

REFERAT Arbejdsmarkedsudvalget d. 07-04-2014

Mødedato Mandag d. 07. april 2014 kl. 16:00

Mødested Lokale 412, Skelbækvej

Indholdsfortegnelse

Fremlæggelser og meddelelser.....	3
Projekt om opkvalificering af ufaglærte.....	5
Jobcentrets anvendelse af straksaktivering som redskab til at begrænse tilgangen til kontanthjælp fo	8
Beskæftigelsesplan 2015.....	11
Beskæftigelsesministeriets decisionsskrivelse vedr. regnskab 2012.....	14
Orientering om ankestyrelsens praksisundersøgelse af virksomhedspraktik og løntilskud 2014.....	17
Orientering vedr. håndtering af klager.....	19

Punkt 25: Fremlæggelser og meddelelser

14/3856

Fremlæggelser og meddelelser

Sagsfremstilling

- Svar fra Folketingets Ombudsmand på klage fra Fagligt Fælles Forbund vedrørende Aabenraa Kommunes procedure i sygedagpengesager.
- 30. april 2014 om formiddagen: Temamøde mellem de sønderjyske arbejdsmarkedsudvalg og de lokale beskæftigelsesråd. Nærmere information følger senere.

BESLUTNING ARBEJDSMARKEDSUDVALGET DEN 07-04-2014

Orientering om:

- Svar fra Folketingets Ombudsmand på klage fra Fagligt Fælles Forbund vedrørende Aabenraa Kommunes procedure i sygedagpengesager.
- 30. april 2014 om formiddagen: Temamøde mellem de sønderjyske arbejdsmarkedsudvalg og de lokale beskæftigelsesråd. Nærmere information følger senere.
- Projekt sammen med Den Blå Oase.

Punkt 26: Projekt om opkvalificering af ufaglærte

14/4967

Bilag

Projekt om opkvalificering af ufaglærte

Projekt om opkvalificering af ufaglærte

Sagsfremstilling

Denne sag omhandler tredje ben i forvaltningens aktive arbejdsmarkedspolitik.

Vi kan nu høste frugterne af indsatsen i Kommunalt Inhouse Servicekorps (KIS). Således er det nu muligt at prioritere midler fra ledighedsydelse til en indsats, der har til formål at opkvalificere langtidsledige og personer i risikogruppen for at blive langtidsledige. Opkvalificeringen foretages ud fra de behov, som det lokale erhvervsliv har og vil ske i samarbejde med VEU centeret og en række af virksomheder i Aabenraa.

Jobcenteret vil gerne opkvalificere de ledige efter de behov erhvervslivet har tilkendegivet via virksomhedsbarometret. Derfor har vi opstillet en positivliste over brancher inden for hvilke områder, vi gerne vil opkvalificere vores langtidsledige. Vi satser på følgende brancher:

- Industri og produktion
- Transport, lager og logistik
- Bygge og anlæg
- Service og rengøring
- Landbrug

En øget brug af opkvalificeringsforløb, som beskrevet, vil ligge ud over jobcenterets hidtidige praksis og muligheder på området. Jobcenteret ønsker for resten af 2014 at afprøve mulighederne for opkvalificering ved, i samarbejde med VEU centeret og en række af virksomheder i Aabenraa, at igangsætte et opkvalificeringsforløb på op til 12 uger med en afsluttende kompetenceplan og udplacering i den udstrækning, det er muligt enten i job, løntilskud eller jobrotation.

På trods af faldende ledighedstal har Jobcenteret en udfordring i at få særligt de langtidsledige i job. Jobcenterets langtidsledige er for den største dels vedkommende ufaglærte.

Jobcenterets opgave er jf. § 1 stk. 3 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, at den ledige så hurtigt og effektivt som muligt skal komme i beskæftigelse. Dette betyder, at jobcenteret som udgangspunkt kun giver opkvalificering til ledige, hvis det er den hurtigste vej til at komme i job. Dette er sjældent tilfældet, da der som regel kan peges på jobåbninger, som en ledig vil kunne søge i stedet for uddannelse.

