

REFERAT Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget 2018-2021 d. 02-03-2020

Mødedato Mandag d. 02. marts 2020 kl. 14:30

Mødested Rådmandshaven 20, mødelokale 2

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden.....	3
Godkendelse af dagsorden til møde med det Beskæftigelsespolitiske dialogforum den 14. april sam	4
Godkendelse af dialogmøde med MED-udvalgene for Center for Arbejdsmarked og Næstved Reso	6
Orientering om Integrationsrådets årsberetning 2019.....	8
Orientering om decisionsskrivelse fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering vedrørende rev	9
Orientering om arbejdet med strategien "Vi skaber relationer".....	11
Orientering om udvalgets afsnit i årsberetningen for 2019.....	14
Orientering om Centeraftaler 2020.....	16
Orientering om klagesagsstatistik for 1. - 4. kvartal 2019.....	18
Meddelelser fra formanden, medlemmer m.fl.....	21

Punkt 16: Godkendelse af dagsorden

00.22.00-P35-34-17

Beslutning

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget, 02.03.2020

Godkendt.

Valggruppe 2 har indkaldt Rico Carlsen som stedfortræder for Kristian Skov-Andersen jf. styrelsesvedtægtens § 9, stk. 1.

Punkt 17: Godkendelse af dagsorden til møde med det Beskæftigelsespolitiske dialogforum den 14. april samt opfølgning på møde med Næstved Erhvervsforening

15.00.00-G01-29-18

Resume

Politisk behandling

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget (godkender), 02.03.2020

Udvalget forelægges forslag til dagsorden for næste møde i det Beskæftigelsespolitiske dialogforum, som afholdes den 14. april 2020 kl. 17.00 til 18.30. Samtidig gives en opfølgning på dialogmødet mellem Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget og Næstved Erhvervsforening den 3. februar 2020.

Administrationen har aftalt møde med formanden for Næstved Erhvervsforening den 28. februar 2020. Rammen for mødet er blandt andet en drøftelse af mulige samarbejder, som kan understøtte nogle af de temaer, som blev bragt op på dialogmødet.

INDSTILLING

Administrationen indstiller, at udvalget godkender punkter til dagsorden for møde i det beskæftigelsespolitiske dialogforum den 14. april 2020.

Beslutning

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget, 02.03.2020

Udvalget godkender følgende emner, som kan indgå i en dagsorden med møde med det Beskæftigelsespolitiske dialogforum:

1. Fremtidig beskæftigelsesmodel
2. Rekruttering af arbejdskraft
3. Involvering af virksomheder.
4. Snusepraktik.
5. Tættere og mere målrettet samarbejde med Center for Arbejdsmarked.
6. Kontakten med virksomheder, der har brug for særlige kompetencer.
7. Elevnetværk
8. Ved uheldsmæssige oplevelser, at man tager dialogen med Center for Arbejdsmarked.
9. Strikke små forløb sammen for borgeren, der kunne varetage specielle jobs med en opkvalificering

Sagsfremstilling

Administrationen foreslår, at de emner, som drøftes på mødet med formanden for Næstved Erhverv den 28. februar 2020, overføres til dagsorden for mødet med det Beskæftigelsespolitiske dialogforum på mødet den 14. april 2020. Forud for mødet den 28. februar, forventer administrationen at to temaer vil blive drøftet:

For det første, en fremtidig beskæftigelsesmodel, med anvendelse af virksomhedspraktikker, som kan understøtte virksomhedernes rekrutteringsbehov, og som eventuelt kan tage udgangspunkt i gruppen af ledige unge og borgere under integration.

Der vil i den forbindelse kunne trækkes på erfaringer fra ”47 Netværk”, som er en eksisterende model, primært for aktivitetsparate, hvor lokale virksomheder hjælper praktikanter til ansættelse på ordinære timer i deres

virksomhedsnetværk.

For det andet, rekruttering af arbejdskraft indenfor områder med stor mangel på arbejdskraft.

