

# **REFERAT Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget\_2018-21 d. 17-02-2020**

**Mødedato** Mandag d. 17. februar 2020 kl. 20:00

**Mødested** Udvalgsværelse 2

## **Indholdsfortegnelse**

Meddelelser.....	3
Status på FGU Hovedstaden.....	4
Genoptagelse af sager om ophør af revalideringsydelse med tilbagevirkende kraft.....	7
Redegørelse for sagsbehandlingens kvalitet på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område...	9

## **Punkt 17: Meddelelser**

00.22.00-P35-154-19

### **Sagsfremstilling**

Der er ingen meddelelser under dette punkt.

# Punkt 18: Status på FGU Hovedstaden

00.22.00-P35-265-19

## Resume

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget blev på møde den 5. marts 2018 orienteret om etableringen af en forberedende uddannelsesinstitution i hovedstadsområdet. Denne sag giver status et halvt år efter åbning og uddannelsesstart den 12. august 2019.

## Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget tog sagen til efterretning.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget tager sagen til efterretning.

## Sagsfremstilling

En bred kreds af Folketingets partier indgik den 13. oktober 2017 aftale om Bedre veje til job og uddannelse. Aftalens ene hovedspor angik etableringen af en Forberedende Grunduddannelse (FGU), der erstattede eller omlagde en række eksisterende forberedende tilbud og grunduddannelser. Relevant lovgivning vedrørende FGU blev vedtaget af Folketinget den 29. maj 2018.

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget blev på udvalgmøde den 5. marts 2018 orienteret om status på etableringen af FGU-institutionen i hovedstadsområdet, benævnt FGU Hovedstaden. Efterfølgende holdt udvalget den 6. maj 2019 møde med rektor for FGU Hovedstaden Lone Hansen, der gjorde status for forberedelserne frem mod uddannelsesstart. Den 4. november 2019 godkendte kommunalbestyrelsen udpegningen af Frederiksberg Kommunes repræsentant, Lone Loklindt, som næstformand til den ordinære bestyrelse i FGU Hovedstaden.

Den foreliggende sag gør status på FGU Hovedstaden primo 2020.

### FGU formål og overblik

FGU har primært til formål at tilbyde forberedende grunduddannelsesforløb til unge med henblik på at styrke deres kvalifikationer, forudsætninger og motivation for at påbegynde og gennemføre en ordinær uddannelse. Sekundært er formålet at gøre de unge i stand til at indgå i et ufaglært arbejdsmarked, der også kræver specifikke faglige, personlige og sociale kompetencer. Etableringen af FGU hænger tæt sammen med de nye nationale uddannelsespolitiske målsætninger, der overordnet fastsætter, at alle 25 årige skal være i gang med ungdomsuddannelse, have gennemført ungdomsuddannelse eller være i beskæftigelse. Målsætningerne er konkretiseret i følgende landspolitiske hoved- og delmål:

- 1. hovedmål** I 2030 skal mindst 90 pct. af de 25 årige have gennemført en ungdomsuddannelse. De resterende 10 pct. skal være i beskæftigelse  
**Delmål** I 2025 skal mindst 85 pct. af de 25 årige have gennemført en ungdomsuddannelse
- 2. hovedmål** I 2030 skal andelen af unge under 25 år uden tilknytning til uddannelse eller arbejdsmarkedet være halveret  
**Delmål** I 2025 skal andelen af unge under 25 år uden tilknytning til uddannelse eller arbejdsmarkedet været reduceret med minimum 20 pct.

FGU spiller en central rolle for kommunernes muligheder for at realisere disse målsætninger. Nationalt er der i dag etableret 27 FGU institutioner, hvoraf FGU Hovedstaden med ca. 1200 elever er landets største.

### FGU Hovedstaden

FGU Hovedstaden er etableret med et dækningsområde (optage-område) omfattende Frederiksberg, Københavns, Tårnby og Dragør kommuner. Indenfor dækningsområdet er der oprettet skoler placeret i henholdsvis Valby, Vesterbro, Nørrebro, Østerbro og Amager. Skolerne åbnede for de første elever den 12. august 2019 og tilbyder følgende uddannelsesspor:

- Almen grunduddannelse – AGU
- Produktionsgrunduddannelse - PGU

- Erhvervsgrunduddannelse - EGU

Inden for rammerne af uddannelsessporene har den enkelte skole fokus på forskellige temaer som eksempelvis byg, bolig og anlæg, kommunikation og medier, kontor og kundeservice, motor og mekanik samt sundhed og omsorg. Det er således primært den enkelte elevs interesser samt FGU Hovedstadens kapacitetsstyring, der bestemmer, hvilken skole der er relevant for den pågældende elev.

### Målgruppen

Som udgangspunkt er målgruppen til FGU unge under 25 år, der har behov for en særlig indsats efter grundskolen for at blive klar til at påbegynde enten en erhvervsuddannelse, en gymnasieuddannelse eller opnå beskæftigelse. Disse unges forudsætninger og behov spænder bredt og kan angå faglig opkvalificering eller udvikling socialt og personligt. De kan også bare have behov for at afklare deres ønsker, evner og muligheder på arbejdsmarkedet.

Ungecentrets uddannelsesvejledning har siden foråret 2019 haft ansvar for at målgruppevurdere relevante unge til FGU Hovedstaden. Ca. 160 frederiksbergunge er siden august 2019 påbegyndt FGU, mens ca. 25 efterfølgende er frafaldet. Primo 2020 ses følgende fordeling af frederiksbergelever på FGU Hovedstaden:

Uddannelsesspor	Antal elever
AGU	Ca. 50
PGU	Ca. 80
EGU	Ca. 5

FGU Hovedstaden har konstateret om målgruppen, at en relativt høj andel af de unge har diagnoser, misbrug eller adfærd, herunder udadreagerende, der er svært forenelig og udfordrende for uddannelsesmiljøet. Problemstillingen er tværgående for kommunerne i dækningsområdet er derfor rejst inden for rammerne af kommunesamarbejdet.

