

REFERAT Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget_2018-21 d. 02-03-2020

Mødedato Mandag d. 02. marts 2020 kl. 20:45

Mødested Udvalgsværelse 2

Indholdsfortegnelse

Meddelelser.....	3
Halvårlig genvurdering (remonstration) af sager om førtidspension - 2. halvår 2019.....	4
Orientering om ansøgninger om enkeltydelser efter aktivloven på over 50.000 kr. i 2019.....	6
Kunstig intelligens til beslutningsstøtte ifm. korrekt og ensartet sanktionering af ledige borgere.....	9
Redegørelse for sagsbehandlingens kvalitet på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område...	12

Punkt 22: Meddelelser

00.22.00-P35-155-19

Sagsfremstilling

Kortlægning af kommunernes praksis på handicapområdet

Beskæftigelsesministeriet har igangsat en kortlægning af kommunernes praksis på handicapområdet. Formålet med kortlægningen er at få et billede af:

1. Jobcentrenes brug af de handicapkompenserende ordninger (HKO), herunder prioritering og organisering af handicapområdet samt holdninger og viden om handicap og HKO
2. Brugernes (borgeres og arbejdsgiveres) udbytte af HKO og mødet med jobcenteret i forbindelse med bevillingsprocessen

Frederiksberg Kommune er en af 20 kommuner, som er blevet forespurgt om at deltage i kortlægningen, blandt andet på grundlag af tidligere deltagelse i lignende undersøgelser. Derudover tages der i udvælgelsen af kommuner højde for en række spredningskriterier, som skal sikre, at kortlægningen kan sige noget repræsentativt om kommunernes praksis på handicapområdet.

Beskæftigelsesministeriets kortlægning gennemføres af Marselisborg Consulting. Udvalget vil modtage en orienteringssag om resultatet af kortlægningen.

Punkt 23: Halvårlig genvurdering (remonstration) af sager om førtidspension - 2. halvår 2019

00.01.00-P05-2-20

Resume

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget modtager halvårligt en afrapportering om forvaltningens genvurdering (remonstration) af sager, hvor borgeren har klaget over kommunens afgørelse om førtidspension. Den seneste afrapportering blev forelagt den 19. august 2019 (pkt. 52). Afrapporteringen for 2. halvår 2019 forelægges hermed til orientering.

Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget tog afrapporteringen for 2. halvår 2019 om forvaltningens genvurdering (remonstration) af sager om førtidspension til efterretning.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget tager afrapporteringen for 2. halvår 2019 om forvaltningens genvurdering (remonstration) af sager om førtidspension til efterretning.

Sagsfremstilling

Når en borger klager over kommunens afgørelse om førtidspension, skal kommunen foretage en genvurdering af sin afgørelse (remonstration). Hvis kommunen ikke giver borgeren medhold i klagen, oversender kommunen sagen til Ankestyrelsen, som derefter træffer afgørelse i borgerens sag (stadfæstelse eller ændring af kommunens afgørelse) eller hjemviser sagen til fornyet behandling i kommunen. I Frederiksberg Kommune er kompetencen til at træffe afgørelse i sager om førtidspension, herunder kompetencen til at foretage genvurdering, delegeret til forvaltningen.

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget besluttede på møde 24. november 2014 (pkt. 91), at forvaltningen halvårligt skal forelægge en orientering om genvurderede sager på førtidspensionsområdet. Den seneste afrapportering blev forelagt for udvalget den 19. august 2019 (pkt. 52).

1. Opgørelse for 2. halvår 2019

Bilag 1 indeholder en oversigt over forvaltningens genvurdering og Ankestyrelsens afgørelser i 2. halvår 2019 i sager om førtidspension. Bilaget er lukket, da det indeholder personhenførbare og personfølsomme oplysninger. Nedenfor gives en sammenfatning af sagerne og deres behandling.

I 2. halvår 2019 har forvaltningen behandlet i alt 4 klager om førtidspension. Alle 4 klager vedrører sager, hvor borgeren har fået afslag på ansøgning om førtidspension på det foreliggende grundlag.