Blandt andet arbejder man i Norge med begrebet ”åbne job”, som er et reelt job, som står åben, hvis den rigtige kandidat skulle vise sig, og derfor er en model, der kunne være interessant for de virksomheder, der har svært ved at finde den rigtige arbejdskraft.

Udover disse to temaer vil andre emner også kunne blive taget op den 28. februar. Administrationen vil på udvalgmødet kunne orientere nærmere herom.

Økonomi

Administrationen har ikke yderligere bemærkninger.

Punkt 18: Godkendelse af dialogmøde med MED-udvalgene for Center for Arbejdsmarked og Næstved Resource Center

81.38.00-A21-2-19

Resume

Politisk behandling

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget (godkender), 02.03.2020

Økonomiudvalget tilkendegav i 2018 (sag 31) et ønske om at få inddraget medarbejdernes ideer om optimering i budgetprocessen for 2019. Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget (BEU) besluttede dengang, i samme sag, at mødes med begge MED-udvalg i Center for Arbejdsmarked (CAM) samt det dengang eksisterende forenklingsssekretariatet. BEU har tidligere afholdt møder med de 2 MED i CAM, blandt andet for at inddrage deres viden og erfaringer både i budgetprocessen, men også i udformningen af beskæftigelsesplanen.

Denne sag omhandler administrationens forslag til i 2020, at inddrage de to MED i CAM i budgetprocessen og i udformningen af beskæftigelsesplanen for 2021 på et udvalgsmøde, der udvides med yderligere en ½ time den 12. maj 2020 og derfor med start kl. 13.30.

INDSTILLING

Administrationen indstiller at udvalget godkender,

1. At der afholdes et møde den 12. maj i forbindelse med udvalgsmøde, hvor repræsentanter fra de to MED i CAM inviteres med
2. At udvalgsmødet udvides med en halv time og derfor starter kl. 13.30
3. Forslag til dagsorden for mødet

Beslutning

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget, 02.03.2020

Ad. 1: Godkendt.

Ad. 2: Godkendt.

Ad. 3: Udvalget godkender følgende emner til dagsorden:

1. Beskæftigelsesplan 2020 og budget 2020.
2. Drøftelse af og input til budget 2020-21 og beskæftigelsesplan 2021.
3. Opsamling.

Udvalget ønsker en status på ændringer i forbindelse med kommende statusopgørelser fra Beskæftigelsesministeriet sammen med de gennemførte besparelser som fast punkt til dagsorden.

Sagsfremstilling

Formålet med mødet den 12. maj er at få inddraget medarbejderrepræsentanter for de to MED i CAM i budgetprocessen og udarbejdelse af beskæftigelsesplanen for 2021.

Administrationen foreslår derfor følgende dagsorden for mødet:

- Beskæftigelsesplan 2020 og budget 2020: Sådan arbejder vi - og foreløbige resultater
- Drøftelse af og input til budget 2020-21 og beskæftigelsesplan 2021
- Opsamling

Mødet på 1½ time indledes med korte oplæg fra repræsentanter fra de to MED. I tråd med erfaringerne fra mødet i 2018 foreslås det, at der herefter etableres et antal borde, hvor politikere og medarbejderrepræsentanterne blandes og drøfter, hvilke temaer, der bør overvejes i forhold til budget 20-2021 og beskæftigelsesplan 2021.

Økonomi

Administrationen har ikke yderligere bemærkninger.

Punkt 19: Orientering om Integrationsrådets årsberetning 2019

00.01.00-G01-12-20

Resume

Politisk behandling

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget (til efterretning), 02.03.2020

Integrationsrådet udarbejder hvert år en skriftlig beretning om Integrationsrådets virksomhed, jf. § 16 i forretningsorden. Beretningen indeholder Integrationsrådets vejledende udtalelser om den almindelige integrationsindsats og aktiviteter i 2019, som forelægges udvalget.

INDSTILLING

Administrationen indstiller, at årsberetningen tages til efterretning.

