

Opfølgning på sygedagpengeområdet.

1. Antal anker og klager, fordelt på anker over afgørelser og klager over sagsbehandlingen

Oversigt over antallet af anker og klager, fordelt på anker over afgørelser og klager over sagsbehandlingen fremgår af bilag 1. Der er tale om antallet af anker og klager i hele Afdelingen for Arbejdsfastholdelse og ikke kun sygedagpengeområdet.

Tabel A – oversigt over antal af anker i afdelingen for Arbejdsfastholdelse

	<i>antal</i>	<i>pers.</i>	<i>faglige org.</i>	<i>arb.giver</i>	<i>Advokat el. lign.</i>
jan-13	7	5	0	1	1
feb-13	24	10	9	2	3
mar-13	15	9	4	1	1
apr-13	13	6	4	0	3
maj-13	17	11	4	0	2
jun-13	14	6	6	0	2
jul-13	19	9	8	1	1
aug-13	7	3	3	0	1
sep-13	16	6	6	0	4
okt-13	21	9	7	1	4
nov-13	12	7	2	0	3
dec-13	9	3	4	2	0
jan-14	11	4	6	0	1
feb-14	10	8	2	0	0
mar-14	18	10	4	4	0
apr-14	17	8	6	1	2
maj-14	17	6	9	1	1
jun-14	11	5	5	0	1
jul-14	19	12	3	2	2
aug-14	10	3	5	1	1
sep-14	12	9	2	0	1
okt-14	12	10	2	0	0
nov-14	10	5	4	1	0
dec-14	11	6	3	0	2
jan-15	10	7	2	1	0
feb-15	14	8	3	1	2
mar-15	22	12	8	2	0
apr-15	17	10	5	1	1
Samlet	395	207	126	23	35

Som det fremgår af tabel A, er der sket en stigning i antallet af anker, siden sidste opfølgning i januar 2015. Det fremgår, at der fra januar til april 2015 har været i alt 63 anker over afgørelser i afdelingen. De foregående fire måneder, fra september til december 2014, var det samlede antal anker 45, der ses således en markant stigning.

Sammenholder man i stedet antallet af anker de sidste fire måneder med antallet af anker i samme periode sidste år, er udviklingen dog mindre markant. I perioden fra januar til april 2014 blev afdelingens afgørelser anket 56 gange. I relation til samme periode sidste år er stigningen i antallet af anker således ca. 12,5 %.

Hertil skal det tilføjes, at ændringerne i sygedagpengeloven betyder, at der i dag er ca. 65 borgere, der i dag er i Jobafklaringsforløb. Som følge heraf er der et større grundlag af borgere med løbende sager, der har mulighed for at indgive anke i forbindelse med deres forløb.

Stigning i antallet af anker over Jobcentrets afgørelser har dog ikke ført til en stigning i antallet af klager over selve sagsbehandlingen, hverken i forhold til de forgående fire måneder eller i forhold til samme periode sidste år.

Tallene for klager over sagsbehandlingen fremgår af tabel B nedenfor. Her ses det, at antallet af klager de sidste fire måneder ligger nogenlunde stabilt i forhold til de foregående 4 måneder. 18 klager fra januar 2015 til april 2015, i forhold til 17 klager i perioden fra september 2014 til december 2014.

Ser man antallet af klager fra januar 2015 til april 2015 i forhold til den samme periode i 2014, har der dog været et markant fald. Fra januar 2014 til april 2014 klagede borgerne 34 gange over sagsbehandlingen i afdelingen. Trods stigningen i anker over Jobcentrets afgørelser, vist ovenfor, ses der således en reduktion på omkring 50% i antallet af klager over sagsbehandlingen i forhold til samme periode i 2014.