### Kommunesamarbejdet

FGU Hovedstadens dækningsområde udgøres som beskrevet af Frederiksberg, Københavns, Tårnby og Dragør kommuner. Alle kommuner er repræsenteret i bestyrelsen uden at have flertal. Med henblik på at drøfte og løfte fælles problemstillinger i relation til FGU Hovedstaden afholdes der et formøde forud for det enkelte bestyrelsesmøde. Deltagere på disse formøder er de kommunalt udpegede bestyrelsesmedlemmer og kommunerne på forvaltningsniveau (afdelingschefniveau).

Desuden mødes kommunerne månedligt på et mere praktisk og operationelt niveau for at koordinere procedurer og arbejdsgange i relation til FGU Hovedstaden vedrørende eksempelvis henvisning, opfølgning og frafald af elever. Kommunesamarbejdet understøtter således på flere niveauer en fælles praksis og tilgang med henblik på at sikre de bedste uddannelsesmæssige rammer for eleverne.

### Indledende udfordringer

I lighed med andre FGU-institutioner er FGU Hovedstaden blevet etableret inden for en meget kort tidshorisont. Rektor blev som den første ansatte rekrutteret til FGU Hovedstaden i december 2018. De følgende måneder blev der etableret en række FGU skoler, der som beskrevet tog imod de første elever den 12. august 2019. Denne accelererede opstartsfasen har naturligvis medført udfordringer, der ses at være fælles for alle landets FGU-institutioner. Indledende udfordringer i FGU Hovedstaden har blandt andet angået overtagelse og klargøring af bygningsmasse, implementering af relevante it-systemer og lærermangel på enkelte grunduddannelsesspor.

Ligeledes har FGU Hovedstaden fra begyndelsen modtaget et stort antal elever. Dette reflekterer naturligvis, at dækningsområdets kommuner har gennemført omfattende målgruppevurderinger, men for FGU Hovedstaden har det betydet, at skolerne begyndte med fuld produktion. Dette har givet kapacitetsudfordringer. FGU-institutionerne har modsat mange andre uddannelsesinstitutioner desuden løbende optag af nye elever, hvilket også udfordrer kapacitetsstyringen.

Endelig har FGU Hovedstaden som tidligere bemærket konstateret, at dele af ungegruppen er så svært udfordret, at det udfordrer undervisnings- og uddannelsesmiljøet. Denne udfordring har både pædagogisk og undervisningsmæssig karakter og drøftes løbende på møder mellem dækningsområdets kommuner og FGU Hovedstaden.

Trods de identificerede udfordringer konstateres det, at FGU Hovedstaden arbejder fokuseret med udfordringerne, ligesom der ses villighed til at indgå i dialog omkring de identificerede problemstillinger. Det er således på det foreliggende grundlag vurderingen, at samarbejdet også fremadrettet tegner tilfredsstillende.

Endelig skal det bemærkes, at Ungecenter har indgået en kontrakt med FGU Hovedstaden vedrørende fremsøgning af praktikpladser til EGU elever. Med kontrakten er den samlede opgavevaretagelse i forhold til EGU eleverne nu forankret i FGU Hovedstaden, hvilket vurderes at være en fordel for EGU elevernes oplevelse af sammenhæng, helhed og dermed også kvalitet i deres forberedende uddannelsesforløb.

#### Fremadrettet opfølgning

Opfølgningen i forhold til det daglige samarbejde med FGU Hovedstaden gennemføres primært inden for rammerne af kommunesamarbejdet i dækningsområdet.

I et større nationalt perspektiv følges der op på de Forberedende Uddannelsesinstitutioner med fokus på tre retningsgivende mål, der fremgår nedenfor:

- De unges overgang til uddannelse eller beskæftigelse: Andelen af unge, der opnår uddannelse eller overgår direkte til ordinær uddannelse eller beskæftigelse efter FGU, skal løbende forbedres på skoleniveau.
- De unges trivsel: Trivslen på FGU skal løbende styrkes. Udviklingen følges i en national årlig trivselsmåling.
- De unges fravær: Institutionerne registrerer og arbejder målrettet med de unges fravær, herunder ved at afdække og afhjælpe årsagerne.

Udvalget vil blive orienteret om resultaterne af de retningsgivende mål, når disse foreligger fra nationalt hold. Indtil da vil Frederiksberg Ungecenter særskilt følge udviklingen i forhold til fravær og frafald for frederiksberg-unge.

#### **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

#### **Borgmesterpåtegning**

Nej

#### **Behandling**

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 17. februar 2020.

# Punkt 19: Genoptagelse af sager om ophør af revalideringsydelse med tilbagevirkende kraft

15.20.00-P00-4-20

## Resume

Ankestyrelsens hidtidige praksis om ophør af revalideringsydelse med tilbagevirkende kraft har beroet på en retsvildfarelse. Derfor har Ankestyrelsen dels udmeldt ny praksis, som kommunerne fremover skal følge i forbindelse med ophør af revalideringsydelse, dels meldt ud, at kommunerne og Ankestyrelsen skal genoptage sager afgjort efter hidtidig praksis. Der er fundet tre sager fra Frederiksberg Kommune, hvor borgerne skulle have efterbetalt revalideringsydelse. Sagen forelægges til udvalgets orientering.

## Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget tog sagen til efterretning.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget tager sagen til efterretning.

## Sagsfremstilling

### Baggrund

Ankestyrelsen har i juli 2019 sendt en orienteringsskrivelse (se bilag 1) til alle landets kommuner om Ankestyrelsens principafgørelse 38-19, der fastlægger ny praksis i revalideringssager efter en dom fra Østre Landsret af 4. maj 2018 på sygedagpengeområdet, udmøntet i principafgørelse 40-18. Det bemærkes, at for den enkelte kommune indeholder Ankestyrelsens orienteringsskrivelse en liste med cpr-numre/personsager, som kan være relevante for kommunen at gennemgå. For at beskytte personfølsomme oplysninger er der i vedlagte version af orienteringsskrivelsen overstreget fem cpr-numre.