Jobcenteret vurderer, at efterspørgslen efter faglært arbejdskraft på et højt niveau ikke kan løses inden for rammerne af jobcenterets lovgivningsmæssige muligheder, idet der vil være behov for lange forløb, som ligger ud over varigheden af dagpengeperioden. Til gengæld er det jobcentrets opfattelse, at vi har gode muligheder for at gøre den ufaglærte arbejdskraft mere attraktiv for erhvervslivet. Dette kan gøres ved hjælp af korte opkvalificerende forløb. Forløbene skal løfte den ufaglærte op på et niveau, der nærmer sig faglært niveau. Det skal nås ved at udnytte den ikke dokumenterede faglighed til at give merit kombineret med korte målrettede opkvalificeringsforløb.

Jobcenteret forventer følgende resultater af projektet:

- Op mod 50 ledige deltager i forløbet.
- 50 % af deltagerne forventes i job, løntilskud eller jobrotation efter forløbet.
- 10 % af deltagerne forventes at fortsætte i et uddannelsesforløb

Borgerne vil blive fulgt på CPR nr. niveau.

Økonomi og afledt drift

Projektet forudsætter en øvre ramme på 50 forløb af en maksimal pris på 31.660 kr. pr. forløb, der er sammensat som følger:

- Fase 1, afklaring, 2 uger: 5.115 kr.
- Fase 2, målrettet opkvalificering, 9 uger: 24.705 kr.
- Fase 3, resultat, Grundlæggende voksenuddannelse (GVU) eller realkompetencevurdering (RKV), uge 1: 1.840 kr.

Ved 50 forløb vil den samlede udgift være 1,583 mio. kr. Der kan hjemtages 50 % i refusion af udgiften, således at den samlede nettoudgift udgør 0,792 mio. kr.

Forvaltningen ligger op til, at en del af finansieringen af de op til 50 forløb, sker ved at prioritere 0,125 mio. kr. af det afsatte budget til driftsudgifter i forbindelse med aktivering til opkvalificering for denne målgruppe.

Projektet forventes at medføre en reduktion i udgiften til medfinansiering af a-dagpenge til forsikrede ledige svarende til 0,200 mio., da deltagerne forventes at gå hurtigere i arbejde.

Det resterende finansieringsbehov på 0,467 mio. kr. foreslås finansieret i form af forventede besparelser på ledighedsydelse under Arbejdsmarkedsudvalgets overførselsudgifter.

Forvaltningen anbefaler, at de økonomiske konsekvenser indarbejdes i bevillingskontrollen pr. 31. marts 2014, da der vil være tale om at flytte budget mellem to af udvalgets bevillingsniveauer (forsikrede ledige og overførselsudgifter).

INDSTILLING

Jobcenter og Borgerservice indstiller,

at projektet godkendes,

at forvaltningens forslag til finansiering af projektet godkendes, og

at de økonomiske konsekvenser indarbejdes i bevillingskontrollen pr. 31. marts 2014.

BESLUTNING ARBEJDSMARKEDSUDVALGET DEN 07-04-2014

1. **at** godkendt.

2. og 3. **at** anbefales godkendt.

Punkt 27: Jobcentrets anvendelse af straksaktivering som redskab til at begrænse tilgangen til kontanthjælp for primært unge under 30 år

14/9332

Bilag

Forslag fra LO Sønderjylland

Jobcentrets anvendelse af straksaktivering som redskab til at begrænse tilgangen til kontanthjælp for primært unge under 30 år

Sagsfremstilling

I den offentlige debat er der ofte fokus på, hvor hurtigt kommunerne sætter gang i aktivering – ikke mindst af de unge under 30 år som et led i at opfylde beskæftigelsesministerens mål om, at flere unge skal have en uddannelse.

I nærværende sag redegøres for jobcentrets brug af straksaktivering og i tilknytning hertil også begrebet straks-sagsbehandling - særligt overfor de unge under 30 år.

Straksaktiveringen, herunder nytteindsatsen, er en del af kontanthjælpsreformen, og er et redskab, som Jobcentret kan bruge overfor ledige, som modtager uddannelseshjælp eller kontanthjælp, der fx har en øget risiko for langtidsledighed.

I Aabenraa sker straksaktivering via et tilbud om nytteindsats i kommunalt regi via Kommunal In-house Servicekorps Aabenraa (KINA), eller det kan være i form af en virksomhedspraktik i en privat virksomhed formidlet af jobcentret.

