

Bilag 1. Opfølgning på sygedagpengeområdet.

Center for Arbejdsmarked og Integration

David Thorning Christensen,
Udviklingskonsulent
16. januar 2017

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 9. august 2015 besluttede udvalget, at de ønskede en opfølgning i starten af 2017, hvor de også ønskede at tage stilling til om opfølgningerne skulle fortsætte.

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

Det skal bemærkes, at opgørelser over klager, anker, og hjemviste sager behandles samlet for områderne: ledighedsydelse, sygedagpenge, jobafklaring, revalidering og ressourceforløb. Områderne vises samlet for at bevare sammenligningsgrundlaget på tværs af tid og organisationsforandringer.

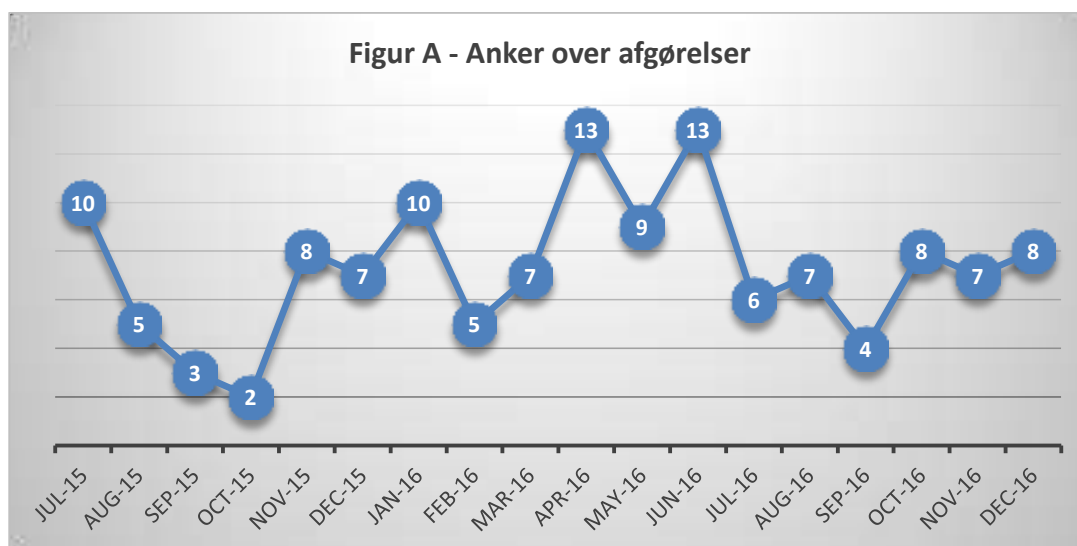
Tidligere opfølgninger har vist udviklingen i forhold til klager, anker, hjemviste sager og uddannelsesrevalideringer helt tilbage fra januar 2013. Nærværende opfølgning tager udgangspunkt i samme opgørelsesmetoder, men fremhæver kun udviklingen de sidste 18 måneder, fra juli 2015 til december 2016. Tal for tidligere perioder fremgår af tidligere opfølgninger på sygedagpengeområdet, behandlet af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 2. februar 2016, og 9. august 2016.

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 figur A og B. Der er som tidligere tale om antallet af anker og klager på områderne for ledighedsydelse, sygedagpenge, jobafklaring, revalidering og ressourceforløb.