Beslutning

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget, 02.03.2020

Til efterretning.

Stor ros til det store arbejde Integrationsrådet udfører.

Sagsfremstilling

Administrationen har på baggrund af Integrationsrådets ønsker og aktiviteter udarbejdet den skriftlige beretning om Integrationsrådets virksomhed, jf. § 16 i forretningsorden.

Indholdet i årsberetningen har været gennemgået på et møde med Integrationsrådet den 5. december 2019.

Årsberetningen beskriver Integrationsrådets aktiviteter i løbet af 2019, hvor Integrationsrådet har deltaget i følgende arrangementer:

- DM i Skills.
- Fællesmøde mellem Integrationsrådene i Vordingborg, Lolland, Ringsted og Næstved.
- Foreningernes dag.
- Arrangement med fokus på forebyggelse af negativ social kontrol.
- Repræsentantmøde Rådet for etniske minoriteter.

Årsberetningen er vedlagt som bilag.

Økonomi

Administrationen har ikke yderligere bemærkninger.

Bilag

Årsberetning fra Integrationsrådet 2019

Punkt 20: Orientering om decisionsskrivelse fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering vedrørende revisionsberetning 2018

00.32.10-K01-1-15

Resume

Politisk behandling

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget (til efterretning), 02.03.2020

Økonomiudvalget (til efterretning), 09.03.2020

Byrådet (til efterretning), 17.03.2020

Ifølge Næstved Kommunes Kasse- og Regnskabsregulativ skal ministeriets/styrelsens tilbagemelding på revisionsberetningen (decisionsbeskrivelsen) behandles politisk, hvilket vil sige i Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget, Økonomiudvalget samt Byrådet.

Styrelsen har i sin tilbagemelding meddelt, at årsregnskabet ikke har givet anledning til forbehold eller revisionsbemærkninger på Beskæftigelsesministeriets område.

INDSTILLING

Administrationen indstiller, at decisionsskrivelsen med tilhørende bemærkninger tages til efterretning.

Beslutning

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget, 02.03.2020

Til efterretning.

Sagsfremstilling

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings decisionsskrivelse af 16. januar 2020, det vil sige tilbagemelding på revisionsberetningen på årsregnskab 2018, blev godkendt af Byrådet den 27. august 2019 (sag 121) uden forbehold eller bemærkninger.

I forhold til Styrelsens tilbagemelding i decisionsskrivelse af 16. januar 2020 (bilag 1), er det anført at revisor har konstateret væsentlige fejl og mangler på områderne revalidering, fleksjob/fleksløntilskud, sygedagpenge, forsikrede ledige og jobafklaring.

Næstved Kommune har foranlediget samtlige fejl og mangler rettet i forbindelse med revisionen af årsregnskabet for 2018, hvorfor det ikke har givet anledning til forbehold eller revisionsbemærkninger.

Styrelsen har endvidere anført, at Næstved Kommune har etableret hensigtsmæssige og betryggende forretningsgange på personsagsområderne, og at der administreres i overensstemmelse med disse.

Styrelsen gennemførte på vegne af Beskæftigelsesministeriet en fokusrevision vedrørende mentorstøtte. Revisionen har på den baggrund givet anbefalinger til forretningsgangen for området.

Næstved Kommune har på baggrund af revisors gennemgang valgt at følge og implementere revisors anbefalinger.

Økonomi

Administrationen har ikke yderligere bemærkninger.

Bilag

Decissionen 2018 STAR til Næstved

Punkt 21: Orientering om arbejdet med strategien "Vi skaber relationer"

15.00.00-G01-39-18

Resume

Politisk behandling

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget (til efterretning), 02.03.2020

Udvalget godkendte i januar 2019 strategien "Vi skaber relationer", som Center for Arbejdsmarked (CAM) skal arbejde med i 2019 og 2020.

