

Notat om nedbringelse af fejl i sagsbehandlingen

1.0 Baggrund

Familie- og arbejdsmarkedsudvalget besluttede på mødet den 17. august 2005, pkt. 4: 6 revisionsprotokollater om revision af Københavns Kommunes regnskab for 2004, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen skal udarbejde indstilling med en plan for, hvordan antallet af fejl i sagsbehandlingen kan nedbringes til 3 procent og 10 procent for henholdsvis substansfejl og formelle fejl. I forbindelse med budgetforliget aftalte partierne, at udvalgets beslutning skulle fastholdes og gennemføres af udvalgene i den kommende nye struktur.

Udvalget traf beslutningen blandt andet på baggrund af forvaltningens oplysning om, at omfanget af beløbsmæssige fejl ifølge revisionens sagsgennemgang på beskæftigelsesområdet ganske vist var faldet fra 19 % til 12 % men fortsat var uacceptabelt højt, og at også omfanget af formelle fejl var for højt.

Det kan oplyses, at set for samtlige sagsområder under ét omfattet af revisionen udgør fejlandelen 6 % og 37 % for henholdsvis substansfejl og formelle fejl. Substansfejl er af Revisions-direktoratet defineret som fejl med eventuel betydning for udbetaling eller statsrefusion, og formelle fejl omhandler blandt andet manglende dokumentation og sagsnoteringer. Formelle fejl kan - men behøver ikke nødvendigvis - lede til en substansfejl.

Det er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen opfattelse, at de indsatser, som forvaltningen allerede har iværksat eller planlagt i 2005 og 2006 på baggrund af udvalgets beslutninger, og som omtales i dette notat, forventes at føre til en betragtelig reduktion af omfanget af fejl i sagsbehandlingen. Der forestår herefter for de to nye forvaltninger og udvalg en opgave med at undersøge, om indsatserne har nedbragt fejlomfanget til de mål på 3 % og 10 % for henholdsvis substansfejl og formelle fejl, som Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget har truffet beslutning om.

Det er på den baggrund, at der i nærværende notat beskrives en række indsatser, som forvaltningen allerede har iværksat og planlagt iværksat i 2005 og 2006.

Der er tale om en bred vifte af aktiviteter med det formål at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen. Indsatsen retter sig overordnet mod:

- Rekruttering, fastholdelse, efteruddannelse og holdningspåvirkning af medarbejdere
- Forbedring af de teknologiske redskaber
- Udvikling af organisation og arbejdsgange
- Udvikling af ledelse, tilsyn og kontroller

Hovedparten af indsatserne er iværksat i indeværende år, og væsentlige dele af indsatserne fortsætter efter 1. januar 2006. Virkninger i form af et lavere fejlomfang vil derfor først rigtig vise sig i 2006.

Det foreslås, at udformningen af målinger af fejlomfanget i sagsbehandlingen tilpasses og målrettes de to nye forvaltninger. Med dette udgangspunkt samt mulighederne for at opfange virkningerne af den igangværende indsats for øje, foreslås det, at der i den nye Socialforvaltning og den nye Beskæftigelsesforvaltning foretages måling af fejlomfanget i løbet af 2006.

2.0 Afgrænsning

Der er i love og bekendtgørelser fastsat rammer for og krav til både sagsbehandling og servicekvalitet. Endvidere har Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget et stort antal mål for indsats, servicekvalitet, effekter og brugertilfredshed i forhold til de enkelte målgrupper, og udvalget har desuden fastsat sagsbehandlingsfrister på de enkelte sagsområder.

På de fleste af disse områder forelægges Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget særskilte opfølgninger af resultater i forhold fastsatte mål med tilhørende indstillinger om fornødne tiltag. I den her foreliggende sammenhæng medtages derfor ikke emner som f.eks. overholdelse af sagsbehandlingstider i relation til de frister udvalget har fastsat i overensstemmelse med Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, eller andre mål fastsat af udvalget.

