

Bilag 1. Opfølgning på sygedagpengeområdet.

**Center for Arbejdsmarked
og Integration**

David Thorning Christensen,
Udviklingskonsulent
21. juni 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.

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 december 2014 til maj 2016. Tal for tidligere perioder fremgår af forrige opfølgning på sygedagpengeområdet, behandlet af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 2. februar 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 nævnt 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 (december 2015 til maj 2016) været mindre stigning i antallet af anker over afgørelser på de udvalgte områder, hvis man holder det op imod de foregående 6 måneder (juni 2015 til november 2015). 51 de sidste 6 måneder mod 44 de foregående 6 måneder. Begge dele er dog betydeligt lavere end perioden fra december 2014 til maj 2015, hvor der blev modtaget samlet 81 anker over afgørelser på de fremhævede områder.



Klager over sagsbehandlingen

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

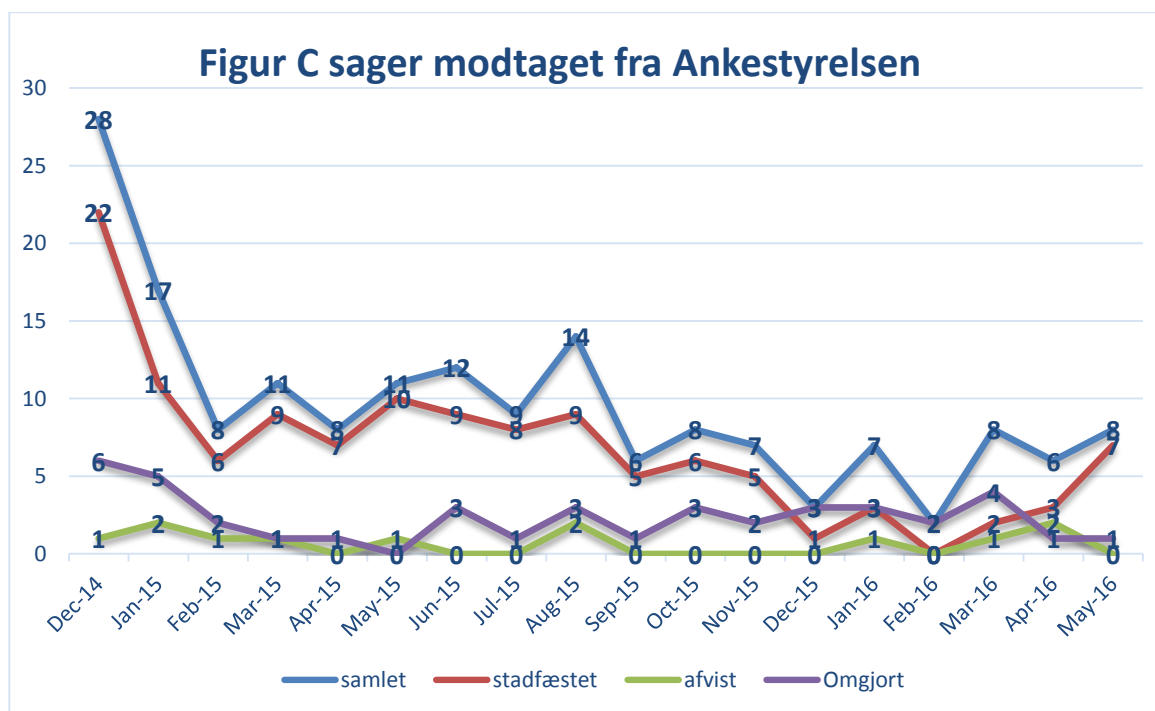


Af figur B fremgår det, at der de sidste 6 måneder (december 2015 til maj 2015) er modtaget 18 klager over sagsbehandlingen på de behandlede områder. I de forudgående 6 måneder (juni 2015 til november 2015) blev der modtaget 5 klager over sagsbehandlingen. Det skal bemærkes, at 5 klager på 6 måneder er et udsædvanligt lavt tal og skønt, der er tale om en stigning, er antallet af klager de sidste 6 måneder lavere, end det var i samme periode året før (december 2014 til maj 2015). Her blev der modtaget 24 klager over sagsbehandlingen. Centret er dog opmærksomme på situationen.

I relation til antallet af klager har Borgerrådgiveren blandt andet oplyst, at en del af de klager, hun modtager på sygedagpengeområdet, omhandler manglende vejledning og information omkring de økonomiske konsekvenser af at overgå fra sygedagpenge til jobafklaringsydelse. Center for Arbejdsmarked og Integration har i denne forbindelse fået udarbejdet informationsmateriale til borgerne. Dette oplyser omkring rammerne for at være på sygedagpenge og i jobafklaringsforløb, herunder de økonomiske konsekvenser af at overgå til jobafklaringsforløb fra sygedagpenge.

2. Antal af sager modtaget fra Ankestyrelsen

Antallet af sager afgjort i Ankestyrelsen fremgår figur C nedenfor. 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.

Som det ses, har der været et faldt i antallet af sager modtaget fra Ankestyrelsen. 34 de sidste 6 måneder (december 2015 til maj 2016) mod 56 sager de foregående 6 måneder (juni 2015 til november 2015). Samtidigt ligger antallet af omgjorte sager dog nogenlunde stabilt i de to perioder. 14 de seneste 6 måneder i forhold til 13 de forudgående 6 måneder. Dette betyder, at andelen af sager, der omgøres af Ankestyrelsen er steget fra 23,2 % i perioden juni til november 2015, til 41,2 % i perioden fra december 2015 til maj 2016.