Tabel B, oversigt over klager over sagsbehandlingen i Afdelingen for Arbejdsfastholdelse

	<i>samlet klager</i>	<i>pers.</i>	<i>faglige org. el. lign.</i>	<i>genganger¹</i>
jan-13	4	2	2	1
feb-13	6	4	2	1
mar-13	4	3	1	0
apr-13	6	3	3	2
maj-13	11	10	1	2
jun-13	20	13	7	5
jul-13	13	10	3	3
aug-13	10	8	2	3
sep-13	13	11	2	5
okt-13	21	13	8	10
nov-13	11	7	4	3
dec-13	8	8	0	3
jan-14	6	6	0	0
feb-14	4	4	0	1
mar-14	14	9	5	3
apr-14	10	7	3	1
maj-14	4	4	0	1
jun-14	10	6	4	1
jul-14	6	5	1	2
aug-14	5	5	0	2
sep-14	5	4	1	0

¹ *Genganger*: Visse borgere afføder gentagne klager. Alle klager registreres dog enkeltvist og fremgår af samlede antal klager i første kolonne. *‘Genganger’* viser derfor andelen af de samlede klager der registreret i en måned, som omhandler et cpr. nummer, hvor der tidligere er klaget inden for de sidste 3 måneder - herunder hvor der er klaget gentagne gange i nærværende måned. Dvs. klagede en borger 2 gange i samme måned, registreres det som 1 genganger i denne måned. Klagede borgeren i 2 på hinanden følgende måneder er det registreret som 0 genganger i første måned, og 1 genganger i anden måned. Klager en borger 3 gange i tre på hinanden følgende måneder, er det registreret som 0 i første måned 1 i anden måned, og 2 i tredje måned. Klager uden cpr. Registreres ikke i forhold til gengangere.

okt-14	5	5	0	0
nov-14	2	2	0	0
dec-14	5	3	2	0
jan-15	7	5	2	1
feb-15	3	3	0	0
mar-15	2	1	1	0
apr-15	6	5	1	0
Samlet	221	166	55	

2. Antal af sager modtaget fra Ankestyrelsen

Antallet af sager afgjort i Ankestyrelsen fremgår af tabel C nedenfor. Oversigten gælder hele afdelingen for Arbejdsfastholdelse og ikke kun sygedagpengeområdet.

Som det ses, har der været et udsving i forhold til, hvor mange af Afdelingen for Arbejdsfastholdelses sager Ankestyrelsen har færdigbehandlet. Dette til trods er der en nogenlunde stabilt forhold mellem antallet af afgjorte sager og antallet af afgørelser, hvor Jobcentrets afgørelse stadfæstes.

I perioden januar 2015 til april 2015 traf Ankestyrelsen afgørelse i 42 af afdelingens sager. 32 af disse afgørelser indeholdt en stadfæstelse af Jobcentrets afgørelse. I perioden september 2014 til december 2014 behandlede Ankestyrelsen 83 af afdelingens sager, og traf afgørelse om at stadfæste Jobcentrets afgørelse 61 gange. For perioden januar 2014 til april 2014 behandlede Ankestyrelsen 38 sager. 27 gange traf de her afgørelse om at stadfæste Jobcentrets afgørelse.

Tabel C. oversigt over sager modtaget fra Ankestyrelsen

	<i>samlet</i> ²	<i>stadfæstet</i>	<i>afvist</i>	<i>hjemvist</i>	<i>ændret</i>
jan-13	7	6	0	2	1
feb-13	8	4	0	4	2
mar-13	6	6	0	2	0
apr-13	5	2	1	2	0
maj-13	8	6	0	2	1
jun-13	2	0	1	1	0
jul-13	3	1	0	1	1
aug-13	5	2	0	3	2
sep-13	7	5	1	1	0
okt-13	6	5	0	0	1
nov-13	10	8	0	0	2
dec-13	12	8	3	0	1
jan-14	7	7	0	0	0
feb-14	5	1	1	1	2
mar-14	14	9	0	1	6
apr-14	12	10	0	0	3
maj-14	9	5	3	0	1
jun-14	12	10	0	1	1
jul-14	6	6	0	0	0
aug-14	21	16	0	5	0