For at sætte fokus på de typer af fejl, som kan indebærer risiko for forkerte udbetalinger til borgerne eller forkert statsrefusion foreslås, det at der i denne sammenhæng ikke inddrages sagsbehandlingsfejl af mere generel forvaltningsretlig karakter f.eks. vedrørende partshøring, aktindsigt, videregivelse af oplysninger m.v. Undersøgelsesområdet begrænses herefter til at omfatte de typer af handlinger i enkeltsagsbehandlingen, som Revisionsdirektoratet undersøger som led i gennemgangen af enkeltsager.

Erfaringer og undersøgelser i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen og Revisionsdirektoratet viser, at fejl i sagsbehandlingen kan kategoriseres under en af de følgende fem mangler eller fejltyper:

- Fejltype A - Dokumentation
- Fejltype B - Sagsnoteringer
- Fejltype C - Handleplaner
- Fejltype D - Opfølgning
- Fejltype E - Fejlkontering

Der er ikke tale om en prioriteret rækkefølge.

3.0 Indsatser for at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har på flere områder arbejdet målrettet for at løfte kvaliteten i sagsbehandlingen. Indsatserne vedrører medarbejdere, teknologiske redskaber, organisation og arbejdsgange samt ledelse, tilsyn og kontroller. Indsatserne afspejler, at årsagerne til fejl i sagsbehandlingen er mangeartede og komplekse.

Sagsbehandling i form af direkte borgerbetjening varetages af frontmedarbejdere. Fejl i sagsbehandlingen kan opstå på grund af frontmedarbejdernes manglende viden og/ eller uddannelse. Men også frontmedarbejdernes arbejdssituation i spændingsfeltet mellem krav fra lovgivning, administrative regler, politiske prioriteringer samt forventninger fra borgere, har betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen. Derfor er det vigtigt, at de teknologiske redskaber samt den lokale ledelse og organisation er i stand til at skabe de rammer for udførelsen af sagsbehandlingen, der sikrer kvaliteten og dermed mindsker fejlprocenten.

De allerede iværksatte eller planlagte indsatser omfatter

- uddannelse, opkvalificering og holdningspåvirkning af frontmedarbejderne
- forbedring af de teknologiske redskaber
- udvikling af organisation og arbejdsgange
- udvikling af ledelse, ledelsestilsyn og kontroller

Indsatserne dækker således både tværgående aktiviteter, der rammer alle fejltypen bredt, og aktiviteter indenfor fagområder specifikt rettet mod enkelte fejltypen.

3.1 Tværgående aktiviteter

Der er planlagt og iværksat en række aktiviteter, som overordnet skal medvirke til at udvikle kvaliteten i sagsbehandlingen og dermed reducere antallet af fejl. I det følgende gennemgås status på tværgående aktiviteter. I afsnit 3.3 omtales aktiviteter der er specifikke på de enkelte fagområder.

Aktivitet: Rekruttering, fastholdelse og kompetenceudvikling af medarbejdere

På Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets møde den 17. august 2005 blev kommissorium for styrkelse af indsatsen i socialcentre og jobcentre i den nye struktur behandlet. Her blev en langsigtet og flerstrengt strategi for at sikre optimal og effektiv borgerbetjening samt sikre medarbejderne en effektiv arbejdsplads taget til efterretning. Der er desuden blevet afsat 21 mio. kr. i budgetforliget for 2006 til styrkelse af den fremtidige borgerbetjening i kommunen.

Baggrunden for kommissoriet er påpegnings af, at der er stadig stigende problemer på dette område i de lokale centre. Særligt de hyppige lovændringer skærper kravene til sagsbehandlingen. Et eksempel er lovgivningen på beskæftigelsesområdet, hvor kravet om at gennemføre individuelle kontaktfølber med kontanthjælpsmodtagere er skærpet fra hver 6. til hver 3. måned. Udvalget besluttede i den forbindelse på mødet den 2. juni 2005 at finansiere merudgiften på 5 mio. kr., som følge af lovændringen af udvalgets overførsler.