I genvurderingen af alle fire sager har forvaltningen fastholdt de oprindelige afgørelser, og sagerne er derfor blevet oversendt til Ankestyrelsen. I to af sagerne har Ankestyrelsen stadfæstet kommunens afgørelse, dvs. givet kommunen medhold. I de to andre sager har Ankestyrelsen endnu ikke truffet afgørelse. De fire sager er nærmere beskrevet i bilag 1, tabel 1.

I den ene sag, hvori Ankestyrelsens afgørelse afventes, har Ankestyrelsen tidligere (maj 2017) stadfæstet kommunens afgørelse. Sagen indgik således i orienteringssagen om genvurderede førtidspensionssager i 1. halvår 2017 (AUU den 14. august 2017, pkt. 58). Ankestyrelsen har efterfølgende af egen drift genoptaget sagen og i første halvår af 2019 hjemvist sagen til fornyet behandling i kommunen. Frederiksberg Kommune har i maj 2019 på ny truffet afgørelse om afslag på ansøgning på det foreliggende grundlag. Sagen er herefter i 2. halvår af 2019 på ny oversendt til Ankestyrelsen og afventer nu Ankestyrelsens afgørelse. Sagen er nærmere beskrevet i bilag 1, tabel 1.

Endvidere har Ankestyrelsen i 2. halvår af 2019 truffet afgørelse i en sag, der blev indsendt til Ankestyrelsen i 1. halvår af 2019. Denne sag indgik i orienteringssagen til arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 19. august 2019 (pkt. 52) og drejer sig om tilkendelsestidspunktet for førtidspensionen. Ankestyrelsen stadfæstede kommunens afgørelse. Sagen er nærmere beskrevet i bilag 1, tabel 2.

2. Baggrund

Det er en betingelse for at få tilkendt førtidspension, at borgerens arbejdsevne er varigt nedsat, og at nedsættelsen er af et sådant omfang, at den pågældende uanset mulighederne for støtte efter den sociale eller anden lovgivning, herunder beskæftigelse i fleksjob, ikke vil være i stand til at blive selvforsørgende ved indtægtsgivende arbejde.

Der kan som udgangspunkt ikke tilkendes førtidspension til personer under 40 år. De skal i stedet gennemføre et individuelt tilrettelagt ressourceforløb med henblik på at få eller bibeholde en tilknytning til arbejdsmarkedet. Personer under 40 år kan dog tilkendes førtidspension, hvis det er dokumenteret, eller det på grund af særlige forhold er helt åbenbart, at arbejdsevnen ikke kan forbedres ved deltagelse i relevante foranstaltninger, herunder relevante ressourceforløb.

Som udgangspunkt skal en borgers sag have været forelagt rehabiliteringsteamet, før kommunen kan træffe afgørelse om tilkendelse af eller afslag på førtidspension.

Sager, hvor kommunen ikke er i tvivl om udfaldet af sagen, kan dog undtages fra behandling i rehabiliteringsteamet. Det drejer sig om følgende typer af sager:

- Oplagt afslagssag: Afslag i sager, hvor borgeren har søgt om førtidspension, og kommunen vurderer på det foreliggende oplysningsgrundlag, at det er utvivlsomt, at personen ikke opfylder betingelserne for tilkendelse af førtidspension.
- Oplagt tilkendelsessag: Tilkendelse når kommunen vurderer, at det er helt åbenbart, at personens arbejdsevne ikke kan forbedres, og sundhedskoordinatoren har udtalt sig.
- Terminal sag: Tilkendelse når kommunen vurderer, at det er helt åbenbart, at personens arbejdsevne ikke kan forbedres, og personen er terminalt syg.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget 2. marts 2020

Punkt 24: Orientering om ansøgninger om enkeltydelser efter aktivloven på over 50.000 kr. i 2019

00.01.00-6-20

Resume

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget får en årlig redegørelse om ansøgninger om enkeltydelser på over 50.000 kroner, så udviklingen på området kan følges. I forbindelse med den seneste redegørelse den 18. februar 2019 (pkt. 12) bad udvalget om, at der i sagen for 2019 fremgår et overblik over brugen af enkeltydelser generelt. Sagen forelægges til orientering.

Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget tog redegørelsen om ansøgninger i 2019 om enkeltydelser på over 50.000 kr. og brug af enkeltydelser generelt til efterretning.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget tager redegørelsen om ansøgninger i 2019 om enkeltydelser på over 50.000 kr. og brug af enkeltydelser generelt til efterretning.

Sagsfremstilling

Efter lov om aktiv socialpolitik (aktivloven) kapitel 10 kan kommunen i særlige tilfælde yde hjælp til borgere, som ikke selv kan betale for visse udgifter. Det er eksempelvis udgifter til medicin, behandling, flyttehjælp og transport i forbindelse med samvær med børn under 18 år. Integrationslovens §§ 35-39 indeholder tilsvarende bestemmelser, som kommunen kan anvende de første fem år efter, at kommunalbestyrelsen har overtaget ansvaret for udlændingen. Hjælp i særlige tilfælde kaldes også for enkeltydelser (Bestemmelserne er uddybende beskrevet i afsnit 2).

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget får en årlig redegørelse om ansøgninger om enkeltydelser på over 50.000 kroner, så udviklingen på området kan følges. Redegørelsen for 2019 fremgår af afsnit 1 nedenfor.

Den seneste redegørelse (for 2018) blev forelagt udvalget den 18. februar 2019 (pkt. 12). I forbindelse med udvalgets behandling heraf bad udvalget bad om, at der i sagen for 2019 fremgår et overblik over brugen af enkeltydelser generelt. Et sådant overblik fremgår af afsnit 2 nedenfor.

1. Redegørelsen for ansøgninger om enkeltydelser over 50.000 for 2019

I 2019 har der været 4 ansøgninger om enkeltydelser over 50.000 kroner. Til sammenligning var der i 2018 tre sager om enkeltydelser over 50.000 kroner.

To af sagerne er ansøgninger om enkeltydelser til boligindskud/depositum efter § 81 og § 85 i lov om aktiv socialpolitik, hvor der er i begge tilfælde blev meddelt afslag. Den tredje sag er en ansøgning om udgifter i forbindelse med flytning, hvor borgeren er henvist til at søge i sin bopæls-/opholdskommune, da opholdskommunen har pligt til at yde hjælp til borgere, jf. retssikkerhedsloven § 9. Den fjerde sag er en ansøgning om depositum/forudbetalt husleje, hvor ansøger trak ansøgningen tilbage.

I bilag 1 følger en uddybende beskrivelse af sagerne. Bilaget er lukket, da det indeholder personhenførbare og personfølsomme oplysninger.

2. Overblik over brugen af enkeltydelser generelt

Som nævnt indledningsvis dækker enkeltydelser over en række forskellige bestemmelser i lov om en aktiv socialpolitik kapitel 10 og i integrationsloven. Det drejer sig om følgende:

- Hjælp til enkeltudgifter (aktivlovens § 81)

Kommunen kan yde hjælp til rimeligt begrundede enkeltudgifter til en person, som har været ude for ændringer i sine forhold, hvis den pågældendes egen afholdelse af udgifterne i afgørende grad vil vanskeliggøre den pågældendes og familiens muligheder for at klare sig selv i fremtiden. Hjælpen kan normalt kun ydes, hvis udgiften er opstået som følge af behov, der ikke har kunnet forudses. Kommunen kan dog efter en konkret vurdering undtagelsesvis yde hjælp til en udgift, der har kunnet forudses, hvis afholdelsen af udgiften er af helt afgørende betydning for den pågældendes eller familiens livsførelse. Der er en tilsvarende bestemmelse i integrationslovens § 35

- Midlertidig huslejahjælp til udsættelsestruede lejere (aktivlovens § 81 a)

Kommunerne har mulighed for at yde hjælp til udsættelsestruede lejere. Kommunerne kan yde løbende hjælp til betaling af husleje i en midlertidig periode til personer, der er udsættelsestruet pga. huslejerestance. Hjælpen skal være midlertidig og kan derfor ikke indgå som en permanent hjælp til huslejen. Hjælpen kan kun ydes, hvis personen ikke har økonomisk mulighed for at betale huslejudgifterne.