Lovgivningsmæssigt skal alle ledige uddannelsesparate og jobparate have et tilbud af op til 13 ugers varighed. Uddannelsesparate skal have tilbuddet indenfor de første 4 ugers ledighed og jobparate indenfor de første 13 ugers ledighed. Forløbene i nytteindsatsen i Aabenraa har som udgangspunkt en sammenhængende varighed på op til 4 uger. Formålet med indsatsen er at:

- Støtte den ledige i at begynde på en uddannelse eller et arbejde.
- Fastholde særligt de unge i uddannelsen eller arbejdet.
- Begrænse tilgangen til ydelserne uddannelseshjælp og kontanthjælp.

Nogle af de ledige har ledighed som eneste barriere. Andre har en række barrierer, der skal overvindes, før de kan starte på en uddannelse eller et arbejde. Jobcentrets overordnede strategi er derfor firedelt:

- Indsatsen skal stille krav om, at de ledige som kan, skal arbejde eller gøre nytte for den ydelse, de modtager af kommunen.
- Indsatsen skal falde tidligt.
- Indsatsen skal være individuelt tilrettelagt.
- Indsatsen skal understøttes af straks-sagsbehandling.

At indsatsen skal stille krav betyder, at allerede ved den første henvendelse i jobcentret, hvor den ledige får udleveret ansøgningsskemaet om uddannelseshjælp/kontanthjælp, oplyses der om, at den ledige skal starte i et aktivt tilbud, såfremt ydelsesafsnittet i Borgerservice vurderer, at personen er berettiget til uddannelseshjælp eller kontanthjælp.

At indsatsen skal falde tidligt betyder, at jobcentret benytter sig af straksaktivering og har en dobbeltfunktion. Dels fungerer den som motivation for dem, der ikke er så motiverede for hurtigt selv at finde et job eller uddannelse. Dels sikrer det hurtig hjælp til dem, der har brug for en hjælpende hånd for at komme på rette vej.

At indsatsen skal være individuelt tilrettelagt betyder, at jobcentrets indsats skal afspejle de differentierede behov, som de ledige i målgruppen har.

Selv om målet er det samme for alle i målgruppen, skal indsatsen og tilbuddene tilpasses forskellige behov for at have størst mulig job og uddannelseseffekt på den enkelte.

At indsatsen understøttes af straks-sagsbehandling i både ydelsesafsnittet i Borgerservice, i jobcentret og i KINA gør, at den ledige i op mod 70 % af tilfældene typisk er i et aktivt forløb indenfor 1 - 2 arbejdsdage fra ansøgningstidspunktet.

Straks-sagsbehandlingen starter, når borgeren henvender sig på jobcentret for at søge om kontanthjælp. Borgeren registres i jobcentrets fagsystem og oplyses om, hvilket dokumentationskrav der er til ansøgning om kontanthjælp samt om ret og pligt herunder om straksaktivering. Borgeren bliver herefter bedt om at fremskaffe evt. manglende dokumentation inden fremmøde på ydelsesafsnittet i Borgerservice, som er bevilligende myndighed. I de sager, hvor borgeren kan tilvejebringe den krævede dokumentation samme dag, gives tilbud om straksaktivering fra næste hverdag.

I tilknytning til sag behandlet i Det lokale Beskæftigelsesråd den 27. marts 2014 omhandlende dispensation fra rimelighedskravet i forbindelse med nytteindsatsen i Aabenraa Kommune, har LO Sønderjylland fremsendt forslag vedr. nytteaktivering (se bilag). Det blev på rådsmødet aftalt, at det fremsendte forslag indgår i Arbejdsmarkedsudvalgets drøftelse af nærværende sag.

Lovgrundlag

Lov om aktiv beskæftigelsesindsats.

Lov om aktiv socialpolitik (Reform af kontanthjælpssystemet).

Økonomi og afledt drift

Straksaktiveringen, herunder nytteindsatsen, er en del af kontanthjælpsreformen. De økonomiske konsekvenser af kontanthjælpsreformen er endnu ikke forhandlet mellem regeringen og KL, men forventes at være afsluttet medio 2014. Regeringen forventer, at kontanthjælpsreformen vil give besparelser på indsatsdelen og ydelsesdelen.

