



INDSTILLING

for ordinært møde torsdag den 16. november 2006

4. BIU 216/2006

Opfølgning på handlingsplan for normalisering af driften på jobcentrene, pr. oktober 2006

INDSTILLING

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller:

at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager statusen for oktober 2006 for udmøntning af handlingsplan for normalisering af driften på jobcentrene til efterretning

RESUME

På Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets møde den 28. september 2006 (BIU 178/2006) blev Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handlingsplan for normalisering af driften på jobcentrene taget til efterretning.

Som et led i handlingsplanen foretages opfølgning hver måned, og udvalget orienteres månedligt om fremdriften i handlingsplanen.

Forvaltningen vurderer samlet set, at det fortsat er realistisk at indfri målsætningerne i handlingsplanen.

På sygedagpengeområdet vurderes det dog nu, at målet om en nedbringelse af den gennemsnitlige varighed af sygedagpengesager til 35 uger først vil kunne realiseres ved udgangen af 1. kvartal 2007. På øvrige områder vurderes målene at kunne realiseres ved udgangen af 2006, som forudsat i handlingsplanen.

Opfølgningen viser, at alle konkrete initiativer i handlingsplanen er igangsat eller gennemført. Initiativerne er dog ikke slået fuldt igennem endnu.

Samtidig har det vist sig vanskeligt at rekruttere den nødvendige kvalificerede arbejdskraft. Det gælder især på sygedagpengeområdet.

Fremdriften i oktober måned har ikke været fuldt ud tilstrækkelig på alle områder. Realiseringen af målsætningerne i handlingsplanen forudsætter således en væsentlig produktionsfremgang og en særlig ledelsesbevågenhed i perioden frem mod årsskiftet.

På den baggrund har forvaltningen intensiveret indsatsen på nogle områder i forhold til det forudsatte i handlingsplanen, herunder ved øget brug af eksterne leverandører.

Der er endvidere gennemført opfølgningssamtaler med de fire jobcenterchefer, hvor forudsætningerne for at indfri målsætningerne er blevet drøftet.

Medarbejderne på jobcentrene er løbende blevet inddraget i implementeringen af handlingsplanen via løbende informationsmøder og de normale samarbejdsfora.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 16. november 2006

SAGSBESKRIVELSE

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udarbejdede i september 2006 en samlet handlingsplan for normaliseringen af driften på jobcentrene. Baggrunden herfor var, at der i forlængelse af etableringen af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen pr. 1. januar 2006 og den efterfølgende etablering af job- og ydelsescentre er sket en betydelig nedgang i sagsproduktionen i 2. og 3. kvartal.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tog forvaltningens handlingsplan til efterretning på udvalgets møde den 28. september 2006 (BIU 178/2006).

Som et led i handlingsplanen foretages opfølgning hver måned.

Status for oktober 2006

Der er nu indhentet tal for status for oktober 2006 fra alle jobcentre og der er gennemført drøftelser med alle jobcenterchefer om status og forudsætningerne for en realisering af målsætningerne på de enkelte indsatsområder i handlingsplanen.

1.1 Kommunikation

Målet i handlingsplanen er, at der indledes en fornyet informationsindsats for at mindske antallet af ”fejlhenvendelser”, og at der er foretaget en ekstern analyse af telefonbetjeningen.

Status for kommunikationsindsatsen er, at alle initiativerne i handlingsplanen er i gang eller afsluttet.

- Jobcentrene har stor fokus på telefonbetjeningen. Resultatet af den eksterne telefonanalyse foreligger nu. I forlængelse af analysen fremkommer Deloitte med en række forslag til implementering her-og-nu. Der skal først og fremmest koncentreret kræfter på en organisering af personalet, som arbejder med telefonbetjening. Front-medarbejderen skal uddannes specielt hertil, samtidig med at der skal laves en database, som kan anvendes til at opnå rigtige svar og henvisninger første gang.
- Der er udarbejdet og uddelt en henvisningsvejledning til SOF, BIF, Borgerservice, telefonbetjening osv., der præciserer i hvilket jobcenter nyledige borgere skal henvende sig.
- Der er konstateret usikkerhed hos både interne og eksterne medarbejdere om, hvem der løser hvilke opgaver for borgeren. Derfor er der ved at blive udarbejdet en slags miniguide – Jobcenter ABC – med emner og stikord, der beskriver hvem der har ansvaret for at betjene borgeren, når det drejer sig om fx briller, ferieort, lønsedler, pension osv. Guiden skal uddeles til alle medarbejdere i socialcentre, jobcentre, Ydelsesservice, borgerservice og relevante eksterne samarbejdspartnere.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 16. november 2006