Den nye praksis betyder, at udbetaling af revalideringsydelse først kan ophøre, når der er truffet en gyldig afgørelse, selvom revalidenden på et tidligere tidspunkt ikke følger Min Plan. Det er således slået fast, at der ikke er lovhjemmel til at træffe afgørelse om ophør af revalideringsydelse med tilbagevirkende kraft, og at stop af revalideringsydelse ikke sker automatisk.

Det var et lignende spørgsmål om ophør af udbetaling af sygedagpenge med tilbagevirkende kraft, der var genstand for Østre Landsrets dom fra maj 2018. Her fandt retten, at der ikke var lovhjemmel til at træffe afgørelse om ophør af udbetaling af sygedagpenge med tilbagevirkende kraft.

På baggrund af Østre Landsrets dom anser Ankestyrelsen sin tidligere praksis på sygedagpengeområdet (jf. principafgørelse 40-18) og revalideringsområdet (jf. principafgørelse 38-19) for at være baseret på en forkert fortolkning af loven (retsvildfarelse). Det bemærkes, at arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget blev orienteret om Ankestyrelsens nye praksis på sygedagpengeområdet den 4. februar 2019, pkt. 6.

Som konsekvens af dommen og praksisændringen har Ankestyrelsen meldt ud, at kommunerne og Ankestyrelsen skal tage stilling til, om der er grundlag for at genoptage sager, hvor udbetalingen af revalideringsydelse efter tidligere praksis er standset med tilbagevirkende kraft. Genoptagelse af sager kan betyde, at borgere har ret til revalideringsydelse i en længere periode, end de i første omgang fik udbetalt for.

Det bemærkes, at Østre Landsrets dom vil kunne føre til flere lignende principafgørelser, dvs. principafgørelser om standsning af ydelse med tilbagevirkende kraft på andre ydelsesområder. Forvaltningen har fx forhørt sig hos Ankestyrelsen om ressourceforløbsydelsen, men har ikke modtaget svar herpå fra Ankestyrelsen.

Det skal understreges, at kommunerne skal følge Ankestyrelsens afgørelser/praksis, og at det i de pågældende typer af sager på sygedagpenge- og revalideringsområderne var Ankestyrelsens praksis, som være baseret på en forkert fortolkning af loven (retsvildfarelse).

### Genoptagelse af sager i Frederiksberg Kommune

Det er den myndighed, der senest har afgjort sagen, der skal vurdere sagen på ny i lyset af ny praksis. Ankestyrelsen har selv fundet de sager, de skal genoptage.

Myndighederne skal ved behandlingen af en sag om genoptagelse tage stilling til, om der er indtrådt forældelse efter reglerne i lov om forældelse af fordringer. Ankestyrelsen har i den forbindelse fastsat den 4. maj 2018 (datoen for Østre

Landsrets dom) som skæringstidspunkt for afbrydelse af forældelsesfristen. Det betyder, at krav på revalideringsydelse, der kunne have været krævet betalt før den 4. maj 2015, som udgangspunkt er forældede.

Genoptagelse skal ske på kommunens eget initiativ. Kommunen har pligt til at genoptage, hvis den vurderer, at det ikke er en betydelig administrativ byrde at skulle identificere sagerne. Ellers skal myndigheden informere offentligt om muligheden for at søge om genoptagelse og vejlede om retningslinjer for det.

Det har ikke været muligt for Frederiksberg Kommune at udsøge sager specifikt på ophørsårsag. I stedet er der foretaget en fuldstændig sags gennemgang af 169 sager, hvor der for hver sag er udfyldt en skabelon med kort opsummering af sagen. Sager omfattet af principafgørelsen 38-19 og sager til nærmere undersøgelse heraf er dernæst gennemgået i fællesskab af Jobcentret og Ydelsescentret.

At der har været foretaget en fuldstændig sags gennemgang skal blandt andet ses i lyset af, at revalideringsområdet er et forholdsvis lille område med langt færre sager end de øvrige ydelsesområder. Ikke desto mindre har der været tale om meget ressourcekrævende sags gennemgang (beskrevet nærmere i bilag 2).

På baggrund af denne omfattende gennemgang er der identificeret to sager, der skulle genoptages med det resultat, at de to pågældende borgere har fået efterbetalt revalideringsydelse. Det har således kun været i yderst få tilfælde, at Frederiksberg Kommune havde stoppet ydelsen bagud, selvom dette var muligt efter praksis på daværende tidspunkt.

Hertil kommer en enkelt sag fra Frederiksberg Kommune, som Ankestyrelsen har genoptaget (fordi Ankestyrelsen var den myndighed, der senest havde truffet afgørelse i sagen), og som også har ført til, at borgeren har fået efterbetalt revalideringsydelse.

Samlet er der således tale om tre sager fra Frederiksberg Kommune, som er blevet genoptaget som følge af principafgørelsen 38-19. Bilag 2 indeholder en uddybende beskrivelse af den gennemførte sags gennemgang. Bilag 3 indeholder samtlige de 169 gennemgåede sager; bilag 3 er lukket pga. personhenførbare og personfølsomme oplysninger.

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 17. februar 2020.

## **Bilag**

Bilag 1 - Orienteringsbrev fra Ankestyrelsen 4 juli 2019

Bilag 2 - Intern notat revalideringsområdet principafgørelse

# Punkt 20: Redegørelse for sagsbehandlingskvaliteten på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område

15.20.00-P00-4-19

## Resume

På mødet den 18. november 2019 anmodede arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget om en redegørelse for kvaliteten af sagsbehandlingen på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område, herunder dialogen med borgerne, ligesom medarbejderomsætning og praksis for kompetenceudvikling af medarbejderne ligeledes skulle indarbejdes i redegørelsen. Den udarbejdede redegørelse inklusiv bilag forelægges til udvalgets drøftelse med henblik på efterfølgende oversendelse til magistraten.

## Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget udsatte sagen efter drøftelse.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. drøfter vedlagte redegørelse for kvaliteten af sagsbehandlingen på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område (bilag A),
2. tager allerede iværksatte tiltag og opfølgende handlinger vedr. tema 1 (forholdet mellem borgerne og arbejdsmarkedsområdet) til efterretning,
3. godkender de foreslåede tiltag vedr. tema 2 (yderligere eksternt fokus i det samlede, overordnede tilsyn på arbejdsmarkedsområdet),
4. drøfter de mulige yderligere tiltag i tema 3 (yderligere eksternt undersøgelse af området),
5. godkender, at der foretages opfølgning på samtlige besluttede tiltag i udvalget august 2020, og
6. oversender sagen til behandling i magistraten, der drøfter redegørelsen samt mulig opfølgning herpå.

## Sagsfremstilling

### 1. Baggrund for redegørelsen

I forbindelse med arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget behandling af meddelelsespunktet til udvalgets møde den 18. november 2019 (punkt 68) anmodede udvalget forvaltningen om en redegørelse for sagsbehandlingskvaliteten på udvalgets område med følgende ordlyd:

Å

#### â€5. Anmodning om redegørelse for sagsbehandlingskvaliteten på udvalgets område

Udvalget udbeder sig â€ i forbindelse med sagen om fejl og mangler i sagsbehandlingen i Familieafdelingen â€ en redegørelse for sagsbehandlingskvaliteten på udvalgets område, herunder dialogen med borgerne.

Medarbejderomsætning og praksis for kompetenceudvikling af medarbejderne indarbejdes i redegørelsen.â€

Å

Forvaltningen har på den baggrund udarbejdet vedlagte redegørelse, som dels beskriver forvaltningens og det politiske niveau arbejde og tilsyn med kvaliteten i sagsbehandlingen i Arbejdsmarkedsafdelingen, dels beskriver status for kvaliteten, dvs. i hvilken grad sagsbehandlingen lever op til de krav til kvaliteten, som fremgår af lovgivningen og af lokale politiske og administrativt fastlagte politikker og retningslinjer. Derudover beskrives medarbejderomsætningen samt arbejdet med trivsel og kompetenceudvikling i Arbejdsmarkedsafdelingen.

Å

Redegørelsen indeholder et omfattende bilagsmateriale, der samlet udgør uddybende dokumentation for redegørelsens beskrivelser dels af arbejdet og tilsynet med samt status for kvaliteten i sagsbehandlingen, dels af medarbejderomsætning, kompetenceudvikling, trivsel mv. En del af dette bilagsmateriale er lukket, fordi det indeholder personlige oplysninger eller interne arbejdsgangsbeskrivelser og lignende. Den fulde bilagsliste fremgår af selve redegørelsen (bilag A).

Å

### 2. Anvendt tilgang og metode

Med hensyn til kvaliteten i sagsbehandlingen beskriver og undersøger redegørelsen kvaliteten af den myndighedsbaserede sagsbehandling forstået som den del af sagsbehandlingen, der knytter sig til afgørelser med betydning for borgerens rettigheder og pligter ifølge lovgivningen på beskæftigelsesområdet, dvs. retssikkerhedsloven, lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, lov om aktiv socialpolitik, lov om sygedagpenge, integrationsloven m.fl. love. Denne afgrænsning giver et fokus på den del af beskæftigelsesindsatsen, som har den mest umiddelbare og direkte betydning for borgeren, fx i form af tilkendelse af en ydelse, afgørelse om sanktion eller visitation til et forløb mhp. udvikling af arbejdsevnen.

Å

Den myndighedsbaserede sagsbehandling udgør kernen i den kommunale forvaltningsindsats, og af opgaver på beskæftigelsesområdet. Derfor udgør tilsynet med den myndighedsbaserede sagsbehandling, og kvaliteten heraf, også en meget væsentlig del af

- kommunalbestyrelsens og udvalgets tilsyn med forvaltningens opgaveløsning på beskæftigelsesområdet og af
- det forvaltningsmæssige ledelsestilsyn med opgaveløsningen, der finder sted internt i forvaltningen.

Å

Det bemærkes, at såvel som for beskæftigelsesområdet gælder generelt, at der pga. statslig medfinansiering stilles krav om en forholdsvis detaljeret revisionsmæssig gennemgang af sagsbehandlingen gennem stikprøver mv. Dette bidrager til at give et højt detailniveau i tilsynet på tværs af Arbejdsmarkedsafdelingens opgaveløsning.

Å

På den baggrund består redegørelsen i at:

1. Give et systematisk overblik over kommunalbestyrelsens, udvalgets og forvaltningens tilsynsopgaver relateret til kvaliteten af den myndighedsbaserede sagsbehandling (fx behandling af sager om revision, fokusrevision, praksisundersøgelser, klagesager, KBS-spørgsmål, ledelsestilsyn, mv.).
2. Give et systematisk overblik over status på kvaliteten af den myndighedsbaserede sagsbehandling ud fra de politiske og forvaltningsmæssige tilsynsopgaver, der løbende gennemføres.

Å

Det skal bemærkes, at redegørelsen ikke i praksis kan rumme en gennemgang af den samlede sagsstamme på området, al den stund at der administreres efter et vidt forgrenet sags- og lovgivningskompleks (ungecenter, førtidspension, syge-/dagpenge, fleksjob, ressourceforløb osv.). Samtidig er der tale om et meget stort antal borgere, der over et år er i kontakt med området. Således har i størrelsesordenen 7.000 borgere på et givet tidspunkt en aktiv sag på området, og over et år vil i størrelsesordenen 15.000 borgere have en eller flere aktive sager på området.