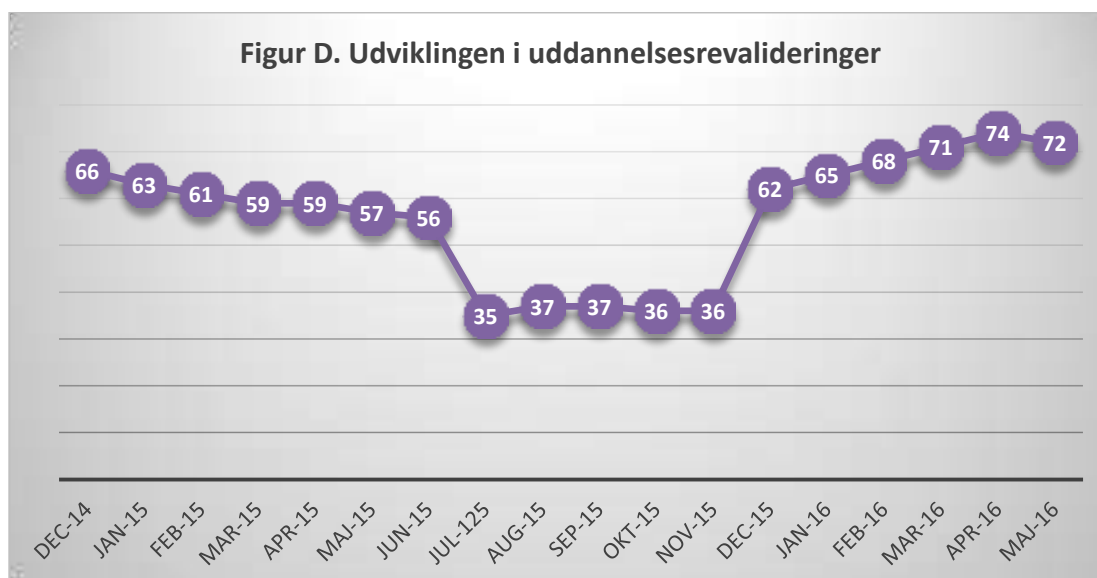
Pt. pågår der på sygedagpengeområdet et arbejde på at sikre at en ensartet og god praksis for sagsbehandlingen i sagerne.

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.

3. Antal løbende uddannelsesrevalideringer

Som det ses af Figur D nedenfor, har der været en stigning i antallet af uddannelsesrevalideringer således, at der siden december 2015 har været mellem 62 og 74 uddannelsesrevalideringer. Dette er samlet set lidt højere end perioden december 2014 til maj 2015, hvor antallet af uddannelsesrevalideringer lå mellem 57 og 66. I perioden juli 2015 til november 2015 lå antallet mellem 25 og 37. Der ses således en positiv udvikling på dette område.

Tabel D. Oversigt over udviklingen i antallet af uddannelsesrevalideringer.



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.

Organisationsforandringen, der startede i januar 2016, har medført at en stor del af udviklings og vidensdelingsarbejdet, fokuser på at sikre et sammenhold og arbejds-gange, arbejdsflow, internt såvel som udadtil, i den nye enhed for Fastholdelse. Derudover kan nedenstående fremhæves.

- Sygedagpengeområdet har som følge af revisionsbemærkninger haft stort fokus i forhold til at sikre, en ensartet sagsbehandling på et høj fagligt niveau, og med en god praksis i sagerne.
- Fastholdelsen arbejder på at afholde kvartalsmæssige temadage. Den 15. januar blev der afholdt temadag, med fokus på at sikre det rent faglige indhold i sagerne. Den 10. juni blev der afholdt temadag med udgangspunkt i *den gode borgersag*.
- De månedlige samarbejds møder med de faglige organisationer og interesseorganisationerne forsætter i den nye organisering. Seneste møde var den 6. juni 2016. Næste planlagte samarbejds møde er den 5. september 2016
- Der har den 13. juni 2016, været afholdt Åbent Hus arrangement i samarbejde med foreningerne Flex-team Slagelse og Arbejdsskadeforeningen. På mødet præsenterede den nye Arbejdsmarkedschef Jens Højlund sig for foreningerne og de fremmødte borgere. Jobcentret informerede herudover blandt andet omkring højesteretsdommen på sygedagpengeområdet og muligheden for at få genoptaget sine sygedagpenge som følge heraf.
- Sygedagpenge- og Jobafklaringsområdet har som nævnt fået udarbejdet en pjece 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. Det forventes, at denne pjece kan tages i brug snarrest.

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. I denne proces tages der hensyn til ovennævnte tre punkter.
- Jf. brugertilfredshedsundersøgelsen (se bilag 2) ses en forbedring i forhold til borgernes tilfredshedsgrad i de lange sygedagpenge-, og Jobafklarings-sager.
- Brugertilfredshedsundersøgelsen peger også på en overordnet positiv oplevelse af, at Jobcentret vender hurtigt tilbage når borgerne ringer til Jobcentret.
- Brugertilfredshedsundersøgelsen viser ligeledes, at borgerne har en positiv oplevelse af at blive involveret i sagsbehandlingen. Svarene på dette område har ligget positivt og stabilt gennem alle undersøgelser.