- Der forberedes en styrket uddannelse af det eksisterende korps af ”kommunikationsambassadører” i SOF, BIF og hos relevante eksterne samarbejdspartnere, der har ekstra stor viden om snitflader i forhold til borgerhenvendelser.

1.2 Implementering af arbejdsgange

Målet i handlingsplanen er, at alle de nye arbejdsgange er fuldt implementerede samt reviderede og opdaterede i det nødvendige omfang.

Status for implementering af arbejdsgange er, at der er nedsat en fælles opfølgingsorganisation for arbejdsgange samt en central task force til imødekommelse af akutte uddannelsesbehov.

Jobcentrene arbejder målrettet på implementering og opfølgning af arbejdsgangene. Langt de fleste af jobcentrenes medarbejdere har fået undervisning i arbejdsgangene.

Jobcentrene arbejder pt. konkret i forhold til etablering af lokal opfølgingsstruktur samt undervisning af de resterende medarbejdere.

1.3 Kontaktforløb

Målet i handlingsplanen er en kontaktforløbsgrad på 90 pct. inden årets udgang.

I Arbejdsmarkedsportalen var pr. 1. november registreret, at der er gennemført kontaktforløbsamtaler med 12.276 ud af 19.115 kontanthjælpsmodtagere. Det giver en kontaktforløbsgrad på ca. 64 pct. mod ca. 52 pct. i august 2006.

Der kan konstateres en stigning i antallet af gennemførte kontaktforløb på alle jobcentre som følge af handleplansaktiviteterne.

De væsentlige årsager til, at stigningen i kontaktforløbsgraden ikke er større, er bl.a., at:

- Færre borgere end forventet er mødt op til samtalerne – kun ca. 50 pct.
- Det har taget længere tid end forventet at igangsætte gruppekontaktforløbene samt kontaktforløbene på beskæftigelsescentre
- Kompetenceudvikling af medarbejdere har optaget flere ressourcer end forventet
- Vakante stillinger er endnu ikke blevet besat

For at nå målet på de 90 pct. ved udgangen af 2006, skal antallet af gennemførte samtaler øges.

Derfor er der bl.a. iværksat følgende initiativer:

- Antallet af indkaldte borgere pr. dag er blevet øget som følge af erfaringerne med det lave fremmøde

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 16. november 2006

- Der er iværksat et beredskab, så de borgere, der har fået stoppet kontanthjælpen på grund af udeblivelse fra samtalen, hurtigt kan få en samtale og iværksat hjælpen igen samme dag, som de møder
- Der er indgået aftaler med beskæftigelsescentre og eksterne leverandører om varretagelse af kontaktføreløb frem til den 31. december 2006, så der er sikkerhed for, at eksterne leverandører som minimum kan gennemføre 5.500 tal kontaktføreløbssamtaler inden årsskiftet.

På baggrund af de iværksatte initiativer vurderes det, at målet for kontaktføreløbene fortsat kan nås. Det lægges til grund, at 60 medarbejdere i jobcentre hver kan afholde i gennemsnit 3 kontaktføreløbssamtaler á op til 30-45 minutters varighed om dagen, dvs. i alt 180 gennemførte samtaler pr. dag.

1.4 Førtidspension

Målet i handlingsplanen er en ajourføringsgrad på 95 pct. inden årets udgang.

Status for førtidspensionssagerne er en ajourføringsgrad på ca. 60 pct. svarende til, at der mangler ajourføring i ca. 870 sager.

