

Bilag 1.
Opfølgning på sygedagpengeområdet.

**Center for Arbejdsmarked
og Integration**

David Thorning Christensen,
Udviklingskonsulent
22. december 2016

Erhvervs-, Innovations- og Arbejdsmarkedsudvalget besluttede på mødet den 28. maj 2013, at der hvert kvartal indtil maj 2014 skulle følges op på en række områder inden for sygedagpengeområdet i relation til Jobcentrets indsats på baggrund af den såkaldte Mploy-rapport.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede efterfølgende den 3. juni 2014, at opfølgningen skulle fortsætte i 1 år, hvorefter der skulle tages stilling til, om opfølgningen skulle fortsætte. Den 8. juni 2015 besluttede udvalget, at opfølgningerne skulle fortsætte i endnu et år, men nu med en halvårlig frekvens.

På baggrund af ovenstående orienteres udvalget om Jobcentrets indsats på opfølgning på sygedagpengeområdet. Der er ligeledes gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse som fremgår af bilag 2.

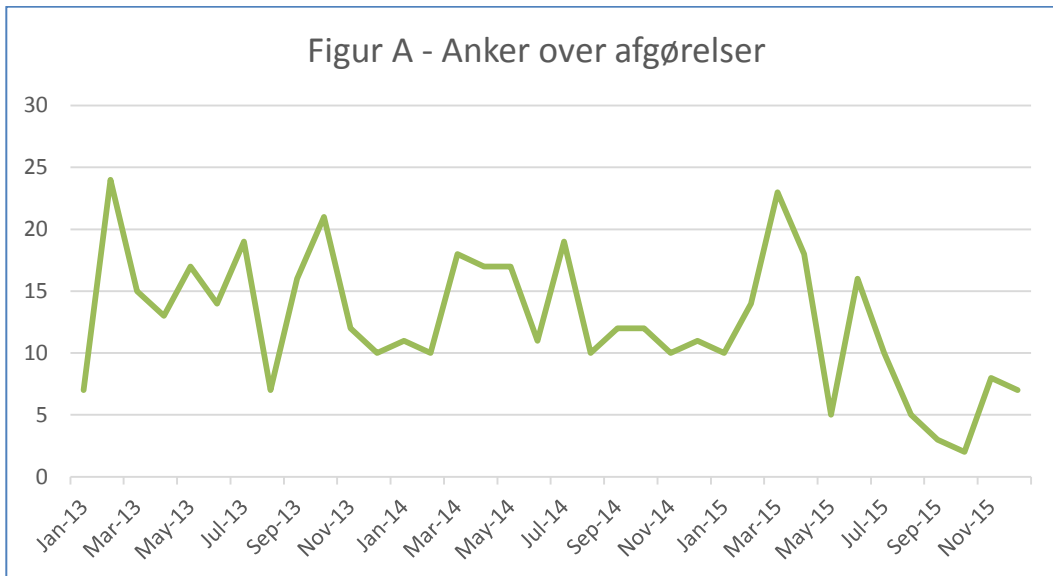
1. Antal anker og klager, fordelt på anker over afgørelser og klager over sagsbehandlingen

Oversigt over antallet af anker og klager, fordelt på anker over afgørelser og klager over sagsbehandlingen fremgår af tabel A, og B. Der er tale om antallet af anker og klager i hele Afdelingen for Arbejdsfastholdelse og ikke kun isoleret til 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>	Advokat el. lign.
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	10	3	5	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	23	12	8	2	1
apr-15	18	11	5	1	1
maj-15	5	1	3	1	0
jun-15	16	8	6	2	0
jul-15	10	7	3	0	0
aug-15	5	5	0	0	0
sep-15	3	0	1	1	1
okt-15	2	1	1	0	0
nov-15	8	4	4	0	0
dec-15	7	2	4	0	1
Samlet	454	236	149	27	42



Som det fremgår af tabel A, er der sket et markant fald i antallet af anker over afgørelser i afdelingen for arbejdsfastholdelse. I den sidste 6 måneder af 2015, blev der anket i alt 35 af afdelingens afgørelser. Dette står i stærk kontrast til de første 6 måneder af 2015, hvor der blev anket hele i 86 af afdelingens afgørelser.

