedsrettede indsats					
Underordnet emne:	Identificeret u hensigtsmæssighed	Kort problemstilling	Håndteringsansvarlig	Håndtering	Tidsplan
CRM.	Generel brug.	CRM systemet (og mange andre sy-	4. kontor	Forvaltningen er i gang med at opsætte et monito-	-

		stemer i forvaltningen) opleves som langsomme.		reringsværktøj, som kan overvåge stabiliteten af fagsystemer, netværks- og internetforbindelsen for at kunne identificere årsagerne til problemerne med hastighed og stabilitet på IT-systemer	
Kommunikation med virksomhederne.	Systemunderstøttelse af kommunikation med virksomhederne.	Kunne man have et system som virksomheder også har adgang til, hvori kommunikationen kunne ligge? Virk.dk er det eneste system som virksomheder har adgang til, og det opfylder ikke dette behov. Et datahensyn?	1. kontor	Et system til håndtering af kommunikation med virksomhederne kan ikke lade sig gøre med eksisterende IT-løsninger. Det vil kræve udvikling, køb og drift af endnu et IT-system, hvilket forvaltningen ikke anbefaler. Ifm. implementering af af 'Flere ledige ud i virksomhederne' er der et klart fokus på at forbedre kommunikation og håndtering af virksomhederne behov.	Erhvervshuset og kommunikationsafdelingen har drøftet muligheden for udsendelse af et nyhedsbrev fra Erhvervshuset til virksomhederne.
Snitflade mellem Erhvervshuset og jobcentret.	Match - afslag på placering.	Der bruges meget tid på at sende afslag på placeringer til borgeren. Det kunne være smart, hvis det var muligt at lave en auto reply til borgerne med en ordlyd i stil med "Hvis ikke du har hørt noget inden x antal dage, har du ikke fået placeringen." Nu skal man ringe til de enkelte borgere, og hvis borgeren ikke svarer skal man skrive et brev.	1. kontor	Forvaltningen kan vælge ikke kalde det et afslag (som betragtes som en afgørelse). En afgørelse i forvaltningsretlig forstand er bundet op på formaliteter såsom partshøring, klagevejledning m.v. Der er efter en af forvaltningens juristers vurdering ikke tale om en afgørelse men nærmere et processuelt skridt i sagsbehandlingen. Ved fremsendelse af CV er der ikke tale om en egentlig ansøgning. Når der ikke er tale om en afgørelse, så vil der ikke være noget til hinder for, at de oplyser borgeren om, at såfremt borgeren ikke har hørt noget inden for x antal dage, så er pågældende ikke kommet i betragtning hos arbejdsgiver. Det skal dog overvejes, om det er god forvaltningsskik, ikke at give borgeren en tilbagemelding. Men hvis der er tale om en ofte gentagen proces, så kan der også argumenteres for det. Der skal udarbejdes et auto reply, hvor ordene afslag og afgørelse ikke må fremgå. F.eks. <i>Vi kan oplyse dig om, at dit CV er sendt til XX arbejdsgiver. Hvis du ikke har hørt fra arbejdsgiver inden x antal dage, er du desværre ikke kom-</i>	Afklaring på uhenigtsmæssigheden, tages med i implementeringen af den nye virksomhedsstrategi, efterår 2017.

				<i>met betragtning.</i>	
Mentorordning.	Opfølgning på mentorer på arbejdspladser.	Virksomhedskonsulenter skal følge op på både borger og virksomhed ugentligt. Det er ikke et lovkrav. Nogle virksomheder synes, at det er meget irriterende at blive kontaktet hver uge, i stedet for at det er fleksible rammer og kontakt når der er behov. Formålet er, at forvaltningen har kontrol på kontrakten – men er der mulighed for mere fleksibilitet?	1. kontor	Da den tætte opfølgning ikke fremgår af lovgivningen, kan BIF ændre deres interne retningslinjer, så opfølgning sker efter behov. Nogle borgere har brug for en tæt opfølgning, hvorimod det for andre ikke er nødvendigt. Der vil skulle foretages en konkret vurdering i forhold til den enkelte borger. I forbindelse med forvaltningens nye virksomhedsstrategi, er alle arbejdsgange for opfølgning ift. virksomheder blevet gennemgået og revideret. Derudover er forventningsafstemning med virksomhederne, blevet centralt i forvaltningens code of conduct på det virksomhedsrettede område. Dette forventes at imødekomme uhensigtsmæssigheden.	-
Fastholdelsesfleksjob	Bevilling af fastholdelsesfleksjob	For at en borger kan bevilges et fastholdelsesfleksjob, skal borgeren have været ansat under det sociale kapitel i mindst et år. Hvis en borger, som en del af et afklaringsforløb eller ressourceforløb, eller på grund af en længerevarende nedsat arbejdsevne, har været deltidsansat hos en arbejdsgiver, kan borgeren ikke få et fastholdelsesfleksjob på arbejdspladsen, da borgeren ikke har været ansat under det sociale kapitel i min. 1 år, men derimod har været i et ordinært deltidsjob eller i kortere tid end et år. Borgeren kan heraf opleve at miste sit job, da borgeren ikke kan fortsætte på arbejdspladsen i et fleksjob, når der ikke kan bevilges et fastholdelsesfleksjob. Risikoen er desuden at virksomheden ”fastholder” borgeren i praktik, hvor borgeren faktisk ville kunne få et reelt arbejde på nedsat tid i en afklaringsperiode, eller under et ressourceforløb.		Principafgørelse 44-17, løser denne problematik. Der er d. 30. juni 2017 kommet en ny principafgørelse om dette fra ankestyrelsen. Den er meldt ud til jobcentrene d. 7. juli 2017.	Juli 2017

