

REFERAT Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget_2018-21 d. 21-09-2020

Mødedato Mandag d. 21. september 2020 kl. 19:45

Mødested Kommunalbestyrelsens mødesal

Indholdsfortegnelse

Meddelelser.....	3
Opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudv	4
Fokusrevision af jobafklarings- og ressourceforløb.....	10

Punkt 64: Meddelelser

00.22.00-P35-223-19

Sagsfremstilling

Der er ingen meddelelser under dette punkt.

Punkt 65: Opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område

15.20.00-P00-4-19

Resume

I november 2019 anmodede arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget om en redegørelse for kvaliteten af sagsbehandlingen på udvalgets område, herunder dialogen med borgerne, ligesom medarbejderomsætning og praksis for kompetenceudvikling af medarbejderne ligeledes skulle indarbejdes i redegørelsen.

Redegørelsen blev forelagt og endeligt behandlet af arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget og magistraten i marts 2020. Her blev det blandt andet besluttet, at der forelægges en opfølgning på samtlige besluttede tiltag i arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget i august 2020, herunder med deltagelse af revisionen. Denne sag er en opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område. Ekstern revisor deltager ved forelæggelsen af sagen på udvalgets møde. Sagen forelægges til orientering.

Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget

1. tog vedlagte opfølgning på redegørelse om kvalitet i sagsbehandlingen på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område til efterretning,
2. noterer, at det er afgørende, at den hjælp, man som ledig eller sygemeldt borger kan få i Jobcenteret, har borgeren i centrum. Beskæftigelsesindsatsen skal tage udgangspunkt i den enkelte borgers situation og behov. Jobcenteret skal komme borgeren i møde med en grundlæggende tilgang om, at borgerens egne ressourcer og ønsker udgør den vigtigste drivkraft på vejen mod job.
3. Vil følge implementeringen af de igangsatte og planlagte initiativer vedrørende borgerdialogen tæt, herunder initiativet om 'værdig dialog med borgerne på arbejdsmarkeds- og uddannelsesområdet' aftalt i budgetaftalen for 2021-2022, som skal styrke den dialogbaserede beskæftigelsesindsats og udnytte det maksimale råderum i lovgivningen for at sikre en god borgeroplevelse, og
4. godkendte, at udvalget i foråret 2021 får forelagt status vedrørende projektet "En kontrakt med borger – kommunikation og forventningsafstemning", inkl. de yderligere initiativer i budgetaftalen.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager vedlagte opfølgning på redegørelse om kvalitet i sagsbehandlingen på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område til efterretning og
2. godkender, at udvalget i foråret 2021 får forelagt status vedrørende projektet "En kontrakt med borger – kommunikation og forventningsafstemning".

Sagsfremstilling

1. Baggrund

På møde den 18. november 2019, pkt. 68 (nr. 5), 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. Redegørelsen blev forelagt og endeligt behandlet af arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 2. marts 2020, pkt. 26, og af magistraten den 9. marts 2020, pkt. 97.

Redegørelsens konklusioner

Den helt overordnede konklusion i redegørelsen er, at et meget omfattende system af eksterne tilsynsmekanismer sikrer og dokumenterer, at der i Arbejdsmarkedsafdelingen forvaltes i tråd med og efter lovgivningen, og at der forefindes betryggende interne kontrolmekanismer samt forretningsgange for mødet, dialogen og kvaliteten i afdelingen.

Med hensyn til medarbejderomsætning og -kompetencer er redegørelsens hovedkonklusioner, at personaleomsætningen i Arbejdsmarkedsafdelingen ligger under niveauet i Frederiksberg Kommune og på landsplan, og at kompetenceniveauet blandt ledere og medarbejdere til fulde lever op til, hvad der kan forventes i forhold til opgaverne i Arbejdsmarkedsafdelingen.

I forhold til dialogen med borgeren er redegørelsens konklusion, at det generelle billede i forhold til borgerens møde med Arbejdsmarkedsafdelingen er, at borgeren generelt opfatter mødet som tilfredsstillende. Samtidig har revisors og forvaltningens gennemgang af konkrete borgersager dog vist, at der i et læringsperspektiv med fordel kan være fokus på en tidlig forventningsafstemning i sagsforløbet samt en opmærksomhed på borgers oplevelse af mødet med beskæftigelsessystemet og tilfredsheden hermed.