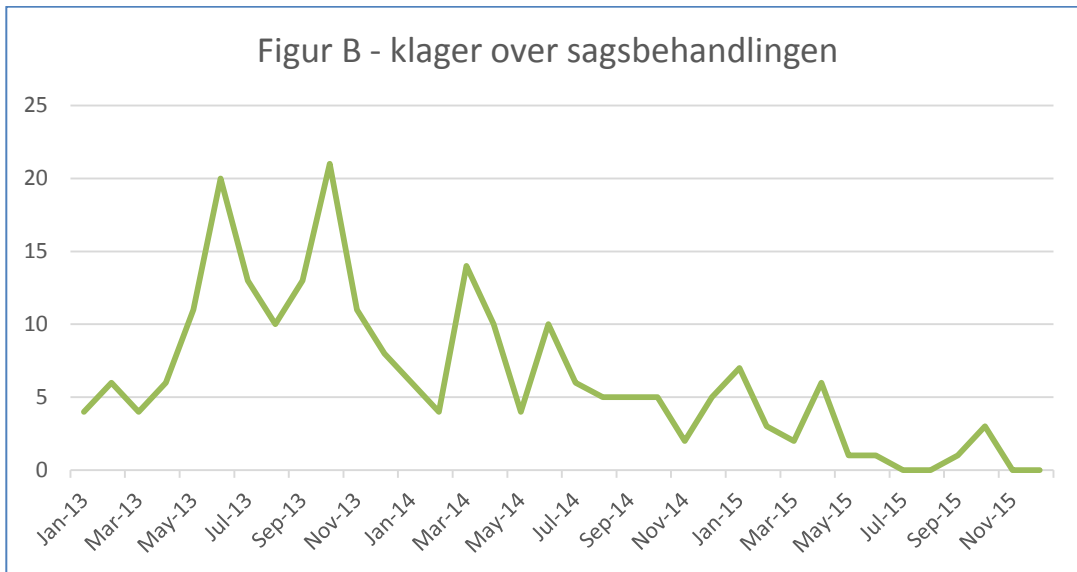
Faldet i antallet af anker over Jobcentrets afgørelser afspejler sig også i et kraftigt fald i antallet af klager over selve sagsbehandlingen i Afdelingen for Arbejdsfastholdelse, som det fremgår af Tabel B og figur B.

Tabel B, oversigt over klager over sagsbehandlingen i Team Fastholdelse (tidligere Afdelingen for Arbejdsfastholdelse)

	<i>samlet klager</i>	<i>pers.</i>	<i>faglige org. el. lign.</i>	<i>genganger*</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
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
maj-15	1	1	0	1
jun-15	1	1	0	0
jul-15	0	0	0	0
aug-15	0	0	0	0
sep-15	1	0	1	0
okt-15	3	3	0	0
nov-15	0	0	0	0
dec-15	0	0	0	0
Samlet	227	171	56	

* *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



Samlet udgør 2015 den periode med det laveste antal klager over sagsbehandlingen siden nærværende opfølgninger begyndte i 2013. Der blev kun modtaget 24 klager over sagsbehandlingen i 2015. Dette skal holds op imod, at der blev modtaget 76 klager over sagsbehandlingen i 2014, samt at der i 2013 blev modtaget 127 klager over sagsbehandlingen i afdelingen. Mængden af klager over sagsbehandlingen er således faldet med omkring 80 % i perioden fra 2013 til 2015.

2015 i sig selv dækker dog over endnu en markant udvikling. For perioden januar 2015 til juni 2015 blev der indgivet 20 klager over sagsbehandlingen. I de sidste 6 måneder af 2015 blev der dog kun indgivet 4 klager over sagsbehandlingen for målgruppen af sygedagpengemodtager, Jobafklaringsydelsesmodtagere, revalidender, og ledighedsydelsesmodtagere. Dette skal holdes op imod, at der blev modtaget hele 21 klager over sagsbehandlingen alene i oktober måned i 2013.

2. Antal af sager modtaget fra Ankestyrelsen

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

Figur C fremhæver antallet af sager modtaget fra Ankestyrelsen, antal sager som Styrelsen har afvist at behandle, f. eks. fordi ankefristen er overskrevet, og slutligt viser figuren andelen af omgjorte sager det vil sige det samlede antal sager hvor Ankestyrelsen, enten har ændret Jobcentrets afgørelse, eller hvor de har hjemvist sagen til fornyet afgørelse, f. eks. fordi der manglede dokumentation.

Som det ses, har der været et udsving i antallet af sager modtaget fra Ankestyrelsen. 47 de sidste 6 måneder af 2016 mod 67 de første 6 måneder af 2015. Andelen af sager der er blevet hjemvist eller ændret af styrelse er dog steget i perioden, fra 17,9 % (12 sager ud af 67) i de første 6 måneder til ca. 27,7 % (13 sager ud af 47) i de sidste 6 måneder af 2015.

Der gøres opmærksom på, at sager kan være under behandling i mange måneder, hvorfor tallene peger noget tilbage i tiden i forhold til status på nuværende praksis.

