

Opfølgning i forhold til sygedagpengeområdet - sagsbehandling og kommunikation (E)

Sagsfremstilling

6. Opfølgning i forhold til sygedagpengeområdet - sagsbehandling og kommunikation (E)

Sagsnr.: 330-2013-74865

Dok.nr.: 330-2015-18849

Åbent

Kompetence: Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

Beslutningstema

Orientering om opfølgning på Jobcentrets indsats i forhold til sygedagpengeområdet – sagsbehandling og kommunikation.

Baggrund

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 indenfor 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 skal tages stilling til, om opfølgningen skal fortsætte.

På baggrund af ovenstående orienteres udvalget om Jobcentrets indsats på 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.

Som det fremgår af tabel A, er antallet af anker faldet fra 2013 til 2014. I 2013 var der således 174 anker over Afdelingen for Arbejdsfastholdelses afgørelser i sagerne. I 2014 var dette tal 130. Dette svarer til et fald i antallet af anker på ca. 25,3 %.

I forhold til klager over sagsbehandlingen i afdelingen ses et lignende fald (tabel B). Her var der 127 klager over sagsbehandlingen i 2013, mod blot 76 klager over sagsbehandlingen i 2014. Dette svarer til et fald i antallet af klager over sagsbehandlingen på ca. 40,2 %

2. Antal af sager modtaget fra Ankestyrelsen

Antallet af sager afgjort i Ankestyrelsen fremgår af bilag 1. Oversigten gælder hele afdelingen for Arbejdsfastholdelse.

Som det ses, har Ankestyrelsen, fået øget antallet af behandlede sager. Dette tal er steget til omkring det dobbelte fra 2013 til 2014: i alt 169 behandlede sager i 2014 mod 79 behandlede sager 2013.

I denne forbindelse ses der også en stigning i andelen af sager hvor Ankestyrelsen stadfæster Jobcentrets afgørelse. Fra 53 stadfæstede sager ud af 79 sager i 2013 til 125 stadfæstede sager ud af 169 sager behandlet i Ankestyrelsen i 2014. Hermed er andelen af Afdelingen for Arbejdsfastholdelses afgørelser som Ankestyrelsen stadfæster steget fra ca. 67 % i 2013 til ca. 74 % i 2014.

3. Antal opstartede uddannelsesrevalideringer

Oversigten over antallet af løbende uddannelsesrevalideringer (inkl. forrevalideringer) fremgår af bilag 1.

Her ses det at antallet af uddannelsesrevalideringer i Jobcentret har ligget nogenlunde stabilt lidt over 60 stk. i det meste af 2014. Undtagelsen er sommerperioden, hvor der ses et fald i uddannelsesrevalideringer. Skemaet for

uddannelsesrevalideringer giver i sig selv ikke oplysninger om årsagen til dette fald, men det er sandsynligt, at faldet hænger sammen med, at der er mange der afslutter deres uddannelse omkring sommerperioden.

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

– både internt og eksternt, herunder afholdte arrangementer med samme

Formål

Som tidligere nævnt afholder Jobcentret faste månedlige samarbejds møder med de faglige organisationer, A-kasserne, og udvalgte interesseorganisationer. I denne forbindelse har der siden sidste opfølgning været afholdt møder den 6. oktober og den 3. november 2014, samt den 9. januar 2015.

I tillæg hertil har Jobcentret i samarbejde med Arbejdsskadeforeningen (AVS) og Flex-Team Slagelse afholdt Åbent Hus arrangement for borgere i Slagelse den 9. oktober 2014. Til dette borgermøde var der fokus på de nye regler på sygedagpengeområdet, samt en præsentation af forskellige eksterne aktører, som Jobcentret samarbejder med: Quick Care, AS3 og Vasac.

Derudover har Jobcentret deltaget i et medlemsmøde for Flex-Team Slagelse den 2. oktober 2014.

5. En minibrugertilfredshedsundersøgelse

Der er gennemført 6 kvartalsmæssige brugertilfredshedsundersøgelser i sygedagpengeafdelingen. De første undersøgelser blev gennemført i hhv. august 2013, oktober 2013, januar 2014, og april/maj 2014, aug/sep 2014, og senest i perioden fra 1. december til 12. december 2014. Den seneste undersøgelse fremgår af bilag 2.

