

## Tids- og handleplan ledighedsydelse.

Dokument 111606/13

### Indledning:

Deloitte har for Jobcenter Varde gennemført en analyse af den nuværende drift på ledighedsydelsesområdet.

Analysen er gennemført i maj 2013 og på baggrund af denne er Deloitte i en rapport fremkommet med anbefalinger til, hvordan der fremadrettet kan skabes grundlag for hensigtsmæssig og progressionsskabende drift på området.

### Formål:

Formålet har været at få afdækket eventuelle uhensigtsmæssigheder i den nuværende drift på ledighedsydelsesområdet.

På baggrund af rapportens anbefalinger udarbejdes en tids- og handleplan.

Handleplanen tager udgangspunkt i rapportens anbefalinger, dog således, at Jobcenter Varde foretager egen vurdering og prioritering af, hvorledes disse udmøntes.

Styregruppen er opmærksom på, at anbefalingerne uanset tids- og handleplan allerede nu sætter en proces i gang, som påvirker arbejdet med målgruppen.

### Sammenhæng med ny organisering i Jobcenter Varde:

I planen er angivet tidspunkter for, hvornår de enkelte elementer i planen skal implementeres. Der er taget hensyn til, at anbefalingerne i forhold til:

- Flowbeskrivelser
- Resultatbaseret styring i enkeltsager
- Mødefora

har en tæt sammenhæng med arbejdet i forbindelse med den ændrede organisering.

### Konkrete tiltag:

#### Flow-beskrivelser:

##### Anbefalinger fra Deloitte:

Deloitte anbefale, at der igangsættes en proces, som involverer sagsbehandlerne, med det formål at få udarbejdet flow-beskrivelser, med udførligt beskrevne retningslinjer og konkrete arbejdsgange. Af beskrivelserne skal de formelle strukturer fremgå, således at beskrivelserne afspejler de ledelsesmæssige forventninger til (øget) brug af tilbud og aktiviteter, med præcise beskrivelser af, på hvilke tidspunkter i forløbet konkrete handlinger forventes igangsatte og hvordan. Eksempelvis at der udarbejdes beskrivelse af hensigt og udmøntning af den ledelsesmæssige strategi om kontinuerlig brug af praktik for ledighedsydelsesmodtagere med varighed over 6 måneder.

##### Handleplan:

Der udarbejdes flow-beskrivelser med retningslinjer og konkrete arbejdsgange med følgende indhold. Der er tæt sammenhæng til arbejdet med kvalitetstjek og progression i forbindelse med den nye organisering i Jobcenter Varde.

- Ledelsesmæssige forventninger til brug af tilbud og aktiviteter.

- Beskrivelse af på hvilke tidspunkter i forløbet konkrete handlinger forventes igangsat og hvordan – eksempelvis en beskrivelse af hensigt og udmøntning af den ledelsesmæssige strategi om kontinuerlig brug af praktik for ly – modtagere med over 6 måneders ledighed.
- At lovpligtige revurderinger udarbejdes i Opera-værktøjet ” Revurdering”.
- Arbejdsgang for ”trykprøvning” af berettigelse til fleksjob for borgere, der gennem revurdering har vist sig ikke at kunne stå til rådighed.

Tidsplan.

Flowbeskrivelser udarbejdes 1.3. – 30.4.2014

Opfølgning:

1.9. 2014.

**Ledelsestilsyn:**

Anbefalinger fra Deloitte:

Vi skal anbefale at der udarbejdes en model for et handlings- og læringsbaseret ledelsestilsyn, som opbygges på baggrund af lovkrav og de handlingstider, som fremgår af det beskrevne flow, for den daglige sagsadministration

Deloitte anbefaler, at kontrolelementer, som viser sig at være 0-fejlsområder, udtages fra tilsynet og erstattes med nye kontrolelementer, som vurderes at kunne udgøre et fejlområde.

Handleplan:

Anbefalinger fra Deloitte indgår i det fremtidige ledelsestilsyn på området .

Tidsplan:

Fra den 1.1.2014

**Resultatbaseret styring i enkeltsager:**

Anbefalinger fra Deloitte:

Deloitte anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på resultatstyring i enkeltsager, gennem præcisering af behov overfor udførere og gennem kompetenceudvikling af sagsbehandlere.

Handleplan:

Som et led i kompetenceudvikling af de enkelte medarbejdere gennemgås resultat af sagsgennemgang af de 20 sager som er indgået i analysen med de enkelte arbejdsmarkedsrådgivere, og der foretages en opfølgning 3 måneder senere. Der er tale om en ydelse, der er tilkøbt ved Deloitte.