- Hjælp til sygebehandling og medicin (aktivlovens § 82)

Kommunen kan i særlige tilfælde yde hjælp til at betale udgifter til nødvendig helbredsmæssig behandling, hvis en borger ikke selv kan betale udgiften. Det kan være til sygebehandling, medicin, tandbehandling og lignende. Der er en tilsvarende bestemmelse i integrationslovens § 36.

- Tilskud til tandpleje (aktivlovens § 82 a)

Personer, som modtager ydelser på niveau med kontanthjælp, uddannelseshjælp, selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse efter lov om aktiv socialpolitik, kan søge om tilskud til alle former for tandpleje.

- Særlig hjælp vedrørende børn (aktivlovens §§ 83 og 84)

Kommunen kan yde hjælp til udgifter til samvær med egne børn under 18 år. Bestemmelserne har sammenhæng med reglerne i forældreansvarsloven om forældremyndighed og samvær. Kommunen kan endvidere yde hjælp til, at forældremyndighedsindehaveren kan få kontakt med et barn, som er bortført til udlandet. Endelig kan kommunen yde hjælp til udgifterne ved at forsørge et barn, når forældremyndigheden ved forældremyndighedsindehavernes død er tillagt en anden, der ikke har forsørgelsespligt over for barnet. De nævnte former for hjælp kan kun ydes, hvis personen ikke har økonomisk mulighed for at betale huslejudgifterne. Der er tilsvarende bestemmelser i integrationslovens §§ 37 og 38.

- Økonomisk hjælp til flytning (aktivlovens § 85)

Kommunen kan yde hjælp til en flytning, som forbedrer ansøgerens eller familiens bolig- og erhvervsforhold, hvis en borger ikke selv har mulighed for at betale udgiften. Kommunen kan for eksempel yde hjælp til udgifter til transport af indbo og rejseudgifter for ansøgeren og familien. Der er en tilsvarende bestemmelse i integrationslovens § 39.

Overblik over omfang og offentlige udgifter til enkeltydelser

I 2019 blev der givet i størrelsesorden 350 bevillinger af enkeltydelser.

Tabel 1 nedenfor viser de samlede offentlige udgifter til de enkeltydelser efter aktivlovens kapitel 10, dog således, at tabel 2 viser de samlede offentlige udgifter til særlig hjælp vedrørende børn. Tabel 3 viser de samlede offentlige udgifter til enkeltydelser efter integrationsloven.

Som det fremgår af tabel 1, har de samlede udgifter til enkeltudgifter efter § 81 og udgifter til flytning efter § 85 ligget mellem ca. 1,4 mio. kr. og ca. 1,8 mio. kr. i perioden 2016-2019. De samlede udgifter til enkeltudgifter til sygebehandling, medicin, tandbehandling og lignende under § 82 har ligget mellem ca. 3,6 mio. kr. og 4,0 mio. kr. i samme periode. Det ses endvidere, at niveauet for de samlede udgifter til tilskud til tandpleje under § 82 a har været noget mindre i 2018 og 2019 end de foregående år, samt at der ikke har været udgifter til hjælp til udsatte lejere efter § 81 a i 2018 og 2019.

Tabel 1: Samlede offentlige udgifter til enkeltydelser efter aktivlovens kapitel 10

(i 1.000 kr. og løbende priser)	2016	2017	2018	2019
Enkeltudgifter efter § 81 og udgifter til flytning efter § 85	1.550	1.381	1.500	1.812
Hjælp til udsatte lejere (Aktivloven § 81 a)	39	3	0	0
Enkeltudgifter til sygebehandling, medicin, tandbehandling eller lignede § 82	4.015	3.588	4.022	3.714
Tilskud til Tandpleje § 82a	1.733	1.635	1.241	1.329
Sum	7.337	6.607	6.763	6.855

Som det fremgår af tabel 2, har de samlede offentlige udgifter til særlig hjælp til børn under § 83 og 84 været faldende siden 2016.

Tabel 2: Samlede offentlige udgifter til særlig hjælp til børn

(i 1.000 kr. og løbende priser)	2016	2017	2018	2019
Udgifter vedrørende samværsret mv. med børn §§ 83 og 84)	264	215	187	181

Som det fremgår af tabel 3 har det samlede udgiftsniveau for hjælp i særlige tilfælde efter integrationslovens kapitel 6 (§§ 35 og 39) været faldende siden 2017.