På udvalgsmødet den 4. november 2019 fik udvalget som anmodet en midtvejsstatus på arbejdet med strategien og resultaterne af en spørgeundersøgelse om borgers oplevelse af at være til samtale i CAM i maj 2019.

Med denne sag forelægges resultaterne af en ny spørgeundersøgelse om borgers oplevelse af at deltage i aktiveringstilbud.

Den endelige evaluering af den samlede strategi forventes forelagt udvalget ultimo 2020.

INDSTILLING

Administrationen indstiller, at udvalget tager resultaterne af spørgeundersøgelsen til efterretning.

Beslutning

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget, 02.03.2020

Sagen udsættes, idet sagen ønskes yderligere belyst.

Sagsfremstilling

Strategien "Vi skaber relationer" har følgende mål: Alle teams i CAM skal arbejde med samtalekoncept med fokus på det relationsskabende samarbejde med borgerne. Målet er, at mindst 80 procent af borgerne skal føle, at der bliver lyttet til dem, og at deres ønsker og behov bliver taget seriøst, når de er til samtale i CAM.

CAM arbejder for at målet skal nås ved:

1. borgers oplevelse af være til samtale og
2. borgers oplevelse af at deltage i aktiveringstilbud.

Spørgeundersøgelsen er foretaget i efteråret 2019 og medtager både aktiveringstilbud hos eksterne leverandører og interne leverandør (Næstved Ressourcecenter).

I spørgeundersøgelsen deltog 262 borgere. Undersøgelsen er således forholdsvis stor og resultatet vurderes repræsentativt i forhold til borgere og målgrupper, der henvises til aktiveringstilbud i CAM.

Spørgeundersøgelse om borgers oplevelse af at deltage i aktiveringstilbud, efterår 2019:

Spørgsmål	Mål (%)	Borgernes svar (%)			
		I meget høj grad og i høj grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
I hvor høj grad bliver der lyttet til dine ønsker og planer i tilbuddet?	80	77	12	3	8
I hvor høj grad blev der taget højde for dine ønsker og planer i tilbuddet?	80	72	15	3	10

Spørgsmål	Borgernes svar (%)		
	Meget godt og godt	Mindre godt	Dårligt
Hvad synes du om dit aktiveringstilbud?	82	12	6

*Aktiveringstilbud målrettet integrationsborgere indgår ikke i denne undersøgelse.

Som det fremgår af tabellen oplever 77%, at der i meget høj og i høj grad bliver lyttet, 12% i mindre grad, 3% har svaret slet ikke og 8 % ved ikke.

I forhold til om borgerne føler, at deres ønsker og behov bliver taget seriøst, svarer 72% af borgerne, at det er tilfældet, 15 % i mindre grad, 3 % svarer slet ikke og 10 % ved ikke.

I en lignende undersøgelse fra 2018, svarede 67% af borgerne, at der blev lyttet til dem og at der blev taget højde for deres ønsker og planer. Målene i strategien er således ikke helt opnået endnu, men der er en positiv udvikling i borgers oplevelse af kontakten med CAM fra 2018 til 2019. Målene skal nås ved fortsat at arbejde med feedback på medarbejdernes borgersamtaler og igangsættelse af nye samarbejdsformer, der skal styrke borgernes relation til CAM. CAM er desuden bevilget 237.000 kr. i puljemidler fra STAR til et undervisningsforløb, hvor der sættes fokus på den relationsskabende samtale og inddragelse af borgerne. Udvalget blev orienteret om puljemidlerne på mødet den 16. januar 2020.

Samlet set svarer 82% af de adspurgte borgere, at de synes meget godt eller godt om deres aktiveringstilbud. Mens 12% svarer mindre godt og 6% svarer, at tilbuddet er dårligt. Årsagen til at tilfredsheden ikke ligger højere hænger formodentlig sammen med tilfredsheden på de to første spørgsmål anført i ovenstående tabel. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at CAM formodentlig ikke kan opnå fuld tilfredshed og positive svar i alle situationer. Særligt i situationer hvor lovgivningen ikke åbner mulighed for at imødekomme borgerens ønsker.

