

Notat til BIU- udvalget

Center for Børn og familie
Områdeleder Birgitte Tribler

**Center for Arbejdsmarked
og Integration**

Udviklingskonsulent David
Thorning Christensen
20 april. 2017.

Notat vedr. Borgerrådgiverens årsberetning for 2016

Rapportens konklusioner og anbefalinger er gennemgået i såvel afdelingen for Voksne (Rådgivning og Udbetaling), samt i Center for Arbejdsmarked og Integration.

Ligesom de foregående år peger rapporten ikke direkte på konklusioner og anbefalinger til de enkelte afdelinger. Generelt anbefaler Borgerrådgiveren fokus på:

- At forvaltningen fastholder fokus på sagsbehandlingstiden, vejledning af borgerne og den løbende opfølgning
- At der følges op på effekten af de iværksatte initiativer
- At forvaltningen øger sit fokus på sagsbehandling generelt, så borgernes forhold som helhed tænkes ind.
- At der skabes rammer, der understøtter kommunikation og koordinering på tværs af funktioner, afdelinger og centre
- At der skabes arbejdsprocesser, hvor det løbende vurderes om sagsbehandlingen i en borgers sag løses bedst og mest effektivt ved tværfagligt samarbejde.

Borgerrådgiveren udtrykker samtidig en anerkendelse for centrenes hurtige tilbagemelding til en borger, hvis borgeren har henvendt sig til Borgerrådgiveren med en undren eller utilfredshed.

Udvikling i antal henvendelser til Borgerrådgiveren:

Afdelingen for Voksne (Rådgivning og Udbetaling):

2012	2013	2014	2015	2016
49	86	69	59	58

Center for Arbejdsmarked og Integration (jobcenteret):

2012	2013	2014	2015	2016
71	94	79	84	64

Center for Børn og familie, afdelingen for Voksne

I afdelingen for Voksne er der løbende fokus på Borgerrådgiverens anbefalinger, som inddrages i tilrettelæggelsen af daglig drift og udvikling, på fagmøder med personalet og ved individuel sparring.

- Vi har hen over sommeren 2016 opkvalificeret brevskaeloner paa fagomraederne, Foertidspension, Integration, Sygedagpenge og Administrativt team. Der udover i mindre grad paa kontanthjaelpsomraedet som blev gennemgaaet i 2014 i forbindelse med projekt "Den Serviceorienterede Myndighed".
- Vi har i 2016 haft fokus paa vores mundtlige vejledning af borgerne, dels paa kontanthjaelp og enkeltydelser men ogsaa ved borgernes skift fra en ydelse til en anden og mellem forskellige afdelinger.
- Sagsbehandlingstiden er et emne som vi loebende har fokus paa og vi tilstraeber, at give borgerne et svar inden for den fastsatte tidsramme.
- Fokus paa orientering til borgeren, hvis sagsbehandlingen overskrides
- Der er fortsat fokus paa sagsbehandlingstiden i sager, der er hjemvist fra ankestyrelsen.
- Paa kontrolomraedet mod misbrug af sociale ydelser er der gennemfoert en saerlig procedure der sikre en bedre vejledning af sygemeldte selvstaendige der modtager sygedagpenge.

Center for Arbejdsmarked og Integration

I Center for Arbejdsmarked og Integration er der generelt et hojst fokus paa borgermoedet og paa borgerraadgiverens kommentarer og anbefalinger i forhold til sagsbehandlingen, der baade indgaar i planlaegningen af driften og i forbindelse med organisationsforandringer.

Center for Arbejdsmarked og Integration har i 2016 gennemgaaet en stoerre organisatorisk forandring, og staar overfor igen at skulle se paa organisationen i sammenhaeng med en forstaende besparelse. Borgerraadgiveren peger paa, at organisationsaendringer og lignende kan vaere aarsag til en generel stigning i antallet af klager over sagsbehandlerskifte, der ses i kommunen som et hele. Paa Jobcenteromraedet ses der dog et overordnet fald paa 23,8% i antallet af henvendelser fra 2015 til 2016. Dette kan muligvis haenge sammen med de tiltag, som er iværksat og iværksaettes loebende.

- Jobcentret har i 2016 oprettet en samlet Klage/anke og aktindsigt enhed, der skal haendtere alle klager og anker, der modtages i centret. Paa denne maade skabes ensartethed og kvalitet i behandling af klager og anker. Samtidigt giver det et stoerre ledelsesmaessigt fokus i forhold til at folge op paa borgernes oplevelser og sagsbehandlingen i centret.
- Klage og ankeenheden, er i starten af 2017 blevet udvidet med en borgervejlederfunktion. Denne skal styrke vejledningen i Jobcentret, samt støtte borgere og give forklaringer i forhold til sagsforloeb, paaetænkte afgoerelser og fagsprog. Derudover skal den sikre vidensdeling og oegget faglighed i centret.
- Sygedagpenge- og Jobafklaringsomraedet har udarbejdet en pjece omkring, hvad det betyder at vaere paa sygedagpenge og i jobafklaringsforloeb. Herunder informerer pjecen ogsaa omkring den oekonomiske forskel paa at modtage sygedagpenge og paa at modtage jobafklaringsydelse.
- Kompetenceudviklingsprojekt i Jobcentret, hvor der ikke kun ses paa faglige redskaber, men ogsaa paa kulturelle forandringer.