



# Rettidighed på kontanthjælpsområdet

**Kommunernes udfordringer**

**September 2009**

## Indholdsfortegnelse

	Side
<b>1 BAGGRUND .....</b>	<b>3</b>
<b>2 GENERELLE KOMMUNALE UDFORDRINGER I FORHOLD TIL OPNÅELSE AF ET HØJERE NIVEAU FOR RETTIDIGHED .....</b>	<b>3</b>
2.1 Utydelig ansvarsfordeling bevirker, at man ikke ved, hvem der har ansvaret for afholdelse af samtaler og igangsættelse af aktivering .....	3
2.2 Manglende ledelsesmæssigt fokus på rettidighed betyder, at medarbejderne heller ikke har fokus derpå.....	4
2.3 Lang sagsbehandlingstid i Ydelseskontor påvirker rettidigheden i negativ retning .....	5
2.4 Stor arbejdsbelastning medfører, at der ikke er tid til at udføre opgaverne rettidigt .....	5
<b>3 SÆRLIGE KOMMUNALE UDFORDRINGER I FORHOLD TIL OPNÅELSE AF ET HØJERE NIVEAU FOR RETTIDIGHED I FORBINDELSE MED AFHOLDELSE AF JOBSAMTALER</b>	<b>7</b>
3.1 Borgeres udeblivelser fra rettidigt indkaldte samtaler medfører, at samtaler ikke afholdes rettidigt .....	7
<b>4 SÆRLIGE KOMMUNALE UDFORDRINGER I FORHOLD TIL OPNÅELSE AF ET HØJERE NIVEAU FOR RETTIDIGHED I AKTIVERINGSINDSATSEN .....</b>	<b>8</b>
4.1 Manglende IT-mæssig styring af rettidig aktivering bevirker, at hverken sagsbehandlere eller ledelse er opmærksomme på ret og pligt perioder .....	8
4.2 Manglende tilbud til de eksisterende målgrupper bevirker, at mange borgere ikke aktiveres som foreskrevet i lovgivningen .....	9
4.3 Manglende kendskab til reglerne om ret og pligt aktivering skaber forvirring om, hvornår tilbud skal iværksættes og om varigheden af tilbud.....	10
<b>5 SÆRLIGT OMKRING ORGANISERING AF INDSATSEN MED FOKUS PÅ RETTIDIGHEDEN .....</b>	<b>11</b>
5.1 Etablering af visitationsteam, der involverer alle sagsbehandlere.....	11
5.2 Centralisering af indkaldelser til jobsamtaler .....	12
5.3 Udlicitering af sagsbehandleropgaver som redskab til frigørelse af sagsbehandlerressourcer .....	12
5.4 Centralisering af opgaver omkring partshøring og sanktionering .....	13
<b>6 SÆRLIGT OMKRING FRITAGELSESPROBLEMATIKKEN .....</b>	<b>14</b>

## 1 Baggrund

Dette notat er udarbejdet med baggrund i en udført opgave vedr. rettidighed på kontanthjælpsområdet i Odsherred Kommune. Erfaringer fra lignende projekter er dog inddraget i notatet.

Notatet er en opsummering af de kommunale udfordringer, som efter BDO Kommunernes Revisions opfattelse er de væsentligste i forhold til opnåelse af et højere niveau for rettidighed i forbindelse med afholdelse af jobsamtaler og igangsættelse af første og gentagne aktiveringstilbud. Til hver udfordring vil være knyttet en række anbefalinger fra BDO Kommunernes Revision.

Notatet er opbygget således, at der i afsnit 2 er opridset en række udfordringer, der er generelle i forhold til rettidighed i såvel afholdelse af jobsamtaler som igangsættelse af aktivering, mens afsnit 3 indeholder de udfordringer, der udelukkende har at gøre med rettidig afholdelse af jobsamtaler, og afsnit 4 de udfordringer, der relaterer sig til rettidig igangsættelse af aktiveringstilbud.

Afsnit 5 vil angive eksempler på organisering, der i nogle kommuner har bidraget til at løse nogle af udfordringerne i forhold til rettidighed.

Afslutningsvis vil der i afsnit 6 blive sat særskilt fokus på fritagelsesproblematikken.