Det er administrationens vurdering, at resultaterne viser, at implementeringen af strategien samlet set skrider tilfredsstillende frem.

CAM arbejder systematisk og tilbagevendende med borgerevalueringer henover året. Den næste evaluering af borgersamtaler i CAM foretages i sommeren 2020.

Økonomi

Administrationen har ikke yderligere bemærkninger.

Punkt 22: Orientering om udvalgets afsnit i årsberetningen for 2019

00.32.10-S00-1-20

Resume

Politisk behandling

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget (til efterretning), 02.03.2020.

I forbindelse med Økonomiudvalgets evaluering, den 8. april 2019 (sag 71) af regnskabsafslutningen for 2018, blev det besluttet, at udvalgene skal orienteres, om de historier fra året der er gået, der indleder det enkelte udvalgs afsnit af årsberetningen. Tidligere har de blot været en del af den samlede årsberetning, der behandles i Økonomiudvalget og Byrådet.

INDSTILLING

Administrationen indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget, 02.03.2020

Til efterretning.

Udvalget henstiller til Økonomiudvalget, at udvalgene fremover får sagen til godkendelse

Sagsfremstilling

Følgende historier fra året, der er gået, vil indlede udvalgets afsnit af årsberetningen for 2019:

Jobcenter med fokus på resultater og den gode dialog

Der skal flere ledige i job og uddannelse, og disse resultater opnås bedst gennem en god og ligeværdig dialog mellem sagsbehandler og borger. Sagsbehandlerne har øvet sig på at blive endnu bedre til at få et konstruktivt udbytte af alle samtaler og skabe gode relationer til borgerne. Blandt andet giver interne samtaleagenter konstruktiv og struktureret feedback til sagsbehandlerne om mødet med borgerne.

Hvordan vurderer borgerne mødet med jobcentret?

Jobcentret har i 2019 foretaget en rundspørge, hvor de ledige, der havde været til et møde med deres sagsbehandler, blev interviewet om deres oplevelse af mødet med jobcentret. 9 ud af 10 svarede, at de havde haft en god samtale, hvor sagsbehandler kiggede på dem og ikke ind i en skærm. Sagsbehandler havde lyttet og været godt forberedt til samtalen. 7 ud af 10 syntes, at der blev taget højde for deres egne ønsker og planer.

Jobcenteret er underlagt lovkrav, der af og til betyder, at borgerne ikke kan få deres ønsker opfyldt, hvorfor resultatet anses for tilfredsstillende.

Jobcenteret får mange gode tilbagemeldinger fra borgerne, som bidrager til læring og ideer til den fremtidige indsats. Derfor vil der blive gennemført en lignende undersøgelse i 2020 og denne gang som telefoninterviews. Jobcentret håber, med borgernes feedback, at kunne fortsætte den gode udvikling i relationen med borgerne. Center for Arbejdsmarkeds

strategi om de gode relationer mellem sagsbehandler og borger, skaber resultater og ligger fint i tråd med de grundlæggende principper i lovgivningen om, at borgeren skal tages endnu mere med ombord i arbejdet for at komme i job eller uddannelse.

Økonomi

Administrationen oplyser, at udvalgets samlede regnskab for 2019 behandles på mødet den 14. april 2020.

Punkt 23: Orientering om Centeraftaler 2020

00.01.00-A00-8-20

Resume

Politisk behandling

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget (til efterretning), 02.03.2020

Som en del af Næstved Kommunes Styringsmodel, som Byrådet godkendte ultimo 2018, er det besluttet, at fagudvalg skal orienteres om de Centeraftaler, som indgås på udvalgets område. Derfor orienteres Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget i denne sag om Centeraftalen for Center for Arbejdsmarked 2020.

INDSTILLING

Administrationen indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget, 02.03.2020

Til efterretning.

