



Dato: 26-09-2006

Redegørelse om situationen på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens jobcentre og handlingsplan for normalisering af driften.

1. Etablering af jobcentrene og ydelsesservice.

I Københavns Kommune har vi valgt tidligt at gøre vores struktur klar til den ny lovgivning, som træder i kraft 1. januar 2007. Den nye lovgivning indebærer en tre-delt struktur med jobcenter, ydelsesservice, og endelig placering af de sociale opgaver i en socialforvaltning. Jobformidlingen for alle ledige i Københavns kommune samles pr. 1.1.07 i jobcentrene, når AF flytter ind. Strukturen afspejler dermed intentionen i lovgivningen om at fokusere på borgerens jobmuligheder før ydelse.

Etableringen af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen den 1. januar 2006 og den efterfølgende etablering af jobcentrene og ydelsesservice, har været en stor forandring for alle medarbejdere, borgere og samarbejdspartnere. Det har været en vanskelig udfordring på kort sigt at etablere en ny borgerrettet forvaltning med mange nye arbejdspladser og for mange medarbejdere nye jobfunktioner og arbejdsgange. Resultatet har været en meget betydelig nedgang i sagsproduktionen i 2. og 3. kvartal kombineret med en til tider utilfredsstillende betjening af borgerne.

Det er imidlertid vurderingen, at strukturomlægningen ville have været langt vanskeligere at gennemføre, hvis den tidsmæssigt faldt sammen med AF's indflytning i jobcentrene.

Handlingsplanen nedenfor beskriver en række mål og initiativer, som tilsammen skal sikre, at niveauet for produktionen og borgerbetjeningen er normaliseret ved årets udgang.

2. Handlingsplan

Handlingsplanen er udarbejdet i samarbejde med jobcentrene, som alle har lavet en handlingsplan for eget center. Handlingsplanen indeholder både overordnede elementer i driften som telefonbetjening, medarbejdernes sikkerhed i forhold til borgerne, overholdelse af arbejdsmiljølovgivning og information til borgerne ved forsinkelse i sagsbehandlingen – de såkaldte absolutter - samt konkrete elementer på socialfaglige områder.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vil fremover månedligt blive orienteret om fremdriften i realiseringen af handlingsplanen.

Ved vurdering af normalisering af driften lægger Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen bl.a. vægt på at gældende lovgivning, politisk vedtagne sagsbehandlingsfrister, øvrige politiske beslutninger samt borgerens og forvaltningens retssikkerhed mv. overholdes. Ved normalisering af driften opereres derimod ikke med normtal for antal sager pr. medarbejder, idet arbejdstyngden pr. sag er meget varierende i den nye struktur, og arbejdsopgaverne i vid udstrækning håndteres i teams.

2.1. *Kommunikation*

Status.

Forvaltningen gennemførte i forsommeren en større informationsindsats om den nye organisering rettet mod borgere, medarbejdere og eksterne samarbejdspartnere.

Det viser sig imidlertid, at nogle borgere og eksterne samarbejdspartnere har svært ved at finde rundt i den nye organisation med jobcentre, ydelsesservice og socialcentre. Hertil kommer mange henvendelser til forvaltningen om, at borgere og samarbejdspartnere har haft vanskeligt ved at komme igennem til os pr. telefon.

Mål.

Forvaltningen vil i oktober indlede en fornyet informationsindsats, hvor målet er at minimere antallet af ”fejlhenvendelser”.

Der er endvidere behov for en kortlægning af om telefonsystemets tekniske anlæg er korrekt dimensioneret, og om den konkrete organisering af telefonkontakten på centrene er optimal.

Initiativer.

- Ekstern analyse af telefonbetjening med henblik på identifikation af problemer og løsninger på området
- Informationskampagne over for borgere, og samarbejdspartnere baseret på interview-runde blandt borgere og medarbejdere
- Samarbejde med socialcentre mhp. at sikre en mere effektiv og gennemskuelig visitationspraksis mellem job- og socialcentre
- Uddannelse af ”ambassadørkorps” i BIF og SOF

2.2. *Implementering af arbejdsgange*

Status:

I foråret 2006 blev der beskrevet 152 proceskort med fælles arbejdsgange og snitflader i BIF. De fleste arbejdsgange og snitflader var nye og uafprøvede på grund af ny organisation og ny lovgivning. Kortlægningen af arbejdsgange og snitflader blev foretaget i en projektorganisation med bred inddragelse af ledere og medarbejdere på tværs af organisationen.