Opfølgende handlinger

Som opfølgning på redegørelsens konklusioner blev det ved forelæggelsen af redegørelsen for udvalget (AUU 2. marts 2020, pkt. 26) og magistraten (MAG 9. marts 2020, pkt. 97) foreslået at forfølge to delvist overlappende temaer, hvor allerede planlagte initiativer kunne suppleres med andre opfølgende handlinger.

Tema 1 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". Der blev i den forbindelse peget på et arbejde iværksat i 2019 vedr. 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. Samtidig blev det foreslået, at modellen og status vedr. pilottiltagene præsenteres yderligere for arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget ved et temamøde i foråret 2020. Det bemærkes, at udvalget allerede forud for behandlingen af redegørelsen var blevet præsenteret for modellen, nemlig ved udvalgets temamøde om indsatsen for sygemeldte borgere og sundhedsfaglig rådgivning afholdt den 6. februar 2020.

I forhold til tema 1 tiltrådte arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget (AUU 2. marts 2020, pkt. 26) forvaltningens indstilling om at tage allerede iværksatte tiltag og opfølgende handlinger til efterretning, idet udvalget ønskede, at der sættes yderligere fokus på kvalitative analyser vedr. brugertilfredshed.

Ligeledes i tilknytning til tema 1 besluttede magistraten (MAG 9. marts 2020, pkt. 97), at ekstern bistand inddrages i det fremadrettede arbejde med bl.a. borgerdialog og kvalitative analyser af brugertilfredshed for at understøtte, at tilliden imellem borger og forvaltning styrkes. Initiativerne afrapporteres sideløbende med den øvrige opfølgning i arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget.

Også i tilknytning til tema 1 og i forlængelse af den politiske behandling af redegørelsen i udvalget og magistraten besluttede arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget at afsætte 0,3 mio. kr. årligt i 2020 og 2021 til projekt "En kontrakt med borger – kommunikation og forventningsafstemning" (AUU 30. marts 2020, pkt. 28).

Tema 2 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. I den forbindelse blev der foreslået to særskilte tiltag: (a) Ekstern revisor holder oplæg om det sociale regnskab, den sociale revision og/eller fokusrevision. (b) Forelæggelse for udvalget af resultaterne af ledelsestilsynet efter et koncept videreudviklet med bistand fra ekstern revisor.

I forhold til tema 2 godkendte magistraten de foreslåede tiltag og besluttede endvidere, at der forelægges sag i marts 2020 i arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget vedr. det nye jobcenterindblik fra STAR og om, hvordan jobcenterindblik kan nyttiggøres fremadrettet i opfølgningen på kvaliteten i sagsbehandlingen (MAG 9. marts 2020, pkt. 97).

Endelig tiltrådte magistraten forvaltningens indstilling om, at der foretages opfølgning på samtlige besluttede tiltag i arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget i august 2020.

En oversigt over de besluttede tiltag er vist i tabel 1. Status for initiativerne er beskrevet i afsnit 2.

Tabel 1: Besluttede tiltag som opfølgning på redegørelse om kvalitet i sagsbehandlingen på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område

Initiativ

Protokol*

Tema 1: Forholdet mellem borgerne og arbejdsmarkedsområdet

Initiativ 1: Borgerdialog

- AUU tog allerede iværksatte tiltag og opfølgende handlinger til efterretning
- MAG besluttede, at ekstern bistand inddrages i det fremadrettede arbejde med bl.a. borgerdialog
- AUU har efterfølgende godkendt projekt og bevilling til sikring af ekstern bistand i arbejdet med

bl.a. borgerdialog (AUU 30. marts 2020, pkt. 28)

Initiativ 2: Kvalitative analyser af brugertilfredshed

- AUU anmodede om, at der sættes yderligere fokus på kvalitative analyser vedr. brugertilfredshed
- MAG besluttede, at ekstern bistand inddrages i det fremadrettede arbejde med bl.a. kvalitative analyser af brugertilfredshed

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

Initiativ 3: Ekstern revisor holder oplæg for udvalget

- AUU indstillede og MAG godkendte forslaget

Initiativ 4: Ledelsestilsyn efter videreudviklet koncept forelægges AUU

- AUU indstillede og MAG godkendte forslaget

Initiativ 5: Nyttiggørelse af Jobcenterindblik

- MAG besluttede, at der forelægges sag i marts i AUU om det nye Jobcenterindblik fra STAR og hvordan det kan nyttiggøres fremadrettet i opfølgningen på kvaliteten i sagsbehandlingen

