



Bilag 1: Forlænget sagsbehandlingstid af nyansøgninger til kontanthjælp hos Ydelsesservice København

14-12-2016

Sagsnr.
2016-0415706

Dokumentnr.
2016-0415706-2

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget fik en mundtlig orientering om den forlængede sagsbehandlingstid på udvalgs mødet d. 21. november 2016.

Sagsbehandler
Maria Holmsgaard
Nielsen

Ulrik Kohl (Ø) har d. 18. november bedt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om at besvare en række spørgsmål vedrørende en klage fra FOA til ombudsmanden over den forlængede sagsbehandlingstid for nyansøgninger til kontanthjælp hos Ydelsesservice København, som er besvaret i et særskilt svar.

Som supplement til besvarelsen har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udarbejdet dette notat om forvaltningens arbejde med at reducere sagsbehandlingsfristerne. Ydelsesservice monitorer dagligt udviklingen i afgørelser og indtag og modtager ugentligt opgørelser, der ledelsesmæssigt følges op på. Forvaltningen vil informere udvalget om udviklingen i sagsbehandlingsfrister inden jul, første gang i forbindelse med udvalgs mødet d. 12. december 2016.

Af indstillingen om ”Frister i forbindelse med ansøgning om kontanthjælp” som blev behandlet på udvalgs mødet den 24. oktober 2016, fremgik det, at Ydelsesservice i øjeblikket har vanskeligt ved at leve op til sagsbehandlingsfristen på 3 uger i 80 pct. af sagerne på grund af ekstraordinært mange henvendelser fra borgerne som følge af implementeringen af Jobreform fase I. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede på mødet, at forvaltningen skulle udarbejde en handlingsplan for bedre vejledning af borgere om den nødvendige dokumentation i ansøgningssager. Forvaltningen er på den baggrund gået i gang med at udarbejde en handlingsplan for, hvordan borgerne kan vejledes bedre, så sagerne hurtigere kan blive fuldt oplyst og sagstiderne på sigt kan blive nedbragt. Handlingsplanen skal udvalgsbehandles den 6. februar 2017.

Iværksatte aktiviteter der skal reducere sagsbehandlingstiden

Vikardækning

- Ydelsesservice er i kontakt med forskellige vikarbureauer, og har pt. tre eksterne vikarer ansat. De tre vikarer startede henholdsvis 6. og 12. september og den 1. oktober 2016. Vikarerne har dels arbejdet med ekstraordinært mange ansøgninger om særlig støtte jf. LAS § 34 samt nyansøgninger til kontanthjælp. Ydelsesservice er fortsat på udkig efter flere kvalificerede vikarer. Pt. har det dog

ikke været muligt at finde kandidater, som har erfaring med den nye lovgivning, og det tager tid og koster mange ressourcer at oplære nye.

Opkvalificering af egne medarbejdere

- Ydelsesservice har opkvalificeret egne medarbejdere, således at flere kan behandle nyansøgninger mv.
- Derudover har Ydelsesservice fokus på at udnytte ressourcerne der, hvor behovet er størst ved at balancere behovet for hhv. medarbejdere, der kan tage sig af henvendelser fra borgere på telefonerne og i modtagelsesenhederne, medarbejdere der hurtigt kan træde til ved opståede fejl i forbindelse med it-understøttelsen af Jobreform fase I og medarbejdere i driften.
- Der har i hele år 2016 været meget overarbejde i Ydelsesservice, og dette pågår fortsat. For at beskytte medarbejderne mod risikoen for overbelastning og imødegå risikoen for sygemeldinger drøfter Ydelsesservice altid med de enkelte medarbejdere, om de har overskud til ekstra arbejde.

Fasttrack på ansøgninger der haster

- Ydelsesservice prioriterer ansøgninger, der har en hastende karakter – f.eks. ved henvendelser fra jobcentre samt samarbejdspartnere (Socialforvaltningen mv.) eller hvis borgerne udtrykker akut behov. Til dette benyttes Ydelsesservices samarbejdstelefon og akuttelefon. Ydelsesservice har desuden en aftale med samarbejdspartnere om, at de kan kontakte en afdelingsleder i Ydelsesservice, der sikrer, at ansøgningen behandles hurtigt.