Tabel 3 Samlede offentlige udgifter til enkeltudgifter i henhold til integrationslovens kapitel 6

(i 1.000 kr. og løbende priser)	2016	2017	2018	2019
Hjælp i særlige tilfælde	628	875	690	552

Anm. Hjælp i særlige tilfælde til målgruppen, der er fysisk eller psykisk handicappede indgår ikke i oversigten, da det afholdes særskilt med 100 pct. statsrefusion.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget 2. marts 2020

Punkt 25: Kunstig intelligens til beslutningsstøtte ifm. korrekt og ensartet sanktionering af ledige borgere

00.01.00-P20-102-19

Resume

I forbindelse med finansloven for 2020 er der blevet bevilget 4,7 mio. kr. til Frederiksberg Kommune til et projekt om kunstig intelligens på beskæftigelsesområdet. Projektet går ud på at benytte kunstig intelligens til beslutningsstøtte i forbindelse med sanktionering af borgere, hvor der har været en negativ hændelse. Sagen forelægges til magistratens godkendelse og til orientering i arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget.

Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget drøftede projektet om kunstig intelligens til beslutningsstøtte ifm. korrekt og ensartet sanktionering af ledige borgere.

Udvalget anmodede forvaltningen om at følge udviklingen af kunstig intelligens med særligt fokus på fortsat at sikre retssikkerheden, herunder at undgå diskrimination, og opfordrede til at borgerrådgiveren orienteres om udviklingen.

Indstilling

Magistraten indstiller, at arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget drøfter projektet om kunstig intelligens til beslutningsstøtte ifm. korrekt og ensartet sanktionering af ledige borgere.

Sagsfremstilling

Projektet er en del af Økonomiaftalen mellem KL og regeringen, hvor i alt 7 signaturprojekter skal afsøge potentialer ved brug kunstig intelligens på de kommunale velfærdsområder. Endvidere er projekterne en del af finansloven 2020. Afsættet for projektet er, at kommunerne skal finde måder at håndtere det pres på velfærd, økonomi og rekruttering, som bl.a. demografiudviklingen skaber. Øget brug af teknologi og bedre brug af data har potentialer, herunder kunstig intelligens. Projektet handler om at afdække mulighederne med kunstig intelligens til at:

- øge kvaliteten af sanktioneringer, herunder sikring af mere ensartede sanktioneringer og dermed større retssikkerhed for borgerne.
- lette sagsbehandlernes arbejde gennem fornuftig og kontrolleret brug af kunstig intelligens, som beslutningsstøtte til at træffe afgørelse om sanktionering af ledige borgere.

Formålet er, at kommunen får mere erfaring med, hvilke juridiske, dataetiske og sikkerhedsmæssige udfordringer, man støder på, når kunstig intelligens bliver en del af den teknologi, som skal bidrage til beslutningsunderstøttelse i sagsbehandlingen. Forvaltningens arbejde bliver at undersøge bias i data og sikre et kvalitativt træningsgrundlag til den kunstige intelligens samt understøtte en kontrolleret afprøvning af løsningen til efterfølgende implementering. Derudover at opsamle og dokumentere erfaringer til gavn for andre kommuner, KL og Digitaliseringsstyrelsen for på den måde at nedbringe og forebygge socialt bedrageri.

Projektet er en mulighed for at undersøge teknologiens muligheder for at understøtte mere korrekt og ensartet sagsbehandling ved at understøtte medarbejdere i at vurdere, hvorvidt en ledig borgers udeblivelse skal medføre en sanktion i borgerens ydelse. Det er meget vigtigt at understrege, at projektet er et beslutningsstøtteværktøj, hvor algoritmen støtter medarbejderen med at træffe afgørelse ud fra optræning af mange tusinde sager. En del af projektet handler også om at undersøge og uddanne medarbejdere ift. at interagere med den kunstige intelligens på en bevidst måde.

Etik og retssikkerhed er vigtigt i hele arbejdet. Med dette projekt tager forvaltningen ejerskab og kontrol over, hvordan og til hvad denne form teknologi anvendes. Projektet gennemføres i samarbejde med en række andre kommuner, som bidrager med data, viden og afprøvning.