Der udarbejdes plan for indsats i de enkelte sager som rummer det overordnede mål og beskrivelse af de konkrete delmål. Sidstnævnte omhandler konkrete indsatser, som vurderes at kunne rydde kendte barrierer af vejen.

Der er tæt sammenhæng til arbejdet med kvalitetstjek og progression i forbindelse med den nye organisering i Jobcenter Varde.

Tidsplan:

Individuel kompetenceudvikling af medarbejdere: 1.10 – 31.12.2013

### **Brug af fagkoordinator:**

#### Anbefalinger fra Deloitte:

Deloitte anbefaler, at der tages en forventningsafstemmende drøftelse med gruppen af sagsbehandlere i relation til brugen af fagkoordinatoren. Det anbefales, at der redegøres for ramme og kontekst, således at det tydeliggøres at den ledelsesmæssige forventning til udbygning af faglig viden er at dette primært sker gennem den enkeltes egen efterforskning via opslag i lovgivning, vejledninger og principielle afgørelser, samt brugen af kollegial sparring, samt gennem fagkoordinatorens løbende informering om ny lov og retningslinjer. Det forudsættes at fagkoordinatoren kan sætte konteksten, blandt andet gennem relevante henvisninger til det beskrevne flow, hvori arbejdsgange fremgår konkret beskrevet.

#### Handleplan:

Forventningsafstemning drøftes på møde mellem arbejdsmarkedsrådgivere, teamleder og fagkoordinator.

#### Tidsplan:

Oktober 2013.

### **Mødefora:**

#### Anbefalinger fra Deloitte:

At der udarbejdes en tilgængelig mødekalender, og at møderne udmeldes som prioriterede, således at alle deltager uagtet daglig travlhed mv.

Vi skal konkret anbefale at der aftales

- Sagsmøder med deltagelse af fagkoordinator og sagsbehandlere med faste intervaller. Hensigten er drøftelse af konkrete problemstillinger i komplekse enkeltsager og træning af sagsbehandlerne i at give kollegial sparring, hvilket medfører en øget ensartning af sagsbehandlingen i gruppen samlet set. (Møde eksempelvis en fast dag, hver anden uge).
- Gruppemøder med deltagelse af leder, fagkoordinator og sagsbehandlere, med fast intervaller. Hensigten er at der informeres om ledelsesmæssige emner, lovgivningsmæssige emner og drøftes emner af almen interesse for arbejdet i øvrigt. (Møde eksempelvis en fast dag, hver anden uge)
- Praktikmøder, med deltagelse af arbejdsmarkedskonsulenter, fagkoordinatorer og sagsbehandlere med fast intervaller. Hensigten er drøftelse af konkrete problemstillinger eller forventningsafstemning i forhold til enkeltsager, hvilket medfører øget mulighed for ensartet tilgang til og forståelse af opgavens beskaffenhed, de 2 faggrupper imellem. (Møde eksempelvis 1 x måned (feks. første onsdag i hver måned fra kl. 10 - 12))
- Møder mellem leder, fagkoordinator og repræsentanter fra alle udførere, interne såvel som eksterne, med fast intervaller. Hensigten er løbende forventningsafstemning og drøftelse af behov for passende justering af indhold i konkrete tilbud, på baggrund af udsving i målgruppens beskaffenhed og karakteristika, justering af rammer for bestilling og afrapportering mv. (Møde eksempelvis 1 x kvartal).

#### Handleplan:

Der udarbejdes mødeplan med udgangspunkt i anbefalinger fra Deloitte.

#### Tidsplan:

1.3. – 30.4.2014.

## **Brugen af tilbud generelt:**

### Anbefalinger fra Deloitte:

Vi skal anbefale at der udarbejdes skabeloner for, hvorledes en præcis bestilling skal se ud, med konkrete beskrivelser af, hvilke barrierer der ønskes arbejdet med, eller hvilke ydelser der ønskes leveret og i hvilken ramme, ved sagsbehandlers bestilling af ydelser i udførerledet.

Deloitte anbefaler, at der udarbejdes skabeloner for hvorledes en præcis afrapportering skal se ud, med konkrete beskrivelser af, hvordan der er arbejdet med borgers barrierer og hvilke resultater dette har givet, hvilke arbejdsopgaver borger har varetaget og hvordan borger har arbejdet med disse i relation til relevante fokuspunkter som eksempelvis fleksibilitet, instruktionsforståelse, selvstændighed i arbejdet, tempo, kvalitet i udført arbejde mv.