Å

### 3. Redegørelsens hovedkonklusioner

Den helt overordnede konklusion i redegørelsen er,

1. at eksterne tilsynsmekanismer sikrer og dokumenterer, at der i Arbejdsmarkedsafdelingen forvaltes i tråd med og efter lovgivningen, og
2. at der forefindes betryggende interne kontrolmekanismer samt forretningsgange for området, dialogen og kvaliteten i afdelingen.

Å

Denne konklusion kan både udledes af de emner, der henover de senere år har været forelagt politisk, og af de øvrige kvalitetsindikatorer, der anvendes i Arbejdsmarkedsafdelingen.

Å

Overordnet gælder således for det første, at der fra politisk niveau løbende foretages et mange-facetteret tilsyn med Arbejdsmarkedsafdelingens opgaveløsning, både i forhold til opfølgning på de lokalpolitiske mønstre og i forhold til kvaliteten og lovmedholdeligheden af forvaltningens opgaveløsning. Dette sker eksempelvis med forebyggelse af sager om resultaterne af beskæftigelsesindsatsen, revisionen af de sociale udgifter, klagesager på området mv.

Å

Følgelig for de senere års forelagte sager omhandlende kvaliteten i sagsbehandlingen har været, at forvaltningens praksis gennemgående er vurderet som betryggende - om end, der har været revisionsbemærkninger, som dog enten i opfølgningen eller året efter er blevet håndteret tilfredsstillende, jf. nedenfor. Der har derudover ikke fra politisk side været ytret ønske om særlige foranstaltninger afledt af de forelagte sager.

Å

For det andet gælder det, at det omfattende tilsyn, som Arbejdsmarkedsafdelingen i Frederiksberg Kommune er underlagt fra forskelligt eksternt og forvaltningsmæssigt internt hold, kun har fundet betryggende arbejdsgange og en forvaltning, der i al væsentlighed har forvaltet i tråd med lovgivningen og lovgivers intentioner. Dette ses overordnet ved følgende:

- De seneste års revision af de sociale udgifter på området har trods af to revisionsbemærkninger omhandlende rettidighed i forhold til jobafklarings- og ressourceforløbsager og adviser på ydelsesområdet fundet betryggende arbejdsgange og handleplaner, der ved revisionens opfølgning har udbedret de fejl, der førte til de pågældende revisionsbemærkninger. I tillæg til dette har de to seneste fokusrevisioner på området ikke givet anledning til bemærkningerne fra revisionselskaberne.

- Derudover går det frem, at det samlede faglige ledelsestilsyn i tilfælde af eventuelle fejl på enkelt-sagsniveau har medført umiddelbar iværksættelse af handlinger/initiativer for udbedring af fejlene. Dette fremgår mest tydeligt af det udvidede ledelsestilsyn af tolv konkrete borgersager ud fra en faglig leders vurdering (bilag 2.8A). Fire af disse sager og det interne tilsyn knyttet til disse er i forbindelse med udarbejdelsen af denne redegørelse gennemgået grundigt af ekstern revision (E&Y). Revisors vurdering fremgår af bilag 2.8B og viser, at forvaltningen efterlever gældende lovgivning og kvalitetskrav i sagsbehandlingsreglementet. Det bemærkes, at revisionen i sin gennemgang af de fire sager har vurderet, at Frederiksberg Kommune i en enkelt af sagerne har haft et så højt serviceniveau, at det ligger ud over det, lovgivningen åbner mulighed for, og at borgeren således efter revisionens opfattelse er blevet overkompenseret.
- Det bemærkes endvidere, at selv revisors som forvaltningens gennemgang har vist, at der i et læringsperspektiv med fordel kan være fokus på enkeltdele i sagsbehandlingen fremadrettet. Dette gælder i forhold til en tidlig forventningsafstemning i sagsforløbet samt en opmærksomhed på borgers oplevelse af mødet med beskæftigelsesystemet og tilfredsheden hermed.

Å

Det generelle billede i forhold til borgerens møde med Arbejdsmarkedsafdelingen er, at borgeren generelt opfatter mødet som tilfredsstillende. En overvejelse i den forbindelse kunne være det forhold, at borgerne i nogle henseender har en anden forventning til mødet med afdelingen end den, som er rammesat fra lovgivers side. Det medfører i nogle tilfælde, at borgerne kan have svært ved at navigere i det komplekse beskæftigelsesystem, ligesom nogle borgere reelt efterspørger eller har en anden forventning til deres rettigheder end den, som foreskrives af lovgivningen på området, jf. i øvrigt også ekstern revisors vurdering i sin gennemgang af enkelt-sager, jf. bilag 2.8B.

Opmærksomheden skal i øvrigt rettes mod, at netop dette ret/pligt-forhold i beskæftigelsesindsatsen bevirker, at retten til en økonomisk ydelse beror på en aktiv deltagelse. Dette forhold gør sig ikke gældende i andre relaterede systemer, fx ved sociale- eller behandlingsindsatser, hvilket kan generere frustrationer hos borgeren ift. beskæftigelsesindsatsen.

Å

Vedr. kommunikationsdelen kan ekstern revisor ved sagsgennemgangen (bilag 2.8A og 2.8B) ikke påvise, at en bedre skriftlig eller mundtlig kommunikation kunne have betydet noget. Omvendt kan det iflg. ekstern revisor ikke udelukkes, at bedre kommunikation og tydeliggørelse, også skriftligt, kunne have ført til et andet forløb (bilag 2.8B).

Å

Det generelle billede af kompetencesituationen i Arbejdsmarkedsafdelingen viser, at der blandt ledere og medarbejdere findes et kompetenceniveau, der til fulde lever op til, hvad der kan forventes af ledere og medarbejdere, der udfører de hverv, der forefindes i afdelingen. Derudover viser redegørelsen, at personaleomsætning i Arbejdsmarkedsafdelingen ligger under niveauet i Frederiksberg Kommune og på landsplan.

