

Notat i forhold til Borgerrådgiverens årsberetning 2014 vedr. Jobcentret

Borgerrådgiverens rapporter – Opfølgning herpå:

Borgerrådgiveren orienterer om de løbende rapporter (januar – april 2014, maj – august 2014 samt udkast til årsberetning 2014) via mail til centercheferne, herunder Jobcentret.

Umiddelbart efter modtagelsen arrangeres, at Borgerrådgiveren deltager på det næstkommende møde (om muligt) i JC Chefforum (den 24. juni), JC Lederforum (den 9. september), dialogmøde mellem teamledere og Borgerrådgiveren (den 30. september) samt JC Lederforum (den 9. december).

På disse møder fremlægger Borgerrådgiveren "Borgernes forslag til forbedringer af sagsbehandlingen". Forslagene bliver gennemgået, og enkeltsagerne (typisk 4 – 7) bliver drøftet. Borgerrådgiveren modtager således konkrete tilbagemeldinger i forhold til henvendelser. Endvidere præsenteres Jobcentret for "Borgerrådgiverens fokuspunkter for forbedring af sagsbehandlingen". Fokuspunkterne bliver gennemgået enkeltvis, og Borgerrådgiveren modtager mundtlige orienteringer herom fra hver enkelt afdelingschef, for hvem fokuspunktet er relevant.

Efterfølgende mailes til Borgerrådgiveren dels uddrag af referatet fra mødet og dels en skriftlig tilbagemelding på "Borgerrådgiverens fokuspunkter for forbedring af sagsbehandlingen" med angivelse af, hvilke tiltag der er eller vil blive iværksat som følge heraf.

Ekstraordinært var der i 2014 et dialogmøde mellem relevante teamledere (de som har "myndighedsledelse") og Borgerrådgiveren (den 30. september) særligt med henblik på bl.a. Jobcentrets prioritering af afklaring i sager, hvor sagsbehandlingstiden har været for lang.

I tillæg til ovenstående giver Afdelingen for Arbejdsfastholdelse kvartalsmæssige opfølgninger særligt på sygedagpengeområdet. Disse opfølgninger indeholder udvikling og tiltag på en række punkter, som Borgerrådgiveren tidligere har peget på var problematiske. Det drejer sig om:

- A. Dårlig kommunikation
- B. Manglende involvering af borgeren i sagsbehandlingen.
- C. Manglende overholdelse af tidsfrister for svar, dels på henvendelser og dels på henvendelser om aktindsigt.

Sagsbehandlingstiden:

Både Voksenafdelingen og Ungeafdelingen har overfor Borgerrådgiveren ultimo juni 2014 tilkendegivet, at medarbejderne vil blive anmodet om hurtig sagsbehandling og afklaring i sager, hvor sagsbehandlingstiden har været for lang. Dette blev yderligere præciseret ved afholdelse af det ovenfor nævnte dialogmøde og den efterfølgende opfølgning i de relevante teams.

Derudover bemærker Afdelingen for Arbejdsfastholdelse i forbindelse med dette notat, at de bestræber sig på, at sikre kortets mulig sagsbehandlingstid i sagerne. Der vil dog i enkelte meget komplicerede sager være en relativt lang sagsbehandling, idet udredningsforløb ofte har flere forskellige aktører (læger, specialister, særligt tilrettelagte forløb m.v.).

Ud af de i alt 79 henvendelser i 2014 vedrørende Jobcentret har de 28 vedrørt sagsbehandlingstiden (hvilket er et faldt fra 2013, hvor der var 33 klager).

Opfølgning – Inddragelse:

Klager over manglende opfølgning kan fx hænge sammen med klager over lang sagsbehandlingstid, fx hvis borgerne mener, at sagsbehandlerne ikke følger tilstrækkeligt hurtigt op på de oplysninger, der tilgår i sagerne. Borgerrådgiveren har på møderne givet udtryk for, at større inddragelse af borgerne kan medvirke til en større forståelse hos borgerne af resultatet.

Derudover har opfølgning og inddragelse ikke været særskilte punkter på "Borgerrådgiverens fokuspunkter for forbedring af sagsbehandlingen" i Jobcentret i 2014.

Vejledning:

På mødet i JC Lederforum den 9. september blev vejledningsforpligtelsen drøftet – både den lovgivningsmæssige forpligtelse og den (ulovgivne) som følger af god forvaltningsskik. Borgerrådgiveren understregede i den forbindelse, at vejledningsforpligtelsen også er bred – og gælder i hele Kommunen, det vil sige, at alle medarbejdere har en forpligtelse til at hjælpe borgerne med at finde "den helt rigtige person" i Kommunen og ikke blot det rigtige center eller lign.

Vejledningsforpligtelsens bredde fremgik endvidere af referatet fra mødet, der blev udsendt til samtlige ansatte i Center for Arbejdsmarked og Integration.

Sammenholdt med 2013 (14 klager herom) er der sket en markant forbedring i 2014 (reduceret til 6 klager).

Generelt:

Referater fra opfølgingsmøderne med Borgerrådgiveren i JC Chefforum og/eller i JC Lederforum samt de bilag, som Borgerrådgiveren fremlægger på disse møder, bliver videresendt via mail til alle ansatte i Center for Arbejdsmarked og Integration.

Henvendelser af enhver art fra Borgerrådgiveren til Jobcentret bliver taget yderst seriøst, og der bliver fulgt op derpå hurtigst muligt, ligesom Borgerrådgiverens forslag til forbedringer og fokuspunkter tilstræbes implementeret i de tempi, der er mulige.

24. marts 2015
Lisbeth Junget Downing og
David Thorning Christensen