² Der gøres opmærksom på, at sager modtaget fra ankestyrelsen godt kan indeholde flere afgørelser. En sag kan således i yderste konsekvens både indeholde en ændring, en hjemvisning, og et medhold til kommunen. Sådanne afgørelser vil blive noteret én gang under hver kategori i ovennævnte skema. Det samlede antal sager, afdelingen for arbejdsfastholdelse har modtaget fra Ankestyrelsen i en given periode, er således ikke lig summen af afgørelser om stadfæstet, afvist, hjemvist og ændret.

sep-14	16	10	0	0	6
okt-14	15	10	0	2	4
nov-14	25	19	0	1	5
dec-14	27	22	0	3	3
jan-15	16	11	1	2	3
feb-15	8	6	1	1	1
mar-15	10	8	1	0	1
apr-15	8	7	0	1	0
I alt	290	210	13	34	47

3. Antal opstartede uddannelsesrevalideringer

Tabel D nedenfor viser antallet af løbende uddannelsesrevalideringer i kommunen. Som det ses, ligger antallet nogenlunde stabilt, med et lille fald fra januar 2015 med 63 uddannelsesrevalideringer til april 2015, hvor der var 59 uddannelsesrevalideringer.

Tallene er nogenlunde på linje med året før hvor der var 66 uddannelsesrevalideringer i januar 2014, og lidt færre 62 uddannelsesrevalideringer i april 2014.

Tabel D. Oversigt over udviklingen i antallet af uddannelsesrevalideringer.

	Antal
jan-13	36
feb-13	35
mar-13	37
apr-13	37
maj-13	37
jun-13	34
jul-13	27
aug-13	48
sep-13	60
okt-13	58
nov-13	60
dec-13	57
jan-14	66
feb-14	64
mar-14	66
apr-14	62
maj-14	59
jun-14	52
jul-14	49
aug-14	59
sep-14	62
okt-14	65
nov-14	65
dec-14	66
jan-15	63
feb-15	61
mar-15	59
apr-15	59

4. Oversigt over de tiltag, der er gjort for at sikre vidensdeling og samarbejde – både internt og eksternt, herunder afholdte arrangementer med samme Formål

- Der afholdes Åbent Hus arrangement med Arbejdsskadeforeningen samt Flex-Team Slagelse næste gang den 10. juni 2015.
- Som tidligere nævnt afholder Jobcentret faste månedlige samarbejds møder med de faglige organisationer, A-kasserne, og udvalgte interesseorganisationer.
- Derudover har visse af Jobcentrets og de faglige organisationers medarbejdere været i korte "praktikker" hos hinanden. Dette er sket med henblik på at styrke samarbejde, vidensdeling og forståelse på tværs af organisationer.
- I tillæg hertil indgår samarbejdet på tværs af hele Jobcentret samt Center for Handikap og Psykiatri i den såkaldte 360 graders undersøgelses som et separat fokusområde.
- Sidst skal det bemærkes, at der løbende holdes dialogmøder omkring konkrete sager mellem ledere i afdelingen og faglige organisationer samt andre involverede organisationer.

5. En minibrugertilfredshedsundersøgelse

Der er gennemført 7 kvartalsmæssige brugertilfredshedsundersøgelser på sygedagpengeområdet.

Den første undersøgelse blev gennemført i august 2013. Den seneste undersøgelse bygger på 40 respondenter og blev gennemført i perioden fra og med den 27. april 2015 til og med den 8. maj 2015. Undersøgelsen fremgår af Bilag 2.

For alle undersøgelserne gælder det, at de fleste af respondenterne var i starten af deres sygdomsforløb, da de blev spurgt. Sammenlagt havde 83 % af deltagerne i den seneste undersøgelse været sygemeldt mindre end 26 uger. 5 % i mellem 26 og 52 uger og 13 % i mere end et år.

De gennemsnitlige tilbagemeldinger fra alle undersøgelser er sammenstillet herunder med den nyeste undersøgelse til venstre.