Side6/10

Tabel C. oversigt over sager modtaget fra Ankestyrelsen

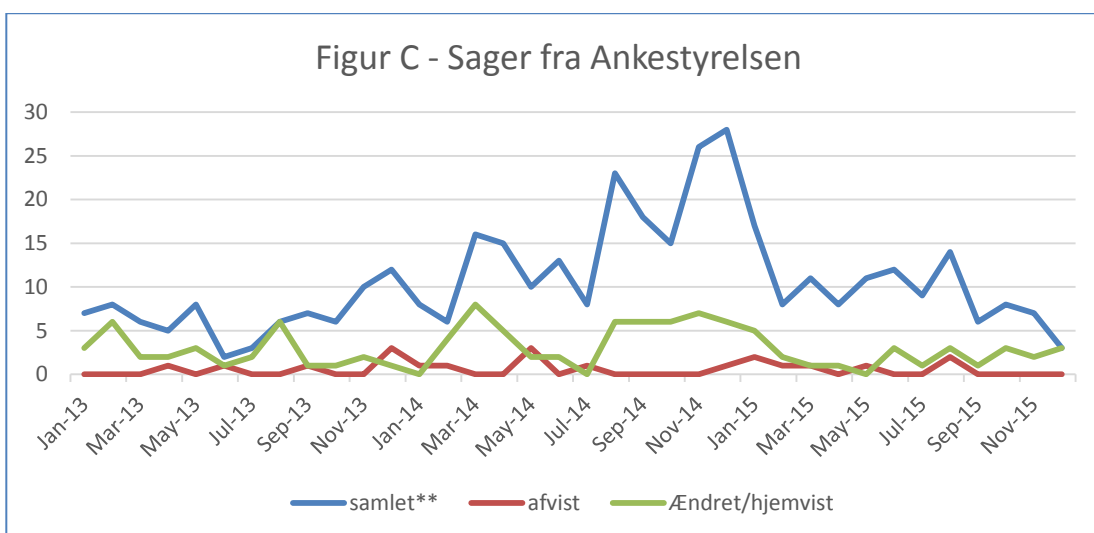
	<i>samlet**</i>	<i>stadfæstet*</i>	<i>afvist</i>	<i>hjemvist</i>	<i>ændret</i>
jan-13	7	6	0	2	1
feb-13	8	4	0	4	2
mar-13	6	6	0	2	0
apr-13	5	2	1	2	0
maj-13	8	6	0	2	1
jun-13	2	0	1	1	0
jul-13	3	1	0	1	1
aug-13	6	2	0	3	3
sep-13	7	5	1	1	0
okt-13	6	5	0	0	1
nov-13	10	8	0	0	2
dec-13	12	8	3	0	1
jan-14	8	7	1	0	0
feb-14	6	1	1	1	3
mar-14	16	10	0	1	7
apr-14	15	12	0	0	5
maj-14	10	5	3	0	2
jun-14	13	11	0	1	1
jul-14	8	8	1	0	0
aug-14	23	18	0	2	4
sep-14	18	12	0	0	6
okt-14	15	10	0	2	4
nov-14	26	19	0	2	5
dec-14	28	22	1	3	3
jan-15	17	11	2	2	3
feb-15	8	6	1	1	1
mar-15	11	9	1	0	1
apr-15	8	7	0	1	0
maj-15	11	10	1	0	0
jun-15	12	9	0	0	3
jul-15	9	8	0	1	0
aug-15	14	9	2	0	3
sep-15	6	5	0	0	1
okt-15	8	6	0	0	3
nov-15	7	5	0	1	1
dec-15	3	1	0	1	2
I alt	380	274	20	37	70

*Det skal bemærkes, at Beskæftigelsesankenævnene blev nedlagt den 1. juli 2013. Ankestyrelsen overtog herefter sagsbehandlingen i forbindelse med anker over Jobcentrets afgørelser. Rapporteringen vil herefter ske med udgangspunkt i sager modtaget herfra.

Side7/10

**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 en gang under hver kategori i ovennævnte skema.

Det samlede antal sager, afdelingen for Arbejdsfastholdelse har modtaget fra Ankestyrelsen i en given periode, er altså ikke lig summen af afgørelser om stadfæstet, afvist, hjemvist og ændret.