Økonomi

Gennem finansloven 2020 er der afsat 4,7 mio. kr., som skal dække udgifter til databearbejdning, udvikling af løsning, frikøb af medarbejdere samt implementeringsbistand i Frederiksberg Kommune og de øvrige deltagerkommuner. Da projektet er i opstartsfasen og løsningen endnu ikke er defineret, er der tale om en foreløbig tidsplan og et foreløbigt budget. Dog er 0,9 mio. kr. øremærket til det tværkommunale samarbejde, udbredelse af produktet og

erfaringsudveksling. De resterende midler skal bruges til projektledelse, produktudvikling, udbredelse og frikøb af ressourcer, konsulenttydelser m.m.

De 4,7 mio. kr. kan udelukkende bruges til dette projekt, og der vil blive ført timeskema over både interne og eksterne ressourcer.

En del af midlerne vil gå til frikøb af ressourcer i Frederiksberg Kommune og de tilknyttede deltagerkommuner, hvor brugte ressourcer vil blive kompenseret. For 2020 er der foretaget følgende skøn for ressourcetræk i Frederiksberg Kommune:

- Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet (Sanktioner i Arbejdsmarkedsområdet – Jobcenter): 250.000 kr. til databearbejdning og udvikling af løsning.
- Kommunaldirektørområdet (It og digitalisering): 250.000 kr. til teknisk projektledelse
- Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet (Staben): 250.000 kr. til projektledelse

Budgettet opdateres løbende efterhånden som projektet udvikler sig.

Kommunens udgifter er finansieret af tilskud fra staten, og anlægsrammen for 2020 løftes svarende til de budgetlagte udgifter.

Borgmesterpåtegning

Intet at bemærke.

Behandling

Magistraten den 17. februar, kommunalbestyrelsen den 24. februar og arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 2. marts 2020.

Historik

Beslutning 24. februar 2020, pkt. 48:

Kommunalbestyrelsen tiltrådte indstillingen.

Beslutning 17. februar 2020, pkt. 68:

Magistraten

1. indstiller til kommunalbestyrelsen, at den tildelte bevilling på 4,7 mio. kr. fra investeringsfonden for nye teknologier og digitale velfærdsløsninger til projekt "Kunstig intelligens til beslutningsstøtte i forbindelse med sanktionering af ledige borgere" godkendes,
2. indstiller, at der på baggrund af Digitaliseringsstyrelsens tilsagnsskrivelse meddeles en anlægsudgiftsbevilling på 4,7 mio. kr. samt afsættes rådighedsbeløb på 3,1 mio. kr. i 2020 og 1,6 mio. kr. i 2021
3. indstiller, at der gives anlægsindtægtsbevilling på 4,7 mio. kr. samt afsættes rådighedsbeløb på -3,1 mio. kr. i 2021 og -1,6 mio. kr. i 2022
4. tager projektet til efterretning og oversender selve projektet til drøftelse i Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget.

Indstilling 17. februar 2020, pkt. 68:

Direktionen indstiller, at magistraten

1. indstiller til kommunalbestyrelsen, at den tildelte bevilling på 4,7 mio. kr. fra investeringsfonden for nye teknologier og digitale velfærdsløsninger til projekt "Kunstig intelligens til beslutningsstøtte i forbindelse med sanktionering af ledige borgere" godkendes,
2. indstiller, at der på baggrund af Digitaliseringsstyrelsens tilsagnsskrivelse meddeles en anlægsudgiftsbevilling på 4,7 mio. kr. samt afsættes rådighedsbeløb på 3,1 mio. kr. i 2020 og 1,6 mio. kr. i 2021
3. indstiller, at der gives anlægsindtægtsbevilling på 4,7 mio. kr. samt afsættes rådighedsbeløb på -3,1 mio. kr. i 2021 og -1,6 mio. kr. i 2022
4. tager projektet til efterretning og
5. oversender sagen til orientering i arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget.

Bilag

Bilag 1 - Tilsagnsbrev med bilag

Bilag 2 - Bevillingsskema (Kunstig intelligens)

Punkt 26: Redegørelse for sagsbehandlings kvaliteten på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område

15.20.00-P00-4-19

Resume

På møde 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. På møde den 17. februar 2020 udsatte udvalget sagen efter drøftelse.

Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget

1. drøftede redegørelse for kvaliteten af sagsbehandlingen på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område og
2. tog allerede iværksatte tiltag og opfølgende handlinger vedr. tema 1 (forholdet mellem borgerne og arbejdsmarkedsområdet) til efterretning, idet der sættes yderligere fokus på kvalitative analyser vedr. brugertilfredshed.

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget indstiller til magistraten,

3. at de foreslåede tiltag vedr. tema 2 godkendes,
4. at muligheden for en yderligere ekstern undersøgelse/bistand drøftes i magistraten, idet der prioriteres et fremadrettet perspektiv og
5. at der forelægges opfølgning på samtlige besluttede tiltag i arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget august 2020, herunder med deltagelse af revisionen.

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 ekstern 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

På møde den 17. februar 2020 udsatte arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget sagen efter drøftelse.

Oprindelig sagsfremstilling:

1. Baggrund for redegørelsen

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

”5. Anmodning om redegørelse for sagsbehandlings kvaliteten på udvalgets område

Udvalget udbeder sig – i forlængelse af sagen om fejl og mangler i sagsbehandlingen i Familieafdelingen – en redegørelse for sagsbehandlings kvaliteten på udvalgets område, herunder dialogen med borgerne. Medarbejderomsætning og praksis for kompetenceudvikling af medarbejderne indarbejdes i redegørelsen.”

Forvaltningen har på den baggrund udarbejdet vedlagte redegørelse, som dels beskriver forvaltningens og det politiske niveaus 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.

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 personfølsomme oplysninger eller interne arbejdsgangsbeskrivelser og lignende. Den fulde bilagsliste fremgår af selve redegørelsen (bilag A).

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.

Den myndighedsbaserede sagsbehandling udgør kernen i den kommunale forvaltnings løsning 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.

Det bemærkes, at særskilt 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.

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.

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.

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 mødet, dialogen og kvaliteten i afdelingen.

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.

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 målsætninger og i forhold til kvaliteten og lovmedholdeligheden af forvaltningens opgaveløsning. Dette sker eksempelvis med forelæggelse af sager om resultaterne af beskæftigelsesindsatsen, revisionen af de sociale udgifter, klagesager på området mv.

Fælles 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 ytrede ønske om særlige foranstaltninger afledt af de forelagte sager.

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 på 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 revisionsselskaberne.
- Derudover gælder det, at det løbende faglige ledelsestilsyn i tilfælde af eventuelle fejl på enkeltsagsniveau 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 sagsbehandlingsøjemed. 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 såvel 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 beskæftigelsessystemet og tilfredsheden hermed.

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 beskæftigelsessystem, 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 enkeltsager, 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.

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).

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.

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 at styrke arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets kapacitet i forhold til denne rolle. Det tredje tema er spørgsmålet om yderligere ekstern undersøgelse af området derudover.

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.

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

De enkelt pilottiltag er:

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.
2. Intern gennemgang af konfliktfyldte 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.
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.
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 gå 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.
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 mødet og sagsbehandlingen i afdelingen i form af en smiley-ordning. Standerne opstilles på strategiske steder, hvor borgerne passerer efter endt sagsbehandling. Der vil løbende blive opsamlet og taget stilling til respons og outcome.
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.

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.

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 mødet 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.

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.

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.

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 særordninger, målgrupper, ydelser mv., kompleksiteten i finansieringsreglerne med mange forskellige refusionsordninger og -satser samt de mange forskellige temaer i selve revisionen.

Med henblik på at styrke arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets tilsynsrolle i denne sammenhæng foreslås tre særskilte tiltag i form af yderligere eksternt fokus og gennemgang af området:

2.a. Ekstern revisor sætter fokus på udvalgets arbejde med revision for 2019

Det foreslås, at ekstern revisor holder oplæg og gennemgår det sociale regnskab for 2019, den sociale revision for 2019 på beskæftigelsesområdet og/eller fokusrevisionen af jobafklaringsforløb og ressourceforløb for udvalget. Oplægget kunne fx ske i forbindelse med et temamøde i tilknytning til, at de politiske sager herom forelægges juni/august 2020.