**Hvor ikke andet fremgår, henviser AUU til AUU 2. marts 2020, pkt. 26, og MAG henviser til MAG 9. marts 2020, pkt. 97.*

Det bemærkes, at det fremgår af budgetforliget for 2021 og 2022 mellem Det Konservative Folkeparti, Venstre, Socialistisk Folkeparti, Alternativet og Liberal Alliance, at partierne er enige om *"i forlængelse af de allerede igangsatte initiativer at afsætte yderligere 0,3 mio. kr. i 2021 til at styrke den dialogbaserede beskæftigelsesindsats i Frederiksberg Kommune. Initiativet har til formål at styrke den tydelige kommunikation til borgerne om formål, rettigheder og pligter i beskæftigelsesindsatsen, udpege områder, hvor Frederiksberg Kommune med fordel kan udnytte det maksimale råderum i lovgivningen for at sikre en god brugeroplevelse, samt styrke borgernes kapacitet til at tage aktivt del i valget af deres egen indsats. Indsatsen vil tage afsæt i en analyse (herunder fokusinterviews) af den gode borgersamtale og den mundtlige og skriftlige kommunikation med borgerne om deres sag.*

Initiativet vil have fokus på de svagere målgrupper og har den ambition, at borgerne får den bedst mulige oplevelse. Borgerrådgiveren inddrages i analysen. Partierne følger op på denne indsats i inddragelse af erfaringerne fra andre kommuner."

2. Status på opfølgningsinitiativer

Det bemærkes indledningsvis, at udarbejdelsen af denne sag om opfølgning på de besluttede initiativer blev forsinket på grund af coronasituationen. Dette har betydet, at den forelægges i september 2020, og ikke som oprindeligt forudsat i august 2020.

På nuværende tidspunkt er hovedparten af de besluttede initiativer iværksat og afsluttet/implementeret. Nedenfor følger en opsummering for status på de enkelte initiativer. En detaljeret oversigt over status fremgår af bilag 1.

Generelt vedrørende tema 1: Forholdet mellem borgerne og arbejdsmarkedsområdet

Initiativerne under tema 1 om borgerdialog og forholdet mellem borger og forvaltning vedrører dels eksterne, fremadrettede analyser med inddragelse af borgerrådgiveren, dels konkrete initiativer med særligt fokus på svagere målgrupper. Fokus er både på det konkrete møde mellem borger og forvaltning (personligt, telefonisk, skriftligt og digitalt) og på brugertilfredsheden i bredere forstand. Sigtet med initiativerne er at understøtte og styrke en god borgerdialog særligt med henblik på, at afgørelser fremadrettet har fokus på at sikre en god brugeroplevelse, samtidig med at afgørelser er lovlige både indholds- og proceduremæssigt.

Initiativ 1: Borgerdialog

Initiativet består af to overordnede elementer.

Det ene element er modellen med seks pilottiltag til at håndtere og forebygge konfliktfyldte borgersager ensartet på tværs af Arbejdsmarkedsafdelingens centre. Modellen består af følgende tiltag:

1. Manual for komplekse sager med juridisk second-opinion
2. Intern gennemgang af konfliktfyldte sager
3. Pligt til at påtale uhensigtsmæssigheder ved overlevering af sager
4. Risikovillighed med fokus på varighed
5. Tilfredshedsmåling med sagsbehandlingen
6. Servicetelefon

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget blev præsenteret for modellen på temamøde for udvalget om indsatsen for sygemeldte borgere og sundhedsfaglig rådgivning (afholdt den 6. februar 2020).

Siden da er pilottiltag 1-4 blevet færdigudviklet og implementeret på tværs af Arbejdsmarkedsafdelingen. Pilottiltag 5 er iværksat og pågår fortsat. Resultaterne og erfaringerne fra disse fem pilottiltag vil blive tænkt sammen med kvalitative analyser af brugertilfredshed (initiativ 2 i den overordnede opfølgning).

Pilottiltag 6 om en servicetelefon i Arbejdsmarkedsafdelingen afventede i første omgang corona-situationen. I forlængelse heraf – og med de foreløbige positive erfaringer med implementeringen af borgerrådgiver-funktionen – er det forvaltningens vurdering, at der ikke tillige er behov for en specifik servicetelefon i Arbejdsmarkedsafdelingen. Telefonbetjening generelt vil dog indgå som tema i projekt ”En kontrakt med borger – kommunikation og forventningsafstemning”, se nedenfor.