Den 17. august 2005 besluttede Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget desuden anvende 2,75 mio. kr. til kompetenceudvikling og efteruddannelse af frontmedarbejdere med det formål at opkvalificere og holdningspåvirke medarbejderne, så de er bedre rustet til arbejdet. Efteruddannelsen indeholder temadage og kurser samt et omfattende introduktionsprogram for nyansatte frontmedarbejdere.

I tilslutning hertil skal oplyses, at forvaltningen efter indførelse af elektronisk journal- og notatark i S&A (Sags- og Advissystemet) i løbet af 2005 har gennemført en kursusrække i journalens funktionalitet og i retningslinier for sagers førelse. Der har både været afholdt kurser for erfarne medarbejdere og introduktionsundervisning for nyansatte.

Aktiviteten Rekruttering m.v. af medarbejdere retter sig bredt mod alle fem fejltypen

Aktivitet: Kvalitetssikrerordningen

Kvalitetssikrerordningen består af frontmedarbejdere, som anvender 20 pct. af arbejdstiden til kvalitetsudvikling og kvalitetssikring. Kvalitetssikrerne er organiseret som et tværgående team, hvis primære arbejdsfelt er de lokale centre og team.

Formålet med kvalitetssikrernes arbejde er at fremme visionerne med den brugerrettede forvaltning, hvor målrettet, brugervenlig og helhedsorienteret social indsats samt at udvikling og optimering faglige kompetencer, metoder og praksis, er højt prioriteret.

Kvalitetssikrernes opgaver består blandt andet af teamundervisning i lovstof, fagsystemer og arbejdsmetoder. En anden del af opgaven er, at opspore og udbrede "best practise" modeller på god borgerservice. Endelig er iværksættelse af generelle undervisningstilbud og etablering af initiativer, der fremmer netværk for gensidig læring og erfaringsudveksling tillige en del af opgavesættet. Herudover kan kvalitetssikrerne yde akut støtte og input til teams i forhold til arbejdet med specifikke sags- og problemområder, forretningsgange, arbejdsrutiner, forskelle i holdninger og tilgange til arbejdet, m.v.

Aktiviteten Kvalitetssikrerordningen retter sig bredt mod alle fem fejltyper

Aktivitet: Den Interne kontrolenhed

Som omtalt i revisionsberetningerne foretager den interne kontrolenhed undersøgelser af sagsbehandlingen og arbejder med udgangspunkt i resultaterne heraf for at forbedre metoder og redskaber i sagsbehandlingen og i det lokale ledelsestilsyn.

Erfaringerne fra undersøgelserne anvendes på flere måder. Overordnet bliver erfaringerne

- inkorporeret i uddannelse af sagsbehandlere og introduktionsprogrammer til nyansatte
- indarbejdet i retningslinjer for lokale kontroller og forretningsgange i forvaltningens interne regler i forvaltningens informationssystem for sagsbehandling (NIS/FAKIR)
- rapporterer tilbage til de relevante fagkontorer

Aktiviteten Intern kontrol retter sig bredt mod alle fem fejltyper

Aktivitet: Elektroniske redskaber

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har etableret "Erindringsystemet" med sigte på en bedre opfølgning og sagstidsmåling. Endvidere etableredes i forsommeren 2005 elektronisk journalark i S&A (Sags- og Advissystemet), som medvirker til at forbedre sagsførelsen. I løbet af efteråret 2005 ibrugtager alle lokalcentre KMD-Aktivsystemet til erstatning af forældede BIS-system. Det nye system giver større sikkerhed i beslutninger og opfølgning, og også bedre sagsførelse gennem automatiske sagsnoteringer i den elektroniske journal.

Desuden indføres NEM-konto i slutningen af 2005. Samlet medfører implementeringen af KMD-Aktiv, elektronisk journal samt NEM-kontoen en reduktion af risici for fejl.