2.b. Ekstern revisor styrker det interne ledelsestilsyn

Hvor ovenstående mulige opfølgning i særlig grad retter sig mod det politiske niveau, arbejdes der sideløbende med en styrkelse af det forvaltningsmæssige interne tilsyn.

Som beskrevet i redegørelsens afsnit 2.6 drejer det sig blandt andet om, at der er iværksat en proces, hvor konceptet for det faglige ledelsestilsyn videreudvikles. I denne proces er kommunens eksterne revision inddraget for at tilvejebringe sparing, viden og værktøjer 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.

Resultaterne af ledelsestilsynet efter det videreudviklede koncept forelægges august 2020. Det interne ledelsestilsyn vil endvidere – som hidtil – indgå i den årlige sagsrevision ved ekstern revisor.

Tema 3. Yderligere ekstern undersøgelse af området

Som det fremgår af redegørelsen og af sagsfremstillingen er der særligt på dette område meget stort eksternt fokus i forvejen, både på enkeltsager, temarevision, korrekt hjemtagelse af refusion og mere generelt.

På baggrund af redegørelsens konklusioner og med det styrkede fokus, der ligger i forvaltningens indstilling om at gennemføre tiltagene og forslagene i tema 1 og tema 2, kan forvaltningen ikke anbefale at gennemføre yderligere eksterne undersøgelser af området. Området vurderes med nærværende redegørelse at være tilstrækkeligt undersøgt i forhold til den politiske bestilling fra november 2019: *'.....i forlængelse af sagen om fejl og mangler i sagsbehandlingen i Familieafdelingen – [ønskes] en redegørelse for sagsbehandlings kvaliteten på udvalgets område, herunder dialogen med borgerne. Medarbejderomsætning og praksis for kompetenceudvikling af medarbejderne indarbejdes i redegørelsen.'*

Det vejer ind i forvaltningens vurdering, at erfaringen med udarbejdelsen af redegørelsen har vist, at både sagsbehandlingen, dialogen med borgerne og selve arbejdsmiljøet 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.

I det omfang der prioriteres yderligere ekstern undersøgelse af området, er det nødvendigt at målrette yderligere tiltag, hvis de skal give nytte i forhold til allerede eksisterende eksterne tilsyn, eller de supplerende eksterne tiltag, der er gennemført ifm. denne redegørelse (fx bilag 2.8A og 2.8B).

I det omfang der ønskes yderligere ekstern undersøgelse af området, kan dette foregå ad fx tre veje:

3.a. Et muligt tiltag kunne være 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 være tale om ekstern gennemgang svarende til den, som har været foretaget i 4 af de 12 gennemgåede borgersager.

3.b. Der kan også peges på muligheden for at lade en ekstern part med særlig juridisk ekspertise gennemgå de 12 gennemgåede borgersager (bilag 2.8A). Formålet skulle være dels at kvalificere det gennemførte udvidede ledelsestilsyn og ekstern revisors gennemgang af fire af sagerne, dels at opnå yderligere potentiale for læring.

3.c. Det mest vidtgående tiltag ville være at bede kommunens eksterne revision om at gennemgå den udarbejdede redegørelse med henblik på en vurdering af, om der er øvrige relevante temaer eller perspektiver, som med fordel kunne have været medtaget i redegørelsen. Ekstern revisor kunne herunder blive bedt om at sammenholde billedet af kvaliteten i sagsbehandling i Frederiksberg Kommune med andre kommuner.

Det skal bemærkes, at tiltagene 3.a – 3.c ikke umiddelbart kan gennemføres inden for de eksisterende økonomiske ressourcer. Den foreliggende redegørelse 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 øvrige tiltag måtte blive politisk besluttet, vil de ligesom de foreslåede tiltag i punkt 1 og 2 kunne indgå i status- og opfølgningsagen i august 2020.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 17. februar og den 2. marts samt magistraten den 9. marts 2020.

Historik

Beslutning 17. februar 2020, pkt. 20:

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget udsatte sagen efter drøftelse.

Indstilling 17. februar 2020, pkt. 20:

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 ekstern 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.

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 UIM's 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 Enkeltydelser 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