Rådgivning om muligheder for hjælp i Socialforvaltningen

- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vejleder om mulighederne for hjælp i Socialforvaltningen via hjemmesiden kk.dk, telefonisk og ved personlig fremmøde i modtagelsesenhederne. Desuden er Socialforvaltningen tilstede i borgerindgangene i Ungecentret samt Center for Jobindsats. Socialforvaltningen kan i lighed med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke udbetale hjælp til borgere, før det er vurderet, om de er berettiget til hjælpen ifølge lovgivningen.

Om kommunikationen med borgere og samarbejdspartnere

- Forvaltningen kommunikerer løbende ny information ud til borgerne og samarbejdspartnere via hjemmesiden kk.dk, nyhedsbreve mv., herunder om status på sagsbehandlingstiden på nyansøgninger, da informationen tager noget af presset på telefonerne, modtagelsen mv.

- Kommunikationsenheden i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyser, at materialet på hjemmesiden er gennemarbejdet og opdateret af flere omgange, og enheden vurderer, at teksten er formuleret i et sprog, der er forståeligt for målgruppen.

I forhold til de udsendte breve er forvaltningen i løbende dialog med leverandørerne om formuleringerne i brevene. Forvaltningen har ikke umiddelbart adgang til at redigere i de udsendte breve, da hovedparten er systembreve udarbejdet af KMD og Schultz, og andre er fra Udbetaling Danmark f.eks. brevene om udbetalingen af særlig støtte jf. LAS § 34.

Planlagte aktiviteter der skal reducere sagsbehandlingstiden

Flere medarbejdere skal behandle nyansøgninger til kontanthjælp

- Ydelsesservice vil sætte to medarbejdere, der har arbejdet med 225-timersreglen, til at behandle nyansøgninger. Dette kan lade sig gøre, da der er en del af meropgaven med 225-timersreglen for nuværende er løst.

Ændret arbejdsgang så Ydelsesservice hurtigere får den nødvendige dokumentation

- Ydelsesservice vil ændre på en arbejdsgang, således at de tidligere i forløbet kommer i kontakt med ansøgerne, så borgerne ved, at Ydelsesservice har deres ansøgning, og at borgeren selv kan hjælpe med at gøre sagsbehandlingen hurtigere ved at komme med den nødvendige dokumentation.

Overblik over særskilte bevillinger til ekstraopgaver

Ydelsesservice har løbende fået tildelt en række ekstra bevillinger til at håndtere de mange ekstraopgaver i forbindelse med implementeringen af Udvidelsen af personkredsen for integrationsydelsen samt Jobreform fase I. Bevillingerne har til formål at understøtte, at det nye regelgrundlag administreres korrekt og efter hensigten, og skal hindre, at implementeringen går udover jobcentrenes og ydelsesservices daglige drift.

2016	Ekstra bevillinger
21. november	BIU afsatte 0,5 mio. kroner til behandling af nyansøgninger. Midlerne vil blive anvendt til vikardækning og overarbejdsbetaling.
4. kvartal	Ydelsesservice fik meddelt af økonomikontoret, at der er midler til at ansætte midlertidigt personale i 2016.
3. kvartal	DUT: Kontanthjælpsloftet: 286.000 kr., varige midler
	DUT: Integrationsydelse: 886.000 kr., varige midler
2. kvartal	BIU afsat til sagsgennemgang ifbm. kontanthjælpsloft: 1.600 kr., engangsbevilling

1.kvartal	DUT til sagsgennemgang integrationsydelse: 1.200 kr.; engangsbevilling
-----------	--

Bevillingerne er anvendt således	Kroner
Ansættelse af vikarer til sagsgennemgange. Tillige har der været allokert tre årsværk fra Ydelsesservice til opgaven.	2.071.000 kr.
Eksterne og interne vikarer	758.800 kr.
Overarbejde (forventet)	1.000.000 kr.
Udvikling af IT-redskab til opgaver ifbm reformen	93.375 kr.
En varig stilling er besat med en medarbejder fra en anden afdeling	-

Yderligere oplysninger

Centerchef Dorthe Vang Kristensen blev mandag den 21. november 2016 kontaktet telefonisk af Ombudsmanden, der spurgte ind til den aktuelle situation. Der afventes pt. videre dialog.