Det andet element er projektet ”En kontrakt med borger – kommunikation og forventningsafstemning”. Projektet skal sikre implementering af magistratens beslutning i relation til redegørelsen om, at ekstern bistand inddrages i det fremadrettede arbejde med bl.a. borgerdialog og kvalitative analyser af brugertilfredshed for at understøtte, at tilliden imellem borger og forvaltning styrkes. En oversigt over projektets elementer fremgår af bilag 2.

På grund af coronasituationen har det ikke været muligt at iværksætte projektet som oprindeligt forudsat. Det skyldes især, at kompetenceudviklingsaktiviteter for medarbejderne i Arbejdsmarkedsafdelingen, som forventes at blive en meget væsentlig del af projektet, ikke har kunnet gennemføres digitalt.

På den baggrund foreslår forvaltningen, at udvalget forelægges en status for projektet i foråret 2021.

Initiativ 2: Kvalitative analyser af brugertilfredshed

Kvalitative analyser af brugertilfredsheden vil indgå i regi af projekt ”En kontrakt med borger – kommunikation og forventningsafstemning”. Se ovenfor samt nærmere beskrivelse i bilag 2.

Initiativ 3: Ekstern revisor holder oplæg for udvalget

Med henblik på at styrke arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets tilsynsrolle vil ekstern revisor holde oplæg om betydningen af den sociale revision mv. på udvalgets møde den 21. september 2020 (i forbindelse med forelæggelse af nærværende sag).

Udover at forklare generelt om revisionstilsynet på arbejdsmarkedsområdet vil revisor give sit perspektiv på ”Fokusrevision af ressource- og jobafklaringsforløb”, som behandles på mødet dags dato (AUU 21. september 2020, pkt. 66). Revisor vil endvidere fortælle om betydningen af det videreudviklede koncept for ledelsestilsynet i Arbejdsmarkedsafdelingen, jf. nedenfor.

Initiativ 4: Ledelsestilsyn efter videreudviklet koncept forelægges arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget

I 2019 blev der iværksat et projekt om videreudvikling af ledelsestilsynet i Arbejdsmarkedsafdelingen for at gøre ledelsestilsynet endnu mere smidigt og effektivt, ligesom der skulle etableres en adskillelse mellem lovmedholdelige tilsyn og interne kvalitetstilsyn. Projektet blev desuden iværksat for at være på forkant med den kommende regnskabsbekendtgørelse, der som noget nyt forventes at indeholde specifikke regler om ledelsestilsyn på arbejdsmarkedsområdet.

Kommunens revision har ydet bistand til processen med at videreudvikle det koncept, som revisionen i forvejen fandt betryggende og tilfredsstillende. Det videreudviklede koncept for ledelsestilsynet er taget i brug pr. 1. kvartal 2020.

Initiativ 5: Nyttiggørelse af Jobcenterindblik

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering offentliggjorde primo 2020 en ny publikation, "Jobcenterindblik", som fremover månedligt vil rangliste kommunerne dels på deres resultater af beskæftigelsesindsatsen (benchmark-målene, som er en del af aftalen om en forenklet beskæftigelsesindsats fra 2018), dels hyppigheden i indsatsen for de ledige.

I sagen ”Jobcenterindblik marts 2020” beskrives Frederiksberg Kommunes placering i det nye rangliste. I de første to Jobcenterindblik fra februar og marts 2020 ligger Frederiksberg Kommune helt i top i kategorien "Inspirationskommune".

Fremover vil Frederiksberg Kommunes placering i Jobcenterindblik-rapporterne indgå i de kvartalsvise effektrapporter på arbejdsmarkedsområdet. (AUU 27. april 2020, pkt. 34)

I april 2020 satte Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering Jobcenterindblik på pause pga. corona-situationen, hvorfor Jobcenterindblik endnu ikke er indgået i en resultatrapport til udvalget.

3. Opsamling

De gennemførte opfølgningsinitiativer har været med til bekræfte redegørelsens overordnede konklusion om, at sagsbehandlingen på arbejdsmarkedsområdet i Frederiksberg Kommune lever op til lovgivningen, og at dette understøttes af interne og eksterne kontrolmekanismer samt af kompetente medarbejdere.