Forvaltningen forventer, at brugen af redskabet straksaktivering og det at der stilles krav til de ledige, som kan, om at de skal arbejde eller gøre nytte for den ydelse, de modtager af kommunen, alt andet lige vil øge motivationen, særligt blandt de unge. Det forventes, at flere påbegynder uddannelse eller går i job tidligere, fordi indsatsen for denne målgruppe gør det mindre attraktivt at være på uddannelseshjælp og kontanthjælp.

Straksaktivering forventes årligt, at kunne reducere antallet af ledige under 30 år på ydelserne kontanthjælp og uddannelseshjælp med mindst 10 helårspersoner.

De økonomiske konsekvenser af straksaktiveringen forventes at blive indarbejdet i budgettet, når de økonomiske konsekvenser af kontanthjælpsreformen kendes.

INDSTILLING

Jobcenter og Borgerservice indstiller,

at jobcentrets brug af straksaktivering, som redskab til at motivere flere unge under 30 år i job eller uddannelse, godkendes, og

at jobcentrets anvendelse af straks-sagsbehandling tages til orientering.

BESLUTNING ARBEJDSMARKEDSUDVALGET DEN 07-04-2014

Godkendt.

Punkt 28: Beskæftigelsesplan 2015

14/5352

Bilag

Tidsplan for Beskæftigelsesplan 2015

Kapitel 3 i bekendtgørelse 1541 om beskæftigelsesplanen

faktaark - anbefalinger

Debatoplæg 2014

Beskæftigelsesplan 2015

Sagsfremstilling

Det fremgår af den vedlagte tidsplan, at arbejdet med beskæftigelsesplanen for 2015 løber fra begyndelsen af marts til udgangen af oktober. Grundlaget for arbejdet med beskæftigelsesplanen er i henhold til lovgrundlaget følgende:

- Ministerens udmeldte mål,
- resultatrevisionen for det forudgående år, og
- det regionale beskæftigelsesråds analyserapport for det forudgående år.

Ministermålene foreligger endnu ikke, mens resultatrevisionen er under udarbejdelse i forvaltningen. Endelig er der debatoplægget, der er vedlagt denne dagsorden. Beskæftigelsesregionen udarbejder en gang årligt en analyserapport og på den baggrund et debatoplæg målrettet til kommunerne. Formålet med debatoplægget er at understøtte den lokale tilrettelæggelse af og dialogen om beskæftigelsesindsatsen frem mod 2015.

Aktuelle udfordringer og anbefalinger

Regionen peger i debatoplægget på, at beskæftigelsen efter ubrudt fald siden 2008 forventes at stige svagt i løbet af 2014 og 2015. Selvom ledigheden samtidig forventes at falde, er der fortsat grupper, der er i særlig risiko for langtidsledighed. Dertil kommer, at det samlede antal af borgere med lang varighed på offentlig forsørgelse er steget.

Som følge af den faldende arbejdsstyrke forudser regionen, at der på lidt længere sigt kan opstå mangel på arbejdskraft inden for nogle brancher. Det er en særlig udfordring, at de øgede kompetencekrav på arbejdsmarkedet vil være vanskelige at indfri, da de ledige i stor udtrækning søger mod ufaglærte områder.

Regionen anbefaler, at beskæftigelsesindsatsen understøttes:

- et stort og velkvalificeret arbejdsudbud, der modsvarer de kvalifikationer og kompetencer, der efterspørges,
- at virksomhederne får den arbejdskraft de efterspørger,
- at flere unge får en uddannelse, og
- at flere udsatte borgere får en fast tilknytning til arbejdsmarkedet.

I debatoplægget er der særlig fokus på de unge, ledige på kanten af arbejdsmarkedet, langtidsledigheden og virksomhedskontakten med en række anbefalinger til tilrettelæggelsen af indsatsen.

Som det fremgår af bilaget, løber der parallelt med den politiske behandling af beskæftigelsesplan 2015 også en proces internt i forvaltningen, hvor de enkelte kontorer i jobcentret udarbejder forslag til indsatsområder for det kommende år.