Sagsfremstilling

Kort om centeraftalerne og deres funktion i styringsmodellen

Centeraftalerne er en del af Næstved Kommunes styringsmodel, som sikrer, at der sker udmøntning af vision, budgetforlig og politiske målsætninger. Igennem centeraftalerne udmøntes Direktionsaftalens mål samt væsentlige indsatser på det enkelte centers område. Fokusområdet er det enkelte centers fagområde og indsats. Fokus er på faglige løsninger og centerets andel af tværgående løsninger.

Det er Direktionen og hvert enkelt center, som er aftaleparter. Konkretiseringsniveauet i aftalerne er ofte en fastlæggelse af, hvad centeret skal levere. Det er fastlagt i styringsmodellen, at de godkendte aftaler fremlægges i de relevante fagudvalg til orientering. Denne fremlæggelse har til formål at bidrage til politisk dialog om styring og udmøntning af vision, politiske målsætninger samt budgetforlig.

Opfølgning spiller en væsentlig rolle i styringen. Der følges op på centeraftalerne medio 2020 og primo 2021. Disse opfølgninger bruges til opfølgning på Direktionsaftale 2020 og Budgetforlig 2020. Opfølgninger på Direktionsaftale 2020 og Budgetforlig 2020 fremlægges for Byrådet.

Særligt om Centeraftale 2020 for Center for Arbejdsmarked

Centeraftalen for arbejdsmarkedsområdet i 2020 af følgende 7 temaer.

Temaer i Centeraftalen

Formål

1. Implementering af besparelser på beskæftigelsesområdet (Budgetforliget)

At sikre overholdelse af besparelserne på beskæftigelsesområdet i 2020.

2. Implementering af Beskæftigelsesplan 2020	At sikre fokus på opfyldelse af målene i Beskæftigelsesplan 2020.
3. Driftsimplicering af "Familien på Vej"	At sikre, at nuværende projekterfaringer omsættes til egentlig drift i de 4 samarbejdende centre med henblik på opnåelse af yderligere effekter.
4. Implementering og udvikling af KUI – Kommunal Ungeindsats	Skal understøtte implementeringen og udviklingen af Den Kommunale Ungestrategi og overholdes af budgettet på FGU-området.
5. Udformning af teamkontrakter	Initiativ, der skal understøtte udviklingen af den strategiske ledelsesrolle i forhold til implementering og opfyldelse af mål i beskæftigelsesplan og i budget.
6. Implementering af "Projekt fremfærd"	Understøttende initiativ, der skal medvirke til yderligere inddragelse af borgeren i egen sag.
7. Implementering af tværgående teams i CAM	Initiativ, som følge af ændret lovgivning på beskæftigelsesområdet samt budgetforliget af 9. oktober 2019, som skal medvirke til Næstved Kommunes beskæftigelsesindsats fremover bliver mere fokuseret på effekter, jobrettede samtaler og en virksomhedsvendt indsats.

Økonomi

Administrationen har ikke yderligere bemærkninger.

Bilag

Centeraftale 2020 CAM

Punkt 24: Orientering om klagesagsstatistik for 1. - 4. kvartal 2019

15.20.00-A00-2-10

Resume

Politisk behandling

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget (til efterretning), 02.03.2020.

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget har tidligere besluttet, at udvalget kvartalsvist orienteres om udviklingen i klagesager på beskæftigelsesområdet. Udvalget forelægges derfor klagesagsstatistikken for hele året 2019.

For det første kan det konstateres, at antallet af klager det seneste år er steget med 50 til i alt 528 klager. I 2018 var antallet af klager imidlertid det laveste i 10 år. Det gennemsnitlige antal klager i CAM de seneste 5 år er således 573 om året.

Endvidere svarer 528 klager til knap 2 pct. af samtlige borgerrettede afgørelser, som CAM træffer årligt. CAM træffer i faktiske tal op mod 48.000 afgørelser årligt.