Omvisitation	Omvisitation af borger og virksomhedsplaceringer	<p>Virksomheder påpeger ofte de administrative udfordringer som LAB medfører i forhold til at få borgeren sikret en god mulighed for at få en ordinær stilling.</p> <p>Da borgerens rettigheder og muligheder er afhængige af hvilke målgruppe borgeren tilhører, opstår der ofte udfordringer når borgeren omvisiteres til anden målgruppe. Fx går fra dagpenge til kontanthjælp. Det vil sige at jobcentret er nødsaget til at afvente om borger får afslag på kontanthjælp inden der kan bevillige fx løntilskud.</p> <p>Borgeren, som kan være i god progression, kan derfor ikke altid fortsætte virksomhedsplaceringen hvis de skifter målgruppe.</p>	1. kontor	<p>Uhensigtsmæssigheden er lovgivningsbestemt.</p> <p>Regeringen er i gang med at se på, hvordan lov om aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) kan blive markant forenklet. Formålet er blandt andet at gøre loven enklere at administrere for kommunerne. Landets kommuner er i april 2017 blevet opfordret til at komme med forslag til forenklinger inden 1. juni 2017.</p> <p>Forvaltningen har i den forbindelse meldt uhensigtsmæssigheden ind, og vi afventer derfor udspil fra regeringen.</p>	Ukendt
Virksomhedspraktik og nytteindsats	P-nummer registrering	<p>Der opleves uhensigtsmæssigheder ved, at virksomhedspraktik og nytteindsats skal være registreret på P-numre frem for på virksomhed, da dette er administrativt tungt i en stor kommune grundet volumen og flow.</p>	1. kontor	<p>Uhensigtsmæssigheden er lovgivningsbestemt.</p> <p>Regeringen er i gang med at se på, hvordan lov om aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) kan blive markant forenklet. Formålet er blandt andet at gøre loven enklere at administrere for kommunerne. Landets kommuner er i april 2017 blevet opfordret til at komme med forslag til forenklinger inden 1. juni 2017.</p> <p>Forvaltningen har i den forbindelse meldt uhensigtsmæssigheden ind, og vi afventer derfor udspil fra regeringen</p>	Ukendt

4 Uhensigtsmæssigheder, som anbefales håndteret ved formidling

Følgende uhensigtsmæssigheder vurderes at kunne afklares gennem formidling til de forskellige relevante modtagere. Før uhensigtsmæssighederne kommunikeres ud til de forskellige relevante modtagere, skal de kvalitetstjekkes.

Overordnet emne 7: Digitalisering og IT					
Underordnet	Identificeret uhen-	Kort forklaring	Håndterings-	Håndtering	Tidsplan

emne:	sigtsmæssighed		ansvarlig		
Call Agent.	Ringe brugervenlighed.	Nogle medarbejdere har givet udtryk for, at Call Agent er alt for kompliceret ift. hvad det skal kunne. Det påpeges af centralforvaltningen, at der i højere grad skal anvendes standarder i stedet for at centrene individuelt tilpasser systemet.	4. kontor	Call Agent skal understøtte behov i hele forvaltningen, og systemet indeholder derfor funktioner der ikke anvendes af alle. Derfor vurderer forvaltningen ikke, at der skal ske en ændring.	-
Fasit.	Integration med forvaltningens andre systemer.	Det er klart en fordel, at de forskellige systemer i BIF er integreret, så man ikke skal hoppe for meget imellem dem.	4. kontor	Forvaltningens portefølje af IT-systemer integreres i videst muligt omfang.	-
Obligatoriske systemer.	Systemers funktionalitet.	Stort problem at obligatoriske systemer ikke virker eller bliver opdaterede.	4. kontor	Forvaltningen er i gang med at opsætte et monitoringsværktøj, som kan overvåge stabiliteten af fagsystemer, netværks- og internetforbindelsen for at kunne identificere årsagerne til problemerne med hastighed og stabilitet på IT-systemer.	-
Star.dk.	Generel brug.	Meget dårlig søgefunktion på hjemmesiden, gør det svært og tidskrævende at søge information.	1. kontor	Centre kan sende konkrete fejlmeldinger ind til centralforvaltningen, som herefter videreformidler fejlmeldingen til STAR.	-
Bopælsattest.	Formateringsfejl.	CPR numre kommer ikke med, når man udprinter i pdf. Og alternativt i Word, så kommer der en masse ekstra sider med.	Borger.dk	Formateringsudfordring på Borger.dk.	-
Jobkon (Jobnet for jobkonsulenter).	Integration med Jobnet.	Det er ikke altid det samme indhold der kan findes på Jobnet og Jobkon – meget problematisk. Derudover er jobkonsulenterne i JC ikke blevet undervist i at bruge beskedfunktionen i Jobkon – hvilket gør at det ikke bruges af alle.	4. kontor	Det er centrene ansvar at sikre at medarbejdere er oplært i brugen af IT-systemer. Det bemærkes, at forvaltningen p.t. arbejder på en ny IT-uddannelse for nye medarbejdere, som skal klæde nye medarbejdere godt på ift. at kunne navigere i de systemer, der er påkrævet af staten og forvaltningen.	-