Den seneste undersøgelse bygger på 38 respondenter, og dens resultater opsummeres i de gennemsnitlige tilbagemeldinger på de forskellige spørgsmål:

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

Skønt alle undersøgelserne generelt har fået positive tilbagemeldinger, står den seneste undersøgelse som en af de bedste undersøgelser, der er foretaget. Der er f. eks., tale om forbedringer i tilbagemeldingen på alle spørgsmål i forhold til forrige undersøgelse. På to områder er der tale om de bedste resultater for alle undersøgelserne. Det drejer sig om spørgsmålet, omkring hvorvidt borgerne forstår jobcentrets breve, her lå svaret på 4,58, og i forhold til borgernes oplevelse af Jobcentrets tone, hvor det gennemsnitlige svar lå på 4,61.

For alle undersøgelserne gælder det, at de fleste af respondenterne var i starten af deres sygdomsforløb, da de blev spurgt. Der ses dog ved den seneste undersøgelse, den højeste koncentration af borgere, der har været sygemeldt i mindre end 26 uger. Sammenlagt 82 %. Modsat er der i den seneste undersøgelse meget få, der har gået sygemeldt i mere end 26 uger.

Tidligere undersøgelser har vist et fald i oplevet involvering, oplevet tone og i tilfredshed med sagsbehandlingen hos borgere med lange sygeforløb. Dette har særligt været tilfældet for borgere, der havde gået sygemeldt i mere end 52 uger. Den lave koncentration af borger med meget lange sygeforløb kan derfor have effekt på det samlede resultat i

for hele undersøgelsen, og dermed ovennævnte resultater.

Der er som i tidligere analyser også analyseret på borgernes svar i forhold til længden af deres sygeforløb. Som nævnt sås der her en negativ udvikling, når borgerne havde gået meget længe sygemeldt, særligt for sygemeldte i mere end 52 uger. Da der i den seneste undersøgelse kun har været én borger, der har gået sygemeldt i mere end 52 uger, er der dog ikke grundlag for at foretage valid analyse og konklusion for denne periode. Derfor er det ikke muligt at udtale sig herom i den nyeste undersøgelse. For alle andre perioder er der dog tale om positive tilbagemeldinger, der alle ligger over 4,0 i den seneste undersøgelse.

6. Opfølgning på emner modtaget af borgerrådgiveren

Som det ses af den seneste brugertilfredshedsundersøgelse, er der en positiv udvikling i forhold til både borgernes oplevelse af Jobcentrets kommunikation, samt deres oplevelse af at blive involveret i sagsbehandlingen.

Kommunikation er et område der har løbende fokus, og medarbejderne i Afdelingen for Arbejdsfastholdelse gennemgår for tiden kurser i forhold til, at skærpe opmærksomheden og evnerne på netop dette område.

Derudover forsøger afdelingen i implementering af den nye sygedagpengereform, at sikre en så høj grad af borgerinddragelse som muligt.

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser som nævnt også en positiv udvikling i forhold til borgernes oplevelse af, at Jobcentret vender hurtigt tilbage i forbindelse med telefoniske henvendelser. Der er tale om det mest positive resultat siden den første undersøgelse i august 2013.

På aktindsigtsområdet var der i oktober 2014, 79 aktindsigter i Afdelingen for Arbejdsfastholdelse. Heraf blev 60 behandlet inden for 3 dage, 16 inden for en uge, og 3 aktindsigter tog længere tid. I november var tallene: 46 aktindsigter, 35 behandlet inden for 3 dage, 10 inden for en uge, og 1, der tog længere tid. Senest blev der i december 2014 behandlet 45 aktindsigter, hvoraf 40 blev behandlet inden for 3 dage, og 5 blev behandlet inden for en uge.

Retligt grundlag

Ingen bemærkninger.

Handlemuligheder

Ingen bemærkninger.

Vurdering

Ingen bemærkninger.

Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

Ingen bemærkninger.

Konsekvenser for andre udvalg

Ingen bemærkninger.

Indstilling

Centerchefen for Arbejdsmarked og Integration indstiller,

1. at Udvalget tager orienteringen til efterretning.

Bilag

330-2015-42154

Bilag 1 - Oversigt over klager, anker, sager fra Ankestyrelsen samt uddannelsesrevalideringer

Beslutning i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 3. februar 2015:

Fraværende:

Taget til efterretning.