## 2 Generelle kommunale udfordringer i forhold til opnåelse af et højere niveau for rettidighed

Herværende afsnit omfatter de generelle problemstillinger, som BDO Kommunernes Revision anser som værende betydelige i forhold til opnåelse af et højere niveau for rettidighed i forbindelse med såvel afholdelse af jobsamtaler som igangsættelse af aktiveringstilbud.

Nedenstående rækkefølge skal ikke ses som en prioritering i forhold til væsentlighed.

### 2.1 Utydelig ansvarsfordeling bevirker, at man ikke ved, hvem der har ansvaret for afholdelse af samtaler og igangsættelse af aktivering

I forbindelse med opgavefordelingen og eventuelle aftalte arbejdsgange er det ikke altid tydeliggjort, hvem der har ansvaret for rettidig indkaldelse og afholdelse af samtaler eller hvem der har ansvaret for rettidig og uafbrudt aktivering i ret og pligt perioderne. Dette er især et problem i kommuner, der helt eller delvis udliciterer myndighedsopgaver til egne projekter eller andre aktører. Denne manglende tydelige placering af ansvaret for rettidighed kan medføre, at ingen påtager sig ansvaret, idet alle forventer, at andre tager sig af opgaven. Dette kan selvfølgelig få ret væsentlig betydning for rettidigheden.

Anbefalinger i forhold til højnelse af niveauet for rettidighed:

- Det bør fremgå klart og tydeligt af kompetenceplaner og arbejdsgange, hvem der på givne tidspunkter i et sagsforløb har ansvaret for afholdelse af jobsamtaler og igangsættelse af aktiveringstilbud, herunder for at disse opgaver sker rettidigt i forhold til lovgivningen.
- I de tilfælde hvor der sker udlicitering af myndighed til projekter eller anden aktør bør der tilstræbes en nogenlunde ensartethed i forhold til, hvilke opgaver, der udliciteres, således at der ikke er alt for mange forskellige procedurer/grader af udlicitering. Det er væsentligt, at det er tydeligt for såvel sagsbehandlere som projekter/anden aktør, hvem der har ansvaret for udførelse af diverse opgaver – og hvornår.
- Samtidig og ensartet udmelding til alle dele af organisationen ved ændringer af ansvarsfordeling.

## **2.2 Manglende ledelsesmæssigt fokus på rettidighed betyder, at medarbejderne heller ikke har fokus derpå**

Der har efter vores opfattelse ikke gennem tiden været det samme fokus på rettidighed i den kommunale indsats som der har været i forhold til den statslige indsats. Imidlertid har dette fokus været stigende i kommunerne gennem den seneste tid, navnlig i forhold til rettidighed i forbindelse med afholdelse af jobsamtaler, hvilket har haft en tydelig afsmittende og positiv effekt på rettidigheden på dette område.

Det fremstår klart, at det har stor betydning, hvor ledelsen lægger fokus i indsatsen, og det er således særdeles nødvendigt, at ledelsen forholder sig aktivt til opnåelse af rettidighed som en del af prioriteringerne i indsatsen. Ledelsens fokus skærper medarbejdernes fokus.

Anbefalinger i forhold til opnåelse af et højere niveau for rettidighed:

- Stort ledelsesmæssigt fokus på opnåelse af rettidighed i forhold til både afholdelse af jobsamtaler og igangsættelse af aktivering ved f.eks.
  - At sætte rettidighed i fokus ved kvalitetskontrol/ledelsestilsyn.
  - At gøre rettidigheden og det opnåede niveau til genstand for drøftelse på team- og personalemøder, således at medarbejderne har fokus på, hvordan niveauet udvikler sig.
  - At ledelsen holder sig orienteret om den enkelte medarbejders performance i forhold til opnåelse af rettidighed, således at man kan bistå med aflastning, kompetenceudvikling etc. efter behov.

## **2.3 Lang sagsbehandlingstid i Ydelseskontor påvirker rettidigheden i negativ retning**

Når en borger har henvendt sig i Jobcentret for at melde sig ledig, henvises pågældende til Ydelseskontoret med henblik på at ansøge om kontanthjælp. Når Ydelseskontoret har behandlet borgers ansøgning, gives bevilling eller afslag.