Å

#### 4. Opfølgende handlinger

Det er forvaltningens vurdering, at redegørelsen bekræfter, at der tegner sig tre delvist overlappende temaer, hvor allerede planlagte initiativer kan suppleres med andre opfølgende handlinger. Det ene tema vedrører forholdet mellem borgerne og arbejdsmarkedsområdet med særligt fokus på den del af borgermålgruppen, som har størst risiko for at komme i klemme i systemet. Det andet tema vedrører yderligere eksternt fokus i det samlede, overordnede tilsyn på arbejdsmarkedsområdet med særligt fokus på styrke arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets kapacitet i forhold til denne rolle. Det tredje tema er særligt om yderligere ekstern undersøgelse af området derudover.

Å

##### *Tema 1: Forholdet mellem borgerne og arbejdsmarkedsområdet*

Som omtalt i selve redegørelsen, afsnit 3.4, er der i løbet af 2019 iværksat arbejde på en model med en række pilottiltag til internt i forvaltningen at håndtere og forebygge konfliktfyldte borgersager ensartet på tværs af Arbejdsmarkedsafdelingens centre med det formål at skabe en endnu højere grad af sikkerhed blandt borgere, medarbejdere og den politiske ledelse om sagsbehandlingen i denne type sager i Arbejdsmarkedsafdelingen.

Å

Det gennemgående, overordnede formål med alle pilottiltagene er i første omgang at skabe tillid hos borgeren til sagsbehandlingen og forebygge, at konfliktfyldte sager eskaleres unødigt. Nogle af tiltagene har særligt fokus på sager med en særlig grad af kompleksitet og sager, hvor kommunikationen i sagen er særligt vanskelig.

Å

De enkelt pilottiltag er:

Å

1. Manual for komplekse sager med juridisk second-opinion. Manualen beskriver overvejelser og forretningsgange til de tilfælde, hvor et sagsforløb vurderes svært eller hvor dialogen med borgeren har vist sig at være udfordrende eller konfliktfyldt. Hvis det vurderes hensigtsmæssigt kan sagen med borgerens samtykke sendes til ekstern juridisk vurdering som second-opinion. Eventuelle anbefalinger fra den eksterne juridiske vurdering vil derefter indgå i sagens videre forløb.

Å

2. Intern gennemgang af konfliktyldte sager. Såfremt det vurderes hensigtsmæssigt i de konkrete sager, kan der iværksættes en intern administrativ gennemgang af sager med særlige problematikker eller konflikter inden for konceptet af det udvidede ledelsestilsyn, som er beskrevet i redegørelsens afsnit 2.5.1., og som er anvendt i forhold til 12 konkrete borgersager i forbindelse med redegørelsen. Det udvidede ledelsestilsyn vil både indbefatte lovmedholdelighed, kvalitative aspekter og et borgerperspektiv i forhold til, hvornår dialogen blev problematisk og med hvilken baggrund. Dette initiativ skal ses i sammenhæng med tiltag 1, således at de to tiltag supplerer hinanden.

Å

3. Pligt til at påtale uhensigtsmæssigheder ved overlevering af sager. Overlevering af sager til anden afdeling eller indsats medfører, at der kastes nyt blik på sagens behandling, faglighed og fremdrift. Der er ved at blive udarbejdet et koncept, hvor den nye sagsansvarlige har pligt til at melde, hvis der ses uhensigtsmæssigheder i de tidligere sagsbehandlingsskridt i sagen. Formålet er at bidrage til læring og fremadrettet optimal sagsgang.

Å

4. Risikovillighed med fokus på varighed. Hvis det vurderes i sagsbehandlingen, at yderligere sagsbehandling eller afklaring ikke bringer borgeren tættere på arbejdsmarkedet, træffes der afgørelse i sagen. Dette sker også selvom der mangler indhentelse af marginal dokumentation. Vurderingen skal gøre på, at yderligere indhentelse af dokumentation ikke vil kunne ændre det samlede udfald af sagen. Her sættes hensynet til borgeren således over en fuldstændig dokumentation af sagen. Der må ikke være tale om et fagligt kompromis, og sagen skal være tilstrækkelig oplyst efter de sædvanlige forvaltningsretlige grundsætninger.

Å

5. Tilfredshedsmåling med sagsbehandlingen. Der er iværksat tiltag for at kunne foretage yderligere tilfredshedsmålinger i Arbejdsmarkedsafdelingen, hvilket konkret betyder, at der i alle centre bliver opsat særlige standere, hvor borgerne kan udtrykke deres tilfredshed med mådet og sagsbehandlingen i afdelingen i form af en smiley-ordning. Standerne opstilles på strategiske steder, hvor borgerne passerer efter endt sagsbehandling. Der vil læbende blive opsamlet og taget stilling til respons og outcome.

Å

6. Servicetelefon. Der er ved at blive ideudviklet på et koncept, hvor borgerne har mulighed for at efterspørge service, komme af med frustrationer etc., uden at disse skal rettes til egen sagsbehandler. Konceptet er på nuværende tidspunkt alene på ide-stadiet og skal ses ind i den eksisterende telefonstruktur.

Å

Det foreslås, at modellen og status vedr. pilottiltagene præsenteres yderligere for arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget ved et temamøde i foråret 2020. Udvalget forelægges opfølgende i august 2020 en status og afrapportering på pilottiltagene.

Å

Udover de nævnte tiltag er det forventningen, at også Frederiksberg Kommunes nye borgerrådgiver, som begyndte sit arbejde den 1. februar 2020, vil bidrage til at styrke den enkelte borgers forståelse og tillid i mådet med forvaltningen som helhed og til at styrke borgernes og den politiske ledelses indsigt i kvaliteten i sagsbehandlingen. Derudover forventes borgerrådgiveren blandt andet at bidrage til generelt at understøtte arbejdet med at sikre borgernes retssikkerhed gennem læring og udvikling på tværs af kommunen.