Implementeringen af de nye arbejdsgange i job- og ydelsescentre vurderes at være en afgørende forudsætning for at produktionen og borgerkontakten kan normaliseres. Selvom der er gennemført en bredspektret uddannelsesindsats, må det konstateres, at der stadig er mange medarbejdere, der mangler kompetencer i forhold til udførelsen af de nye arbejdsgange.

Mål.

Det er målet inden udgangen af 2006, at:

- Alle arbejdsgange er fuldt implementerede
- Alle arbejdsgange er reviderede og opdaterede i det nødvendige omfang på baggrund af en løbende opsamling af erfaringerne med de enkelte arbejdsgange

Initiativer.

- Centralt beredskab i form af en ”taskforce”, der med kort varsel kan imødekomme akutte uddannelsesbehov vedr. de nye arbejdsgange på centrene

- Fokus på centerledelsens ansvar for, at alle medarbejdere modtager relevant undervisning i brugen af de fælles arbejdsgange
- En forbedret version af Arbejdsgangsportalen med fuld adgang til arbejdsgangsbeskrivelser, standardbreve, blanketter og henvisninger til relevant lovgivningsgrundlag mv. vil være klar inden udgangen november

2.3. *Kontaktforløb*

Status.

Der er p.t. ca. 8000 kontanthjælpsmodtagere, der endnu ikke er indplaceret i matchkategorier (1-5) svarende til Arbejdsmarkedsstyrelsens arbejdsmarkedsportal. Hertil kommer et antal borgere, der har en matchkategori, men som ikke er indberettet til portalen.

Kontaktforløbet med de ledige skal sikre, at der løbende (hver 3. måned) sker indberetning til arbejdsmarkedsportalen og at alle kontanthjælpsmodtagere er klassificeret efter matchkategori

Kontaktforløbsgraden i arbejdsmarkedsportalen i august 2006 ligger på 52% af, hvad der skulle være gennemført, hvilket er klart utilfredsstillende.

Mål.

Ved udgangen af december 2006 skal der være gennemført og registreret kontaktforløb i arbejdsmarkedsportalen svarende til en kontaktforløbsgrad på 90 %. Af statistiske årsager knyttet til arbejdsmarkedsportalen, vil det næppe være muligt at opnå en kontaktforløbsgrad på 100 %.

Initiativer.

Der iværksættes følgende initiativer:

- Kontaktsamtalerne afvikles som holdforløb kombineret med individuelle visitations- og matchningssamtaler efter en på forhånd fastlagt skabelon. Målet er i denne runde at få et ajourført overblik over kontanthjælpsbestanden samt en hurtig visitation fra jobcentrene til øvrige beskæftigelsesrettede tilbud
- Jobcentrene bemyndiges til at uddelegere kontaktforløb til CJF og beskæftigelsescentrene, der kan registrere direkte i arbejdsmarkedsportalen.
- På kort sigt rekvireres om nødvendigt ekstra bemanning til kontaktforløbene fra private leverandører

De enkelte jobcenterafdelinger har herudover lokalt iværksat en række initiativer, der nu kan omsættes i et kraftigt stigende antal kontaktforløb.

2.4. *Førtidspension*

Status.

Status pr. 20. september 2006 er:

Ubehandlede sager: ca. 1485

Uafsluttede sager: ca. 824

Førtidspensionssager i alt: ca. 2309

Behandlingen af førtidspensionssager i Københavns Kommune er fordelt mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) og Socialforvaltningen (SOF). BIF foretager afklaringen af

erhvervs- eller arbejdsevnen og foretager en indstilling til SOF, der træffer afgørelsen i sagen. Ved omlægningen af den tidligere Familie- og arbejdsmarkedsforvaltning har BIF "arvet" et ganske betydeligt antal uafsluttede/ ubehandlede førtidspensionsansøgninger

Det er ikke i sig selv problematisk, at der er mange uafsluttede førtidspensionssager. Behandlingen af en førtidspensionssag involverer mange sagsskridt, involvering af eksterne parter m.v., hvilket normalt er en meget tidskrævende proces. Det er derimod et problem, at jobcentrene i en række sager er bagud i forhold til de vedtagne frister for de enkelte sagsbehandlingsskridt.

