

Referat fra 2. møde med Liv Over Lov, 10. oktober 2018

Deltagere:

Fra BIF: Jannik Nielsen, centerchef på CAB, Inger Suppli, kontorchef, Centralforvaltningen 2. kontor, Kathrine Dons, specialkonsulent, 2. kontor (referent for BIF)

Fra Liv Over Lov: Bitten Vivi Jensen, Esben Maaløe, Jette Sand og Jane Pihlmann (referent for Liv Over Lov)

Dagsorden:

1. Velkomst og præsentation
2. Liv Over Lov's kritikpunkter ved:
 - a) Bitten Vivi Jensen
 - b) Jette Sand
 - c) Esben Maaløe
 - d) Jane Pihlmann
3. Orientering om igangsatte initiativer vedr. ressourceforløb og rehabiliteringsteam ved BIF:
4. Gensidig drøftelse
5. Eventuelt

Referat

1. *Velkomst og præsentation*

Der var en kort præsentationsrunde. Jannik Nielsen fortalte kort om Center for Afklaring og Beskæftigelses (CAB) målgrupper og indsats. I dag varetager CAB indsats for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, borgere i jobafklaringsforløb og sygedagpengemodtagere. Herudover har CAB myndigheden for borgere i ressourceforløb og rehabiliteringsteamene er tilknyttet CAB. Fra '19 vil CAB primært beskæftige sig med ressourceforløb, hvor både myndigheden og indsatsen vil blive samlet på centret. Herudover vil rehabiliteringsteamene stadig være tilknyttet CAB.

Bitten Vivi spurgte i forlængelse heraf ind til leverandørernes rolle fremover. Inger Suppli fortalte om, at indsatsen på CAB omlægges til næste år, hvor CAB kommer til at varetage indsatsen for borgere i ressourceforløb, og at der gennemføres et udbud af indsatsen hos leverandørerne. Inger fortalte, at der i arbejdet hermed vil blive søgt taget højde for de kritikpunkter, der er blevet løftet ift. leverandørindsatsen.

Bitten spurgte, hvem der kontrollerer kommunen. Inger svarede, at revisionen kontrollerer kommunen, samt at Ankestyrelsen også har en kontrolfunktion.

Bitten udtrykte bekymring for, at borgerne ikke kan få aktindsigt i udgifter til forløb. Inger forklarede, at afslaget på aktindsigten bl.a. er relateret til, at der ikke er tale om oplysninger, der kan fremskaffes forholdsvist enkelt (data), og at det derfor er ressourcekrævende at opgøre.

Jane svarede, at begrundelsen i den pågældende sag var, at det ikke har borgers interesse.

2. *Liv Over Lov's kritikpunkter ved:*

a) *Bitten Vivi Jensen*

Der var en drøftelse af, hvorfor Liv Over Lov i sin kritik af forvaltningen nævner navne på medarbejdere. Inger opfordrede til, at kritik af konkrete medarbejdere i stedet sendes direkte til forvaltningen, fx til Inger og Jannik, og understregede, at alt tilsendt materiale vil blive læst og taget til efterretning.

Bitten bemærkede, at hun mener, at forvaltningen lytter, men at hun mangler at se handling, og at hun derfor føler sig tvunget til at fortsætte og intensivere.

Bitten fortalte om et konkret tilfælde, hvor K-Kassen ikke dukkede op på borgerens adresse forud for en afgørelse om sanktion.

Esben udtrykte kritik af klagesagshåndteringen, herunder stillingsopslaget om ansættelse af en studentermedhjælper til håndtering af klagesager.

Bitten udtrykte kritik af håndtering af lægeerklæringerne herunder, at de medarbejdere, der skal vurdere de lægelige oplysninger, ofte ikke har en sundhedsfaglig baggrund.

Bitten sagde, at borgere bliver mere syge af at være tilknyttet systemet, og at det er spild af skatte kroner.

TV-programmet om brugen af mentor blev drøftet, og Jane og Bitten sagde, at problemet kunne være undgået, hvis mentorkontrakten var blevet udfyldt korrekt ved mentorforløbet start.