Aktiviteten Teknologiske redskaber retter sig mod fejltypene A, B, D og E

Aktivitet: Forbedring af FAFs interne regler i FAKIR

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen interne regler er indeholdt i den elektroniske dokument-samling FAKIR og er løbende under forbedring. Særligt i 2005 har man arbejdet målrettet på

beskrivelser af retningslinjer og forretningsgange. Denne ensretning af procedurer sætter standarden for, hvad god forvaltningsskik og sagsbehandling er og sikrer, at viden ikke går tabt eller kun udbredes i dele af organisationen.

I forhold til at nedbringe fejl i sagsbehandlingen kan særligt nævnes udvikling af retningslinjer for sagers førelse. Retningslinjerne specificerer blandt andet, hvornår en S&A journal skal oprettes, hvad en sag skal indeholde af borgeroplysninger og dokumentation herfor, regler om notatpligt, hvem sagen skal oprettes på og hvilket center, der skal behandle sagen.

Det er desuden planlagt at udfærdige en vejledning med retningslinjer om sagers behandling, som skal gøres tilgængelige for sagsbehandlerne i FAKIR. Arbejdet er gået i gang, og retningslinjerne forventes implementeret i forhold til sagsbehandlerne i løbet af andet halvår af 2005. Retningslinjerne vil indeholde regler om sagens oplysning, partshøring, formelle krav til afgørelsen, klageregler, partsrepræsentation, tavshedspligt, habilitet, kompetenceregler, aktindsigt og videregivelse af oplysninger m.v.

Der arbejdes på at udvikle et statistikprogram for NIS/FAKIR, som vil kunne give vise i hvilket omfang og indenfor hvilke områder FAFs medarbejdere orienterer sig i retningslinjer og arbejdsgange.

Aktiviteten NIS/FAKIR retter sig bredt mod alle fem fejltyper

Aktivitet: Udvidet førkontrol

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har endvidere ændret og udvidet førkontrollen (kontrol af bankkonti, hvortil ydelserne anvises og dokumentation i form af et af borgeren underskrevet ansøgningsskema). Frem for en 100 % kontrol er der nu tale om en 20 % stikprøve. Dermed har man lokalt fået ressourcer til at øge fokus på den kvalitative del af sagsbehandlingen. Stikprøvekontrollen retter sig derfor også mod journalisering, kontering og dokumentation.

Aktiviteten Udvidet førkontrol retter sig mod fejltypene A, B, C og E

Aktivitet: Ledelsesudvikling

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har gennem de seneste år haft fokus på ledelse, blandt andet er der udviklet et fælles ledelsesgrundlag. Siden 2003 er der gennemført et ledelsesudviklingsprogram, som omfatter samtlige ledere på de lokale centre såvel som på alle dag- og døgninstitutioner. Formålet med Ledelse i FAF, som programmet er kaldt, er at sætte ledelse på dagsordenen og ruste lederne til bedre at varetage deres ofte komplekse ledelsesopgave. Programmet fortsætter i andet halvår af 2005. Fokus på ledelse indebærer også ledelsevalueringer af centercheferne og overvejelser omkring ledelsesintensitet.

Forvaltningen har i den forbindelse udarbejdet en forretningsgang for lokalt ledelsestilsyn. Ledelsestilsynet skal blandt andet kontrollere, at sagsbehandlingen er korrekt både formelt og materielt. Fra centralt hold følges der op på, at det lokale tilsyn gennemføres og rapporteres.

Aktiviteten Ledelsesudvikling retter sig bredt mod alle fem fejltyper

3.2 Fejltyper og de tværgående aktiviteter

Aktiviteterne går på tværs af de seks fejltyper. Nedenstående skema indeholder en oversigt over hvordan de tværgående aktiviteter i indsatsen for at nedbringe fejlprocenten dækker fejltyperne.