For det andet kan det konstateres, at Ankestyrelsen har givet Næstved Kommune medhold i (stadfæstet) en større andel af afgørelserne i 2019 i forhold til tidligere år. Stadfæstelsesprocenten er således steget til 75 pct., hvilket er højere end i 2018, hvor den var på 69 pct.

INDSTILLING

Administrationen indstiller, at udvalget tager orienteringen om klagesagsstatistikken for 1. - 4. kvartal 2019 til efterretning.

Beslutning

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget, 02.03.2020

Freja Lynæs Larsen var fraværende.

Til efterretning.

Sagsfremstilling

De 528 klager fordeler sig med 417 klager over kommunens afgørelser, mens de resterende 111 er klager over sagsbehandlingen. I 2018 udgjorde antallet af sagsbehandlingsklager 118; dvs. stort set uændret. Stigningen på 50 klager er primært sket indenfor sygedagpengeområdet, hvor afgørelser om ophør af ydelsen er steget med 44 klager. Derudover er antallet af klager over sanktioner på kontanthjælpsområdet steget med 6 klager. Det er ikke muligt nærmere at redegøre for baggrunden for stigningen. Det kan være meget individuelt, hvad der får den enkelt borger til konkret at klage, og antallet vil derfor kunne svinge fra år til år.

I budgetprocessen for 2020 gjorde administrationen opmærksom på, at de påtænkte besparelser i 2020 forventeligt ville resultere i flere klager.

Klager indgået i 2019 og 2018	året 2019	året 2018	Afvigelse
Klager over afgørelser	417	360	+ 57
Klager over sagsbehandlingen	111	118	- 7
Klager/afvigelse i alt	528	478	+ 50

I 1.- 4. kvartal 2019 har kommunen besvaret 117 sagsbehandlingsklager, hvoraf borgerne fik helt eller delvist medhold i 46 af klagerne.

CAM arbejder hele tiden på at nedbringe antallet af klager blandt andet gennem et fokus på gode afgørelser, bedre breve, klar forventningsafstemning ved borgersamtaler og dataudtræk fra it-systemer, der giver bedre overblik over at sagerne ikke trækker ud.

Procedure for behandling af klagesager

Hvis en borger klager over både afgørelsen og over sagsbehandlingen i samme klage, tæller det som to klager. Det sker jævnligt, at borgerne ikke kun er utilfredse med den afgørelse han eller hun har modtaget men også over den sagsbehandling, der har ligget forud for afgørelsen.

Klager over sagsbehandlingen besvares af kommunen, mens klager over afgørelser sendes til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. Kommunen er dog forpligtet til at genvurdere afgørelsen, inden sagen sendes til Ankestyrelsen. Hvis der f.eks. er nye oplysninger i klagen som har betydning for afgørelsen, skal kommunen ophæve sin oprindelige afgørelse og træffe ny afgørelse. Af vedhæftede bilag 1 fremgår resultaterne af de behandlede klager i 2019, såvel i Ankestyrelsen som hos kommunen.

Ankestyrelsens behandling af klager

Hvis kommunen ikke giver borgeren medhold i en klage, skal sagen sendes videre til Ankestyrelsen, der som nævnt træffer den endelige afgørelse. Ankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid på kommunale sager er ca. 3-5 måneder, afhængig af sagens karakter og omfang. Det betyder, at sager der indgår hos kommunen sidst på året, først bliver afgjort det følgende år. Antallet af afgjorte sager i året 2019 er derfor ikke lig med antallet af indkomne klager.

Resultatet af behandlingen i Ankestyrelsen kan føre til 4 forskellige resultater:

1) stadfæstelse/delvist stadfæstelse, 2) hjemvisning, 3) omstødt eller 4) afvisning.

1) Hvis en sag bliver stadfæstet af Ankestyrelsen betyder det, at kommunen har fået medhold. Kommunens afgørelse står ved magt og borgers klage har ikke ændret noget. Hvis en sag bliver delvist stadfæstet betyder det, at kommunen får medhold i nogle dele af afgørelsen, men at andre dele af afgørelsen ændres; f.eks. stadfæstes at borger har ret til ydelse, men bevillingsdatoen ændres.