Mål.

Der er fastlagt følgende mål for behandlingen af førtidspensionssager pr. den 31/12 2006:

- Der skal være en ajourføringsgrad på 95 %, dvs. at i minimum 95 % af sagerne skal jobcentrene være ajour med det senest aktuelle sagsbehandlingsskridt.

2.5. Revalidering

Status.

Jobcentrene har til dels "arvet" og til dels oparbejdet en beholdning af ubehandlede og uafsluttede revalideringssager. Centrene har ultimo september fået et overblik over antallet af sager, og hvilke tiltag der skal til, for at afvikle sagerne.

Status pr. 20. september 2006 er:

Ubehandlede sager: ca. 560

Uafsluttede sager: ca. 290

Revalideringssager i alt: ca. 850

Mål.

Der er fastlagt følgende mål for behandlingen af revalideringssager pr. den 31/12 2006:

- Der skal være en ajourføringsgrad på 95 % dvs. at i min. 95 % af sagerne skal jobcentrene være ajour med det senest relevante sagsbehandlingsskridt.

2.6. Fleksjob

Status.

Jobcentre har oparbejdet en beholdning af ubehandlede og uafsluttede fleksjobsager. Centrene har ultimo september fået et overblik over antallet af sager, og hvilke tiltag der skal til, for at afvikle sagerne.

Status pr. 20. september 2006 er:

Ubehandlede sager: ca. 322

Uafsluttede sager: ca. 90

Fleksjobsager i alt: ca. 412

Mål.

Der er fastlagt følgende mål for behandlingen af fleksjobsager pr. den 31/12 2006:

- Der skal være en ajourføringsgrad på 95 % dvs. at i min. 95 % af sagerne skal jobcentrene være ajour med det senest relevante sagsbehandlingsskridt.

Initiativer.

Fælles for sager om førtidspension, fleksjob og revalidering gælder, at der igangsættes en målrettet og fremadrettet indsats for at nedbringe sagsmængderne. I alle centrene er der oprettet særlige enheder, der udelukkende skal behandle førtidspensionssager.

Centralt vil der desuden blive oprettet en task force med henblik på gennemgang af svære førtidspensions- og revalideringssager.

Centrene etablerer endvidere undervisning i relevant lovgivning og sagsbehandling, der skal sikre, at personalet fortsat er i stand til at behandle sagerne på faglig forsvarlig og korrekt vis.

Endvidere øges brugen af lægefaglig bistand, således at de sager der kræver lægefaglig bistand, kan behandles hurtigere.

2.7. Sygedagpenge

Status

Statistikken for uge 35 viser, at der i alt er 5.326 sager med sygedagpenge, hvoraf 1433 sager er omfattet af opfølgning hver 4. uge.

Den gennemsnitlige varighed i sygedagpengesagerne er steget væsentligt i løbet af 2006. Pr. 1.1. 2006 var den gennemsnitlige varighed 35 uger. Nu er den gennemsnitlige varighed på 42 uger.

Forvaltningen vurderer, at der i ca. halvdelen af sygedagpengesagerne er gennemført de nødvendige opfølgningssamtaler.