Fejltype	Aktiviteter
A – Dokumentation	NIS/FAKIR Udvidet førkontrol Teknologiske redskaber Ledelsesudvikling Kompetenceudvikling Kvalitetssikring Intern kontrol
B – Sagsnoteringer	NIS/FAKIR Udvidet førkontrol Teknologiske redskaber Ledelsesudvikling Kompetenceudvikling Kvalitetssikring Intern kontrol
C – Handleplaner	NIS/FAKIR Kompetenceudvikling Kvalitetssikring Intern kontrol
D – Opfølgning	NIS/FAKIR Teknologiske redskaber Kompetenceudvikling Kvalitetssikring Intern kontrol
E – Fejlkontering	NIS/FAKIR Udvidet førkontrol Teknologiske redskaber Ledelsesudvikling Kompetenceudvikling Kvalitetssikring Intern kontrol

Det ses, at aktiviteterne rammer bredt i forhold til de fem fejltyper. Dog er fejltyperne handleplaner og opfølgning mindre godt dækket af de tværgående aktiviteter.

3.3 Aktiviteter på de enkelte fagområder

Udover de tværgående aktiviteter i FAF for at sikre kvaliteten og reducere fejlprocenten i sagsbehandlingen, er der en række konkrete tiltag knyttet til følgende fagområder:

1. Beskæftigelsesområdet og integration
2. Voksne med særlige behov
3. Handicappede og psykisk syge
4. Børnefamilier med særlige behov

3.3.1 Førtdispension, sygedagpenge, kontanthjælp, beskæftigelsesområdet og integration

De krav til sagsbehandlingen, som vedrører beskæftigelsesområdet samt integration drejer sig om:

- Ressourceprofiler (Førtdispension)
- Erhvervsplaner og opfølgning (Revalidering)
- Individuelle kontrakter (Integration)
- Vurdering efter første henvendelse (Løbende hjælp)
- Handleplan, vurdering og opfølgning (Kontanthjælp)
- Vurdering om yderligere erhvervsrettet foranstaltning
- Opfølgning (Fleksjob)

De iværksatte aktiviteter på de forskellige områder er:

Aktivitet: Førtdispensionsområdet

Afholdelse af dialogmøder og undervisning i lokalforvaltningen om førtdispension, hvor ressourceprofilen indgår som et tema.

Der udsendes løbende nyhedsbreve om førtdispension, og der er udarbejdet en række standardkoncepter, som løbende revideres.

Endvidere er der som et stående tilbud i Uddannelsescentret i Vordingborggade etableret kurser i arbejdsevne metoden (ressourceprofilen) rettet primært mod medarbejdere, der ikke tidligere har modtaget undervisning heri.

Aktiviteter indenfor førtdispensionsområdet retter sig bredt mod alle fem fejltyper

Aktivitet: Sygedagpengeområdet

Der afholdes af dialogmøder samt udarbejdes statistikker på antal sager og varighed på sygedagpengeområdet. Endvidere udarbejdes rapport om dagpengeprofil.

En undersøgelse på sygedagpengeområdet i 2005 afdækkede et behov for i takt med personale afgang på området at få uddannet medarbejdere, der kan håndtere sygedagpenge EDB-systemet. Som følge af implementering af KMD-Aktiv, KMD-Sag i foråret 2006 samt omorganisering af forvaltningen påtænkes uddannelsesindsatsen på sygedagpenge tidligst igangsat foråret 2006.

Aktiviteter indenfor Sygedagpengeområdet retter sig bredt mod alle fem fejltyper

Aktivitet: Revalidering, forrevalidering samt indsats for ledige

På dette område er der igangsat en lang række foranstaltninger med henblik på at højne aktivitets- og sagsbehandlingsniveauet. Blandt andet er der via Projekt PASOP sat ind for at styrke centrenes samarbejde med leverandørerne og kontaktpersonordningen. Der er tale om et udviklingsarbejde, hvor der har været afholdt start-op møde for alle leverandører og kontaktpersoner i juni 2005.