Deloitte anbefaler, at sagsbehandlerne instrueres i omsætning af modtagne afrapporteringer, i sætningen af det videre forløb i enkeltsager. Således at det sikres at resultatet fra et andet tilbud, lægges til grund for vurderingen af næste hensigtsmæssige skridt i enkeltsagen.

### Handleplan:

Der foretages vurdering af nuværende skabeloner for bestilling og afrapportering.

Arbejdet hermed sker i samarbejde mellem bestiller og udfører. Fra udførerside er der ønske om retningslinjer for arbejde med mål og delmål.

Instruktion i omsætning af modtagne afrapporteringer sker dels ved Deloitte's gennemgang af enkeltsager, dels på møder mellem rådgivere, teamleder og fagkoordinator.

### Tidsplan:

1.1. – 31.3.2014

## **Flerstrengt indsats, herunder lægelige oplysninger.**

### Anbefalinger fra Deloitte:

Deloitte anbefaler, at sagsbehandlerne instrueres i anvendelsen og administrationen af flerstrengt indsats, således at enkeltsagerne ikke taber progression og tempo ved eksempelvis afventning af lægelige oplysninger eller andet. Efter vores opfattelse er det, som udgangspunkt, hensigtsmæssigt at fastholde praktik som udplaceringsværktøj, uagtet at borger oplyser at der er igangværende behandling og / eller at der afventes lægelige oplysninger i sagen. Vi skal i den forbindelse også anbefale øget brug af praktik i enkeltsagerne, som allerede nævnt.

Vi skal anbefale at der i sager med helbredsmæssige/psykiske problemer indhentes målrettede lægelige oplysninger, som kan lægges til grund for det videre arbejde med sætning af mål i sagerne. Dette for at understøtte muligheden for fortsat progression i sager, som ellers kompliceres af stadige afbrydelser eller kursændringer, på grund af borgers oplevede udfordringer. Når der således indhentes "dokumentation", vil sagsbehandler lettere kunne fastholde en kurs og på samme tid dels fastholde borgers fokus, men også afdramatisere eller helt "nedsnakke" en problemstilling, som ellers kunne fylde uforholdsmæssigt meget. Såfremt der er skånehensyn eller andre betydelige hel-bredsmæssige forhold, skal disse belyses og medtages i sagsarbejdet, byggende på dokumentation frem for formodninger eller borgers egne oplevelser af problemstillingerne. Ikke at borgers egen oplevelse er uden betydning, men disse *kan* være en hindring for igangsætning af indsats i nogle sager, som vi så det, uden at der var reelt grundlag herfor

### Handleplan:

Ovenstående temaer drøftes på relevante møder.

### Tidsplan:

1.10 – 31.12.13.

## **Rådighedsvurderinger**

### Anbefalinger fra Deloitte:

Vi skal anbefale at der ledelsesmæssigt tages stilling til de ydre rammer for den lovpligtige og løbende vurdering af borgers rådighed i forbindelse med hver kontaktsamtale. Vi skal anbefale at den ledelsesmæssige stillingtagen efterfølgende udmeldes til sagsbehandlerne og udførerne, således at udførere kan orientere sagsbehandler om udeblivelser, hvorefter sagsbehandler kan vurdere om der er grundlag for sanktion. Vi skal tillige anbefale at sagsbehandler anlægger en mere ensartet og stringent tilgang til vurdering af rådighed (på baggrund af de ledelsesmæssige udmeldinger), således at der aktivt tages stilling til betydningen af borgere som konkret afslår praktik, med begrundelsen at "man ikke vil arbejde gratis", eller undviger på baggrund af oplevede barrierer, som ikke i en socialfaglig sammenhæng kan tillægges samme betydning, som den borger giver udtryk for. (Eksempelvis familiemæssige problemer, pasning af behandling mv).

### Handleplan:

Rammer for rådighedsvurdering drøftes teamleder og fagkoordinator  
Ovenstående temaer drøftes på relevante møder dels med rådgivere, dels med udførere.

### Tidsplan:

1.1 – 31.3.2014

## **Ferieafholdelse:**

### Anbefalinger fra Deloitte:

Vi skal anbefale at der udarbejdes retningslinjer for afholdelse af ferie og at sagsbehandlerne instrueres i udmøntningen af disse. Vi skal anbefale at retningslinjerne tager udgangspunkt i at borgere på ledighedsydelse ikke afholder ferie på en sådan måde, at dette får indflydelse på påtænkte såvel som igangsatte aktiviteter så eksempelvis praktik eller deltagelse i projektsammenhænge mv.

### Handleplan:

Retningslinjer for ferie udarbejdes jf. anbefalinger fra Deloitte.

### Tidsplan:

1.10 – 31.12.2013.

**Varde, den 22.8.13. / FJ**