Overordnet emne 8: Tværgående og generelle emner					
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Håndteringsansvarlig	Håndtering	Tidsplan
Arbejdsgange generelt.	Afspejling af borgers forløb.	Det er meget vigtigt, at arbejdsgangene afspejler hele borgerens forløb - særligt ved de svagere borgere hvor der er	1. kontor	Helhedsorienteret indsats for unge (Ungehuset) er et pilotprojekt med en ny fælles funktion på tværs af BIF, SOF og BUF, hvor udsatte unge kan få	Helhedsorienteret indsats for unge er sat til at blive im-

		mange snitflader. Arbejdsgangene skal ses i hinandens sammenhæng. Der må gerne være fælles retningslinjer, en fælles referencelinje, for borgers forløb hvor flere centre og forvaltninger er inde over.		rådgivning og vejledning om uddannelse og job. Den fælles funktion skal sikre en helhedsorienteret og koordineret indsats for udsatte unge, som ofte har sager i flere forvaltninger. De unge vil opleve at få én samlet indgang til kommunen, og en fast kontaktperson. Derudover vil der være løbende opsøgende kontakt til de unge. Indsatsen er sat til at have implementeringsomkostninger på lidt over 6 mio. kr. om året i frem til 2019. Det forventes at indsatsen vil skabe en varig besparelse på ca. 5,7 mio. kr. i overførsler, indsats og servicemidler efter 5 år.	plementeret den 1. august 2017.
BIF-uddannelsen.	Formålet med uddannelsen.	Det vurderes, at undervisningsmateriale er meget teoretisk.	1. kontor	BIF-uddannelsen er blevet tilpasset løbende, og er gjort mere praktisk.	-
Videndeling.	Borgerrådgiverens nyhedsbrev.	Der kommer løbende relevant viden fra borgerrådgiveren, den når bare ikke altid medarbejderniveau.	SLK	Borgerrådgiverens nyhedsbrev 'Klarret' bliver altid publiceret på KKintra, og her får medarbejderne også mulighed for at tilmelde sig det: http://bif.kkintra.kk.dk/indhold/klarret .	-
Juridisk understøttelse.	Videndeling med andre kommuner.	Kunne være smart med et tværkommunalt samarbejde om juridiske tolkninger. Når man står over for virksomhederne, kan det besværliggøre samarbejdet, når de henviser til, at det er meget lettere at samarbejde med andre kommuner, fordi de kan tolke loven anderledes.	2. kontor	Der er etableret et samarbejde i form af 4BY-møderne (Aarhus, Aalborg, Odense, København) samt 6BY-møderne (4BY-deltagerne samt Randers og Esbjerg). Juristerne fra centralforvaltningen deltager i og koordinerer deltagelsen i møderne. Der vurderes ikke i højere grad at være behov for tværkommunalt samarbejde. Forvaltningen har allerede muligheden og kontakterne, som vi gør brug af - også uden for mødeperioderne.	-
Videndeling.	Behov for flere evalueringer af indsatser/projekter.	Der er mange ting der bliver sat i søen - men ikke fulgt op på. Evalueringer af redskaber, projekter og indsatser. Fx efterspørges der en evaluering af hvilken effekt brugen af Udviklingsmål giver/har givet.	SLK	Det er den projektansvarlige, der skal foretage en evaluering efter hvert afsluttet projekt.	-
Videndeling.	Stor mangel på videndeling i forvaltningen.	Formålet med nye tiltag/krav kommer ofte ikke med i implementeringen/formidlingen. Gør det svært for koordinatorene at formidle formålet til	SLK	Kommunikation i SLK arbejder i øjeblikket på et redaktionelt koncept for KKintra. Her er et af kriterierne, at informationen på KKintra skal have en medarbejderkrog.	Redaktionelt koncept er i proces, og forventes færdig i september 2017.

		medarbejdere og dermed borgere. Jobcentret efterspørger besøg på rådhuset og hos borgmesteren. Der mangler stort kendskab til hvad de laver 'derovre'. 'Hvorfor' skal formidles meget bedre. Ansvars- og arbejdsfordelinger skal generelt være meget klarer mellem centrene.		Kommunikation planlægger desuden, at udarbejde et koncept for linjekommunikation, som netop har til formål at sikre, at budskaber, redskaber, implementering og 'hvorfor' tænkes helt ud i organisationen.	Linjekommunikation forventes at tage fart i efteråret 2017.
KL hjemmeside.	Døde links.	Det er mange døde links på KL's hjemmeside.	1. kontor	Uhensigtsmæssigheden er d. 14. august 2017 meldt videre til KL. KL har d. 14. august besvaret henvendelsen og vil se nærmere på sagen.	-
Visitation til beskæftigelsescentre.	Visitation (særligt til nytten).	Det er vigtigt, at jobcentret har tilstrækkelig viden om forløb på beskæftigelsescentre. Det opleves nogle gange at borgeren har en forkert forståelse af nytten. CAB får for mange som skal i arbejdsprøvning. Formålet med nytten er ikke formidlet godt nok.	1. kontor	Centralforvaltningen har bedt beskæftigelsescentre opdatere deres forløbsbeskrivelser på tilbudslisten og eventuelt lokale intranet. CAB er specielt bedt om at sikre, at der står, at nytteindsats ikke kan indebære arbejdsprøvning. Efter BC har haft en periode til at sørge for dette, har jobcentercheferne fået mail om at bede konsulenterne om at sikre sig, at de kender forløbsbeskrivelserne, når de henviser borgere.	Færdigimplementeret
Mentorordning.	Statusrapporter (to gange årligt).	Da statusrapporter ikke nødvendigvis udarbejdes sammen med borgeren, udgør disse ikke en nulstillende samtale.	1. kontor	Lovgivningsbestemt. Der skal afholdes samtale med borgeren.	-

Overordnet emne 8a: Den virksomhedsrettede indsats					
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Håndteringsansvarlig	Håndtering	Tidsplan
Blankethåndtering.	Understøttelse af virksomhedssamarbejdet via virk.dk.	Erhvervshuset bruger ret mange ressourcer på at understøtte virksomhedens brug af virk.dk. Det ville være godt med en STAR-kampagne eller andet for at oplyse og motivere virksomhederne.	1. kontor	Tages til efterretning af centralforvaltningen. Det bemærkes at forvaltningen efter afholdelse af fokusgrupperne, har implementeret det nye STAR virksomhedsadministrationssystem VITAS, som gør oprettelsen af virksomhedsplaceringer nemmere.	-

5 Identificerede uhensigtsmæssigheder, som håndteres af allerede igangsatte initiativer

Forklar kort at der er nogle som vi ikke har gjort noget ved, da de er blevet håndteret af allerede igangsatte initiativer.