Der er tillige etableret et eksperthold bestående af Projektsekretariatet, og projekt PASOP har iværksat opsøgende undervisning.

Aktiviteter indenfor Revalideringsområdet m.m. retter sig bredt mod alle fem fejltyper

Aktivitet: Gennemførelse af kontaktføreløb

En række initiativer er igangsat på området. Blandt andet har Rambøll Management udarbejdet en tjekliste, der skal hjælpe centrenes ledelse til at klarlægge vanskeligheder i forbindelse med kontaktføreløbene samt mulige indsatsområder for centralforvaltningen. Tjeklisten skal drøftes på et centerchefmøde i den nærmeste fremtid.

Teammedarbejdere undervises i nye lovgivningskrav i forlængelse af KOMMA undervisningen. Der er gennemført over 30 hold og undervisningen fortsætter året ud.

Der er gennemført en brugerundersøgelse ved Rambøll Management om borgernes tilfredshed i forbindelse med kontaktføreløb. Det er uafklaret, om der skal gennemføres yderligere brugerundersøgelser.

Aktiviteter vedrørende Gennemførelse af kontaktføreløb retter sig bredt mod alle fem fejltyper

Aktivitet: Integrationsområdet

Integrationsområdet var tidligere præget af en lang række fejl, primært vedrørende registreringer med betydning for refusion og tilskud. Ved at samle alle integrationssager på to enheder, UCI og Modtageenheden samt med indførelse af et nyt refusions- og tilskudsregistreringssystem KMD-Integration er det lykkedes at minimere fejlprocenten betydeligt. Integrationsområdet var således stort set fejlfrit i seneste revisionsprotokollat.

Aktiviteter indenfor Integrationsområdet retter sig bredt mod alle fem fejltyper

3.3.2 Voksne med særlige behov

De specifikke krav til sagsbehandlingen udover de generelle krav, som vedrører voksne med særlige behov, drejer sig om:

- Handleplan ved indskrivning på døgninstitution (Hjemløse)
- Tilbud om og opfølgning på handleplan (Stofmisbrugere)

➤ Handleplan (i forbindelse med behandling)

De aktiviteter, som er sat i værk for at sikre, at en større del af brugerne på hjemløse- og stofmisbrugsområdet får en handleplan, samt for at forbedre kvaliteten i handleplanerne er:

Aktivitet: Kvalitetsudvikling på hjemløse- og misbrugsområdet

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har udarbejdet vejledninger for udarbejdelse af handleplaner på hjemløse- og stofmisbrugsområdet. I vejledningen præciseres dels ansvarsfordelingen omkring udarbejdelse af og opfølgning på handleplanerne, dels gives de overordnede linier for, hvad en handleplan skal indeholde.

Forvaltningen har udarbejdet en pjece til samtlige brugere om formålet med udarbejdelse af en social handleplan, samt hvordan forløbet er omkring udarbejdelse af en social handleplan.

Forvaltningen har udarbejdet retningslinier for visitation til behandling af stofmisbrug, hvor det ved enhver visitation fra et rådgivningscenter til anden behandling forudsættes, at der er givet tilbud om udarbejdelse af en handleplan eller at man er i færd med at revidere en eksisterende handleplan.

Alle institutioner på hjemløse- og stofmisbrugsområdet har udarbejdet udviklingsplaner i 2005. Handleplaner har været et centralt udmeldt fokusområde, som alle institutioner er blevet bedt om at forholde sig til i deres udviklingsplan.

Forvaltningen drøfter løbende udarbejdelsen af handleplaner med ledelserne i lokalforvaltningen, herunder rådgivningscentre.