Som opfølgning på Bittens tidligere bemærkning om, at hun manglede at se handling, spurgte Inger, hvad der er behov for ift. at få en konstruktiv dialog og hvordan forvaltningen kan få skabt tillid til, at man gerne vil handle. Inger bemærkede, at dialogen og disse møder skal bringe os videre, og at møderne er sat i værk ud fra en tro på og vilje til, at forvaltningen kan forandres og forbedres.

b) Jette Sand

Jette startede med at understrege, at der er behov for at se på sprogbrug bl.a. på rehabiliteringsmødet, herunder hvordan borgeren bliver imødekommet og behandlet. Jette sagde, at sprogbuget er nedladende, og hun henviste til specialeafhandlingen om sprogbrug i jobcentret.

Jette gennemgik sin klage over, at der i hendes indstilling fremgik oplysninger fra en anden borgers sag. Oplysningerne erstattes af Jettes, men indsatserne består. Jette sagde, at hun var blevet fortalt, at hun kunne klage til politiet, men at hun heller ikke der mødte anerkendelse eller forståelse.

Jette gav eksempler på sprogbuget, der bruger begreber som "du oplevede" i tilfælde, der ikke handlede om oplevelser, men om fakta.

Jette sagde, at der mangler anerkendelse af borgerens situation. Inger spurgte, hvad der skulle være gjort i stedet. Jette svarede, at rehabiliteringsteamet til at starte med skulle have taget hendes sygdom mere alvorligt. Jette fortalte, at det påvirkede hende meget.

Jette mente, at særligt tre ting er vigtige: Tal ordentligt. Stå til ansvar. Nedgør ikke folk.

Ift. Jettes klage over indsatsplanen bemærkede Inger, at hun ikke kan udtale sig om den konkrete sag, men generelt er praksis at berigtige oplysninger og ikke slette dem, for så vil man ikke på et senere tidspunkt kunne rekonstruere, hvis der er begået fejl. Jette udtrykte enighed og begrundede, at det netop kunne håndteres ved at berigtige fejlagtige oplysninger, men at tilfældet i denne sag er, at selvom oplysningerne blev berigtiget, var indsatsen tilrettelagt med udgangspunkt i en anden borgers situation.

Esben bemærkede, at tilgangen generelt virker til at forvaltningen møder borgeren med mistænksomhed, som om borgeren har til hensigt at snyde. Esben pointerede, at forvaltningen er til for mennesker. Esben sagde, at der er inkompetence blandt medarbejderne, og at Liv Over Lovs eksempler er udtryk for en masse symptomer på problemer i forvaltningen.

Jette fortsatte og fortalte, at der i klagebesvarelsen var klagepunkter fra klagen, der ikke blev adresseret.

Jette beskrev mødeleder og referents uddannelsesmæssige baggrunde fra hendes rehabiliteringsmøde. Jette fortalte, at der under mødet blev sagt "det er os, der har myndigheden" og at hun så havde spurgt, om hun så var umyndiggjort.

Jette bemærkede, at der i klagesvaret stod, at et ressourceforløb er et individuelt tilrettelagt forløb med indsatser fra LAB, og Jette pointerede, at det står i kontrast til, at indstillingen indeholder oplysninger fra en anden borger. Jette og Bitten sagde, at Ankestyrelsens afgørelse blev truffet på et forkert grundlag.

Jette sagde, at man kan føle sig magtesløs, når man sender en velformuleret klage og svaret er, at forvaltningen beklager, at det har været "din opfattelse af mødet, det var ikke meningen".

Bitten fortalte om en konkret sag på en borger, og hun sagde, at vedkommende var blevet psykisk syg af at være i systemet og fortalte, at de har mange eksempler på borgere, der har fået stress og angst af at være tilknyttet systemet.

Jane fortalte om en formulering fra centralforvaltningens svar i hendes klagesag "Det vurderes, at svaret og behandlingen er i overensstemmelse med gældende lovgivning og saglige (...) principper om god forvaltningsskik".

Jane refererede til statistikken fra Ankestyrelsen ift. sanktioner og sagde, at der er ingen, der tager et personligt ansvar. Bitten understregede, at det er de mest sårbare, der sanktioneres og at der ingen evidens er for, at det virker og fører borgere nærmere arbejdsmarkedet. Bitten spurgte, hvorfor meget svage borgere ikke kan undtages fra sanktionering.