På grund af coronanedlukningen i foråret og dele af sommeren 2020 har det ikke været muligt at iværksætte projektet ”En kontrakt med borger – kommunikation og forventningsafstemning”. På den baggrund foreslår forvaltningen, at udvalget forelægger en status vedrørende dette projekt i foråret 2021

Endvidere har redegørelsen og opfølgningsinitiativerne skærpet forvaltningens fokus på den gensidige afhængighed, der er mellem høj kvalitet i sagsbehandlingen på arbejdsmarkedsområdet, bæredygtig økonomi på området og stærke resultater af beskæftigelsesindsatsen. Som forvaltningsmyndighed skal Frederiksberg Kommune naturligvis overholde og efterleve såvel faglovgivning som forvaltningsretten. Kvalitet i sagsbehandlingen handler dog også om at møde borgeren i øjenhøjde og – inden for lovens rammer – at sætte borgeren før systemtænkningen. Derved opnås, at borgeren føler sig hørt, og at tilliden imellem borger og forvaltning styrkes. Derigennem styrkes borgerens eget grundlag for at bruge Jobcenterets hjælp som et springbræt ind på eller tilbage på arbejdsmarkedet.

I den forbindelse henledes opmærksomheden på, at det fremgår af budgetforliget for 2021 og 2022 mellem Det Konservative Folkeparti, Venstre, Socialistisk Folkeparti, Alternativet og Liberal Alliance, at det for partierne ”er afgørende, at den hjælp, man som ledig eller sygemeldt borger kan få i Jobcenteret, har borgeren i centrum. Beskæftigelsesindsatsen skal tage udgangspunkt i den enkelte borgers situation og behov. Jobcenteret skal komme borgeren i møde med en grundlæggende tilgang om, at borgerens egne ressourcer og ønsker udgør den vigtigste drivkraft på vejen mod job.”

4. Styrket politisk tilsyn med kvaliteten i sagsbehandlingen

Arbejdet med redegørelsen for sagsbehandlingskvaliteten på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område har bekræftet, at forvaltningen arbejder systematisk med at følge, dokumentere og udvikle kvaliteten i sagsbehandlingen på området.

En række af de dertil knyttede tilsynsaktiviteter foretages enten direkte af eksterne, uafhængige tilsynsaktører (styrelser, ministerier, ekstern revisor mv.) eller med tæt inddragelse af disse. Endvidere sker der en systematisk afrapportering af de væsentligste tilsynsresultater til fagudvalget (og evt. kommunalbestyrelsen) som led i kommunalbestyrelsens tilsyn med forvaltningen.

For at give udvalget et detaljeret, men samtidig letforståeligt overblik over tilsynsaktiviteterne, blev der som led i selve redegørelsen opstillet nogle kategorier og en systematik for de enkelte elementer i tilsynet med kvaliteten i sagsbehandlingen.

Med henblik på at styrke udvalgets overblik i det løbende politiske arbejde har forvaltningen – siden redegørelsen blev behandlet i marts 2020 – indført et fast koncept i udvalgssager, der har karakter af tilsyn med sagsbehandlingskvaliteten. Disse sager indeholder således et kort afsnit, der placerer den enkelte sag indenfor den kategorisering/systematik, som blev anvendt i redegørelsen. Et tilsvarende koncept er blevet indført på socialudvalgets område, hvor der i forbindelse med redegørelsen på dette udvalgs område ligeledes blev opstillet kategorier for tilsynet med kvaliteten i sagsbehandlingen.

For at skabe genkendelighed på tværs af udvalgsområderne vil konceptet på de to udvalgsområder fremover benytte sig af en ens systematik, som er nærmere beskrevet i bilag 3. Systematikken er endvidere illustreret nedenfor i tabel 2 for arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område. En stjernemarkering ud for en tilsynsaktivitet indikerer, at aktiviteten udspringer af eller har særlig relation til opfølgningsinitiativerne i forbindelse med redegørelsen.

Tabel 2: Kategorier og tilsynsaktiviteter i tilsynet med kvaliteten i sagsbehandlingen på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets sagsområde

TILSYN DER FORELÆGGES POLITISK				TILSYN DER KUN AFRAPPORTERES INDEN FOR	
REVISIONSTILSYN	Eksternt tilsyn?	PRAKSISTILSYN	Eksternt tilsyn?	ØVRIGT TILSYN	Eksternt tilsyn?
• Social revision* • Decisionsskrivelser • Fokusrevisioner*	Ja Ja Ja	• Årlig afrapportering af klager • Praksisundersøgelser • Rådighedstilsyn • Halvårlig remonstration • Årlig enkeltydelser • Jobcenterindblik*	Ja Ja Ja Ja Nej Ja	• Afrapportering ledelsestilsyn* • Tilsyn eksterne leverandører • Implementering ny lovgivning • Evalueringsager • Bruger- og borgerundersøgelser, herunder kvalitative undersøgelser af brugertilfredshed* • Borgerrådgiver • KBS/budget-spm. • Sagsindsigt/redegørelser • Bestille temadage • Bestille udvalgssager	Nej Nej Nej Ja/nej Ja/nej Ja Nej Nej Nej Nej Nej
				FORVALTNINGEN	Eksternt tilsyn?
				• Temabaseret udvidet ledelsestilsyn • Fagligt ledelsestilsyn • Tilsyn med overholdelse af rettidighed mv. • Retningslinjer for lovmedholdelighed • Arbejdsgangsbeskrivelser • Fagligt lovforum	Nej Nej Nej Nej Nej Nej