Overordnet emne 1: Rehabiliteringsteam, ressourceforløb, jobafklaringsforløb m.v.			
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:
Mediconnect (IT portal hvor borgers forberedende plan tilgås).	Manglende integration med fagsystem.	Meget manuelt arbejde forbundet med at oplyse borgers sag.	Der er skabt integration mellem Mediconnect og Fasit. Den forberedende plan ligges derfor fremover automatisk på borgers sag.
Bevilling af førtidspension.	Dokumenthåndtering ved bevilling af førtidspension.	Der er utrolig mange dokumenter som skal samles. Ikke alle dokumenter vurderes at være lige relevante.	Det håndteres af netop nedsatte taskforce i centralforvaltningen, som bl.a. har til formål at se nærmere på dokumentationen til FØP og fleks samt at få udarbejdet klarere retningslinjer.
Overdragelse af borger efter revalidering.	Mangel på formel arbejdsgang: Revalidering er gennemført og borgeren skal i job.	Det er vurderingen, at der med systematisk overdragelse af borger kunne opnås langt bedre effekter af revalidering.	<p>Forvaltningen har igangsat et arbejde om dette. Det sker med udgangspunkt i en forbedring af indholdet i §7-samtalerne og hvad der følger deraf ifm. afslutning af revalideringsforløbet. Der er også fokus på at få gjort brug af mulighederne i isbryderordningen (løntilskud til nyuddannede med handicap).</p> <p>Det har vist sig at det er ift. de over 30-årige, at København er dårligere end landet som helhed ift. at få revaliderer i job. I KK bliver unge under 30 år i samme jobcenter under og efter revalidering, mens de over 30-årige skifter jobcenter efter afsluttet revalidering. Det foreslås, at borgere over 30 år, som får bevilget revalidering på AMC, bliver i AMC under revalidering, hvor de typisk også vil høre til, når revalideringen afsluttes. Skift af jobcenter er en udfordring ifm. overdragelse af en sag, og med forslaget undgås 2 jobcenterskift. 2. kontor arbejder endvidere sammen med centrene på at justere arbejdsgangsbeskrivelsen vedr. afslutning af revalidering, så der er opmærksomhed på at få borgeren videre i job og uddannelse efter afsluttet revalidering. 2. kontor afholder møde med AMC og JKA ultimo august bl.a. vedr. arbejdsdeling mellem de to centre i revalideringssager. Arbejdsgangsbeskrivelsen forventes justeret per 1.1. 2018.</p>
Udsøgning af materiale til den forberedende plan.	Udsøgning af materiale i centralarkivet til den forberedende plan.	Alle relevante dokumenter skal sendes til rehabiliteringsteamet i den forberedende plan. Dvs. at der nogle gange skal indhentes oplysninger i centralarkivet. Materialet bliver sendt i papirformat fra centralarkivet, hvorefter jobcentret scanner det ind, for herefter at returnere den	Der er udviklet en Hotkey, der dækker dette behov.

		<p>tilsendte udskrift til arkivet. Her kunne man med fordel få hjælp af centralarkivet til at scane det ind - så ligger det også elektronisk, skulle der en anden gang være brug for det.</p> <p>De dokumenter fra centralarkivet, som er scannet ind, er scannet i ét stort dokument. Det gør det svært at søge i, da særligt fleksjobbere typisk har meget lange sager (op til 300 sider). Kunne være oplagt at oprette et par fleksjobstillinger til dette.</p>	
--	--	--	--

Overordnet emne 2+3: Sygedagpengeområdet, lægeattester, fleksjobområdet m.v.			
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:
Lægeerklæringer.	Standard ansøgning om lægeerklæring.	Der er en standardformulering på indhentelse af lægeerklæringer. Standardspørgsmål giver standard svar, som ikke altid fanger de oplysninger der er behov for. Forvaltningen skal blive bedre til at indhente lægelige oplysninger. Kunne med fordel stille hjælpespørgsmål frem for at skrive hele spørgsmålet som default-værdi. Der mangler fælles retningslinjer for, hvordan der skal spørges ind til lægelige informationer.	<p>Forvaltningen arbejder på dette. Der har været afholdt kurser for at skabe et bedre samarbejde med lægerne, og jobkonsulenterne har herunder fået udviklet – og er blevet undervist i, hvordan der kan spørges mere hensigtsmæssigt.</p> <p>Der er derudover tilkøbt et korrespondance-modul til NFS (systemet hvor lægeattesterne indhentes hos de praktiserende læger). Der skal løbende arbejdes på hvordan forvaltningen kan effektivisere brugen af lægeattesterne – bl.a. hvordan der kan spørges - og svares mere hensigtsmæssigt.</p>
Netforvaltning Sundhed – NFS (IT portal hvorfra lægelige oplysninger indhentes).	Udsøgning af psykologat-test.	Hvis man skal finde en tidligere psykologat-test på en borger, kan denne ikke udsøges via NFS, men via det gamle blanket system, der ligger på intranettet. Kan de hentes over, så man kun skal tilgå dem ét sted?	Dette emne er håndteret med overgangen til Fasit. Alle lægeattester, inklusiv attester fra speciallæger, psykologer og lignende, lægger sig i EDH og er dermed tilgængelig i Fasit.