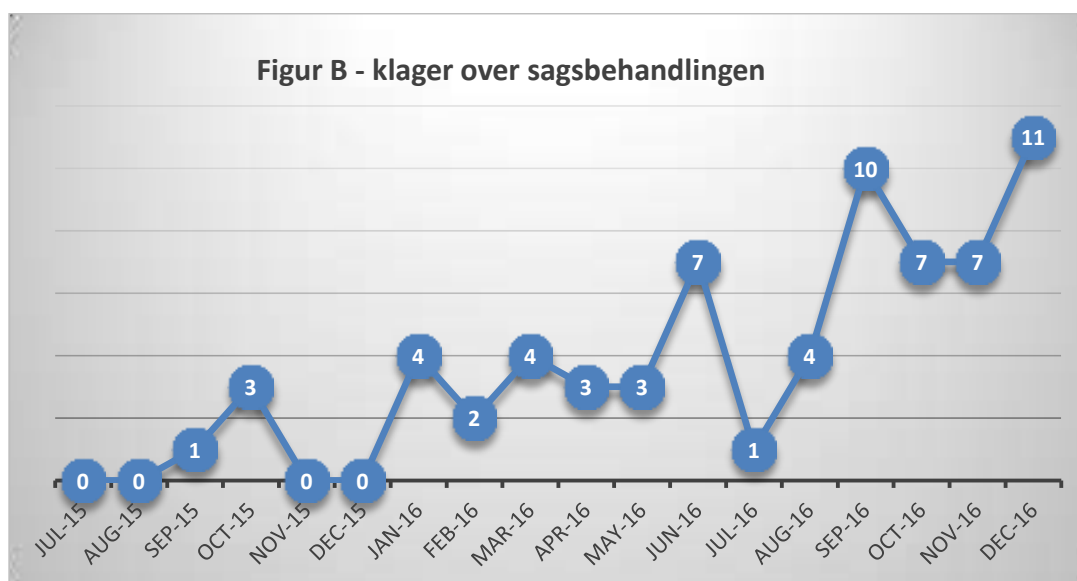
Anker

Som det fremgår af figur A nedenfor, har der de sidste 6 måneder, juli 2016 til december 2016 været et fald i antallet af anker over afgørelser på de udvalgte områder, hvis man holder det op imod de foregående 6 måneder (januar 2016 til juni 2016). Der er modtaget 40 anker de sidste 6 måneder mod 57 de foregående 6 måneder. Begge dele er dog højere end perioden fra juli til december 2015, hvor der blev modtaget samlet 35 anker over afgørelser på de fremhævede områder.



Klager over sagsbehandlingen

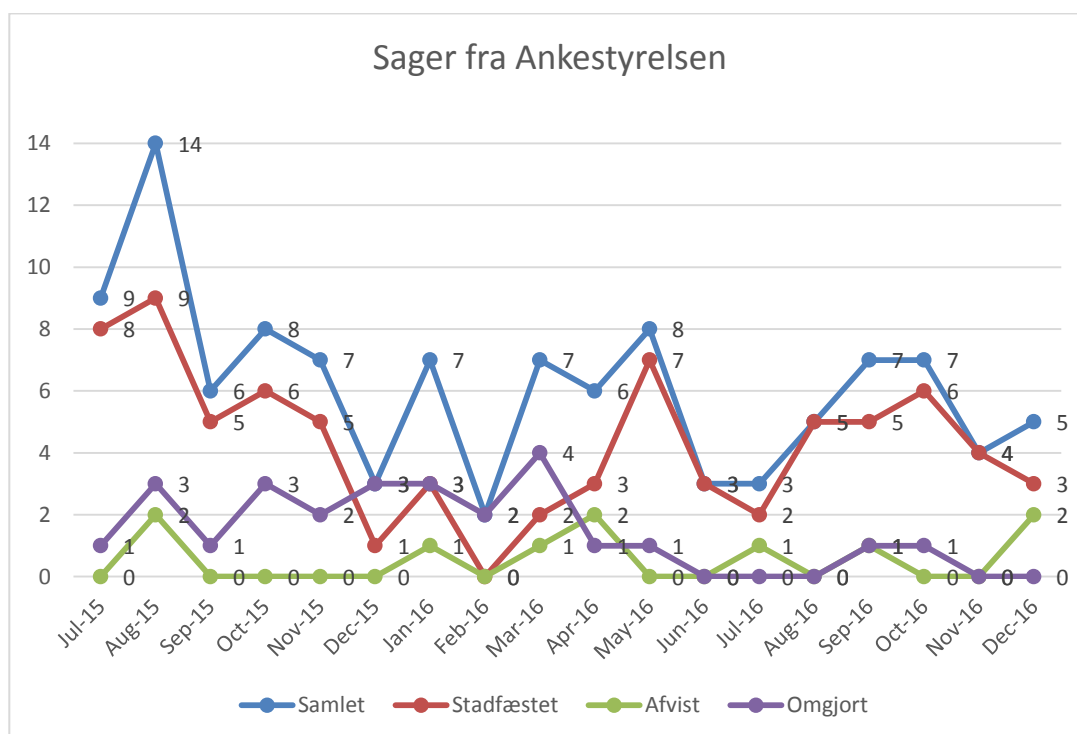
Udviklingen i antallet af klager over sagsbehandlingen fremgår nedenfor af Figur B.