Alle tilsynsaktiviteter, som er foretaget direkte af eller med tæt inddragelse af eksterne tilsynsaktører, indgår som udgangspunkt i overkategorien ”tilsyn der forelægges politisk”, dvs. at disse tilsynsaktiviteter altid er genstand for en politisk forelæggelse for udvalget. En del af den meget brede vifte af interne tilsynsaktiviteter, som gennemføres af den administrative ledelse eller på dennes foranledning, forelægges afhængig af kontekst og indhold i de konkrete interne tilsynsaktiviteter ligeledes politisk. Eksempler herpå er de årlige sager om ansøgninger om enkeltydelser over 50.000 kr. og diverse bruger- og borgerundersøgelser, men også andre produkter målrettet det politiske niveau (fx svar på KBS-spørgsmål).

Langt størstedelen af de interne tilsynsaktiviteter rapporteres dog alene inden for forvaltningen. På den baggrund dækker overkategorien ”tilsyn der kun afrapporteres inden for forvaltningen” over alle de interne tilsynsaktiviteter, som på et givet tidspunkt finder sted og pågår i administrationen, og som normalt ikke rapporteres direkte til det politiske niveau. En undtagelse herfra var redegørelsen for kvalitet i sagsbehandlingen, som gav et samlet overblik og indblik i samtlige interne tilsynsaktiviteter på arbejdsmarkedsområdet i Frederiksberg Kommune.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 21. september 2020.

Bilag

Bilag 1 - Status opfølgningsinitiativer AUU-redegørelse

Bilag 2 - Udmøntning 'En kontrakt med borger'

Bilag 3 - Politisk tilsyn med kvalitet af sagsbehandling

Punkt 66: Fokusrevision af jobafklarings- og ressourceforløb

00.01.00-A00-20-20

Resume

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har i januar 2020 fået gennemført to fokusrevisioner af kommunernes forvaltning af henholdsvis ressourceforløb og jobafklaringsforløb. STAR har i juni 2020 offentliggjort resultaterne af fokusrevisionerne i en samlet orientering til alle landets kommuner. Sagen sammenfatter fokusrevisionens resultater med relevans for Frederiksberg Kommune og forelægges til orientering.

Beslutning

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget tog sagen til efterretning.

Indstilling

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

Sagsfremstilling

Deloitte har på vegne af STAR gennemført fokusrevisionerne og har gennemgået i alt 750 sager fordelt på ressource- og jobafklaringsforløb fra 25 kommuner, heriblandt Frederiksberg Kommune.

Formålet med en fokusrevision er at opnå viden om, hvorvidt kommunerne forvalter en særlig del af beskæftigelsesindsatsen i overensstemmelse med lovgivningen og Folketingets intentioner.

Det bemærkes i den forbindelse, at disse to fokusrevisioner adskiller sig fra den almindelige eksterne revision og i øvrigt også typiske fokusrevisioner derved, at der ikke kun har været fokus på kommunernes overholdelse af lovgivning på området, men i vidt omfang tillige på elementer i sagsbehandlingen, hvor der ikke stilles specifikke krav i lovgivningen. Fokusrevisionernes hovedkonklusioner siger dermed kun i begrænset omfang noget om, hvorvidt kommunerne efterlever lovgivningen. Fokusrevisionerne har som sådan i højere grad karakter af evalueringsrapporter i forhold til at afdække kommunernes sagsbehandlingspraksis, end der er tale om reelle revisionsgennemgange.

Det bemærkes endvidere, at fokusrevisionerne af ressourceforløb og jobafklaring er designet ud fra et prædefineret skema uden nødvendigvis inddragelse af kvalitative vurderinger og journalnotater. Sagerne er gennemgået med henblik på fejlfinding og er registreret som sådan, uagtet at fejlene i løbet af sagsforløbet kan være rettet.