Å

*Tema 2: Yderligere eksternt fokus i det samlede, overordnede tilsyn på arbejdsmarkedsområdet*

Et vigtigt tilsynsredskab for udvalget og kommunalbestyrelsen er gennemgangen og godkendelsen af en række centrale regnskabs- og revisionsrelaterede rapporter mv.

Å

I den sammenhæng bekræfter redegørelsen det almindelige indtryk af, at arbejdsmarkedsområdet er et kompliceret område lovgivningsmæssigt, styringsmæssigt og tilsynsmæssigt. Dette kommer til udtryk gennem de meget omfattende og mangeartede revisionskrav, som også giver kommunalbestyrelsen og fagudvalget en særlig tilsynsrolle i den samlede regnskabs- og revisionsproces.

Å

De politiske sager, som forelægges i denne forbindelse, indeholder typisk baggrundsmateriale af en teknisk karakter, hvilket er en afspejling af kompleksiteten i faglovgivningen på beskæftigelsesområdet med dens mange

sÅrordninger, mÅlgrupper, ydelser mv., kompleksiteten i finansieringsreglerne med mange forskellige refusionsordninger og -sæter samt de mange forskellige temaer i selve revisionen.

Å

Med henblik pÅ at styrke arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets tilsynsrolle i denne sammenhÅng foreslÅs tre sÅrskilte tiltag i form af yderligere eksternt fokus og gennemgang af omrÅdet:

Å

### 2.a. Ekstern revisor sÅtter fokus pÅ udvalgets arbejde med revision for 2019

Det foreslÅs, at ekstern revisor holder oplÅg og gennemgÅr det sociale regnskab for 2019, den sociale revision for 2019 pÅ beskÅftigelsesomrÅdet og/eller fokusrevisionen af jobafklaringsforlÅb og ressourceforlÅb for udvalget. OplÅgget kunne fx ske i forbindelse med et temamÅde i tilknytning til, at de politiske sager herom forelÅgges juni/august 2020.

Å

### 2.b. Ekstern revisor styrker det interne ledelsestilsyn

Hvor ovenstÅende mulige opfÅlgning i sÅrlig grad retter sig mod det politiske niveau, arbejdes der sidelÅbende med en styrkelse af det forvaltningsmÅssige interne tilsyn.

Å

Som beskrevet i redegÅrelsens afsnit 2.6 drejer det sig blandt andet om, at der er ivÅrksat en proces, hvor konceptet for det faglige ledelsestilsyn videreudvikles. I denne proces er kommunens eksterne revision inddraget for at tilvejebringe sparing, viden og vÅrktÅjer til det nye koncept. FormÅlet er sikre, at ledelsestilsynet bliver endnu mere smidigt og effektivt, ligesom der skal etableres en adskillelse mellem lovmedholdelige tilsyn og interne kvalitetstilsyn.

Å

Resultaterne af ledelsestilsynet efter det videreudviklede koncept forelÅgges august 2020. Det interne ledelsestilsyn vil endvidere " som hidtil " indgÅ i den Årlige sagsrevision ved ekstern revisor.

Å

### Tema 3. Yderligere ekstern undersÅgelse af omrÅdet

Som det fremgÅr af redegÅrelsen og af sagsfremstillingen er der sÅrligt pÅ dette omrÅde meget stort eksternt fokus i forvejen, bÅde pÅ enkeltssager, temarevision, korrekt hjemtagelse af refusion og mere generelt.

Å

PÅ baggrund af redegÅrelsens konklusioner og med det styrkede fokus, der ligger i forvaltningens indstilling om at gennemfÅre tiltagene og forslagene i tema 1 og tema 2, kan forvaltningen ikke anbefale at gennemfÅre yderligere eksterne undersÅgelse af omrÅdet. OmrÅdet vurderes med nÅrvÅrende redegÅrelse at vÅre tilstrÅkkeligt undersÅgt i forhold til den politiske bestilling fra november 2019: "i forlÅngelse af sagen om fejl og mangler i sagsbehandlingen i Familieafdelingen " [Ånskes] en redegÅrelse for sagsbehandlingen kvalitets pÅ udvalgets omrÅde, herunder dialogen med borgerne. MedarbejderomsÅtning og praksis for kompetenceudvikling af medarbejderne indarbejdes i redegÅrelsen."

Å

Det vejer ind i forvaltningens vurdering, at erfaringen med udarbejdelsen af redegÅrelsen har vist, at bÅde sagsbehandlingen, dialogen med borgerne og selve arbejdsmiljÅet kan forbedres konstruktivt ved at arbejde med et fremadrettet sigte med tiltagene og forslagene i tema 1 og 2 " fremfor et yderligere tilbageskuende "kontrolspor" efter tema 3.

Å

I det omfang der prioriteres yderligere ekstern undersÅgelse af omrÅdet, er det nÅdvendigt at mÅrette yderligere tiltag, hvis de skal give nytte i forhold til allerede eksisterende eksterne tilsyn, eller de supplerende eksterne tiltag, der er gennemfÅrt ifm. denne redegÅrelse (fx bilag 2.8A og 2.8B).

Å

I det omfang der Ånskes yderligere ekstern undersÅgelse af omrÅdet, kan dette foregÅ ad fx tre veje:

Å

3.a. Et muligt tiltag kunne vÅre en aftale med den eksterne revision om at gennemgÅ de sager, som fremover bliver udtaget til interne gennemgang af konfliktfyldte sager, jf. tiltag 2 under tema 1. Der ville vÅre tale om ekstern gennemgang svarende til den, som har vÅret foretaget i 4 af de 12 gennemgÅede borgersager.