Kontorchef Bent Nielsen fra ydelseskantoret i Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) kontaktede forvaltningen den 21. november. Direktør Jacob Zeberg Eberholst orienterede Bent Nielsen telefonisk tirsdag den 22. november om den aktuelle situation.

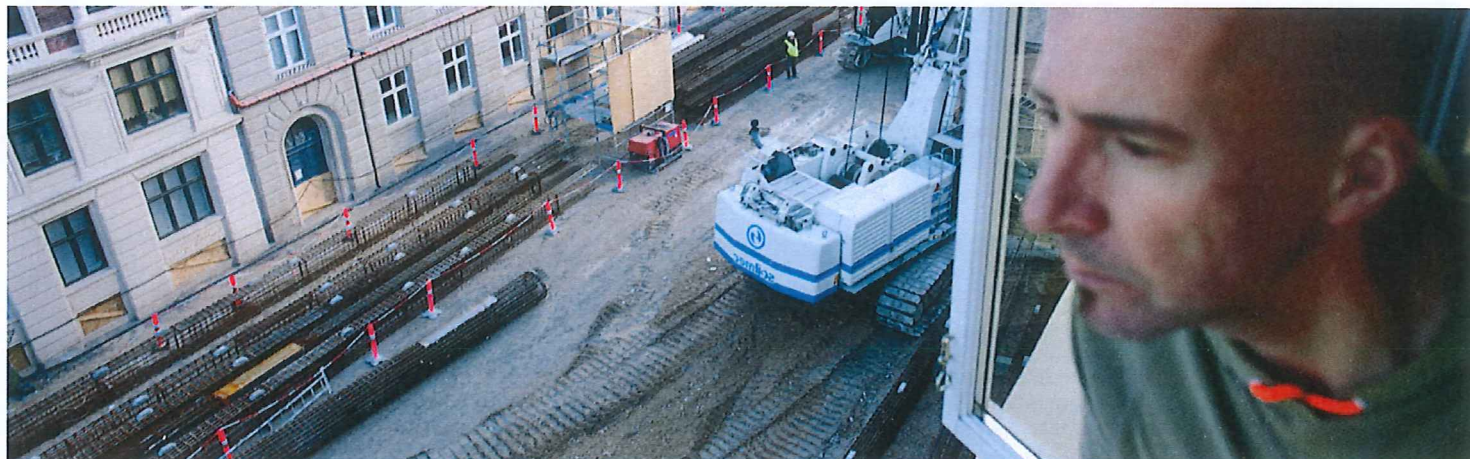
STAR orienterede forvaltningen den 22. november om, at Enhedslisten har stillet to § 20 spørgsmål til skriftlig besvarelse om ventetiden på ansøgning om kontanthjælp i Københavns Kommune (se bilag 3).

Bilag (lagt på BIU-portal d. 25. november 2016)

- Bilag A (vedlagt): Klageskema sendt til Folketingets Ombudsmand
- Bilag B: [Artiklen »Kontanthjælps-kaos i København: Op til otte ugers ventetid på kontanthjælp«, 20. november 2016, Avisen.dk.](#)
- Bilag C (vedlagt): Folketingsspørgsmål § 20 til skriftlig besvarelse:
 - Spørgsmål nr. S 250 om ventetiden på ansøgning om kontanthjælp i Københavns Kommune kan være udslag af forhastet gennemførelse af nye regler
 - Spørgsmål nr. S 249 om ventetiden på ansøgning om kontanthjælp i Københavns Kommune og hvad ministeren vil gøre for at hjælpe de mennesker, der står uden indtægt

