



## **Beskrivelse og vurdering af nødvendigheden for yderligere ressource til Kontrolarbejdet/-enheden**

I forlængelse af tidligere drøftelser omkring ubalancen mellem ressource og opgaver i Kontrolenheden samt selve tilrettelæggelsen og udførelsen af opgaver og snitflader til kontrolarbejdet i Ishøj Kommune, har DCØ og Borgerservicecentret udarbejdet dette notat. Notatet beskriver situationen i hhv. DCØ (kontrolenheden) og BSC samt mulige løsninger og tiltag, set med hhv. DCØ's og BSC's briller.

### **Indledning**

DCØ og BSC har gennem en længere periode været i dialog om, hvorledes samarbejdet om kontrolopgaverne kan tilrettelægges, så opgaverne løses mest optimalt. Dette med fokus på god borgerbetjening, høj faglighed og gode arbejdsvilkår for medarbejderne.

Blandt andet har muligheden for udlån af en medarbejder fra BSC til kontrolenheden været aftalt (i 2013, som led i jobrotationsordningen), lige som samarbejdsfladerne omkring kontrolarbejdet har været drøftet. Stigende arbejdspress og flere og nye opgaver og udfordringer i BSC gjorde imidlertid, at det ikke var muligt at udlåne en medarbejder som forudsat.

I stedet har der i Kontrolenheden været en jobrotationsmedarbejder som en midlertidig foranstaltning, lige som en person i løntilskud var ansat i en kort periode. Begge er nu ophørt i funktionen.

I forhold til samarbejdsfladerne har der været drøftet konkrete udfordringer og mulige løsningsforslag.

### **Sammenfatning**

Den afsatte ressource i Kontrolenheden er ikke tilstrækkelig til at nå at sagsbehandle de indkomne sager, og dermed kan den samlede opgave med kontrolarbejdet i Ishøj pt. ikke løftes. Derfor mener DCØ, at Kontrolenheden ressourcemæssigt bør styrkes.

Der er behov for et ”fagligt” løft i Borgerservice i forhold til at være opmærksom på kontrol og dokumentation. Derfor mener BSC at en evt. yderligere ressource bør tilføres Borgerservicecentret.

Der er enighed om, at en evt. yderligere ressource vanskeligt kan ”deles” mellem BSC og Kontrolenheden.

Der er aftalt konkrete samarbejds møder mellem Kontrolenheden og sagsbehandlere i BSC. Dette evalueres til december.

### **Situationen set med DCØ's briller**

Kontrolenheden har som bekendt været placeret i DCØ siden januar 2012, og er normeret med én fuldtidsmedarbejder.

Tidligere var kontrolopgaverne placeret i Borgerservice – oprindeligt normeret med to ressourcer. Som følge af besparelser i 2010 blev dette dog reduceret til kun én ressource.

Det kan imidlertid nu konstateres, at kontrolopgaven ikke kan løftes af én fuldtidsmedarbejder alene.

Det skyldes primært følgende forhold:

Inden for de sidste år, er kravene til sagsbehandlingen af modtagende anmeldelser blevet markant skærpede, ligesom bestemte og fastsatte tidsfrister er blevet skærpet. Derudover er sagernes generelle beskaffenhed blevet mere kompleks. Der er en ændret struktur med blandt andet Udbetaling Danmark (som generer flere sager til kontrol) og ændret vilkår om kontrolopgaven i almindelighed. Der er samtidig sket en væsentlig stigning i antallet af sager.

En beregning af ressource vs. opgaver i Kontrolenheden ser således ud:

Antal sager (2013): 130

Gns. sagsbehandlingstid\* pr. sag: 30,5 time. Den lovpligtige underretning til borgeren inkl. sagsoprettelse tager ca. 5 timer pr. sag. (650 timer).

Timeforbrug i alt v. 130 sager: 3.965 timer

Norm timeantal til rådighed: 1.452 timer

\*Den gns. sagsbehandlingstid pr. sag er estimeret med baggrund i handlinger som fx: modtagelse af anmeldelse, oprettelse af sag i systemerne, screening af borgerens sager i systemerne, sende den pligtige underretningsskrivelse til borgeren, og herefter den egentlige sagsbehandling (kontroltrin 3), hvor sagen og borgerens forhold undersøges til bunds, herunder eventuelt møde med borgeren. Derudover den løbende journalskrivning, og endelig afgørelse og opgørelse af krav.