Af figur B fremgår det, at der de sidste 6 måneder, juli 2016 til december 2016, er modtaget 40 klager over sagsbehandlingen på de behandlede områder. I de forudgående 6 måneder januar 2016 til juni 2016, blev der modtaget 25 klager over sagsbehandlingen. Begge dele er væsentlig højere en antallet af klager modtaget i perioden juli 2015 til december 2015. Her blev der blot modtaget 4 klager over sagsbehandlingen. Det skal bemærkes, at 4 klager på 6 måneder er et usædvanligt lavt tal. Der er dog tale om en kontinuerlig stigning i antallet af klager over sagsbehandlingen, også hvis man blot ser på udviklingen i hele 2016.

2. Antal af sager modtaget fra Ankestyrelsen

Antallet af sager afgjort i Ankestyrelsen fremgår figur C nedenfor¹. Oversigten er som nævnt det samlede tal for områderne for ledighedsydelse, sygedagpenge, jobafklaring, revalidering og ressourceforløb.



Figuren viser antallet af *stadfæstede* afgørelser, der er afgørelser hvor Ankestyrelsen giver kommunen medhold, antallet af *afviste* sager, hvor Ankestyrelsen afviser at behandle anken, f. eks. fordi den er indkommet for sent, samt antallet af sager som Ankestyrelsen har *omgjort*. Omgjort refererer her til sager, Ankestyrelsen har hjemvist til fornyet behandling i Jobcentret, eller til sager hvor Ankestyrelsen har ændret Jobcentrets afgørelse.

¹ Der gøres opmærksom på, at en sag modtaget fra Ankestyrelsen godt kan indeholde flere afgørelser. Kategorien "samlet" dækker over antallet af sager, der er kommet retur fra Ankestyrelsen, og er derfor ikke direkte lig summen af afgørelserne *stadfæstet*, *omgjort* og *afvist*.

Antallet af sager modtaget fra Ankestyrelsen har ligget nogenlunde stabilt i 2016. 31 fra juli 2016 til dec. 2016, mod 33 sager i de foregående 6 måneder (januar 2016 til juni 2016).

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

Antallet af omgjorte sager er faldet, hvis man ser på de sidste 6 måneder af 2016 i forhold til de første 6 måneder. Fra juli til december 2016 omgjorde Ankestyrelsen kun 2 af Jobcentrets sager på de her fremhævede områder. I første halvår af 2016 omgjordte Ankestyrelsen 11 af Jobcentrets sager inden for disse områder. I perioden for juli til december 2015 omgjorde Ankestyrelsen 13 af Jobcentret sager.

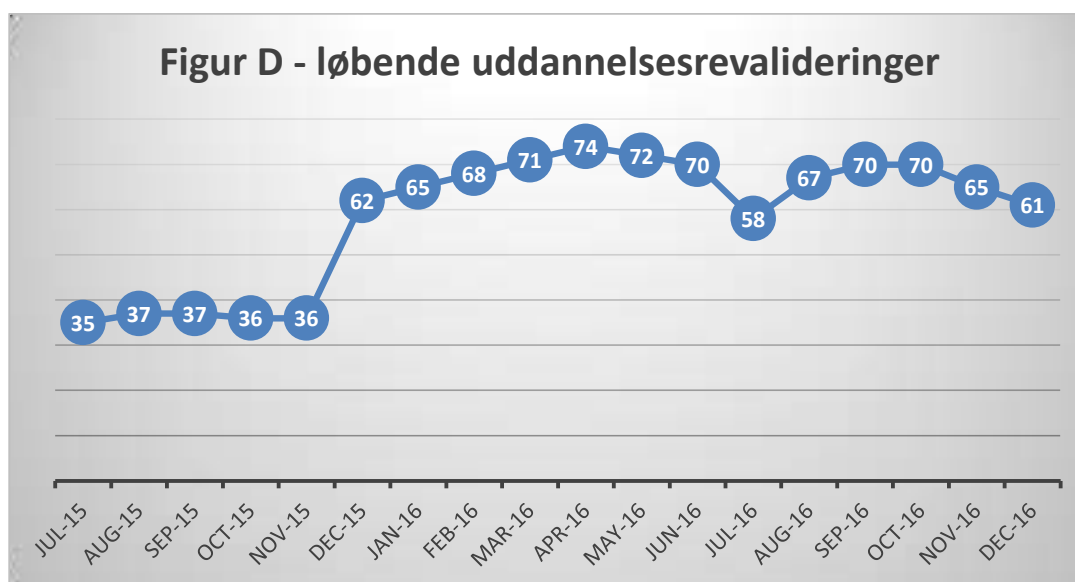
Særligt på sygedagpengeområdet har der, jf. forrige opfølgning, præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 9. august 2016, været et stort arbejde på at kvalitetssikre sagerne og sikre en god og ensartet sagsbehandling. Det fremstår som om arbejdet med at kvalitetssikre sager, generelt såvel som ankesager, kan ses positivt i Ankestyrelsens seneste afgørelser.