For at sikre en tidlig politisk inddragelse har Det Lokale Beskæftigelsesråd (LBR) på deres møde den 27. marts 2014 haft mulighed for at komme med input til beskæftigelsesplanen. Input som præsenteres for Arbejdsmarkedsudvalget på mødet den 7. april, hvor forvaltningen lægger op til en indledende dialog med Arbejdsmarkedsudvalget omkring mulige indsatsområder, som udvalget vil prioritere i 2015.

Carsten Koch-udvalget

Carsten Koch-udvalget offentliggjorde den 25. februar 2014 sin rapport, hvori der bl.a. er 39 anbefalinger til en ny arbejdsmarkedsindsats for dagpengemodtagere.

Faktaarket med udvalgets 39 anbefalinger er vedlagt denne dagsorden. Udvalgets rapport fremgår af ministeriets hjemmeside, men kan også rekvireres ved henvendelse til sekretariatet i Jobcenter og Borgerservice.

På baggrund af udvalgets rapport vil der komme et regeringsudspil til en ny reform på beskæftigelsesområdet, som dermed kan understøtte de lokale prioriteringer i forhold til beskæftigelsesplan 2015.

I rapporten har ekspertgruppen set på indsatsen for forsikrede ledige og behovet for justeringer på en række områder. Der er en række anbefalinger inden for 5 områder:

- A. Ny, individuel og jobrettet indsats for den enkelte
- B. Målrettet brug af opkvalificering i beskæftigelsesindsatsen.
- C. Styrket fokus på virksomhedernes behov.
- D. Styrkede økonomiske incitamenter for beskæftigelsessystemet og mindre bureaukrati og proceskrav.
- E. Ny tværgående organisering og interessentinddragelse.

Lovgrundlag

Bekendtgørelse nummer 1541 af 16. december 2012 om ansvaret for og styringen af den aktive beskæftigelsesindsats.

INDSTILLING

Jobcenter og Borgerservice indstiller,

at tidsplanen godkendes, og

at Arbejdsmarkedsudvalget drøfter mulige indsatsområder i Beskæftigelsesplan 2015 på baggrund af debatoplægget fra Beskæftigelsesregionen samt Carsten Koch-udvalgets rapport om den fremdige beskæftigelsesindsats.

BESLUTNING ARBEJDSMARKEDSUDVALGET DEN 07-04-2014

Forslag til indsatsområder:

- Opkvalificering af arbejdskraft
- Integration
- Ungeindsats
- Lærlingepladser
- Geografiske problemer
- Sygefravær i små og mellemstore virksomheder
- Socioøkonomiske virksomheder

Tidsplan godkendt.

Punkt 29: Beskæftigelsesministeriets decisionsskrivelse vedr. regnskab 2012

14/9742

Bilag

Beskæftigelsesministeriets decisionsskrivelse vedr. regnskab 2012

Jobcenter og Borgerservice, endelig redegørelse vedr. decisionsskrivelse for 2012

Beskæftigelsesministeriets decisionsskrivelse vedr. regnskab 2012

Sagsfremstilling

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (tidligere Arbejdsmarkedsstyrelsen) har den 13. januar 2014 fremsendt decisionsskrivelse vedr. gennemgang af revisionsberetning om revision af kommunens sociale regnskaber for 2012 på områder med statsrefusion.

En decisionsskrivelse er ministeriers og styrelseres svar (tilbage melding) på kommunens revisionsberetning.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering har gennemgået de dele af revisionsberetningen, som vedrører Beskæftigelsesministeriets område.

Resultat af gennemgang på ministeriets område

Ministeriet har følgende bemærkninger til revisionsberetningen:

Revisor har ikke forbehold på ministeriets område.

Ministeriet finder det dog kritisabelt, at der igen er revisionsbemærkninger om manglende opfølgning og journalføring i personsager samt opfølgningen på bevilling af mentorstøtte i virksomhedscentre.

Ministeriet forventer, at de iværksatte tiltag vil forbedre sagsbehandlingen, og at resultatet vil fremgå af næste års beretning.

Opfølgning på tidligere beretninger

Ministeriet beder revisor om at følge op på nedennævnte forhold:

Revisor oplyser, at der i 2011 blev givet bemærkninger om manglende opfølgning og journalisering af bevillinger på bl.a. kontanthjælp, aktivering, sygedagpenge, ledighedsydelse, revalidering, hjælp i særlige tilfælde og dagpenge ved barsel. Det fremgår af revisionsberetningen for 2012, at der fortsat er basis for at udvikle kvaliteten i sagsbehandlingen herunder skærpelse af ledelsestilsynet med fokus på journalføring og socialfaglige vurderinger. Ministeriet forventer, at kommunen fortsat har fokus på området, og at der tilvejebringes den nødvendige kvalitet i sagsbehandlingen.