Spørgsmål	Apr/maj 2015	Dec 2014	Aug/sep 2014	Apr/maj 2014	Jan 2014	Okt 2013	Aug 2013
Jeg forstår de breve, Jobcentret sender til mig	4,38	4,58	4,09	4,47	4,37	4,38	4,45
Jobcentret vender hurtigt tilbage, når jeg ringer til dem	3,85	4,03	3,91	3,70	3,77	4,02	4,26
Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen	4,30	4,42	4,27	4,40	4,38	4,36	4,61
Kommunikationen med Jobcentret har en god tone	4,55	4,61	4,39	4,43	4,47	4,48	4,55
Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?	4,33	4,32	4,15	4,26	4,23	4,22	4,45

Generelt har der kun været små variationer i borgernes tilbagemeldinger igennem alle undersøgelserne. Alle undersøgelserne viser helt generelt positive tilbagemeldinger, idet gennemsnittet af alle besvarelser ligger på over 4,00.

I den seneste undersøgelse ses der dog et svagt fald i oplevelsen af, at jobcentret besvarer telefoniske henvendelser hurtigt. Den gennemsnitlige tilfredshed med Jobcentrets sagsbehandling

er dog stort set uændret, og har som de fleste spørgsmål ligget meget stabilt, med meget begrænsede variationer mellem 4,45 og 4,15 igennem alle undersøgelserne.

6. Opfølgning på emner modtaget af Borgerrådgiveren

Jf. de tidligere opfølgninger ses der løbende på 3 områder som Borgerrådgiveren tidligere har påtalt generelt i Jobcentret. Disse tre områder behandles løbende i forbindelse med nærværende opfølgninger.

Det drejer sig om:

- a. Dårlig kommunikation
- b. Manglende involvering i sagsbehandlingen
- c. Manglende overholdelse af tidsfrister for svar, dels på henvendelser og dels på henvendelser omkring aktindsigt

Der har været afholdt et møde mellem Jobcentrets aktindsigtsgruppe og Borgerrådgiveren den 20. april 2015. Her blev rammer og regler for aktindsigt drøftet, med henblik på læring og øget service. Derudover arbejder kommunen og Jobcentret på at implementere et nyt redskab til at håndtere de ofte store aktindsigter til borgere digitalt, således at eksisterende udfordringer på dette område kan reduceres.

Både kommunikation og involvering af borgerne i sagsbehandlingen har et stort fokus i afdelingens arbejde. Begge områder indgår som en integreret del af det udviklingsarbejde, der løbende pågår, både i relation til implementering af reformer og nye systemer, men også i forhold til ændringer i den daglige drift.

Spørgsmålene omkring kommunikation og involvering fremgår også af ovennævnte undersøgelse. Skønt der ses mindre udsving i tilbagemeldingerne, er der generelt positive tilbagemeldinger på dette område. Og det gennemsnitlige svar ligger således over 4,0, ud af 5 mulige på begge områder. Den oplevede involvering ligger på 4,3 ved den seneste undersøgelse, mens den oplevede kommunikation ligger på 4,55.

I forbindelse med involvering i egen sag skal Jobcentrets projekt omkring empowerment nævnes. Her arbejdes der netop med at give borgerne en højere grad af ejerskab i forhold til deres sag og situation. Dette projekt har i afdelingen involveret medarbejdere, der arbejdede med ressourceforløb.

Derudover behandler det kommunale projekt omkring den serviceorienterede myndighed i Slagelse kommune også dette område, og Jobcentret planlægger at igangsætte arbejde hermed for hele centret efter sommerferien.

Afslutningsvist har der i afdelingen i en periode været afholdt kurser for medarbejderne i forhold til at kende sig selv som afsendere og modtagere. På den måde skærpes og forbedres medarbejdernes møde med borgerne og borgerne sikres en bedre oplevelse i forbindelse med deres forløb på Jobcentret.