Overordnet emne 5: Kontaktforløb, jobformidling, beskæftigelsesindsats m.v.			
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:
Min Plan.	Min Plan og Jobplan.	I OPERA er det forvirrende, at der er både Min Plan og Jobplan. De er integreret, men fremgår som to forskellige planer.	Dette emne er håndteret med overgangen til Fasit

Samtalekonceptet for dagpengemodtagere.	Grundlaget i konceptet.	Samtaler med borgere er individuelle og dynamiske. Det nuværende samtalekoncept er statisk og kronologisk bygget op.	Borgerrepræsentationen vedtog den 27. april 2017 indstilling om et revideret samtalekoncept (med de ændringer, som et flertal vedtog på BIU' s møde d. 3. april 2017). I det nye samtalekoncept frafalder fx kravet om konkrete job, som skal søges i hver samtale. Det nye samtalekoncept er udviklet i samarbejde med forvaltningens jobcentre.
Bookning af tilbud.	Booke tilbud for aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere.	Meget besværlig og tung arbejdsgang.	Dette emne er håndteret med overgangen til Fasit. Det er muligt at opsætte søgninger i Fasit der giver overblik over tilbud, med visning af ledige pladser eller dato for næste ledige plads.

Overordnet emne 7: Digitalisering og IT			
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:
Netforvaltning Sundhed – NFS (IT portal hvorfra lægelige oplysninger indhentes).	Håndtering af lægeerklæringer efter modtagelse.	Når lægeerklæringerne modtages, skal de åbnes og gemmes på skrivebordet, og så herefter lægges manuelt ind på sagen.	Dette emne er håndteret med overgangen til Fasit. Der kommer fuld integration mellem NFS og Fasit. Der kommer også en chat-funktion hvor sagsbehandler kan chatte med lægen. Korrespondancen kommer direkte over på borgerens sag i Fasit.
OPERA.	Generelt brug.	Systemet arbejder meget langsomt efter integrationen med Jobnet og momentum.	Dette emne er håndteret med overgangen til Fasit.
OPERA.	Oprettelse af nyt kontakforløb.	Ved oprettelse af nyt kontakforløb (fx hvis borgere får tilkendt ressourceforløb), åbnes en ny sag. Her kan tabes meget information på borgeren, da journaloplysninger ikke føres med over i den nye sag.	Dette emne er håndteret med overgangen til Fasit. I Fasit kan der søges på både borger, og på sager. Derfor kan hele borgerens forløb (flere sager) vises samlet.
Smart Blanket.	Integration mellem Smart Blanket og fagsystem.	Når en blanket er færdigbehandlet, skal den manuelt lægges ind på sagen. Her kunne det være smart med en integration/Hot Key.	Dette emne er håndteret med overgangen til VITAS. Med overgange til VITAS bliver blanketter automatisk lagt ind på borgeres sag.
Snitflade mellem alle centre i forvaltningen.	Anvender forskellige IT-systemer.	Alle forvaltningens centre arbejder i mange forskellige systemer afhængigt af deres kerneopgaver. Det kan gøre oplysningen af en sag til et detektiv arbejde. Ydelsesservice arbejder eksempelvis i KMD mainframe.	Det ændres med monopolbruddet. KL bliver leverandør i fremtiden, hvor BIF vil nærme sig en fælles platform. Arbejdet påbegyndes efter planen i efteråret '17.
KMD mainframe.	Opbygningen er ulogisk.	Der udtrykkes utilfredshed med programmet –	Det ændres med monopolbruddet. KL bliver leverandør i fremtiden,

		svært at finde rundt i.	hvor BIF vil nærme sig en fælles platform. Arbejdet påbegyndes efter planen i efteråret '17.
Blanketter.	Stort ønske om preudfyldning i blanketter.	Det er uhensigtsmæssigt, at der skal skrives så mange standard oplysninger på hver ansøgningsblanket.	Dette emne er håndteret med overgangen til VITAS. I VITAS indsættes alle kendte oplysninger i blanketter. Derudover arbejdes der fortsat med udviklingen af flere hot keys som vil hjælpe med at automatisere sagsbehandlingen.
Sygemelding.	Sygemelding af fleksjobbere.	Når borgere i fleksjob sygemeldes, overgår de til sygedagpenge. Det betyder, at der oprettes en ny sag for borgeren, og fleksjob lukkes. Når borgeren raskmeldes, skal borgeres fleksjob oprettes på ny. Det medfører en masse registreringer på borgeren.	Dette emne er håndteret med overgangen til Fasit. I Fasit bliver fleksjobsagen ikke lukket, men i stedet gøres til bisag ved sygemelding. Når sygedagpengesagen afsluttes (når borger raskmeldes) bliver fleksjobsagen automatisk borgerens hovedsag igen.
Brevskabeloner.	Oversættelse af Min Plan.	Når Min Plan skal sendes ud til borgeren, kommer der automatisk en bemærkning om at få brevet på fx arabisk. Det kunne være rart, at det i stedet kunne tilvælges i relevante situationer, i stedet for at skulle klikke nej hver gang.	Dette emne er håndteret med overgangen til Fasit. I OPERA skulle man både fravælge og slette passager. I Fasit skal man ikke længere hverken slette eller vælge noget fra.

Overordnet emne 8: Tværgående og generelle emner			
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:
Brevskabeloner.	Udsøgning af brevskabelonerne.	Det kan være svært at finde brevskabelonerne.	Dette emne er håndteret med overgangen til Fasit. Alle skabeloner er i forbindelse med implementeringen af Fasit gennemgået, og lagt ind i Fasit.
OPERA.	Generel brug.	Der er behov for utrolig mange klik i OPERA.	Dette emne er håndteret med overgangen til Fasit. Fasit er en mere overskuelig og intuitiv platform.
Ansættelse af nye medarbejdere.	Oplæring af nye medarbejdere.	Der mangler introduktion til nye medarbejdere, hvor man bl.a. kan introduceres til IT og få tildelt kontakter etc. Det forslås, at man som ny medarbejder får tildelt en kontaktperson i andre jobcentre/beskæftigelsescentre/centralforvaltningen - ud over sin centermentor. Det tager lang tid at oparbejde et netværk i en stor - og geografisk spredt - organisation. Deltagelse i BIF-uddannelsen øger netværk på tværs af centre.	Det bemærkes, at forvaltningen p.t. arbejder på en ny IT-uddannelse for nye medarbejdere, som skal klæde nye medarbejdere godt på ift. at kunne navigere i de systemer, der er påkrævet af staten og forvaltningen.