Først når borger er bevilget kontanthjælp, har kommunen pligt til at indkalde borger til CV-samtale (3 uger efter første henvendelse), første jobsamtale (for under 30-årige senest 1 måned fra første henvendelse og for øvrige 3 måneder fra første henvendelse), og borger har ret og pligt til at deltage i første aktiveringstilbud (for borgere under 30 år skal første tilbud igangsættes senest efter 13 uger og for over 30-årige efter 9 måneder).

Sagspresset i jobcentre giver behov for en vis sagsbehandlingstid i forhold til indkaldelse til jobsamtaler og igangsættelse af aktivering, så hvis Ydelseskontoret har for lang sagsbehandlingstid, er der risiko for, at rettidigheden i Jobcentrets indsats overskrides.

Anbefalinger i forhold til højnelse af niveauet for rettidighed:

- Ydelseskontorets sagsbehandlingstid i forbindelse med behandling af kontanthjælpsansøgninger skal være så kort, at det ikke har betydning for rettidigheden i Jobcentrets indsats i forhold til afholdelse af CV-samtale, første jobsamtale og igangsættelse af første aktiveringstilbud. Dvs. helst højst en uge fra borgers henvendelse i Jobcentret.
- Hvis Ydelseskontorets sagsbehandlingstid ved behandling af ansøgninger om kontanthjælp er for lang til, at Jobcentret kan overholde rettidighed, kan Jobcentret vælge at indkalde til CV-samtale og første jobsamtale forinden afklaring af borgers berettigelse. Igangsættelse af aktivering er mere tvivlsomt, idet det er uklart, om det er lovmæssigt i orden at "påtvinge" borger aktivering uden modydelse. Såfremt borger selv ønsker at deltage, kan kommunen altid give aktiveringstilbud. Men der kan ikke sanktioneres, da der ikke er nogen ydelse at sanktionere i.

## **2.4 Stor arbejdsbelastning medfører, at der ikke er tid til at udføre opgaverne rettidigt**

Mængden af sager/opgaver kan være så stor, at medarbejderne oplever ikke at have mulighed for at nå det hele. Der skal altså prioriteres i indsatsen f.eks. mellem at få borgere i job, afholde kvalitative samtaler, overholdelse af formalia, udarbejdelse af ressourceprofiler eller rettidighed i indsatsen. Der vil i sådanne situationer være en tendens til, at medarbejderne overlades til deres egne prioriteringer og – deraf følgende – nedprioriteringer, hvilket kan få negativ betydning for rettidigheden i indsatsen, idet nogle medarbejdere har en forståelse af, at faglighed og rettidighed er to modsatrettede prioriteringer, således at man ved at opprioritere rettidighed giver køb på det faglige niveau i sagerne.

Anbefalinger i forhold til højnelse af rettidighed:

- Fokus på effektiviteten i arbejdet, herunder klare arbejdsgange og snitflader, således der ikke er unødvendige arbejdsrutiner og dobbeltarbejde.
- Udlicitering af dele af indsatsen til projekter, anden aktør eller samarbejdsparter (f.eks. virksomhedskonsulenter), således at sagsbehandlere frigøres til andre målgrupper/opgaver.
- Tilrettelæggelse af indsatsen, således at sagsbehandlere levnes mest mulig tid til egentlige sagsbehandleropgaver – f.eks. ved overdragelse af nogle administrative funktioner til administrative medarbejdere (eksempelvis indkaldelse til jobsamtaler, partshøring og sanktionering).
- Ledelsesmæssig prioritering mellem opgaverne, herunder fastlæggelse af det ønskede serviceniveau.

### **3 Særlige kommunale udfordringer i forhold til opnåelse af et højere niveau for rettidighed i forbindelse med afholdelse af jobsamtaler**

Dette afsnit omhandler problemstillinger, der udelukkende har relevans for rettidighed i forbindelse med afholdelse af jobsamtaler.

#### **3.1 Borgeres udeblivelser fra rettidigt indkaldte samtaler medfører, at samtaler ikke afholdes rettidigt**

En del samtaler afholdes ret tæt på datoen for overskridelse af rettidighed – dels pga. sagspres og dels pga. den mest hensigtsmæssige arbejdstilrettelæggelse. Såfremt borger udebliver fra en samtale, der afholdes ret tæt på rettidighedsdatoen, er der stor sandsynlighed for, at samtalen ikke kan afholdes rettidigt, såfremt borger udebliver.