Mål

Der er opstillet følgende mål pr. 31. december 2006:

- Opfølgning i 90 % af sagerne
- Den gennemsnitlige varighed i sygedagpengesager skal være højst 35 uger

Initiativer

- Jobcenter for sygedagpenge opnormeres pr. 1.10.2006 med 10 årsværk. Pengene kan på kort sigt anvendes til at øge vikar- og overarbejdsbudgetter på centeret
- Der vil samtidig ske en styrkelse af den eksisterende taskforce på centret med ressourcer fra centralforvaltningen. Taskforcen har fokus på de tunge sygedagpengesager.
- Andelen af de lovpligtige opfølgningssamtaler øges gennem iværksættelse af en systematisk strategi med løbende fokus på nytilgangen og sager af længere varighed.
- Ekstern hjælp rekvireres ifm. uddannelse af nye medarbejdere i centeret
- Indkøb af delydelser hos eksterne leverandører

2.8. Medarbejdersituationen generelt

Den 25. august var der i alt ca. 40 ubesatte stillinger i de centre, der er omfattet af redegørelsen. Fire uger efter er situationen for centrene under ét stort set uændret. Den overvejende del af stillingerne er imidlertid under besættelse. Det bemærkes, at en ansættelsesproces typisk tager et par måneder.

Stillinger, der blev ledige i slutningen af juli og i august kan således tidligst forventes besat ved udgangen af oktober måned.

Antal ubesatte stillinger ved de ny jobcentre og ydelsesservice

	Årsværk	
	25. august	22. september
Jobcenter Musvågevej	15	13
Jobcenter Nyropsgade	4	7
Jobcenter Skelbækgade	17	15
Jobcenter Sygedagpenge	3	3
Ydelsesservice	2	2
I alt	41	40

2.9. Medarbejdernes sikkerhed og arbejdsmiljø generelt

Hvert center har etableret en formel arbejdsmiljøorganisation med arbejdsmiljøudvalg og sikkerhedsrepræsentanter i de enkelte afdelinger. Sikkerhedsforholdene er drøftet lokalt og der foreligger / vil snarligst foreligge en godkendt sikkerhedsinstruks for hvert center. Herudover vil der i de kommende måneder blive gennemført arbejdspladsvurderinger på de nyetablerede centre.

Afhængig af de konkrete forhold på hvert enkelt center er der herudover taget bl.a. følgende initiativer:

- Etablering af sikre flugtveje
- Alarmknapper ved samtlige skriveborde/ personbårne alarmer
- Styrket vagtværn i områder med borgerbetjening
- Aflåsning af døre, hvor borgeren ikke uden ledsagelse har lovlig adgang

Ved indretningen af kontorer tages der så vidt muligt hensyn til, at medarbejderen skal kunne forlade lokalet uden direkte at skulle passere borgeren. Forvaltningen har ikke siden flytningen modtaget rapporter om situationer, hvor medarbejders sikkerhed konkret har været i fare. Afslutningsvis skal det nævnes, at der ved indretningen af jobcentre er lagt vægt på, at lokaliteterne fremstår åbne og venlige overfor borgerne, idet dette erfaringsmæssigt ofte er det bedste værn over for tidlig aggression.

2.10. Udmøntning og opfølgning

I forbindelse med udmøntning af og opfølgning på handlingsplanen for genopretning og normalisering af driften, vil der blive indgået aftaler om driften med hvert enkelt jobcenter.

Aftalen vil udover de relevante resultat- og indsatsmål for det enkelte center indeholde en liste over de initiativer og redskaber, som centralforvaltningen stiller til rådighed for det enkelte center med henblik på at understøtte planens gennemførelse.

Der vil i perioden frem til udgangen af 2006 blive foretaget systematisk opfølgning på mål og delmål. Progressionen i opfølgningen afrapporteres til direktionen og Beskæftigelses- og Integrationsudvalget månedsvis.

Afdelingssamarbejdsudvalget i alle centre er orienteret om handlingsplanen og vil løbende blive orienteret af deres ledelse om handlingsplanen.

3. Oversigt over BIF's samlede mål pr. 31.12.2006

Oversigtstabel – Mål for genopretning af driften pr. 31.12.2006

Ydelser	Samlet mål for BIF
Kontaktforløb gennemførelsesgrad	90 %
Sygedagpenge Opfølgningssamtaler	90 %
Sygedagpenge Gennemsnitlig varighed	35 uger gennemsnitlig varighed
Førtidspension	Ajourføringsgrad 95 %
Revalidering	Ajourføringsgrad 95 %
Fleksjob	Ajourføringsgrad 95 %