Å

3.b. Der kan ogsÅ peges pÅ muligheden for at lade en ekstern part med sÅrlig juridisk ekspertise gennemgÅ de 12 gennemgÅede borgersager (bilag 2.8A). FormÅlet skulle vÅre dels at kvalificere det gennemfÅrte udvidede ledelsestilsyn og ekstern revisors gennemgang af fire af sagerne, dels at opnÅ yderligere potentiale for lÅring.

Å

3.c. Det mest vidtgÅende tiltag ville vÅre at bede kommunens eksterne revision om at gennemgÅ den udarbejdede redegÅrelse med henblik pÅ en vurdering af, om der er Åvrige relevante temaer eller perspektiver, som med fordel kunne have vÅret medtaget i redegÅrelsen. Ekstern revisor kunne herunder blive bedt om at sammenholde billedet af kvaliteten i sagsbehandling i Frederiksberg Kommune med andre kommuner.

Å

Det skal bemÅrkes, at tiltagene 3.a " 3.c ikke umiddelbart kan gennemfÅres inden for de eksisterende Åkonomiske ressourcer. Den foreliggende redegÅrelse har trukket pÅ betydelige administrative ressourcer og betyder ogsÅ et

merforbrug af tid for revisionen ved den Årlige sagsrevision, fordi EY ekstraordinært har udtaget de 4 sager (jf. bilag 2.8B). Hvis der ønskes gennemført yderligere ekstern undersøgelse i form af fx et eller flere af tiltagene 3.a – 3.c vil det være nødvendigt at indhente tilbud og afsøge finansiering af udgiften, før det iværksættes.

I den udstrækning iværksættelse af sådanne tvivlende tiltag måtte blive politisk besluttet, vil de ligesom de foreslåede tiltag i punkt 1 og 2 kunne indgå i status- og opfølgningssagen i august 2020.

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 17. februar og magistraten den 2. marts 2020.

## **Bilag**

Bilag A Redegørelse om kvalitet i sagsbeh. på AUU's område

Bilag 0.1 - Fakta om borgerhåndteringer i Arbejdsmarkedsafdelingen

BILAG 1.01 Status førtidspensionsområdet i Frb Kom AUU pkt 71 2018

BILAG 1.02 Fokusrevision af mentorordningen AUU pkt 86 2018

BILAG 1.03A Statsrefusion på UIMs område 2017 AUU pkt 5 2019

BILAG 1.03B Statsrefusion på UIMs område 2018 AUU pkt. 3 2020

BILAG 1.04A Statsrefusion på BMs område 2017 AUU pkt 36 2019

BILAG 1.04B Statsrefusion på BMs område 2018 AUU pkt 12 2020

BILAG 1.05 Revisionsberetn. 2018 (social revision) AUU pkt 48 2019

BILAG 1.06A1 Remonstration FØP 2. halvår 2018 AUU pkt 11 2019 åben

BILAG 1.06B1 Remonstration FØP 1. halvår 2019 AUU pkt 52 2019 åben

BILAG 1.07 Rådighedstilsyn 3. kvartal 2018 AUU pkt 35 2019

BILAG 1.08 Klager på arbejdsmarkedsområdet i 2018 AUU pkt 44 2019

BILAG 1.09 Praksisundersøgelse FØP uden rehab-team AUU pkt 51 2019

BILAG 1.10 Tilsyn med arbejdsmarkedsområdet 2018 AUU pkt 4 2019

BILAG 1.11A Enkeltvedtægter over 50.000 kr 2018 AUU pkt 12 2019 åben

BILAG 1.12 Status implement. nye regler repatri. AUU pkt 53 2019

BILAG 1.13 Status impl. forenklet beskæft-indsats AUU pkt 74 2019

BILAG 2.01 Revisionsberetning 2018 (social revision)

BILAG 2.02 Revisionsberetning 2017 (social revision)

BILAG 2.03 Revisionsberetning 2016 (social revision)

BILAG 2.04 Fokusrevision om mentorordningen

BILAG 2.05A Fokusrevision af jobafklarings- og ressourceforløb

BILAG 2.05B Orientering Deloitte fokusrev. jobafkl- og ress-forløb

BILAG 2.06 Besk-min henvendelse til kommunerne om samtalehyppigheder

BILAG 2.07 Opfølgn. henvendelse til kommunerne om samtalehyppigheder

BILAG 2.12 Beskrivelse fagligt ledelsestilsyn i Arb-afdelingen

BILAG 2.17 Styringsdialogmøde oktober 2019

BILAG 2.22 Kommissorium for fagligt lovforum

BILAG 3.01 Beskæftigelsesplanen for 2020

BILAG 3.02 Unge godt på vej 2020-2023

BILAG 3.03 Vækst og Jobskabelse 2020-2023

BILAG 3.05 Uddrag af F86s virksomhedsplan

BILAG 3.06 Ungecenter publikation om en indgang mange døre

BILAG 3.07 Pjece om digital chikane på nettet

BILAG 3.09 Borgertilgang i Ungecenteret

BILAG 3.10 Borgertilgang i Jobcenteret

BILAG 3.11 Borgertilgang ifm. med jobformidling for fleksjob

BILAG 3.12 Tilgang i F86

BILAG 3.13 Målsamtalen i branchepakkeforløb

BILAG 3.14 Opstartssamtalen i F86

BILAG 3.15 Foldere til borgere

BILAG 3.16A Faktaark til borgere

BILAG 3.16B Faktaark til virksomheder

BILAG 3.16C Faktaark velkomstmøde for målgruppen for Uddannelsesløft

BILAG 3.19A Tilfredshedsmålinger i Arb-afd AUU pkt 68 2019 åben

BILAG 3.20 Brugertilfredshedsundersøgelser i Arb-afdelingen

BILAG 4.03A Arbejdstilsynets tilsyn med Jobcenteret 2018

BILAG 4.03B Arbejdstilsynets tilsyn med Virksomhedscenteret 2018

BILAG 4.03C Arbejdstilsynets tilsyn med Jobcenteret 2016