Bitten sagde, at K-Kassen bør afskaffes og ansvaret lægges tilbage til sagsbehandlerne.

Esben bad om, at forvaltningen fortæller lidt om, hvad der kommer til at ske.

Jette supplerede ift. Janes sygemelding og fortalte, at Janes lægerklæring blev underkendt.

Jane har skrevet brev til bl.a. borgmesteren om, hvem der kan underkende lægerklæringer. I svaret er der ikke henvisning til paragraffer.

Jette fortalte om sin klage om, at der iværksættes ressourceforløb, hvor der svares, at rehabiliteringsteamet ikke træffer afgørelse, da denne træffes af jobcentret. Herefter konstaterer Jette, at det er samme medarbejder, der udarbejder indstillingen og træffer afgørelsen.

Inger fortalte, at konstruktionen er lavet i bedste mening for at sikre kontinuitet i sagsbehandlingen, så der er sammenhæng mellem det, der sker på rehabiliteringsmødet, og det, der besluttes bagefter.

Jette pointerede, at der mangler begrundelse i indstillingen.

Jette har henvist til en principafgørelse N-8-07, men svaret var, at Jettes sag ikke kan sammenlignes grundet uddannelse og forløb. Dette kritiserer Jette, da en principafgørelse bør kunne være bredt gældende.

Bitten spurgte, hvorfor der ikke gøres noget, og hun fortalte, at hun er frustreret og vred.

Inger svarede, at alle i forvaltningen gerne vil udøve en god sagsbehandling for at hjælpe borgerne videre, men at vi samtidig erkender, at der er nogle udfordringer med sagsbehandlingen. Det har taskeforcen påpeget, og det er det, som handleplanen adresserer. Der blev derfor tilført penge ved Budget '19, og der bliver igangsat en række aktiviteter i 2019, bl.a. kompetenceudvikling. Inger understregede, at det er lange processer, som vil tage tid.

Jette supplerede, at det oftest siges, at forvaltningen ser muligheder ikke begrænsninger hos borgeren, og Jette pointerede, at det netop bør være en borgers begrænsninger, der definerer, hvad mulighederne er.

Pkt. 2.c-d blev ikke nået pga. den fremskredne tid.

3. Orientering om igangsatte initiativer vedr. ressourceforløb og rehabiliteringsteam ved BIF:

Jannik fortalte, at han har lyttet og tager opmærksomhedspunkterne omkring kommunikation, oplevelsen af forvaltningen og samarbejdet mellem borger og forvaltning overordnet set til sig.

Jannik fortalte, at han overtog ansvaret for rehabiliteringsteamet og ressourceforløb i november '17. Der er ansat flere mødeledere og der ses hele tiden på, hvordan tingene kan gøres bedre, både i forhold til de overordnede processer og struktur samt i forhold til de enkelte borgers sager. Jannik fortalte, at de løbende ser på, om der kan iværksættes noget tidligere, herunder om der kunne være truffet en afgørelse på et tidligere tidspunkt. Jannik fortalte, at de løbende har fokus på at drage læring af sager – især når en borger klager over sit forløb.

Jannik fortalte om, at der på ressourceforløbsområdet sker en række ting: Der er sket en udskiftning af medarbejdere, hvilket betyder, at nogle borgere vil opleve et sagsbehandlerskift. Her er der fokus på, hvad der kan gøres bedre ift. at informere og inddrage borgerne i skiftet. Næste år vil hver medarbejder sidde med færre sager, hvilket vil skabe bedre betingelser for god sagsbehandling. Herudover vil ressourceforløbsindsatsen varetages primært af CAB, og her lyttes der og drages læring ift. hvordan den nye indsats kan tilrettelægges, så den bygger på erfaringerne. Der ses også på, hvordan ressourceforløb kan igangsættes og afsluttes bedst muligt, samt hvordan der kan skabes den bedste sammenhæng.

Jannik foreslog et yderligere møde omkring hvad, der kan gøres bedre. Bitten fortalte, at der er behov for mere empatisk og menneskelig sagsbehandling, da sagsbehandlingen i dag er umenneskelig og ulovlig.