Anbefalinger i forhold til højnelse af niveauet for rettidighed:

- Kommunen kan opprioritere jobsamtalerne, således at borgere indkaldes hyppigere end foreskrevet i lovgivningen. På denne måde gives tid til at indkalde til ny rettidig samtale, såfremt borger udebliver. Imidlertid er denne løsning relativt ressourcekrævende, og det er ikke givet, at det er den bedst mulige ressourceanvendelse – i hvert fald ikke for alle målgrupper.
- Når en borger udebliver fra en rettidig indkaldt samtale, der pga. af udeblivelsen vil overskride rettidigheden, bør sagsbehandler foretage følgende:
  - Det registreres, at borger er udeblevet, og der foretages parthøring med henblik på vurdering af, om der skal ske sanktionering. På baggrund af parthøring tages stilling til evt. indstilling om sanktionering til Ydelseskontoret. Borger indkaldes til ny samtale snarest muligt (indenfor 10 dage). Herved overholdes lovgivningen.

## **4 Særlige kommunale udfordringer i forhold til opnåelse af et højere niveau for rettidighed i aktiveringsindsatsen**

### **4.1 Manglende IT-mæssig styring af rettidig aktivering bevirker, at hverken sagsbehandlere eller ledelse er opmærksomme på ret og pligt perioder**

Ingen af de IT-systemer som jobcentrene p.t. anvender som sagsstyringsredskaber kan håndtere styring af igangsættelse af rettidig aktivering af kontanthjælpsmodtagere.

Der fremkommer ikke automatiske advis om igangsættelse af hverken første eller gentagne aktiveringstilbud i lighed med dem, der fremkommer i forbindelse med afholdelse af jobsamtaler. Dette betyder, at sagsbehandlerne er afhængige af selv at kunne huske såvel alle aktiveringsbestemmelser og hver enkelt sags forløb, hvis aktivering skal igangsættes rettidigt.

Der kan heller ikke umiddelbart trækkes ledelsesinformation vedr. rettidig aktivering i de eksisterende systemer, hvorfor ledelsen ikke har mulighed for at følge med i rettidighedsniveauet på aktiveringsområdet. Dette er problematisk, da refusionsreglerne bevirker, at der er 0 % refusion i ret og pligt perioder uden igangsat aktivering – dvs. hvor borgeren er på passiv forsørgelse.

Anbefalinger i forhold til højnelse af niveauet for rettidighed:

- Der oprettes manuelt advis ved visitation af sagen (ved modtagelse) omkring igangsættelse af første aktiveringstilbud. Advis oprettes, således at sagsbehandler, virksomhedskonsulent eller anden sagsmodtager har den fornødne tid til at igangsætte første aktivering, inden indtrædelse af ret og pligt periode. Det kan f.eks. være 4-6 uger, inden første aktiveringstilbud skal være iværksat, men det bør aftales i hver enkelt kommune i henhold til lokale forhold og ønsker.
- Sagsansvarlig opretter løbende manuelle advis omkring igangsættelse af næste (gentagne) aktiveringstilbud. Advis oprettes, således at der gives den fornødne tid for sagsmodtager til at arbejde med igangsættelse af aktivering, inden indtrædelse af ret og pligt periode.
- Alternativt til ovenstående procedure med manuelle advis kan anvendes en tilkøbsrapport til KMD OPUS Statistik, der kan fungere dels som sagsstyringsværktøj for den enkelte sagsbehandler og som ledelsesinformationssystem. Det bør dog sikres, at listerne kan trækkes så langt forud for indtrædelse af næste ret og pligt periode, at sagsbehandler reelt har tid til at igangsætte aktiveringstilbud, inden rettidigheden overskrides.

## 4.2 Manglende tilbud til de eksisterende målgrupper bevirker, at mange borgere ikke aktiveres som foreskrevet i lovgivningen

I en række kommuner mangler der tilbud til de eksisterende målgrupper og/eller der er kapacitetsproblemer på de mest populære tilbud. Dertil kommer, at det i perioder eller i visse geografiske områder kan være vanskeligt at finde virksomhedsrettede tilbud til borgere.