Kontrolenheden modtog i 2013 130 sager. Dette er en stigning i forhold til året før, hvor tallet var ca. 100. Pr. medio september 2014 er der registreret 108 nye sager (inklusive 31 'uden fast bopælssager' som Kontrolenheden har gennemgået).

Kontrolenheden deltager foruden den almindelige sagsbehandling, jf. ovenstående, tillige i eksterne/interne møder, kurser/uddannelse, samt i virksomhedskontrol mv.

Med udgangspunkt i, at der anvendes ca. 650 timer til forarbejde og underretningen ved ca. 130 borgere, resterer der knap 900 timer til sagsbehandling og andre opgaver. Hvis regnestykket vendes om, vil det svare til, at Kontrolenheden pt. har kapacitet til at sagsbehandle ca. 30 sager om året.

### Kontrolenhedens resultat for 2013

Kontrolenhedens samlede resultat for 2013 udgør 1.482.863 kr., fordelt på 27 sager. Det drejer sig om henholdsvis rejste tilbagebetalingskrav, samt fremadrettede sparede ydelser.

Herunder ses en fordeling af hvordan resultatet er opgjort:

Fordelings opgørelse	Beløb
Kommunale kroner, rejste tilbagebetalingskrav	354.705,64 kr.
Kommunale kroner, fremtidig årlig besparelse	691.446,30 kr.
<b>Kommunale kroner i alt</b>	<b>1.046.151,94 kr.</b>
Statslige kroner, rejste tilbagebetalingskrav	204.929,75 kr.
Statslige kroner, fremtidig årlig besparelse	231.781,20 kr.

<b>Statslige kroner i alt</b>	<b>436.710,95 kr.</b>
<b>Kontrolenhedens samlede økonomiske resultat</b>	<b>1.482,862,90 kr.</b>

Et tilbagebetalingskrav fastsættes ud fra det beløb borgeren allerede **har** fået udbetalt som uberettigede ydelse. De fremadrettede sparede ydelser, beregnes som den stoppede ydelse i et år frem.

Besparelserne opgøres ”manuelt” efter metoden som anvist ved en tidligere temarevision. Beløbene kan dermed ikke aflæses direkte af kommunens regnskab, men opgørelse og dokumentation herfor findes i Kontrolenheden.

Af den kommunale andel af tilbagebetalingskravene, er der tilbagebetalt ca. 70.000 kr., og det forventes at alle tilbagebetalingskrav vedrørende økonomisk friplads, indfries inden for kort tid, idet der er 100 % modregningsret i borgerens kommende udbetaling af børnefamilieydelse. Øvrige betalinger til f.eks. tilbagebetalingskrav på kontanthjælp, er afhængigt af borgerens nuværende indkomst, og det er således svært at spå, om, hvor stor en andel af disse krav, der reelt kommer tilbage til kommunens kasse. Men da der dog ofte er tale om borgere, der i forvejen er i økonomiske vanskeligheder, er deres betalingsevne begrænset.

En sag har desuden givet anledning til et tilbagebetalingskrav i Glostrup Kommune på 304.000 kr., idet der har været et samarbejde i denne sag omkring afgørelsen. Men sagen er reelt behandlet i Ishøj Kommune.

En foreløbig opgørelse over resultatet i 2014 peger på et beløb i samme størrelsesorden som i 2013, altså ca. 1,5 mio. kr.

### **DCØ's forslag**

I dette perspektiv vil DCØ derfor foreslå, at der tilføres yderligere en ressource i Kontrolenheden. Kontrolenheden prioriterer sagsbehandling af de modtagende anmeldelser meget højt. Derudover er tværfaglige projekter og en indsats med forebyggelse af socialt bedrageri ligeledes vigtig at få prioriteret højere end tilfældet er i dag.

Ved at placere en yderligere ressource i Kontrolenheden, vil det give resultater og fordele for Ishøj Kommune.

Ishøj Kommunen kan spare endnu mere på udbetalingen af forskellige sociale ydelser, hvis alle indkommende anmeldelser bliver behandlet. Der vil ligeledes blive rejst flere tilbagebetalingskrav.

Kontrolenheden vil kunne behandle flere kontrolsager rettidigt, og færre sager vil således forælde inden sagsbehandlingen kan i værksættes.

Med tværfaglige projekter vil der komme fokus på forskellige sociale problematikker, som kan stamme fra egne erfaringer i sagsbehandlingen eller fra forskellige netværk. Tværfaglige projekter vil give Ishøj Kommune større muligheder for, at gribe ind på hele områder, og få rettet op på formodninger om f.eks. forkerte udbetalingsgrundlag eller urigtige bopælsregistreringer.