Jane bemærkede, at der er praksis om, at der kræves helt bestemte ord og sætninger i borgerens lægelige oplysninger, og at dette er at overdrage myndighedsansvaret til lægerne. Inger bemærkede, at det er noteret, og at vi går videre med det.

Jannik fortalte, at rehabiliteringsteamet består af repræsentanter fra flere forvaltninger, og at der afholdes møder, hvor det drøftes, hvor vi gerne vil hen med rehabiliteringsteamet og hvad vi kan drage læring af, så møderne kan blive bedre. Bitten svarede, at der er behov for kulturændring og fokus på sproget og mere empati.

Jannik fortalte, at der skal ses på informationen til borgerne om, hvad der skal ske nu og hvad næste skridt er i forbindelse med møderne. Jannik fortalte, at der nu er 93 pct. flere førtidspensioner end sidste år. Bitten svarede, at stigningen har at gøre med de ressourceforløb, der udløber. Bitten sagde, at møderne er af samme kvalitet som før, og at hun ikke kan se forbedringerne.

Jannik svarede, at det er væsentligt input. Han spurgte, om Liv Over Lov har nogle gode eksempler på nogle kommuner, hvor det går bedre. Bitten svarede, at der intet er i loven om at borgerne skal behandles umenneskeligt. Bitten fortæller, at det er årsagen til, at hun taler til den enkeltes personlige ansvar.

Inger spurgte, om det er bevæggrunden bag at lægge videoer og navne på nettet. Bitten svarede, at det er for at oplyse borgere om, hvad de kan møde. Bitten sagde, at de borgere, som Liv Over Lov repræsenterer, er nemme at ramme og at de ikke har nogen særlig politisk opbakning. Bitten fremhævede vigtigheden af det personlige ansvar samt at den enkelte tænker over, hvad man selv kan gøre anderledes.

Bitten fortalte om et konkret eksempel, hvor en borger er meget nervøs for og påvirket af sit møde og under mødet kun får 5 minutter til at udtale sig.

Jane supplerede, at det vigtigste er, at forvaltningen forstår vigtigheden. Inger svarede, at det er helt forståeligt, og at forvaltningen samtidig har et ansvar for medarbejderne.

Esben fortalte, at Liv Over Lov står til rådighed hvis der er noget, forvaltningen har spørgsmål til eller behov for at uddybe.

Inger fortalte, at Facebook-opslagene kan være en udfordring for at skabe forandring, og at hvis noget skal ændres ift. medarbejderne bør dialogen foregå med Inger og Jannik. Bitten forklarede, at det med Ottiliavej er klart, at medarbejdernes trivsel sættes højere. Inger uddybede, at ligesom når Liv Over Lov har eksempler på, at oplysninger bliver fordrejet i en borgers sag, så kan man som medarbejder have samme opfattelse af, at oplysninger kan være fordrejet på Facebook. Bitten svarede, at videoptagelser, der ikke er redigerede, ikke er at fordreje oplysningerne.

Jette forklarede, at sagsbehandleren har skrevet oplysninger i Min Plan, som ikke er retvisende. Jette fortalte yderligere, at ressourceforløb er de samme indsatser, som allerede er afprøvet. Jette supplerede med, at der er lave effekter af ressourceforløb.

4. *Gensidig drøftelse, se oven for.*

5. *Eventuelt*

Det blev aftalt at holde et 3. dialogmøde. Nærmere tidspunkt afklares.

Det blev aftalt, at Jette stiller sig til rådighed ift. eksempler i forbindelse med handleplanens spor rettet mod borgernes oplevelse.

Bitten sluttede af med, at Enhedslistens forslag om K-Kassen følges tæt.

Bitten understregede, at Liv Over Lov vil se handling. Inger svarede, at forvaltningen kan fortælle mere om de konkrete aktiviteter.

Inger sluttede af med at sige, at det er vigtigt, at vi behandler hinanden ordentligt.

Bitten spurgte, om de kan mødes med Jon Andersen. Hun begrundede, at der er behov for balance imellem økonomistyring og jura.