



Øversigt over handleplanen for halvering af fejl og mangler

Baggerund

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget bad på mødet den 16. september 2013 forvaltningen om at udarbejde en oversigt over handleplaner for halvering af fejl og mangler.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vision er, at København skal være Europas bedst inkluderende storby med verdens bedste jobservice inden 2015. Forvaltningen vil nå målet ved at arbejde med tre strategispor, herunder strategien "Borgeren ved roret". "Borgeren ved roret" har to strategimål, hvoraf det ene, Barometermål 4, omhandler at halvere omfanget af fejl og kritiske forhold i borgersager inden 2015.

Barometermål 4 opgøres som en vægtning 50/50 af følgende to mål:

- En reduktion i andelen af fejl i de sager Deloitte gennemfører årlig revision på. (Fra 45 % i 2011 til 22,5 % i 2015)
- En reduktion i andelen af realitetsbehandlede klagesager der er indgivet til Borgerrådgiveren, og som giver anledning til kritik af forvaltningen.

Øversigt over indsatsområder

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen arbejder inden for flere indsatsområder for at nå Barometermål 4. Hvert indsatsområde indeholder flere forskellige initiativer.

Indsatsområder:

- Projekter under "Borgeren ved roret"
- Opfølgning på Borgerrådgiverens beretning
- Opfølgning på revisionen
- Øvrige initiativer

Nedenfor redegøres for de initiativer, der er sat i værk under hvert enkelt indsatsområde.

Indsatsområder

"Borgeren ved roret"

For at opnå Barometermål 4 er der iværksat flere projekter under "Borgeren ved roret":

"Borgeren ved roret"	
"Orden i sagerne"	<p>Med projekt "Orden i sagerne" er der udviklet et elektronisk værktøj, som er tilgængelig på medarbejdernes arbejdsgangsportal. Værktøjet beskriver hvordan og hvor, der skal journalføres. Forventningen er derfor, at Forvaltningslovens bestemmelser omkring notatpligt overholdes, men også at der sker en ensartning af journalisering. På baggrund af dette bliver det lettere at overtage en sag fra en anden sagsbehandler og dermed sikres en mere kontinuerlig og korrekt sagsbehandling, da det med Orden i sagerne bliver tydeliggjort, hvordan der skal journalføres. Projektet er implementeret, men Center for Driftsunderstøttelse vil i sidste halvdel af 2013 afholde en undervisningsworkshop, som vil klæde den tidligere projektgruppe på til at undervise ledelsen og kvalitetskoordinatorerne, hvorigennem de bliver i stand til at sikre en fuld implementering.</p>
"Styrket borgerkontakt"	<p>Projekt "Styrket borgerkontakt" retter sig i særlig grad mod at forbedre dialogen mellem forvaltningen og borgere, der klager over sagsbehandling. Projekt "Styrket borgerkontakt" er implementeret i Center for Driftsunderstøttelse. På baggrund af de gode resultater fra 2012 er forvaltningen i gang med at udvide projektet, således at beskæftigelseskonsulenterne i jobcentre bliver uddannet i "Styrket borgerkontakt". Målet er at styrke dialogen i mødet mellem borger og beskæftigelseskonsulenten.</p>
"En integreret kvalitetsopfølgning"	<p>Formålet med projekt "En integreret kvalitetsopfølgning" er at imødekomme forvaltningens revisor Deloitte's anbefalinger, om at sagsbehandlingens generelle kvalitetsniveau løbende skal efteres. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har den 1. januar 2013 implementeret en ny kvalitetsopfølgningsmetode, som er udarbejdet i samarbejde med Deloitte, således at resultatet af kvalitetsopfølgningen og resultatet af revisionen gøres sammenlignelig. Deloitte har dermed været med til at definere, hvad god kvalitet i sagsbehandling er. Hermed kan forvaltningen mellem de årlige revisioner vurdere, hvorvidt der sker fremskridt, således at de iværksatte initiativer løbende kan målrettes de områder, hvor kvalitetsopfølgningen har vist at der fortsat er</p>

	<p>behov for at kvaliteten løftes. Et væsentligt aspekt af kvalitetsopfølgningen er, at resultatet anvendes aktivt i både Job- og Beskæftigelsescentrene og i Center for Driftsunderstøttelse, når der planlægges kompetenceudvikling, når Job- og Beskæftigelsescentrenes arbejdsangange rettes mv. I kvalitetsopfølgningsmetoden indgår bl.a. en kvalitetshåndbog som definerer, hvad der kan karakteriseres som god sagsbehandling i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Opfølgning på borgerrådgiaverens beretning

Der er iværksat flere initiativer med henblik på at følge op på Borgerrådgiaverens beretning og derigennem arbejde hen i mod målet om at reducere andelen af realitetsbehandlede klagesager, der er indgivet til Borgerrådgiaveren og som giver anledning til kritik af forvaltningen:

Opfølgning på borgerrådgiaverens beretning

<p>Gennemgang af sager</p>	<p>Forvaltningen har gennemgået de sager, som Borgerrådgiaveren har realitetsbehandlet i beretningsåret 2012 med henblik på at kategorisere de konstaterede fejl i sagsbehandlingen. Formålet med dette var at klarlægge, om de allerede iværksatte initiativer er tilstrækkeligt målrettede og effektive, og/eller der skal iværksættes yderligere initiativer. Forvaltningen vil endvidere følge op på kvaliteten gennem bl.a. stikprøvekontroller og analyse af klagesager.</p>
<p>Udvælgelse af fokusområder</p>	<p>Forvaltningen har udvalgt 3 fokusområder som følge af borgerrådgiaverens beretning:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sagsbehandlingstid: Forvaltningen har et mål om at sagsbehandlingstiden efterleveres på alle sagsområder. Forvaltningen følger op på dette ved at foretage en årlig måling af sagsbehandlingstiden. 2. Manglende svar: Forvaltningens mål er at tilbagemeldingsgarantien efterleveres i alle tilfælde. Tilbagemeldingsgarantien indebærer, at borgeren skal have en kvittering på deres henvendelser inden for 10 dage. Der foretages kvalitetsopfølgning vedr. tilbagemeldingsgarantien. 3. Vejledning: Gennem afholdelse af et 3-dages grundkursus "God sagsbehandling i borgersager", hvor Borgerrådgiaveren deltager, sikres det at alle nye medarbejdere gøres bekendte med vejledningsforpligtigheden. Endvidere følges der gennem kvalitetsopfølgning op på, hvorvidt der gives korrekt vejledning.

Kodeks for god sagsbehandling	Forvaltningen er i samarbejde med Borgerrådgiveren i gang med at udarbejde et kodeks, som skal sætte fokus på, hvad god sagsbehandling er. Formålet med dette er at skabe et enkelt overblik over, hvilke krav der stilles til god sagsbehandling for både beskæftigelseskonsulenterne og ledelsen.
--------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Opfølgning på revisionen

For at imødekomme målet om at reducere andelen af fejl i de sager Deloitte gennemfører årlig revision på, er der iværksat flere initiativer:

Opfølgning på revisionen	
Handleplaner	<p>På baggrund af resultatet af revisionen er der iværksat handleplaner på flere af de reviderede områder, herunder revaliderings- og sygedagpengeområdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revalidering: På revalideringsområdet har resultatet af revisionen for 2011 medført, at der har været afholdt undervisning af udvalgte medarbejdere på de områder, hvor der er fundet udfordringer. Endvidere udbyder forvaltningen nu et udvidet revalideringskursus, som beskæftigelseskonsulenterne kan tilmelde sig. Der har været stor tilslutning til kurset. Der er endvidere nedsat en netværksgruppe på revalideringsområdet med det formål at skabe et grundlag for best practice på tværs af centrene. Endelig er relevante arbejds gange blevet opdateret. • Sygedagpenge: På sygedagpengeområdet har resultatet af revisionen for 2011 bl.a. betydet, at de obligatoriske BIF-basis kurser og øvrige sygedagpengekurser har taget udgangspunkt i de fundne udfordringer. Der er endvidere gennemført et projekt i Center for Arbejdsfæstholdelse omkring Arbejdsgiverkontakt via ringebrev (Brev hvor arbejdsgiveren bedes ringe til Jobcenteret på et bestemt tidspunkt). Dette har betydet, at Jobcenteret i højere grad har kontakt med borgerens arbejdsgiver og dermed er muligheden for at fastholde borgeren i arbejde blevet øget.
Information af	Kvalitetskoordinatorerne fra centrene har fået tilsendt revisionsrapporten pr. mail og er informeret mundtligt om

Kvalitetskoordinatorer	indholdet. På baggrund heraf kan de målrettede kvalitetsarbejde mod de områder, hvor der er størst behov.
Kvalitetsopfølgning	På baggrund af revisionen er kvalitetsopfølgningsmetoden tilpasset, se ovenfor.

Øvrige initiativer

Udover ovenstående er der iværksat yderligere initiativer, som skal føre til en øget kvalitet:

Øvrige initiativer	
Navn	Beskrivelse
Kvalitetskoordinatorer	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har afsat ressourcer til kvalitetskoordinatorer på centrene, som bl.a. skal koordinere og implementere kvalitetsinitiativer, følge op på resultater af f.eks. kvalitetsopfølgningen og klagesager, skal sidemandsoplære mv. Kvalitetskoordinatorerne har endvidere til opgave at understøtte centerledelsens opfølgning på kvaliteten i sagsbehandlingen.
Kompetenceudvikling af ledere	Forvaltningen har styrket fokus på ledernes rolle samt kompetenceudvikling i forbindelse med god borgerservice og sagsbehandlingskik.
Ny intern organisationsstruktur i Center for Driftsunderstøttelse	Pr. 17. juni 2013 har Center for Driftsunderstøttelse implementeret en ny struktur, som forventer at understøtte og sikre et tættere samarbejde med jobcentrene omkring læring, særligt i forbindelse med kvalitetsopfølgningen og klagesager. Der er udnævnt én kontaktperson til alle centrene fra hvert spor i Center for Driftsunderstøttelse, som gennem ugentlig tilstedeværelse på centrene kan sikre en styrkelse af dialogen omkring kvalitet. Endvidere er der udnævnt opgavekoordinatorer for hvert opgavefællesskab i Center for Driftsunderstøttelse, så centrene har én indgang ind til opgavefællesskabet.