Tværgående projekter kan give mulighed for ændrede og optimerede arbejdsgange. Et tværgående projekt kan give erfaringsudveksling mellem afdelinger og centre, samt være videns delende kollegaer imellem.

Det forventes, at de ikke umiddelbare målbare fordele, som handler om forebyggelse af socialt bedrageri og fejludbetalinger vil betyde, at antallet af anmeldelser på sigt vil være faldende.

Jobcenteret og Borgerservice vil ligeledes kunne drage fordel af en øget ressource i Kontrolenheden, idet enheden deltager i oplysningen af sager, og derved bidrager til afklaring af forskellige sociale og økonomiske forhold, som selvfølgelig kan gå begge veje ydelsesmæssigt.

Kollegamæssigt vil en yderligere ressource i Kontrolenheden løfte sagsbehandlingen og fagligheden i Kontrolenheden (pga. sparringsmulighed), men også andre steder. Et godt samarbejde er med til at se nye muligheder og hjælpe hinanden igennem sagsbehandlingen og afgørelser med mere, således at man som kollegaer yder bedre helhedsorienteret sagsbehandling.

En yderligere ressource placeret i Kontrolenheden vil betyde, at Kontrolenheden ikke er ”lukket ned” i ferieperioder, ved sygdom og uddannelse m.m.

Som nævnt har Kontrolenheden med den nuværende bemanning ikke mulighed for at løfte den samlede sagsmængde og opgave varetagelse. Der følger dog yderligere konsekvenser som:

1. At borgere der med forsæt bedrager Ishøj Kommune, ikke politianmeldes.
2. At indkommende anmeldelser ikke sagsbehandles i tide.
3. At en forebyggende indsats ikke kan effektiviseres, og dermed igen modtager flere anmeldelser.
4. At borgerne risikerer en nedsat service.
5. At det helt overordnet ikke er muligt at løfte den fulde opgave på kontrolområdet på tilfredsstillende vis, og derved udnytter Ishøj Kommune ikke det fulde potentiale der reelt er for kontrolarbejdet i Ishøj Kommune. Det handler om, at vi mangler en systematisk, koordineret og effektiv indsats, som også skal udføres på tværs i Kommunen. Det er det en Kontrolgruppe kan.
6. At der ikke kan gennemføres tværfaglige projekter, og derved miste muligheden for at videns dele og skabe erfaringer.
7. At manglende ressourcer i Kontrolenheden betyder, at forpligtigelsen til at undersøge alle indkomne anmeldelser og at videregive oplysninger til f.eks. Udbetaling Danmark og SKAT, forringes væsentligt.

Foruden fordele, ulemper og konsekvenser for placering af en yderligere ressource i enten Borgerservice eller Kontrolenheden, der skal det samtidig vurderes hvordan denne ressource placeres bedst, både organisatorisk og fysisk.

Ved ansættelse af en yderligere ressource i f.eks. Kontrolenheden, vurderer DCØ, at det er en ulempe for en medarbejder at have arbejdsplads i et andet Center, end det Center hvor medarbejderen organisatorisk er ansat. Det skaber forvirring og manglende tilhørsforhold både for den enkelte, men også for de berørte Centre. Samtidig giver det medarbejderen et manglende socialt forhold til alle sine kollegaer i begge Centre. Ressourcen bør derfor placeres i det center, hvor opgaven organisatorisk hører til.

Såfremt det besluttes at tilføre en ressource midlertidig, bør periodens længde overvejes i forhold til, at

- Den reelle interesse fra relevante ansøgere med de nødvendige kompetencer vil være væsentligt reduceret, måske endda udeblive, jo kortere periode der vil være tale om.
- En midlertidig ressource i en kortere periode vil ikke give den ønskede arbejdsmæssige produktion og effekt.
- Effekten af en midlertidig ressource, kan ikke måles på samme måde for Borgerservice som for Kontrolenheden. Det formodes dog, at der vil komme en nedgang i det samlede sagsantal.

Selvom det eventuelt besluttes, at der skal ansættes en yderligere ressource (i Kontrolenheden), bør der stadig ses nærmere på de snitflader, som Kontrolenheden tidligere har fremlagt. Disse snitflader kan med fordel drøftes i en arbejdsgruppe.