Sagen er et led i arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på udvalgets område (se uddybende herom i sidste afsnit).

Baggrund om ordningerne

Jobafklaringsforløb er en ordning for personer, som er uarbejdsdygtige på grund af sygdom og som ikke længere har ret til sygedagpenge på grund af sygedagpengelovens regler om varighedsbegrænsning. Et jobafklaringsforløb skal give personen en individuelt tilpasset, tværfaglig og helhedsorienteret indsats, med henblik på at personen bringes tilbage i arbejde eller i gang med en uddannelse.

Ressourceforløb er en ordning for personer, der har komplekse problemer ud over ledighed, som har modtaget længerevarende offentlig forsørgelse og/eller har deltaget i tilbud eller revalidering uden at have øget tilknytningen til arbejdsmarkedet. Et ressourceforløb er et helhedsorienteret forløb, der kan bestå af en kombination af tilbud og indsats efter lov om aktiv socialpolitik (aktivloven), lov om social service (serviceloven) og sundhedsloven, der kan stabilisere og forbedre personens fysiske, psykiske og sociale tilstand.

Fokusrevisionernes hovedkonklusioner

STAR bemærker indledningsvis, at fokusrevisionerne viser stor variation i forvaltningen af de to områder på tværs af de deltagende kommuner. Herunder har Deloitte blandt andet påpeget, at der er store forskelle i kontrolmiljø og ledelsestilsyn i kommunerne.

Sidstnævnte skyldes, at der ikke findes et regelsæt, vejledninger eller minimumskrav, og Deloitte anbefaler på den baggrund i fokusrevisionen, at STAR udarbejder forslag til en bekendtgørelse om kontrolmiljø og ledelsestilsyn.

Deloitte er yderligere fremkommet med en række hovedkonklusioner, som er fælles på tværs af de to ordninger:

- Ventetid for behandling af sager i rehabiliteringsteamet

- Lange forløb
- Manglende konkrete mål
- Indsatstab fra rehabiliteringsteamets indstilling til faktiske indsatser samt ventetid på iværksættelse af konkrete indsatser
- Indhentning af sundhedsoplysninger uden om sundhedskordinator/klinisk funktion og praktiserende læge
- Store forskelle i kontrolmiljø og ledelsestilsyn i kommunerne

Fokusrevisionen i Frederiksberg Kommune

Deloitte har i Frederiksberg kommune gennemgået 30 tilfældigt udvalgte sager udtaget af en samlet mængde på i alt 905 aktive sager i 2019. Hovedparten af de gennemgåede sager er påbegyndt tilbage i 2017 og 2018.

Da størstedelen af målepunkterne i fokusrevisionerne vedrører processerne op til, under og umiddelbart efter visitationen til de to typer forløb, består en meget betydelig del af fokusrevisionernes datamateriale af sagsskridt mv., som er foretaget ca. 2 år forud for undersøgelsestidspunktet. Dette har afgørende betydning for vurderingen af fokusrevisionernes resultater og anbefalinger i et Frederiksberg Kommune-perspektiv.

Forvaltningen har forholdt sig til hovedkonklusionerne og til de generelle anbefalinger fra Deloitte og kan konstatere, at der er overensstemmelse med de initiativer og tiltag som Arbejdsmarkedsafdelingen iværksatte allerede tilbage i 2018, det vil sige tiltag, der ligger efter størstedelen af datamaterialet i fokusrevisionerne.

Arbejdsmarkedsafdelingen foretog i august 2018 et udvidet internt ledelsestilsyn på området, der skulle sikre, at der var konsistens og høj faglighed i sagsbehandlingen på tværs af centre og ydelsesgrupper.

Det udvidede interne ledelsestilsyn resulterede i en række udviklingspunkter og anbefalinger. Der blev udarbejdet handleplaner for implementering af initiativer, som sikrede gældende regler og retningslinjer, som flugter med de udviklingspunkter og anbefalinger, som fokusrevisionen peger på.

I april 2019 blev den årlige eksterne sagsrevision på områderne foretaget. Revisionen konstaterede, at kommunens udvidede ledelsestilsyn og initiativer havde skabt de forventede resultater.

I februar 2020 foretog Arbejdsmarkedsafdelingen, uafhængig af den pågående fokusrevision, en intern opfølgning på det udvidede interne ledelsestilsyn fra 2018. Opfølgningen konkluderede, at det skærpede ledelsesmæssige fokus har haft en positiv effekt.