Dette betyder i værste fald, at sagsbehandlere undlader at aktivere, fordi der ikke er noget tilbud - eller fordi de ikke mener, at der er det rigtige tilbud.

Der ligger således i denne problematik flere underliggende problematikker, nemlig at de rette tilbud skal være til stede, at de skal være synlige for sagsbehandlerne, og at det skal være tydeligt, hvordan politikere/ledere forholder sig til aktivering.

Anbefalinger i forhold til højnelse af niveauet for rettidighed:

- Der skal være en aktiveringsstrategi, der synliggør den politiske/ledelsesmæssige holdning til aktivering, herunder eventuel differentiering i forhold til målgrupper, således at det undgås, at personlige holdninger kommer til at ligge til grund for aktivering eller manglende aktivering.

Aktiveringsstrategien skal selvsagt tage højde for lovmæssige ret og pligt perioder for de enkelte målgrupper, således at det er tydeligt, at der skal ske aktivering i disse perioder.

- Der bør etableres en tilbudsvifte, der passer til de eksisterende målgrupper og det eksisterende arbejdsmarked.
  - Tilbudsviften bør sammensættes af både projektilbud (egne projekter og andre aktører) og virksomhedsrettede tilbud
  - Tilgængeligheden af de fornødne virksomhedsrettede tilbud kan f.eks. søges sikret ved etablering af virksomhedscenter og/eller samarbejdsaftaler med virksomheder om praktikker og løntilskudsjob.
  - Tilbuddene skal have den nødvendige kapacitet, således at der ikke opstår ventetider, hvor rettidighed overskrides, fordi der ikke er noget tilbud til borgere.
  - Tilbudsviften bør løbende justeres i forhold til ændringer i målgrupper og arbejdsmarked.
  - Tilbudsviften skal være velbeskrevet og synlig for sagsbehandlerne.

### **4.3 Manglende kendskab til reglerne om ret og pligt aktivering skaber forvirring om, hvornår tilbud skal iværksættes og om varigheden af tilbud**

Reglerne om, hvornår aktivering for de enkelte målgrupper skal iværksættes, og hvor lang varighed de enkelte tilbud skal have, synes at være uklare for en række sagsbehandlere.

Dette kan til dels skyldes reglerne kompleksitet, men skyldes formentlig til dels også, at reglerne ikke har fået det fornødne fokus i kommunerne – og at de ikke er en del af de anvendte sagsstyringsværktøjer.

Derudover ligger der formentlig også en forklaring deri, at en række sagsbehandlere/jobkonsulenter/projektmedarbejdere ikke er socialfagligt uddannet, men alligevel varetager myndighedsopgaver i forhold til borgere.

Det er særdeles problematisk, at aktiveringsbestemmelserne, herunder rettidighedsaspektet, ikke umiddelbart ligger på ryggraden af alle sagsbehandlere, idet kommunen jo ikke blot mister rettidighed, men også potentielt den fulde refusion, når en borger er passiv i en ret og pligt periode.

Anbefalinger i forhold til højnelse af niveauet for rettidighed:

- Alle medarbejdere skal have stort fokus på aktiveringsreglerne, således både igangsættelsestidspunkter og varigheder og differentiering i forhold til målgrupper. Dette kan bl.a. understøttes ved at udarbejde en oversigt over aktiveringsbestemmelserne for de enkelte målgrupper med angivelse af ret og pligt perioder og varigheder.
- Der bør sættes øget ledelsesmæssigt fokus på opkvalificering af medarbejdere, der overtager myndighedsopgaver, men som måske ikke nødvendigvis har den uddannelsesmæssige baggrund eller den nødvendige erfaring i udførelse af sådanne opgaver.

## **5 Særligt omkring organisering af indsatsen med fokus på rettidigheden**

En række af de kommunale udfordringer i forbindelse med højnelse af niveauet for rettidighed kan afhjælpes ved en hensigtsmæssig organisering af indsatsen.

Nedenstående er eksempler på organisering af indsatsen, der har bidraget til højnelse af niveauet for rettidighed i nogle kommuner, men der er ikke tale om standardløsninger, der uden videre vil kunne fungere i alle kommuner.