Der er nu aftalt møder med fast kadance med BSC, hvor der udover konkrete sager, bl.a. aftales en tidsramme/frist for det arbejde der skal udføres på tværs mellem Borgerservice og Kontrolenheden. Tidsfristen skal sikre, at opgaverne bliver udført indenfor en rimelig tid, således at sagerne i f.eks. Kontrolenheden kan blive afsluttet, hvis der i sagerne eventuelt afventes svar fra f.eks. Borgerservice.

### **Situationen set med Borgerservicecentrets briller**

Borger og Socialservice har udarbejdet det efterfølgende med udgangspunkt i den dagligdag og den opgavevaretagelse som vi har.

I Borgerservice er hovedopgaven at levere en god service med udbetaling af ydelser til tiden, registrering af boligansøgere og digital flytning samt personer, der tilmelder sig uden fast bopæl. Udbetaling af kontanthjælp er borgernes ”underste sikkerhedsnet”, og denne opgave vil altid komme frem for andre.

Samtidig forandres arbejdsprocesser i kontrolopgaven sig med baggrund i øget digitalisering, idet lovkrav gør at ydelser og løn mv. nu kan ses efter et par dage i E-indkomst, og de digitale systemer giver advis til fagområder, hvis der er dobbeltindkomst mv. Implementering af digital formuecheck vil skulle implementeres som led i Regeringens digitaliseringsstrategi. Samlivs- og bopælskontrol giver også advis til relaterede fagområder.

Modsætningsvis er der kommet nyt proceskrav til social kontrol, der medfører øget arbejdsbyrde og administration i de sager, der kan medføre anmeldelse mv.

Borgerservice har opprioriteret kontrolopgaverne internt inden for nuværende ressourcer på grund af ovennævnte.

Ishøj har en meget faglig velfunderet social kontrolmedarbejder, der juridisk følger udvikling og ændringer på området, og som på en udmærket måde videregiver dette til kolleger i hele administrationen.

At mange kontrolopgaver på grund af digitale løsninger er flyttet decentralt eller foregår via tværgående advis fra Udbetaling Danmark via KMD-sag, eller via kørsler samme sted, medfører, at hvis man skal opruste og samtidig bidrage til en forebyggende indsats for kontrolopgaven i Ishøj Kommune, så skal kontrolenheden suppleres/ udbygges med andre medarbejderprofiler / faglige kompetencer end hidtil med en samtidig involvering af frontmedarbejdere i Borgerservice.

Borgerservice har allerede tilgodeset øget social kontrol pga digitalisering:

Kontanthjælp skal fra juli 2014 søges digitalt. Når borger ansøger krydschecker systemet oplysninger fra CPR, E-indkomst m.v. Sagsbehandler kontrollerer E-indkomst, Skat, CPR, bopæl mv inden

tildeling. Arbejdsgiveres indberetning og brug af E-indkomst har reduceret traditionelt kontrolarbejde, men medfører mere arbejde i Ydelseskontorer pga advisopfølgning. KL og Deloitte har i foråret 2014 udgivet vejledning om effektiv digital advisopsætning mod socialt bedrageri. Denne ny kontrolfunktion er implementeret og bruges i Borgerservice, så man får avis ved dobbeltindkomst, til- og fraflytning, formue m.v., med henblik på at undgå socialt bedrageri. Dette har medført et ikke ubetydeligt merarbejde – men også flere tilbagebetalingskrav.

Obligatorisk brug af digital flytning har gjort det let for borgere at melde flytning, men reduceret den kontrol der var ved, at man personligt skulle møde op ved flytning.

I Ishøj har vi, som i mange andre kommuner, måttet stoppe automatiske flytninger og overført til, at vi skal kontakte borger eller udlejer først, for at imødegå nogle borgeres tvivlsomme flytninger. Dette har også medført ekstra arbejde – ekstra kontrol.

Eksempelvis har Borgerservice af forebyggelsesmæssige hensyn indkaldt mange logiværtserklæringer på ”unge” omkring 18 – 21 år som flytter rundt mellem adresser både til familie og bekendte for at opnå en højere ydelse som f.eks. højere SU eller kontanthjælp.

Borgerservice bruger også ekstra kontrol på at understøtte Byrådets beslutning om, at lavindkomstgrupper ikke umiddelbart kan få bolig i Ishøj.

Ballerup Kommune har netop fordoblet folkeregisterbemanding for at fokusere på dette, hvor de gennem dette forebyggende tiltag forventer færre bedragerisager.