Aktiviteten Kvalitetsudvikling på hjemløse- og misbrugsområdet retter sig mod fejltyperne C og D

3.3.3 Handicappede og psykisk syge

De krav til sagsbehandlingen, som særligt vedrører handicappede og psykisk syge drejer sig om:

- Handleplan (Psykisk syge med behov for særlig indsats)
- Handleplan og opfølgning (Alle brugere af et handicapcenter skal senest 3 måneder efter første henvendelse have tilbud om udarbejdelse af individuelle sociale handleplaner. Det skal fremgå af handleplanen, i hvilket omfang brugeren har medvirket i udarbejdelsen)

På handicapcentre følges løbende op på kvalitetsmål i forbindelse med regnskabsprognosen. Handicapcentre har i januar 2005 oplyst følgende omkring den forventede målopfyldelse i 2005: 3 handicapcentre har en forventning om 100 pct. målopfyldelse, og 1 handicapcenter forventer 80 pct. målopfyldelse.

Der er ikke fra centralt hold iværksat særlige aktiviteter i forhold til handleplaner og opfølgning m.m. på området for handicappede og psykisk syge.

3.3.4 Børnefamilier med særlige behov

De krav til sagsbehandlingen, som særligt vedrører området børnefamilier med særlige behov, drejer sig om:

- Handleplan (Der skal foreligge en handleplan i alle børnesager inden iværksættelse af en foranstaltning)
- Opfølgning (Handleplanen skal revideres første gang efter 3 måneder og efterfølgende efter 6 måneder)
- Handleplan (Der skal laves en handleplan for unge, der har begået voldskriminalitet eller anden alvorlig kriminalitet inden 7 dage)

Aktiviteter, som er sat i værk for at sikre handleplaner og opfølgning i børnefamilieteamene er:

Aktivitet: Projektgruppe om undersøgelses- og handleplanskemaer

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har nedsat projektgruppen "Brug – og bedre brug af – undersøgelses og handleplanskemaer". Formålet er at sikre anvendelse af skemaer til undersøgelser, handleplaner og opfølgning. Kvalitativt drejer det sig om at sikre, at krav og intentioner i lovgivning og sektorplan efterleves. I tilknytning til projektet vil alle skemaer til undersøgelser, handleplaner og opfølgning blive revideret i overensstemmelse med anbringelsesreformens lovkrav. For at sikre brugen af skemaerne afholdes teamdage for alle sagsbehandlere i børnefamilieteamene. Projektet afsluttes 31.12.2005.

Aktiviteten Projektgruppe retter sig mod fejltyperne C og D

Aktivitet: Vejledninger i børnesager

I forhold til at forbedre sagsbehandlingen i børnesager har forvaltningen udarbejdet en vejledning for sagers førelse, som et tillæg til de overordnede retningslinjer for sagers førelse i NIS/FAKIR. Vejledningen er blandt andet udarbejdet med henblik på at sikre dokumentation og korrekt sagsnotering i børnesager.

Der er i 2005 en konteringsvejledning til børnefamilieteamene med henblik på at sikre korrekt kontering. I forlængelse heraf udkom en "pixivejledning" til kontoplanen samt der blev uddannede konteringssuperbrugere i alle børnefamilieteams. I november 2005 påbegyndes et datagenopretningsforløb i børnefamilieteamene med henblik på at nedbringe uoverensstemmelser mellem BUS (Børn- og Ungesystemet) og KØR (Københavns Økonomi- og Ressourcestyringssystem).

Endvidere er en ny vejledning til korrekt registrering i de IT-systemer, der bruges i børnefamilieteamene, under udarbejdelse. Den vil blive udsendt primo november 2005.