Det fremgår endvidere, at der i 2011 blev givet bemærkning om, at der ikke foretages opfølgning på den løbende bevilling af mentorstøtte i virksomhedscentre. Forholdet er ligeledes konstateret i 2012. Det fremgår af beretningen, at kommunen vil ændre praksis på området og administrere i overensstemmelse med ministeriets opfattelse.

Vedrørende opfølgning på tidligere beretninger er der fortsat områder, hvor det ikke har været muligt at påse, at forretningsgangene anvendes i tilstrækkeligt omfang. Ministeriet forventer, at kommunen tilvejebringer den nødvendige kvalitet i sagsbehandlingen.

Forvaltningens redegørelse er vedlagt.

Heraf fremgår, at der i forhold til alle kritikpunkter er iværksat tiltag i 2013, som fortsat udvikles i 2014.

INDSTILLING

Jobcenter og Borgerservice indstiller,
at forvaltningens redegørelse godkendes, og
at decisionsskrivelsen vedr. revisionsberetning for 2012 tages til efterretning.

BESLUTNING ARBEJDSMARKEDSUDVALGET DEN 07-04-2014

Godkendt.

Punkt 30: Orientering om ankestyrelsens praksisundersøgelse af virksomhedspraktik og løntilskud 2014

14/9613

Bilag

Praksisundersøgelse om virksomhedspraktik og løntilskud

Orientering om ankestyrelsens praksisundersøgelse af virksomhedspraktik og løntilskud 2014

Sagsfremstilling

I denne sag gives en orientering, om at Ankestyrelsen den 17. marts 2014 har offentliggjort en rapport, hvor 12 kommuners praksis ved bevilling af virksomhedspraktik og løntilskud er undersøgt, heriblandt Jobcenter Aabenraa.

Undersøgelsen har haft fokus på de regler, som har til formål at forhindre fortrængning af ordinært ansatte. Det vil sige rimelighedskravet og kravet om merbeskæftigelse, reglerne om høring af de ansatte og inddragelse af en medarbejderrepræsentant.

Hovedtendensen i den samlede undersøgelse er, at der:

- I 8 af de i alt 111 sager, svarende til 7 procent, er lovgivningen ikke overholdt.
- I 39 sager, svarende til 35 procent, mangler der væsentlige eller afgørende oplysninger. Fx oplysninger om antallet af ansatte i virksomheden og oplysninger om det gennemsnitlige antal ansatte i de foregående 12 måneder, skriftlig tilkendegivelse fra en medarbejderrepræsentant samt oplysninger om, hvorvidt løntilskudsstillingen er blevet ledig ved afskedigelse mv.

Manglerne kan primært henvises til udfyldelse af de blanketter, der skal udfyldes ved etablering af en virksomhedspraktik og løntilskud. Ankestyrelsen anbefaler, at kommunerne sikrer, at anvendte blanketter til brug for virksomhedspraktik og løntilskud er tilstrækkeligt udfyldt.

I Jobcenter Aabenraa har dette givet anledning til at indskærpe kravene for korrekt udfyldelse af blanketterne, og at der i forbindelse med udarbejdelsen af nyt administrations-grundlag på området, udarbejdes en ensartet arbejdsgang gældende for alle kontorer i jobcentret.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering har i brev til kommunerne den 24. marts 2014 meddelt, at de vil anmode de kommunale revisorer om, at revisionen som et særligt tema i 2015, skal se på kommunernes administration af tilbud om ansættelse med løntilskud og virksomhedspraktik (Temarevision).

I samme brev oplyses, at styrelsen arbejder på et landsdækkende digitalt sagsbehandlingssystem til administration af løntilskud og virksomhedspraktik, som skal erstatte det nuværende blanketsystem og dets uhensigtsmæssigheder – men ikke konkret hvornår.

INDSTILLING

Jobcenter og Borgerservice indstiller,
at sagen tages til efterretning.