Gennem ”Digital flytning” er Ishøj også tilmeldt et ”socialt bedragerimodul”, der giver avis om mistænkelige sager. Dette modul er af ressourcemæssige årsager i Borgerservice ikke kommet i fuld anvendelse endnu.

Et muligt succesfuldt projekt og en indsats med forebyggende aspekt, hvor social kontrolmedarbejder tog dybere samtale med borgere, der forsøger at tilmelde sig ”Uden fast bopæl” har ikke kunnet implementeres endnu med baggrund i manglende ressourcer både i Borgerservice og Kontrolenhed.

Et ressourcemæssigt løft af disse kontrolopgaver vil utvivlsomt kun have positive effekter således at vi forebygger at borgerne gør noget ulovligt.

### **Hvis udvidelse af ressourcer – hvordan organisatorisk og fysisk**

En ekstra personaleresource til kontrolopgaven bør organisatorisk placeres sammen med nuværende kontrolmedarbejder, således der sikres kontinuitet, stedfortræderfunktion og faglig sparring.

Ved ansættelse af ekstra ressource bør der lægges vægt på, at der skabes læring omkring kontrolopgaver og samtaler til Borgerservice, således medarbejdere her på sigt implementer tankegang og samtale om forebyggelse af socialt snyd i deres første møde med borgere.

Samtidig skal det sikres, at kontrolenhed ændrer arbejdsprocedurer i takt med ny digitale muligheder og ny fagsystemer på kontanthjælp – sygedagpenge – SAPA, kommer. Her er Borgerservice i front og kan sikre dette.

Alene af disse grunde bør der ved udvidelse af ressourcer minimum placeres en social kontrol medarbejder i Borgerservice.

Andre grunde til at Borgerservice anbefaler fysisk placering her:

- Opgaver for Kontrolenhed kan implementeres med øvrige opgaver, så de løses på tidspunkter, der ikke går ud over kerneopgaver i Borgerservice
- Kontrolmedarbejdere bruger i dag megen tid på at ringe/finde relevant medarbejder i Borgerservice. Dette spares.
- Borgere oplever hurtig og konsekvent møde i forbindelse med tvivlsomme flytninger – herunder ”Uden fast bopæl”
- Kontrolmedarbejder i Borgerservice vil på sigt selv kunne indhente oplysninger i systemer lige så hurtigt, som at spørge – Omvendt kan Borgerservicemedarbejdere tage lettere kontrolsamtaler.
- Snitflader kan hurtigere ændres og effektiviseres, når kolleger kender hinanden.

### **Økonomi:**

Med henblik på at vurdere den økonomiske saglighed i en udvidelse og effektivisering af kontrolopgaven har vi gennemgået seneste måneds 12 sager på den sociale bedrageriliste og 10 seneste anmeldelser om uden fast bopæl.

3 ud af de 12 sager på bedrageriliste burde have været undersøgt nærmere, da de er ”mistænkelige” og da der er kontanthjælp, boligsikring eller førtidspension indblandet.

Dette kan nuværende ene kontrolmedarbejder ikke tillægges oven i, hvad der ikke nås i forvejen, ligesom folkeregister ikke har ressourcer eller viden til opfølgning,

I 7 ud af 10 sager med flytning til uden fast bopæl er pågældende flyttet fra samlever eller ven, hvor én af parterne har modtaget kontanthjælp. Fra tidligere projekt – og andre kommuner – er vurderingen at hver fjerde kan stoppes ved en tæt samtale og opfølgning.

For hver sag der stoppes vil der netto spares mellem 46.000 kr. og 86.000 kr. alene på kontanthjælp. Der er p.t. 113 personer uden fast bopæl overvejende på kontanthjælp. Herudover kommer besparelse på økonomisk friplads og boligstøtte.

### **Hvad forventes ved øgede ressourcer:**

Ud fra et Borgerservice og økonomisk synspunkt anbefaler vi at øgede ressourcer bruges til:

- Sikring af stedfortræderfunktion i kontrolenhed gennem organisatorisk tilknytning til samme center

- Profil på ny ressource skal have faglige kompetencer i.f.t. fremtidens opgaver og således ikke have samme kompetencer, som vi p.t. har med nuværende kontrolmedarb.
- Fysisk placering af min. den ene medarbejder i Borgerservice til gensidig udvikling kontrolområde og forebyggelse i første møde med borgere.
- Kontrolfunktion sikres lokale oplysningsmuligheder gennem dagligt kollegaskab med Borgerservice, der har stort kendskab til Ishøj og dens borgere