-
- [Få teksten læst op \(http://www.ombudsmanden.dk/laesning/\)](http://www.ombudsmanden.dk/laesning/)
- [Om hjemmesiden \(http://www.ombudsmanden.dk/omhjemmesiden/\)](http://www.ombudsmanden.dk/omhjemmesiden/)
- [Kontakt os \(http://www.ombudsmanden.dk/kontakt/\)](http://www.ombudsmanden.dk/kontakt/)
- [Sitemap \(http://www.ombudsmanden.dk/sitemap/\)](http://www.ombudsmanden.dk/sitemap/)

[Folketingets Ombudsmand \(http://www.ombudsmanden.dk/\)](http://www.ombudsmanden.dk/)



- [Find \(http://www.ombudsmanden.dk/find/\)](http://www.ombudsmanden.dk/find/)
- [Klag \(http://www.ombudsmanden.dk/klag/\)](http://www.ombudsmanden.dk/klag/)
- [Om \(http://www.ombudsmanden.dk/om/\)](http://www.ombudsmanden.dk/om/)

Menu

- [Tilbage til forsiden \(/\)](#)
- [Printvenlig version \(/klageskema/printvenlig_version/\)](#)

Klageskema til Folketingets Ombudsmand

De data, du har tastet ind i skemaet på Folketingets Ombudsmands hjemmeside, er nu sendt.

Udskriv denne side, så du har en kopi af de informationer, du har sendt.

Ønsker du at modtage svar fra ombudsmanden på e-mail, kan det kun ske, hvis du sender en anmodning om det til post@ombudsmanden.dk (<mailto:post@ombudsmanden.dk>) med en sikker e-mail (digital signatur eller nem-id).

Her kan du læse en folder om ombudsmanden og persondataloven (<http://root.ombudsmanden.dk/8141.docid>)

Dit navn

Malene Haarder (FOA)

Adresse

Stauings Plads 1-3

Postnummer

1790

By

København V

Land

Danmark

Telefonnummer

<https://ssl.ombudsmanden.dk/klageskema/>

Klager du på vegne af en anden?

Nej

Hvilken myndighed vil du klage over?

Ydelsesservice København

Hvis du kender myndighedens sags- eller journalnummer, så skriv det her:

A) Den beslutning (afgørelse), myndigheden har taget

Hvornår er den seneste afgørelse fra?**Står der i afgørelsen, hvem du kan klage til (klagevejledning)? Det står typisk i slutningen af brevet.****Hvad vil du klage over?**

B) Sagsbehandlingen (ventetiden, manglende svar eller andet)

Beskriv, hvad du vil klage over:

FOA har modtaget en anonym henvendelse fra en sagsbehandler i Københavns Jobcenter. Hun fortæller, at Ydelsesservice i Københavns Kommune i øjeblikket har 6-8 ugers sagsbehandlingstid på nyansøgninger om kontanthjælp. Det vil sige, at folk, der søger om kontanthjælp, må vente 6-8 uger og måske endda længere tid, før der kommer penge på kontoen. Hun fortæller, at der dagligt kommer grædende borgere i jobcentret, som de må sende hjem med en melding om, at de ikke kan få hjælp, før deres sag er behandlet i Ydelsesservice. Sagsbehandleren fortæller videre, at årsagen er, at Ydelsesservice København er lagt ned på grund af de nye regler om kontanthjælpsloftet og 225-timersreglen. Hun fortæller, at det forlyder, at der ikke må arbejdes over og der må ikke skabes flekstimer pga de nye regler. På Ydelsesservice Københavns hjemmeside skriver de selv, at der er forlænget sagsbehandlingstid på grund af implementering af ny lov: "Ydelsesservice har i øjeblikket svært ved at overholde sagsbehandlingsfristen grundet implementering af ny lov. Nogle borgere kan derfor opleve forlænget sagsbehandling. Vi beklager og håber på din forståelse." Kilde: <http://www.kk.dk/indhold/s%C3%B8g-%C3%B8konomisk-hj%C3%A6lp> Efter denne henvendelse har vi opsporet et af de FOA-medlemmer, som sagsbehandleren havde været i kontakt med. Medlemmet fik stoppet sin revalidering pr.den 7.10.2016 og derfor søgte hun om kontanthjælp den 10.10.2016. Hun henvendte sig i jobcentret den 31.10.2016, da hun ikke havde modtaget nogen ydelser for oktober og ikke kunne betale sin husleje. Jobcentret kunne ikke stille noget op. Et par dage senere modtog hun revalideringsydelse for den første uge af oktober, så hun kunne betale sine regninger. Derefter havde hun 4 kroner til resten af måneden og kunne fx ikke købe antidepressiv medicin, som hun havde fået ordineret. I dag har hun fortsat ikke modtaget ydelser siden den 10.10.2016 og har heller ikke modtaget en afgørelse - hendes ansøgning om kontanthjælp er ikke behandlet endnu. Det er under al kritik, at Ydelsesservice København lægger byrden for besværet ved at implementere ny lov over på de, der er allermest udsatte. Det kan ikke være rigtigt, at de kan slippe af sted med det. I er naturligvis velkomne til at kontakte mig for yderligere information, også gerne på mail: mgha@foa.dk.