Der er bl.a. iværksat følgende initiativer i forhold til førtidspension:

- Screening af alle ubehandlede pensionsansøgninger
- Task force på de sværeste pensionsager
- Aftale om ansættelse af 7 vikarer fra SOF til pensionsager, som skønmæssigt vil kunne ajourføre 200-300 førtidspensionssager inden årets udgang
- Intensiveret brug af vikarer og eksterne leverandører
- Fortsat uddannelse og oplæring af medarbejdere
- Ibrugtagning af forskellige overbliksskabende værktøjer til sagsstyring
- Fortsat opmærksomhed på inddragelse af lægefaglig bistand, hvor det er relevant

I regi af task forcen er der på hvert center sket en gennemgang og drøftelse af indsatsen i forhold til sagspuklerne på førtidspensionsområdet.

Med hjælp fra de udlånte medarbejdere fra SOF er det realistisk at nå målet under forudsætning af, at der ikke sker en uventet nyttilgang af sager eller et yderligere frafald af medarbejdere.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 16. november 2006

1.5 Revalidering

Målet i handlingsplanen er en ajourføringsgrad på 95 pct. inden årets udgang.

Status for revalideringssagerne er en ajourføringsgrad på ca. 38 pct. svarende til, at der mangler ajourføring i ca. 620 sager.

Der er bl.a. iværksat følgende initiativer i forhold til revalidering:

- Task force på de sværeste revalideringssager
- Intensiveret brug af vikarer og eksterne leverandører
- Fortsat uddannelse og oplæring af medarbejdere
- Ibrugtagning af forskellige overbliksskabende værktøjer til sagsstyring

Det vurderes fortsat at være realistisk at nå målene på revalideringsområdet inden årets udgang, under forudsætning af, at der ikke sker en uventet nytildgang af sager eller et yderligere frafald af medarbejdere.

1.6 Fleksjob

Målet i handlingsplanen er en ajourføringsgrad på 95 pct. inden årets udgang.

Status for fleksjob er en ajourføringsgrad på ca. 42 pct. svarende til, at der mangler ajourføring i ca. 220 sager.

Der er bl.a. iværksat følgende initiativer i forhold til fleksjob:

- Fortsat uddannelse og oplæring af medarbejdere
- Ibrugtagning af forskellige overbliksskabende værktøjer til sagsstyring

Det vurderes fortsat at være realistisk at nå målene på fleksjobområdet inden årets udgang, under forudsætning af, at der ikke sker en uventet nytildgang af sager eller et yderligere frafald af medarbejdere

1.7 Sygedagpenge

Opfølgning

Det er et mål, at opfølgingsgraden i sygedagpengesager under 52 uger skal være 90 pct. ved udgangen af 2006.

Status i oktober 2006 er, at der er sket opfølgning i ca. 59 pct. af sagerne. I forhold til at nå målsætningen skal der gennemføres ca. 2.100 samtaler pr. måned frem til årsskiftet.

Med den eksisterende kapacitet indebærer det, at målet om en opfølgingsgrad på 90 pct. ved udgangen af december 2006 kan nås, hvis ca. 40 medarbejdere i Jobcenter for

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 16. november 2006

sygedagpenge i gennemsnit øger antallet af gennemførte opfølgningssamtaler fra de nuværende knap 2 samtaler om dagen til knap 3 samtaler om dagen. Dette skønnes at være realistisk.

Sagsvarighed

Målet i handlingsplanen er en nedbringelse af den gennemsnitlige sagsvarighed i sygedagpengesager til 35 uger ved årets udgang (mod ca. 42 uger i september 2006).

Baggrunden for den høje gennemsnitlige varighed er, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har overtaget ca. 2.500 langvarige sygedagpengesager fra de tidligere lokalcentre.

På den baggrund er Jobcenter for sygedagpenge blevet opnormeret med 10 årsværk. Samtidig anvendes der eksterne ressourcer, p.t. 11 vikarer fra eksterne leverandører og SOF. Dertil kommer ansættelse af 3 studentermedhjælpere. Endvidere er der udviklet nye sagsregistreringssystemer.

Status for oktober 2006 er en gennemsnitlig sagsvarighed på 41,5 uger pr. sag. Der er dermed sket et mindre fald i forhold til status i september 2006, hvor den gennemsnitlige varighed var 42 uger pr. sag.