BESLUTNING ARBEJDSMARKEDSUDVALGET DEN 07-04-2014

Godkendt.

Punkt 31: Orientering vedr. håndtering af klager

13/16332

Bilag

håndtering af klager

Orientering vedr. håndtering af klager

Sagsfremstilling

Jobcenter og Borgerservice oplever, at klager fra borgere både kommer via henvendelse til forvaltningen og igennem politikere i byråd og fagudvalg. Det er derfor vigtigt, at også politikerne er klar over, hvordan klagesystemet fungerer, hvilket dagsordenspunktet her derfor orienterer om.

Tilbage i juli 2013 blev ankesystemet omstruktureret. Både Beskæftigelsesankenævnet og De Sociale Nævn blev nedlagt og centraliseret i Ankestyrelsen. Dette er sket samtidig med gennemførelsen af reformerne på kontanthjælps-, fleksjob- og førtidspensionsområderne. Reformerne øger fokus på borgerens pligt til at modtage indsatser og leve op til rådighedsforpligtigelsen. Reformerne medfører, at borgere og virksomheder henvender sig til myndigheder (eksempelvis kommunen) og til politikere med **1**: klager over myndighedsafgørelser og **2**: klager over sagsbehandling, herunder adfærd fra kommunens medarbejdere.

I det følgende beskrives, hvorledes de 2 typer klager håndteres.

Fælles for alle klager gælder, at de kan indleveres såvel skriftligt som mundtligt. Det vil sige, at klagen kan indgives med almindelig post, på mail, over telefon eller ved personlig fremmøde. Forvaltningen kvitterer i alle tilfælde for modtagelsen.

Der er 3 overordnede variationer imellem de to klagetyper i forhold til 1) hvem der kan indbringe klagen, 2) hvortil den skal indbringes samt 3) hvilke ankeinstanser man som klager kan gå videre til, hvis man ikke er tilfreds med klagesagsbehandlingens udfald.

Klage over en afgørelse truffet af kommunen, kan indbringes af den eller dem, der er part i sagen og som klagen vedrører. Det vil typisk sige den borger eller virksomhed, som afgørelsen er rettet til. Hvis klager ønsker det, kan en 3. part involveres. Det kan være alle andre, eksempelvis pårørende, politikere eller bekendte. En sådan involvering af 3. part forudsætter dog, at borgeren eller virksomheden giver denne 3. part et skriftligt samtykke i form af en fuldmagt.

Klagen skal indbringes til den myndighed eller del af forvaltningen, der har truffet afgørelsen. Denne kvitterer skriftligt for modtagelsen og skal indenfor 4 uger revurdere sagen. Fastholder kommunen afgørelsen helt eller delvist, videresendes klagen til Ankestyrelsen, som er eneste ankeinstans. Klager og evt. 3. part informeres om udfaldet af kommunens revurdering.

Klage over selve sagsbehandlingen, herunder adfærd/opførsel, som klager mener sig udsat for, kan indbringes af den, som mener sig forulempet. Det kan således være en borger eller virksomhed, der mener at have været udsat for en upassende adfærd. Klager kan, ligesom ved klager over afgørelser, give samtykke eller fuldmagt til 3. part, der herefter kan indgå som klagerens repræsentant i forløbet. Altså på samme måde som det er tilfældet med de før nævnte klager over afgørelser.

Klager over sagsbehandling og evt. adfærd indbringes til lederen, chefen eller for direktøren for den del af forvaltningen, som er pågældende medarbejders direkte arbejdsgiver. Alternativt kan man indlevere klagen til borgmesteren i dennes egenskab af kommunens øverste chef for administrationen. Som klager kan man herefter forvente, at sagen vil blive undersøgt nærmere, og at det – såfremt ledelsen finder det korrekt – vil få konsekvenser i form af påtaler, nye funktioner, afskedigelse, mv. Klager kan forvente en tilbagemelding, men ikke at blive orienteret om, hvilke personalemæssige konsekvenser klagen eventuelt har fået.

Er man som klager stadig ikke tilfreds, kan man indbringe klagen for ombudsmanden, der så vælger, om klagen skal behandles yderligere her eller ej.

INDSTILLING

Jobcenter og Borgerservice indstiller,
at sagen tages til orientering.

Godkendt.