2) Hvis en sag bliver hjemvist af Ankestyrelsen betyder det, at sagen bliver sendt retur til kommunen til fornyet behandling. En hjemvist afgørelse behøver ikke nødvendigvis være forkert men Styrelsen har vurderet, at sagen ikke er tilstrækkeligt belyst. Der kan f.eks. mangle nye lægelige oplysninger eller oplysninger om borgers økonomiske forhold.

Kommunen skal derfor træffe en ny afgørelse efter sagen er belyst som anvist af Ankestyrelsen. Den nye afgørelse kan føre til samme resultat som den oprindelige men er nu truffet på et fyldestgørende grundlag.

3) Hvis en sag bliver omstødt af Ankestyrelsen betyder det, at kommunens afgørelse var forkert. Borger har fået medhold i sin klage og kommunen skal træffe en ny afgørelse, hvor der er rettet op på fejl og mangler. I nogle sager kan det betyde, at kommunen skal efterbetale en ydelse, der har været stoppet. Har borgeren i mellemtiden modtaget en anden offentlig ydelse, bliver denne modregnet.

4) Hvis en sag bliver afvist af Ankestyrelsen betyder det, at sagen er indgivet for sent i forhold til den frist på 4 uger, som borger har for at klage. Når en sag bliver afvist, bliver den ikke behandlet og kommunens afgørelse står ved magt.

I 1. - 4. kvartal 2019 har Ankestyrelsen helt eller delvist stadfæstet 183 ud af i alt 245 behandlede sager. Det svarer til en stadfæstelsesprocent på 75%. Det er en forbedring i forhold til stadfæstelsesprocenten i 2018, som var på 69%. Kommunens stadfæstelsesprocent ligger på niveau med landsgennemsnittet indenfor de enkelte lovområder.

Kommunen kan ændre sin egen afgørelse

Vurderer kommunen på baggrund af borgerens klage, at borgeren skal have medhold i klagen, ophæver kommunen sin oprindelige afgørelse og træffer ny afgørelse til fordel for borgeren. Sagen sendes i disse tilfælde ikke i Ankestyrelsen. Det sker typisk, hvis der er kommet nye oplysninger i forbindelse med klagen.

Klager over sagsbehandlingen

Klager over sagsbehandlingen kan typisk kategoriseres i følgende hovedkategorier:

- For lang sagsbehandlingstid
- Borgeren føler sig ikke hørt og inddraget i sagen
- Borgeren oplever manglende kontakt med sagsbehandler.

Økonomi

Administrationen har ikke yderligere bemærkninger.

Bilag

Bilag 1 til klagesagsstatistik for 1. - 4. kvartal 2019

Bilag 2 til klagesagsstatistik for 1. - 4. kvartal 2019

Punkt 25: Meddelelser fra formanden, medlemmer m.fl.

00.22.00-P35-34-17

Beslutning

Beskæftigelses- og Uddannelsesudvalget, 02.03.2020

Freja Lynæs Larsen var fraværende.

1. Til efterretning.
2. Til efterretning.
3. Til efterretning.
4. Orientering om udvikling i seniorpension.
5. Orientering om opgørelse fra Beskæftigelsesministeren.
6. Orientering om søgning af STAR-pulje til særlig beskæftigelsesindsats til sprogkonsulent til integrationsindsats.
7. Orientering om VUC-forløb.
8. Orientering om Veterankonference den 28. marts 2020.

Orientering om henvendelse fra Integrationsrådet.

Sagsfremstilling

1. Kasse- og Regnskabsregulativet vedlægges angående søgning af puljer som anmodet ved sidste udvalgmøde.
2. Afvikling af borgermøde den 26. marts 2020.
3. Orientering om Jobmesse

Bilag

Bilag 6.5 Tilskudsfinansierede projekter - retningslinjer.pdf