Overordnet emne 8a: Den virksomhedsrettede indsats			
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:
Blankethåndtering.	Udfyldning af blanketter uden om virk.dk.	Hvis virksomheden har udfyldt blanketten i hånden, kan det ske at den endelige blanket ikke bliver scannet ind/indtastet og kommer i Smart Blanket og VIAS. Dette har ingen konsekvenser for forsikring af borgeren, men gør at VIAS ikke er opdateret, og kan være et problem ved fx anmodninger om aktindsigt.	Dette emne er håndteret med overgangen til VITAS. Efter implementeringen af VITAS i foråret 2017, er det for nogle jobordrer, kun muligt at lave elektroniske blanketter. I afsnit 3.3.1.1. præsenteres et forslag til business case, hvor det anbefales at kortlægge praksis omkring virksomhedsblanketter.
Oprettelser af løntilskud og virksomhedspraktik til revalidender.	Oprettelser af løntilskud og virksomhedspraktik til revalidender.	Der mangler en arbejdsgang til vurdering af snitflader ift. oprettelse af løntilskud og virksomhedspraktik til borgere under revalidering. Særligt i de tilfælde, hvor borgeren selv har fundet fx løntilskud. Hvem skal forhandle løn for borgeren? Er det den nye virksomhedsgruppe i jobcentret, Københavns Erhvervshus, en ekstern leverandør eller sagsbehandleren selv? Det er et lovkrav, og også noget som 6-by kataloget også fokus på.	Der er igangsat et arbejde mhp at afklare, hvilke mangler, der er i den eksisterende arbejdsgang på løntilskud og hvordan arbejdsgangen kan udvikles.
Smart Blanket.	Elektronisk forlængelse af virksomhedspraktik.	Når der bevilges forlængelse af praktik, skal de samme oplysninger tages igen i Smart Blanket. Herefter sendes pr. mail med link via Blue Whale til virksomhed, hvorefter virksomheden skal ind på virk.dk og underskrive blanketten elektronisk. Men virksomhederne behandler ikke altid linket. Og så ligger der ikke reelt en forlængelse (problem ift. fx forsikring). Forsinker processen meget.	Dette emne er håndteret med overgangen til VITAS. Efter implementeringen af VITAS er det blevet markant nemmere at underskrive elektronisk for arbejdsgiver.

6 Uhensigtsmæssigheder, som ikke anbefales at arbejde videre med

Overordnet emne 1: Rehabiliteringsteam, ressourceforløb, jobafklaringsforløb m.v.				
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Årsag til lukning	Regulering:
CSC Social (Socialforvaltningens fag-	Forskellige fagsystemer på tværs af forvaltningerne.	Der udtrykkes utilfredshed med at forvaltningerne ikke bruger samme fagsystem. Dette er	Københavns Kommunes forvaltninger har forskellige behov til et fagsystem.	BR /BIU

system).		særligt en udfordring ved borgere med en helhedsorienteret indsats.	Uhensigtsmæssigheden er også fremstillet foroven ift. at der efterspørges undervisning i CSC og flere integrationer i Fasit.	
----------	--	---	--	--

Overordnet emne 5: Kontaktføreløb, jobformidling, beskæftigelsesindsats m.v.				
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Årsag til lukning	Regulering:
Joblog.	Generel brug for jobparate kontanthjælpsmodtagere.	Der udtrykkes en generel holdning til, at det kan være svært for jobparate kontanthjælpsmodtagere at navigere i, og bruge Joblog.	Et vejlednings-spørgsmål. Det vurderes ikke at problemstillingen er stor nok til at der tages yderligere handlen.	BIF

Overordnet emne 7: Digitalisering og IT				
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Årsag til lukning	Regulering:
Det Fælles Datagrundlag (DFDG).	Generel brug.	DFDG føder oplysninger til BIF's fagsystem. DFDG går ofte ned, hvilket gør BIF's systemer ikke kan indhente data – og derfor også går i stå.	4. kontor er løbende i dialog med STAR om dette.	Statslig
Outlook.	Opsætning af signaturer.	Nogle medarbejdere har udtrykt, at de har svært ved at sætte deres signatur op.	Centeransvar.	BIF
OPERA.	Registrering af sygemeldinger.	Det kan være svært at vurdere hvilken type sygemelding der skal angives.	Fraværsårsagerne er defineret af STAR.	STAR

Overordnet emne 8: Tværgående og generelle emner				
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Årsag til lukning	Regulering:
Administrative opgaver.	Arbejdsdeling.	Der vurderes, at være mange opgaver som ikke behøves udført af en jobkonsulent, men som sagtens kan laves af en administrativ medarbejder. Det vil kunne aflaste ift. afholdelse af samtaler.	Centeransvar.	BIF
Blanketter.	Ansøgning om befordring.	Det er ikke længere lovpligtigt at arbejdsgiveren skal godkende borgerens ansøgning om befordring. Dog skal jobcentret, i tvivlsomme tilfælde kontakte arbejdsgiver for at være sikker på at virksomheden er med på den. Det betyder ekstra arbejde for jobcentret.	Kontrolhensyn.	BIF