3. Antal løbende uddannelsesrevalideringer

Som det ses af Figur D nedenfor, har antallet af uddannelsesrevalideringer ligget mellem 58 og 70 inden for de sidste 6 måneder af 2016.

Dette er lidt under niveauet med de første 6 måneder af 2016, hvor der var mellem 65 og 74 løbende uddannelsesrevalideringer i Slagelse Kommune.

Begge dele er dog højere end de sidste 6 måneder af 2015, hvor der kun var mellem 25 og 62 uddannelsesrevalideringer i Slagelse Kommune.



Det skal bemærkes at Byrådet i forbindelse med behandlingen af Budget 2017 har valgt at spare 2,0 millioner på revalideringområdet gennem en mere målrettet brug

af revalideringsværktøjet. Denne reduktion forventes at ville påvirke antallet af borgere i uddannelsesrevalidering fremadrettet.



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

OBS: som følge af organisationsforandringen tager nærværende punkt udgangspunkt i enheden for Fastholdelse, der står for myndighedsarbejdet på områderne for sygedagpenge, jobafklaring, revalidering og ledighedsydelse.

Som bemærket i forrige opfølgning, har organisationsforandringen, der startede i januar 2016, medført, at en stor del af udviklings og vidensdelingsarbejdet, har fokuseret på at sikre sammenhold, arbejdsgange og arbejdsflow, internt såvel som udadtil, i den nye enhed for Fastholdelse. Dette arbejde forventes at fortsætte under enhedens nye leder, er tiltrådt 1. januar 2017.

- Sygedagpengeområdet har som følge af revisionsbemærkninger haft stort fokus i forhold til at sikre en ensartet sagsbehandling på et højt fagligt niveau og med en god praksis i sagerne.
- De månedlige samarbejds møder med de faglige organisationer og interesseorganisationerne fortsætter i den nye organisering. I den forbindelse er der afholdt møde med organisationerne den 15. januar 2017, omkring den kommende besparelse på 25 millioner kr. i Jobcentret, og de ændringer dette vil medføre i Jobcentrets arbejde og indsats.
- Jobcentret vil oprette en Rådgivnings- og vejledningsfunktion for borgerne. Funktionen skal arbejde med at styrke vejledningen i Jobcentret, sikre vidensdeling og øget faglighed, samt f. eks. støtte borgere og give forklaringer i forhold til sagsforløb, påtænkte afgørelser, og fagsprog. Derudover skal funktionen fungere som tovholder i forhold til det lægefaglige samarbejde, med henblik på at styrke dette.
- Sygedagpenge- og Jobafklaringsområdet har fået udarbejdet en pjeces omkring, hvad det betyder at være på sygedagpenge og i jobafklaringsforløb. Herunder informerer pjecen også omkring den økonomiske forskel på at modtage sygedagpenge og på at modtage jobafklaringsydelse. Denne pjeces omdeles i dag til borgerne.

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. 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
- Jf. punkt 4, gennemgår og har enheden for Fastholdelse gennemgået en større forandringsproces, og har netop fået ny leder pr. januar 2017. I denne proces tages der hensyn til ovennævnte punkter.
 - Jobcentret vil oprette en Rådgivnings- og vejledningsfunktion for borgerne. Funktionen skal arbejde med at styrke vejledningen i Jobcentret, sikre vidensdeling og øget faglighed, samt f. eks. støtte borgere og give forklaringer i forhold til sagsforløb, påtænkte afgørelser, og fagsprog. Derudover skal funktionen fungere som tovholder i forhold til det lægefaglige samarbejde, med henblik på at styrke dette.
 - Jf. brugertilfredshedsundersøgelsen (se bilag 2) ses der en forbedring og en overordnet positiv tilbagemelding i forhold til borgernes oplevelse af, at Jobcentret vender hurtigt tilbage, når de ringer til dem.
 - Der ses stadig en forbedring i forhold til borgernes tilfredshedsgrad i de lange sygedagpenge-, og Jobafklaringsager, jf. brugertilfredshedsundersøgelsen.
 - Generelt viser brugertilfredshedsundersøgelsen positive tilbagemeldinger fra borgerne i relation til involvering, tone i Jobcentret, samt i forhold til borgernes tilfredshed med sagsbehandlingen på sygedagpengeområdet.