Aktiviteten Vejledninger i børnesager retter sig bredt mod alle fem fejltyper

3.4 Oversigt over fejltypen og aktiviteter på de enkelte fagområder

Nedenstående skema giver et overblik over hvordan de specifikke aktiviteter på de enkelte fagområder i indsatsen for at nedbringe fejlprocenten dækker fejltypene:

Fejltype	Aktiviteter
A – Dokumentation	Vejledninger i børnesager Integration Førtidspension Sygedagpenge Kontaktforløb Revalidering m.m.
B – Sagsnoteringer	Vejledning i børnesager Integration Førtidspension Sygedagpenge Kontaktforløb Revalidering m.m.
C – Handleplaner	Projektgruppe/ børnesager Vejledning i børnesager Kvalitetsudvikling på hjemløse- og misbrugsområdet Integration Førtidspension Sygedagpenge Kontaktforløb Revalidering m.m.
D – Opfølgning	Projektgruppe/ børnesager Vejledning i børnesager Kvalitetsudvikling på hjemløse- og misbrugsområdet Integration Førtidspension Sygedagpenge Kontaktforløb Revalidering m.m.
E – Fejlkontering	Vejledning i børnesager Integration Førtidspension Sygedagpenge Kontaktforløb Revalidering m.m.

Aktiviteter på de enkelte fagområder dækker bredt. Men især fejltypene C- Handleplaner og D - Opfølgning. Det supplerer derfor de tværgående aktiviteter godt i en samlet indsats.

4.0 Resultatmåling af indsatsen for at nedbringe fejlomfanget

Indsatsen er primært blevet iværksat i løbet af indeværende år. Derfor kan en formodet positiv effekt først konstateres i løbet af næste år. Det vil være en vigtig opgave for de nye forvaltninger at følge op på, hvorvidt indsatsen har hjulpet samt at være opdateret med hensyn til, hvori de primære fejlkilder og aktiviteter består.

Målemetoder – stikprøvegennemgang og/eller udtræk af foreliggende registreringer

Målemetoderne er forskellige område for område, fordi teknologien ikke er ens på alle sagsområder. Følgende registreringer kan være relevante i forhold til at måle fejlomfanget:

- BUS
- KMD-Aktiv
- S&A
- Erindringssystemet
- Kvartalsvise opfølgninger på sektorplanen

Målingerne på de forskellige områder kan foregå ad hoc, være årligt tilbagevendende eller løbende ved sammenstilling af data. Nogle af disse lægges som rapporter i FAFDW. I FAFDW findes desuden rapporter som belyser omkostningsniveau eller konteringsfejl.

Fejlomfanget vil imidlertid for adskillige af fejltypene ikke kunne belyses på anden måde end ved enkeltsagsgennemgang. Dette gælder særligt for fejltypene A – Dokumentation og B - Sagsnotering. Der findes p.t. ikke erindringssystemer, der er integreret med fagsystemer (systemer til beregning og udbetaling af sociale ydelser). Dette forhold har flere gange været rejst overfor KMD. Indtil videre kan KMD alene tilbyde KMD-Aktiv med automatisk advisering i forbindelse med lovpligtig opfølgning.

Derfor vil det være nødvendigt at gennemføre stikprøveundersøgelser på de enkelte lokalcentre og andre arbejdssteder, der træffer afgørelser om ydelser.

Gennemførelse af stikprøvekontroller og ressourceforbrug

At gennemføre stikprøvekontroller i form af enkeltsagsgennemgange er selvsagt mere ressourcekrævende end udtræk af allerede registrerede oplysninger i systemerne. Derfor bør stikprøvehyppighed og stikprøvestørrelse vurderes individuelt for hvert sagsområde under hensyn til det enkelte sagsområdes fejlomfang.

Målinger ved udtræk fra foreliggende registreringer og/ eller gennemførelse af stikprøver og ressourceforbrug bør desuden hvile på det faktum, at der pr. 1. januar 2006 dannes en ny Socialforvaltning og en ny Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning. Målingerne af fejlomfanget i sagsbehandlingen bør derfor tilpasses og målrettes de to nye forvaltninger. Med dette udgangspunkt samt mulighederne for at opfange virkningerne af den i gangværende indsats for øje, foreslås det, at der i den nye Socialforvaltning og den nye Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning foretages måling af fejlomfanget i løbet af 2006.