Evaluering af forløb.	Evalueringsskema på beskæftigelsescenter.	Skemaer sendes manuelt ud til borgeren efter endt forløb. Dette burde kunne gøres automatisk. Svarprocenten er omkring 15 pct.	Centeransvar.	BIF
Snitflade mellem jobcentre.	Omvisitation af borger.	Ved omvisitation af borgere, skal der registreres en del oplysninger. Dette skal ske helt korrekt, ellers afvises den. Det er meget ressourcekrævende.	Kontrolhensyn.	Statslig/BIF
Sikker post.	Sikker post til borgere.	Meget besværligt og tidskrævende.	Hensyn til persondatalovgivningen	Statslig
Kommunikation.	Borger mailer til hovedpostkassen.	Når en borger sender post til hovedpostadressen, og i mailen skriver en medarbejder cc, så sender administrationen den til afdelingspostkassen, som så efterfølgende sender den til medarbejderen, der før var cc. Kan administrationen med det samme sætte medarbejderen cc?	Centeransvar.	BIF
Sanktionering	Sanktioneringsprocessen	Sanktioneringsprocessen er omstændelig og ressourcetung. Kræver opsøgende arbejde på adressen og afvisning af åbent tilbud. Dette til trods for, at borger udebliver fra samtale igen og igen.	Lovgivningshensyn	Statslig

7 Uhensigtsmæssigheder håndteret løbende "Lavthængende frugter"

Projektgruppen er i løbet af dataindsamlingen stødt på uhensigtsmæssigheder som både har været mulige at ændre med det samme, og som tilmed har haft et akut behov for handlen. Det drejer sig om følgende "lavthængende frugter":

- Brugen af Udviklingsmål for dagpengemodtagere er blevet frivillig. Det er nu op til centrets ledelse, om centret bruger Udviklingsmål for dagpengemodtagere.
- Afvisning af tilbud: Kontanthjælpsmodtagere, uddannelseshjælpsmodtagere, revalidender, sygedagpengemodtagere, modtagere af ledighedsydelse og borgere i fleksjob, ressourceforløb og jobafklaring vil fremover kun vil blive sendt ét indkaldelsesbrev fra de eksterne leverandører, når de skal indkalde disse borgere til opstart i forløb/tilbud. Møder borgeren herefter ikke op, kan det sidestilles med afvisning af tilbud.
- Afklaring af arbejdsdeling ift. opdateringsopgaver forbundet med KBHijob (årsagen til at nogle links ikke blev opdateret).
- Fokusgrupperne har påpeget, at der mangler en formel arbejdsgang for sygemeldte borgere som går fra at være i virksomhedspraktik til at blive ansat i løntilskud. Dette håndteres p.t. af forvaltningen.

- Hot keys – centrene sætter høj værdi i udviklingen af Hot Keys. Mange manuelle, og tidskrævende, processer kan forenkles med udarbejdelsen af Hot Keys. Der arbejdes løbende på nye Hot Keys, fx hjælp til ferieberegning, overførelse af oplysninger fra virksomhedsblanketter til Smart Blanket.
- Med udgangen af juli 2017 vil der være 10-12 Hotkeys i drift. Forvaltningen har indstillet til BIU at udvalget at der sendes en businesscase vedr. udvikling af yderligere hotkeys til Borgerrepræsentationen.
- Fokusgrupperne har påpeget en stor dataudfordring i forbindelse med den virksomhedsrettede indsats. Københavns Erhvervshus benytter systemet CRM til at holde styr på antal jobordrer, placeringer og påbegyndelser. Data herfra stemmer ikke overens med data fra Jobcentrenes fagsystem. Det er yderst u hensigtsmæssigt, og udfordrer opfølgning på resultatkontrakterne. Der er stærkt behov for en synkronisering af disse datakilder – det er sat i gang af Forvaltningen.
- Hjemmesiden for Det Lokale Beskæftigelsesråd nedlægges, da rådet er blevet erstattet af Københavns Beskæftigelsesråd.
- Det har været uklart, hvem der har ansvar for, at vurdere hvor mange timer borgeren kan arbejde i et offentligt løntilskud. Ansvar er hos Københavns Erhvervshus, dog med undtagelse af sager hos Arbejdsmarkedscentret (AMC), som selv har ansvar for vurderingen. Vurderingen vil blive håndteret automatisk, når VITAS bliver implementeret i foråret 2017.
- Det har været en udfordring i sagsbehandlingen hos Ydelsesservice, at ansvaret for at indhente lægeerklæringer til sager der skal til ankestyrelsen, har ligget hos jobcentre. Ofte har lægeoplysningerne været for gamle eller mangelfulde til, at Ankestyrelsen vil behandle sagen. Ydelsesservice har, for at få nye oplysninger til Ankestyrelsen, skulle kontakte jobcentret, som herefter har kontakten til lægen. Det har været meget proces tungt. Derfor har Ydelsesservice taget initiativ til at sørge for, at de fremover selv indhenter lægeoplysninger i disse sager.

8 Aktørinddragelse

Derudover har dels HovedMED, arbejdsmarkedsparter og relevante erhvervsorganisationer påpeget følgende uhensigtsmæssigheder:

Afsender	Uhensigtsmæssighed	Håndtering
HovedMED	Evaluering og tilbagemelding til medarbejderne og det politiske udvalg om resultaterne af processen.	Centralforvaltningen har i juni 2017 udsendt et status oplæg på processen til centercheferne. De kunne vælge selv at sende oplægget ud til deres medarbejdere, afholde oplægget på et fællesmøde, eller invitere direktør Jacob Zeberg Eberholst til at holde oplægget. Derudover planlægger projektgruppen en orientering om resultaterne til centrene, sideløbende med orientering til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.