Hovedårsagen til, at varigheden ikke er nedbragt yderligere på nuværende tidspunkt, er problemer med at rekruttere tilstrækkelig kvalificeret arbejdskraft. Merbevillingen svarende til 10 årsværk er således endnu ikke fuldt udmøntet.

Jobcenter for sygedagpenge forventer, at indsatsen mod de ca. 450 sager over 104 uger vil betyde, at den gennemsnitlige varighed kan nedbringes betydeligt over de næste måneder.

I lyset af den aktuelle personalesituation på Jobcenter for sygedagpenge vurderes dog samlet set, at målet om nedbringelse af den gennemsnitlige varighed til 35 uger først vil kunne nås ved udgangen af 1. kvartal 2007.

Det er en forudsætning herfor, at der ikke sker et yderligere frafald af medarbejdere på jobcentret.

1.8 Medarbejdersituationen generelt

Afgangen af medarbejdere fra jobcentrene i løbet af oktober måned har været større end forventet.

Jobcentrene kompenserer delvist for det relativt store antal vakancer og en vanskelig rekrutteringssituation ved at anvende eksterne ressourcer fra konsulentfirmaer og lignende.

Bemandingen af jobcentrene er på vej til at blive normaliseret, idet der aktuelt sker en nettotilgang af medarbejdere til jobcentrene. Antallet af vakancer på jobcentrene forventes således at være nedbragt til ca. 10 stillinger primo januar 2007, jf. tabel 1.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 16. november 2006

Tabel 1. Personalnormering og antal ubesatte stillinger på jobcentre

	Personale- normering	Ultimo august	Ultimo sep.	Primo no- v.	Primo dec (prognose)	Primo jan. (prognose)
Musvågevej	143	15	13	8	-	-
Nyropsgade	102	4	7	8	-	-
Skelbækgade	118	17	15	5	-	-
Sygedagpenge	91 ¹⁾	3	3	14 ¹⁾	-	-
<i>I alt</i>	<i>454</i>	<i>39</i>	<i>38</i>	<i>35¹⁾</i>	<i>ca. 20</i>	<i>ca. 10</i>

1) Jobcenter for sygedagpenge er opnormeret med 10 årsværk pr. 1.10.2006.

Prognosen i tabel 1 forudsætter, at det er muligt at tiltrække kvalificerede ansøgninger til alle stillinger.

Det bemærkes endvidere, at nye medarbejdere, der ikke har beskæftiget sig med området tidligere, skal igennem en længere oplæringsperiode, før de kan behandle det samme antal sager med samme kvalitet som erfarne medarbejdere. Oplæring af nye og fortsat kompetenceudvikling af eksisterende medarbejdere er derfor fortsat højt prioriteret i jobcentrene.

1.9 Medarbejdernes sikkerhed og arbejdsmiljø generelt

Jobcentrene har arbejdet målrettet med initiativer i handlingsplanen vedrørende medarbejdernes sikkerhed og arbejdsmiljø.

Der er bl.a. gennemført følgende initiativer:

- Etablering af arbejdsmiljøorganisation
- Udarbejdelse af sikkerhedsinstrukser
- Etablering af sikre flugtveje og alarmknapper
- Styrket brug af kontorbetjente og vagter
- Udarbejdelse af arbejdspladsvurderinger (APV'er)

Det er nu teknisk blevet muligt at udarbejde statistik over sygefraværet i BIF på grundlag af den løbende sygefraværsregistrering i de enkelte enheder. Den første opgørelse

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 16. november 2006

vedrører 3. kvartal 2006, dvs. de første 3 måneder efter dannelsen af de nye centre. Der er behov for en grundig validering af tallene hen over de næste få uger.

Tabel 2 viser det gennemsnitlige sygefravær pr. medarbejder i 3. kvartal 2006 (kolonne 1) samt et estimat for det samlede sygefravær på årsbasis (kolonne 2). Endvidere fremgår et estimat for korttidssygefraværet pr. år, dvs. sygefravær under 15 dage (kolonne 3).