### **5.1 Etablering af visitationsteam, der involverer alle sagsbehandlere**

I flere – navnlig mindre – kommuner kan visitationsproceduren være et forsinkende led i sagsbehandlingen, fordi visitationsopgaven varetages af en eller ganske få medarbejdere. Visitationsopgaven ligger derudover ofte hos sagsbehandlere, der også varetager øvrige sagsbehandlingsopgaver ift. en række borgere (typisk de arbejdsmarkedsparete). Dette betyder, at der særligt i forbindelse med sygdom, ferieafvikling eller forøget arbejdspress på øvrige opgaver kan opstå ventetider i visitationen. Dertil kommer, at kommunen er meget sårbar i forhold til at miste viden og kompetencer, hvis en visitationsmedarbejder vælger at opsige sin stilling.

Derfor har nogle mindre kommuner valgt at etablere et visitationsteam, der omfatter alle kontanthjælpsmedarbejdere, der således har visitationsvagten i en rulleplan. Der opereres med vagter og bag-vagter, så der er mulighed for at erstatte medarbejdere, der bliver syge, og for at træde til efter behov. På denne måde sikres det, at alle visitationssamtaler kan afholdes samme dag, som borger tilmelder sig i jobcentret., og desuden kan der tages højde for ferieplanlægning etc.

Alle sagsbehandlere i et visitationsteam er nødt til at oparbejde et nogenlunde ensartet syn på matchkategorisering og vil løbende skulle arbejde med afstemning af holdninger i forhold ressourcer og barrierer hos de borgere, der tilmelder sig.

Dette medfører, at man har mulighed for at opnå konsensus i hele sagsbehandlergruppen omkring matchkategorisering, som ellers er et emne, der debatteres mellem forskellige medarbejdergrupper i kommunerne.

## 5.2 Centralisering af indkaldelser til jobsamtaler

I nogle kommuner har man gode erfaringer med at anvende administrative medarbejdere til at indkalde til alle jobsamtaler for alle sagsbehandlere. Dels opnår man at frigive sagsbehandlerressourcer til andre formål og dels sættes indkaldelserne i system, således at man både kan få indkaldt og afholdt jobsamtalen rettidigt. Den administrative medarbejder sørger for udsendelse af breve, samt for planlægning i sagsbehandlers kalender.

Man skal dog være opmærksom på, at såfremt særlige forhold gør sig gældende i sagerne f.eks. indkaldelse af mødedeltagere udover borger, så kan en del af tidsbesparelsen gå tabt ved kommunikation mellem den administrative medarbejder og sagsbehandler. Imidlertid kan dette problem evt. afhjælpes ved at give den administrative medarbejder adgang til journalen og aftale, hvor og hvordan det formidles, hvis andre end borger og sagsbehandler skal deltage i samtaler.

## 5.3 Udlicitering af sagsbehandleropgaver som redskab til frigørelse af sagsbehandlerressourcer

I en lang række kommuner oplever sagsbehandlerne på kontanthjælpsområdet et stigende arbejdspress bl.a. pga. en øget tilgang af sager.

I stedet for at regulere sagspresset ved en opnormering i antallet af sagsbehandlere, har nogle kommuner valgt at udlicitere en række sagsbehandlerfunktioner til såvel virksomhedskonsulenter og egne projekter som andre aktører, herunder bl.a. afholdelse af jobsamtaler og igangsættelse af efterfølgende aktiveringstilbud.

Dette betyder, at der frigøres sagsbehandlerressourcer i jobcentrene til andre målgrupper og/eller opgaver.

Man skal dog være opmærksom på, at det er særdeles væsentligt, at der er fuldstændigt overblik over, hvem der har ansvaret for de forskellige opgaver og hvornår. Hvis ikke dette er tilfældet, kan det gå ud over rettidigheden, fordi alle går ud fra, at andre varetager opgaverne.

En anden væsentlig forudsætning for denne models succes er, at de medarbejdere, der overtager sagsbehandleropgaver, er fagligt i stand til at løfte opgaven, hvilket i mange tilfælde vil kræve opkvalificering af ikke socialfagligt personale.