Bilag

Vedhæft bilag 1:

Vedhæft bilag 2:

Vedhæft bilag 3:

Vedhæft bilag 4:

Vedhæft bilag 5:

Vedhæft bilag 6:

Vedhæft bilag 7:

Vedhæft bilag 8:

Vedhæft bilag 9:

Vedhæft bilag 10:

Jeg sender også de relevante dokumenter på anden måde.

<http://www.ombudsmanden.dk/kontakt/>Folketingets Ombudsmand Gammeltorv 221457 København K
Telefon +45 3313 2512 Fax +45 3313 0717 **Email (<http://www.ombudsmanden.dk/kontakt/>)**<https://ssl.ombudsmanden.dk/klageskema/>

16-11-2016

SPØRGSMÅL NR. S 249

FOLKETINGET



Til: Beskæftigelsesministeren
Dato: 22. november 2016
Stillet af: Finn Sørensen (EL)

Mener ministeren, det er rimeligt, at der er op til 8 ugers ventetid på ansøgninger om kontanthjælp i Københavns Kommune, og vil ministeren foretage sig noget for at hjælpe de mennesker, der skal klare sig uden indtægt i så lang tid med fare for, at de ikke har penge til de daglige livsforbrødenheder og til at betale husleje?
(Spm. nr. S 249).

Den 22. november 2016

Svaret bedes sendt elektronisk til spørgeren på Finn.S@ft.dk og til Lovsekretariatet på lov@ft.dk.

Begrundelse

Der henvises til artiklen »Kontanthjælps-kaos i København: Op til otte ugers ventetid på kontanthjælp« af 20. november 2016 på Avisen.dk.

På Folketingets formands vegne
Lovsekretariatet

SPØRGSMÅL NR. S 250

FOLKETINGET



§ 20-SPØRGSMÅL TIL SKRIFTLIG BESVARELSE

Til: Beskæftigelsesministeren
Dato: 22. november 2016
Stillet af: Finn Sørensen (EL)

Mener ministeren, det er rimeligt, at der er op til 8 ugers ventetid på ansøgninger om kontanthjælp i Københavns Kommune, vil ministeren afvise, at der i flere af landets kommuner er tilsvarende lange ventetider på ansøgninger om kontanthjælp, og mener ministeren, at forlængede ventetider kan være et udslag af forhastet gennemførelse af nye reguleringsregler i 2016 for boligstøtte, integrationsydelse, kontanthjælpsloft og 225-timersregel, eller fastholder ministeren, at kommunerne har de fornødne ressourcer til at implementere disse nye regler, og at forlængede ventetider derfor blot er udtryk for, at kommunerne ikke har prioriteret ressourcerne rigtigt?
(Spm. nr. S 250).

Begrundelse

Der henvises til artiklen »Kontanthjælps-kaos i København: Op til otte ugers ventetid på kontanthjælp« af 20. november 2016 på Avisen.dk.

På Folketingets formands vegne
Lovsekretariatet

Den 22. november 2016

Svaret bedes sendt elektronisk til spørgeren på Finn.S@ft.dk og til Lovsekretariatet på lov@ft.dk.