Tabel 2. Sygefravær i BIF, 3. kvartal 2006

Fravær i gennemsnit pr. medarbejder (dage)			
Center	Kvartal i alt	I alt pr. år (estimeret)	Korttidssygefravær* pr. år (estimeret)
Kbh. kommune i alt	4,4	17,6	7,6
BIF i alt	5,0	20,0	10,0
Centralforvaltningen	3,1	12,4	7,2
Jobcenter	4,8	19,2	7,7
Ydelsesservice	6,3	25,2	12,8
centre	4,8	19,2	12,3

Anm.: Tal for sygefravær er foreløbige og ikke reviderede. Det estimerede sygefravær på årsbasis er beregnet som en simpel opregning af sygefravær i 3. kvartal.

* Under 15 dage

Det fremgår af tabel 2, at niveauet for sygefraværet i BIF er højere end det tilsvarende niveau i Københavns Kommune under ét, hvilket skyldes et større korttidsfravær.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har derfor indledt en indsats for at nedbringe sygefraværet. Indsatsen omfatter bl.a.:

- Udarbejdelse af en samlet sygefraværspolitik, der klargør rettigheder og pligter for medarbejdere og ledere
- Der indarbejdes mål om reduktion af sygefraværet i de resultatkontrakter, der skal gælde for alle BIF's enheder (jobcentre, ydelsesservice og beskæftigelsescentre) i 2007
- Udviklingen i sygefraværet følges med en række indikatorer i det nye ledelsesinformationssystem, som vil blive stillet til rådighed for ledere og medarbejdere i BIF i løbet af 1. kvartal 2007.

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 16. november 2006

- Sygefraværet i de enkelte enheder vil indgå som særligt opmærksomhedspunkt i forbindelse med kommende lederudviklingssamtaler for ledere på alle niveauer i BIF.

Konklusion

Opfølgningen for oktober 2006 viser, at alle konkrete initiativer i handlingsplanen er igangsat eller gennemført.

Initiativerne er dog ikke slået fuldt igennem endnu. Det skyldes blandt andet, at en del af initiativerne har en mere langsigtet karakter, hvorfor den målbare effekt først kan forventes at slå fuldt igennem hen mod årets slutning.

Samtidig har det vist sig vanskeligt at rekruttere den nødvendige kvalificerede arbejdskraft. Det gælder især på sygedagpengeområdet

Fremdriften i oktober måned har ikke været fuldt ud tilstrækkelig på alle områder. Realiseringen af målsætningerne i handlingsplanen forudsætter således en væsentlig produktionsfremgang og en særlig grad af ledelsesbevågenhed i perioden frem mod årsskiftet.

På den baggrund har forvaltningen intensiveret indsatsen på nogle områder i forhold til det forudsatte i handlingsplanen. Der er blandt andet indgået aftaler med eksterne leverandører, CJF og beskæftigelsescentre om gennemførelse af kontaktfølbesamtaler.

Der er endvidere gennemført opfølgningssamtaler med de fire jobcenterchefer, hvor forudsætningerne for at indfri målsætningerne er blevet drøftet.

Samlet set vurderer forvaltningen, at det med de igangsatte initiativer, herunder indsatsen for at rekruttere det nødvendige antal nye medarbejdere, fortsat er realistisk at indfri målsætningerne i handlingsplanen.

På sygedagpengeområdet vurderes det dog nu, at målet om en nedbringelse af den gennemsnitlige varighed af sygedagpengesager til 35 uger først vil være realiseret ved udgangen af 1. kvartal 2007. På øvrige områder vurderes målene at kunne realiseres ved udgangen af 2006, som forudsat i handlingsplanen.

MILJØVURDERING

Sagstypen er ikke omfattet af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens positivliste over sager, der skal miljøvurderes.

ØKONOMI

Intet

ANDRE KONSEKVENSER

INDSTILLING ... fortsat

for ordinært møde torsdag den 16. november 2006

Ingen

HØRING

Ingen

BILAG

Redegørelse på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Jobcentre og handlingsplan for normalisering af driften (BIU 178/2006)

Direktør Morten Binder

/ Vicedirektør Torben Brøgger