Dertil kommer, at medarbejdere, der overtager sagsbehandleropgaver også skal have de nødvendige handlekompetencer til at varetage opgaven, således at der ikke opleves forsinkelse og unødvendige ventetider i forbindelse med, at sagen skal til godkendelse hos sagsbehandlere i jobcentret. I hvert fald skal der være klare aftaler om, hvor langt kompetencerne rækker – dvs. hvor langt kan man gå på egen hånd f.eks. økonomisk.

## 5.4 Centralisering af opgaver omkring partshøring og sanktionering

Nogle kommuner har en særskilt enhed til at varetage alle opgaver omkring partshøring og sanktionering af borgere i forbindelse med udeblivelser fra jobsamtaler og/eller aktivering. Forudsætningerne for at en sådan løsning kan fungere er, at den/de medarbejder(e), der varetager funktionerne, er fagligt klædt på til opgaven.

Fordelen ved etablering af en "sanktionsenhed" er, at der frigøres sagsbehandlerressourcer til andre opgaver, samt at sanktionering sættes i system og der bliver mere ensartede retningslinjer for, hvornår der sker sanktionering, fordi området varetages af færre medarbejdere end hvis det er fordelt ud på alle sagsbehandlere.

I forbindelse med udeblivelser fra jobsamtaler, skal der gå besked fra sagsbehandler til "sanktionsenheden", der således udsender partshøringsbrev. Når fristen for partshøring er udløbet, tager "sanktionsenheden" stilling til, om der skal ske indstilling til sanktionering. "Sanktionsenheden" udarbejder indstilling til Ydelseskontoret, der efterfølgende tager stilling til, om der skal ske sanktionering.

Udeblivelser fra aktiveringstilbud styres oftest af fremmødelister og direkte henvendelser fra aktiveringssteder. Både fremmødelister og direkte henvendelser fra aktiveringssteder skal gå direkte til "sanktionsenheden", der på baggrund heraf udsender partshøringsbrevet og tager stilling til indstilling om sanktionering, samt udarbejder evt. indstilling til Ydelseskontoret.

## 6 Særligt omkring fritagelsesproblematikken

Kommunerne har i kontanthjælpssager en række lovmæssige muligheder for at fritage fra henholdsvis rådighed og aktivering. Såfremt en borger er fritaget i henhold til lovens bestemmelser, og dette er dokumenteret i journalen, risikerer kommunerne ikke at miste refusion ved manglende aktivering i ret og pligt perioderne.

Imidlertid forholder det sig således, at fritagelserne p.t. medtages i de officielle rettidighedsstatistikker, men det forventes, at fritagne borgere ikke medregnes i rettidighedsstatistikkerne efter indførelse af den nye matchmodel.

I de nuværende målinger af rettidighed er der taget højde for fritagelserne ved det faktum, at man har nedjusteret forventningerne til den procentuelle rettidighed til mellem 75 % og 90 %.

Kommunerne anfører imidlertid, at de har væsentligt flere fritagne end der regnes med i de officielle rettidighedsstatistikker.

Og mange kommuner har mange borgere, der er fritaget for aktivering. Dog er der ikke alle steder helt overblik over, hvor mange fritagne kommunen egentlig har, fordi der endnu ikke er helt styr på korrekte registreringer i IT-systemerne.

Udover det manglende overblik i kommunerne om det faktuelle antal fritagne, synes der også at være et manglende fokus på, hvad der er/bør være et rimeligt niveau for fritagelser. Dette kan selvsagt variere fra kommune til kommune afhængig af sammensætningen af gruppen af kontanthjælpsmodtagere.

Fritagelsesproblematikken er ikke som sådan et rettidighedsproblem, idet det forventes, at en kommunes fritagne sager fremadrettet fraregnes, inden beregning af rettidighed. Imidlertid bør fritagelsesproblematikken gøres til genstand for særskilt fokus, fordi der synes at være ret store forskelle på fritagelsesniveauet i kommunerne – måske også mere end der kan forklares ved forskellige rammevilkår, og fordi der bør ligge et økonomisk incitament i kommunerne for at hæve aktiveringsprocenten med henblik på forøgelse af statsrefusionen. Der bør derfor i den enkelte kommune sættes fokus på en ledelsesmæssig/politisk holdning til fritagelsesårsager og fritagelsesniveau, således at den enkelte sagsbehandler ikke skal foretage helt individuelle vurderinger med risiko for uensartet sagsbehandling til følge.