	<p>Det blev også oplyst, at Dansk Socialrådgiverforening Københavns Kommune (DSK) den 17. august 2016 havde holdt en workshop om samme tema, og at de nu var ved at udarbejde et skriftligt oplæg til direktionerne i de berørte forvaltninger med forslag til forenklinger. Projektgruppen har ikke modtaget dette oplæg.</p>	<p>Forvaltningen har d. 29. maj 2017 kontaktet Dansk Socialrådgiverforening Københavns Kommune (DSK) for at få tilsendt oplægget – som ikke var renskrevet. Det blev aftalt at foreningen sender det til forvaltningen når det er klar. Forvaltningen har dags dato, 10. august, endnu ikke modtaget materialet.</p>
Metal Hovedstadens A-kasse	<p>Metal Hovedstadens A-kasse oplever, at det kan være svært at komme i kontakt med jobcentrene og Københavns Erhvervshus, hvis ikke man har en kontaktperson.</p>	<p>Centralforvaltningen har videresendt uhensigtsmæssigheden til relevante jobcenterchefer, som har taget den til efterretning. Det bemærkes at alle a-kasser har både en koordinator og en leder de kan henvende sig til hvis de har brug for det. Centerchef i AMC kan ikke genkende uhensigtsmæssigheden, men vil tage kontakt til Metal Hovedstadens A-kasse for at høre nærmere.</p>
Danske A-kasser	<p>Danske A-kasser påpeger, at IT-mæssige krav ofte ikke bidrager til administrative forenklinger og at logistikken med planlægning af fællessamtaler for dagpenge-modtagere, hvor både a-kasse og jobcenter deltager, kan være en udfordring.</p>	<p>Centralforvaltningen har i samarbejde med Jobcenter København Arbejdsmarkedscentret tilrettelagt indkaldelse til fællessamtaler efter en ny model. Hensigten er at styrke samtaleafviklingen med bedre ressourcestyring.</p> <p>Centralforvaltningen har samtidigt afdækket muligheden for brug af digitale løsninger (Video). De formelle krav til fysisk fremmøde betyder, at en video-løsning kun er relevant i et begrænset antal samtaler. Centralforvaltningen støtter brugen af video i samtaler hvor det er muligt og hensigtsmæssigt.</p> <p>Alle a-kasser er orienteret pr. mail og emnet tages op på fællesmøder i august. Forventet implementering i august.</p>
Akademikernes A-kasse	<p>Akademikernes A-kasse oplever et godt samarbejde</p>	<p>-</p>

	med jobcentret uden unødvendige processer og at de enkelte uhensigtsmæssigheder, der opstår, løses i dialog med jobcentret.	
Dansk Arbejdsgiverforening	Dansk Arbejdsgiverforening bidrager med en række forslag omkring især støtte beskæftigelse, som kræver lovændringer. Men de opfordrer også kommunen til at informere bedre om eksempelvis handicappedes mulighed for hjælpemidler ved ansættelse, understøtte virksomheder med information i forbindelse med støttet beskæftigelse og at understøtte ikke-vestlige indvandrere i at forbedre deres cv'er, så det er nemmere for virksomhederne at rekruttere dem.	Centralforvaltningen har videresendt uhensigtsmæssigheden til relevante jobcenterchefer, som har taget den til efterretning.
FTF A-kasse	FTF A-kasse oplever et behov for bedre samarbejde, og ønsker en dialog med forvaltningen omkring blandt andet rekrutteringsopgaver, fællessamtaler for dagpengemodtagere og etablering af selvfundne praktikker.	Centralforvaltningen har videresendt uhensigtsmæssigheden til relevante jobcenterchefer, som har taget den til efterretning. Det bemærkes at der er etableret et konkret samarbejde mellem AMC og FTF a-kasse. Centerchef i AMC vil drøfte uhensigtsmæssigheden på et af de i forvejen aftalte møder.
Dansk Byggeri Hovedstadens	Dansk Byggeri Hovedstadens medlemmer oplever, at der er lang sagsbehandlingstid på refusion til virksomhederne, eksempelvis ift. borgere i fleksjob. Derudover er der eksempler på, at jobcentret ikke oplyser virksomheden om ændringer i borgerens sag tidsnok, eksempelvis i forbindelse med raskmelding af langtidssygemeldte ansatte.	Der er ikke modtaget input fra håndteringsansvarlig (2.kontor).

<p>ISS Facility Services</p>	<p>ISS Facility Services er enige i mange af 6-by-katalogets forslag omkring fleksjob, blandt andet uhenigtsmæssigheder omkring incitamentet til at øge antallet af arbejdstimer, fastsættelse af arbejdstimer og intensitet og beregning af fleksløntilskud. De påpeger derudover, at de har gode resultater med deres indsats som anden aktør for de svageste fleksjobberettigede.</p>	<p>-</p>
<p>Øens Murerfirma</p>	<p>Øens Murerfirma mener generelt, at kontakt med kun en enkelt konsulent i hvert center fungerer godt, og har ikke overordnede forslag til, hvordan samarbejdet med forvaltningen kan forbedres.</p> <p>Af konkrete forslag er, at konsulenterne skal være meget opmærksomme på at informere virksomhederne om erhvervsgrunduddannelsen og at der oprettes nogle ordninger, som kan understøtte overgangen fra virksomhedspraktik til ordinær ansættelse for borgere, som ikke efter endt praktik kan arbejde fuldt effektivt i 37 timer.</p>	<p>Rambøll's analyse til <i>Arbejdsgruppen til betjening af ekspertgruppen for voksen-, efter- og videreuddannelse</i> konkluderer, at:</p> <p>Jobcentre har i stigende omfang fokus på at vejlede ledige til uddannelse.</p> <p>Det samme gør sig gældende i BIF, hvor centrene arbejder mere fokuseret med uddannelse og uddannelsesvejledning.</p> <p>Senest har der ved 3-partsforhandlingerne primo 2017 gjort et stort arbejde for at implementere i de uddannelses tiltag, der ligger i beskæftigelsessystemet.</p> <p>I forbindelse med BIF's nye strategi for at få flere ledige ud i virksomhederne, indgår uddannelsesvejledning som en del af det fælles materiale til virksomhederne.</p>