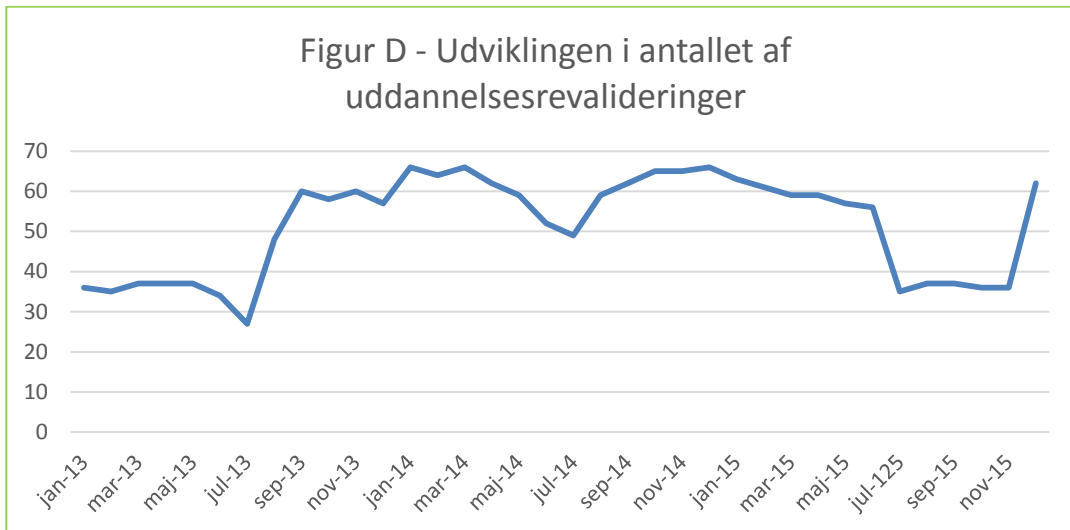
3. Antal løbende uddannelsesrevalideringer

Nedenfor fremgår udviklingen i uddannelsesrevalideringer. Som det ses har der været et fald hen over sommeren 2015. Fra 56 i juni måned til 35 i juli måned 2015. Modsat tidligere år, er antallet af uddannelsesrevalideringer dog ikke steget igen umiddelbart efter sommerferien, men har ligget nogenlunde stabilt omkring 36 frem til december 2015, hvor antallet af uddannelsesrevalideringer igen er steget til fra 36 i november 2015 til 62 i december 2015.

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
maj-15	57
jun-15	56
jul-125	35
aug-15	37
sep-15	37
okt-15	36
nov-15	36
dec-15	62



4. Oversigt over de tiltag, der er gjort for at sikre vidensdeling og samarbejde.

Sygedagpenge-, og revalideringsteamet fik ny leder den 1. august 2015. Teamet har ligeledes haft en meget stor personaleomsætning i 2015, hvor op imod halvdelen af medarbejderne er blevet udskiftet. Derudover nedlægges afdelingen arbejdsfastholdelse i den nye organisation, der implementeres i løbet af januar 2016. Ændringen betyder også, at teamet i højere grad fokuserer på myndighedsopgaverne, samt at de også inkluderer myndighedsarbejdet med borgere på ledighedsydelse.

- Som følge heraf pågår der løbende et udviklingsarbejde i det daværende og nye team. Der er i denne forbindelse lavet en ny intern organisering af teamet i mindre grupper blandt andet, med henblik på at sikre vidensdeling og ideudvikling.
- Teamet har ligeledes udarbejdet et værdisæt for sit arbejde. Dette har været behandlet på MED.
- Teamet arbejder ligeledes på at udbrede viden om deres og mulighederne på sygedagpenge, internt i Jobcentret. F. eks. i forhold til arbejdet og mulighederne for at fastholde syge borgere i arbejde, og den støtte sygedagpenge kan give i sådanne tilfælde.
- Som tidligere nævnt afholder Jobcentret faste månedlige samarbejds møder med de faglige organisationer og visse interesseorganisationer. Dette samarbejde pågår stadig.
- Der blev afholdt Åbent Hus arrangement med Arbejdsskadeforeningen samt Flex-Team Slagelse sidst den 10. juni 2015.

5. En minibrugertilfredshedsundersøgelse

Se bilag 2.

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:

Side10/10

- a. Dårlig kommunikation
 - b. Manglende involvering i sagsbehandlingen
 - c. Manglende overholdelse af tidsfrister for svar, dels på henvendelser og dels på henvendelser omkring aktindsigt
- Jf. punkt 4, gennemgår og har teamet gennemgået en større forandringsproces. I denne proces tages der hensyn til ovennævnte tre punkter. Resultaterne af denne forandringsproces og ny ledelse, kan allerede ses i forbindelse med ovennævnte gennemgang:
 - Jf. punkt 5 (se. bilag 2), ses der netop i brugertilfredshedsundersøgelsen en forbedring, både i forhold til borgernes oplevede involvering, deres oplevelse af Jobcentret tone i kommunikationen, samt i forhold til deres oplevelse af at Jobcentret vender hurtigt tilbage i forbindelse med telefoniske henvendelser.
 - Jf. ovennævnte punkt 1 tabel- og figur B, er der også sket en markant forbedring i forhold til antallet af klager over sagsbehandlingen som er modtaget i forhold til målgruppen. Dette er særligt markant det sidste halve år af 2015, hvor der kun er modtaget 4 klager over sagsbehandlingen.
 - Jobcentret har lavet en fælles Anke, klage og aktindsigtsenhed, der skal sikre de fælles retningslinjer, serviceniveau, og lovmæssige såvel som lokale tidsfrister i forhold til såvel aktindsigter, anker og klager over sagsbehandlingen.