Forvaltningens bemærkninger til de ovennævnte hovedkonklusioner er samlet i bilag 1. Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings brev til kommunerne om resultaterne af fokusrevisionerne, styrelsens notater om hovedkonklusionerne i de to fokusrevisioner samt de to fokusrevisioner er vedlagt som bilag 2-6.

Konklusion

Fokusrevisionen er fremkommet med en række hovedkonklusioner og generelle anbefalinger, der gælder samtlige 25 deltagende kommuner.

Det er vigtigt, at skelne mellem hvad der er lovgivningskrav, lovintentioner og anbefalinger fra Deloitte.

På flere målepunkter ligger Frederiksberg Kommune under gennemsnittet, men det er ikke et udtryk for, at der ikke udføres en lovmedholdelige og faglig indsats.

Det er magtpåliggende for Arbejdsmarkedsafdelingen, at indsatsen er tilrettelagt således, at lovgivningens krav til enhver tid opfyldes. Det er kun i meget få tilfælde, at Frederiksberg Kommune ikke i tilstrækkelig grad har overholdt lovgivningen.

I fokusrevisionerne er der anbefalinger fra Deloitte, hvor Frederiksberg Kommune efter faglige vurderinger vælger at fastholde praksis, og der er anbefalinger som har inspireret til at anlægge et skarpere fokus.

Arbejdsmarkedsafdelingen vil skærpe praksis, så den i endnu højere grad følger intentionerne i lovgivningen. Der vil være et øget fokus på at anvende de i forvejen tilgængelige digitale dokumenter, der er en integreret del af fagsystemet, da de netop tager udgangspunkt i de fokuspunkter, Deloitte's rapport bygger på. Dette fokus vil understøtte en ensartet sagsbehandling og et øget virksomhedsrettet fokus på tværs af områderne.

Arbejdsmarkedsafdelingen har med sin organisering og ressourceallokering tilrettelagt en indsats på ressource- og jobafklaringsforløb, som skal sikre en høj faglighed og kvalitet i indsatsen med fokus på varighed og effekt.

For at sikre fortsat fokus, og at den gode udvikling forsætter, er der igangsat fuldt og udvidet ledelsestilsyn i alle sager fra den 1/10-2019 og frem. Der vil endvidere blive taget initiativ til erfaringsudveksling med de kommuner i regionen, som ligeledes har deltaget i nærværende fokusrevisioner. Der ønskes herigennem, at videreudvikle den bedste praksis for kommunens ressourceforløb og jobafklaringsforløb.

Det politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde på udvalgets område

Sager om fokusrevisioner er et led i arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på udvalgets område.

Dette politiske tilsyn fordeler sig på tre kategorier: Revisionstilsyn, praksistilsyn og øvrigt tilsyn, jf. ”Redegørelse for sagsbehandlings kvaliteten på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område” (MAG 9. marts 2020 pkt. 97). De to første kategorier (revisionstilsyn og praksistilsyn) består i overvejende grad af udvalgssager, hvor udvalget får forelagt resultatet af en række forskellige tilsynsprocesser gennemført helt eller delvis af eksterne tilsynsaktører såsom kommunens eksterne revisor eller en statslig styrelse.

Eksempler på udvalgssager i kategorien revisionstilsyn er blandt andet de årlige sager om de sociale revisionsberetninger, sager om decisionsskrivelser fra ministerierne samt nærværende og andre sager om fokusrevisioner gennemført af en af ministeriet udpeget ekstern revisor.

Kategorien praksistilsyn indeholder blandt andet de årlige sager om afrapportering af klager (som blandt andet indeholder statistik over Ankestyrelsens behandling af klager over Frederiksberg Kommunes afgørelser), de halvårslige sager om remonstration af sager om førtidspension (som indeholder Ankestyrelsens afgørelser i påklagede sager) samt sager om eventuelle praksisundersøgelser fra Ankestyrelsen.

Kategorien øvrigt tilsyn dækker blandt andet over orienteringssager om implementering af ny lovgivning, KBS-spørgsmål mv.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget den 21. september 2020.

Bilag

Bilag 1 - Forvaltningens bemærkninger til fokusrevisionerne

Bilag 2 - STAR brev om fokusrevisionerne

Bilag 3 - STAR-notat om hovedkonklusion ress-forløb

Bilag 4 - STAR-notat om hovedkonklusion jobafkl-forløb

Bilag 5 - Fokusrevision ressourceforløb

Bilag 6 - Fokusrevision jobafklaringsforløb