



**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

<b>CO-Søfart</b>	
Dato: 13/1-14	Åbnet af: MB
Måltidsgar: OS	Forening:

CO-Søfart  
Mose alle 13  
2610 Rødovre

10. januar 2014

Journalnr.  
010472-4779

### **Klage fremsendt til Københavns kommune**

Ydelsesservice København modtog den 19. december 2013 kopi af brev, der var fremsendt til socialborgmester Jesper Christensen og videresendt til beskæftigelsesborgmester Anne Mee Allerslev, under hvem Ydelsesservice København hører.

Brevet er fra CO-Søfart ved faglig sekretær Ole Strandberg omhandlende en portugisisk borger [REDACTED]

CO-Søfart anfører i brevet, at de finder det uhensigtsmæssigt at Ydelsesservice kommunikerer på dansk, når der er tale om udenlandske brugere. De oplever, at Ydelsesservice er ekstremt vanskelige at kommunikere med. Endelig anmoder CO-Søfart om, at borger kan se bort fra det underretningsbrev, der er fremsendt til ham.

CO Søfart klager over, at Ydelsesservice København fremsender Underretningsbreve formuleret på dansk. Hertil kan oplyses, at disse breve dannes automatisk via NEM-refusion på baggrund af arbejdsgivers indberetning.

Det ligger i lovgivningen, at disse breve udsendes af den såkaldte SDPI løsning, og formulering af brevene er på landsplan besluttet af Kommunernes Landsforening, og Ydelsesservice København har ikke nogen indflydelse på udformningen af disse breve, ligesom vi ikke umiddelbart kan forestille os en teknisk løsning, der vil kunne håndtere automatisk udsendelse af disse breve på flere forskellige sprog.

Vedrørende de øvrige punkter i brevet:

Ydelsesservice har nu gennemgået sagsforløbet og det kan konstateres, at Ydelsesservice intet kendskab har til, at den nævnte borger skulle have en sygedagpengesag, idet sagen ikke er tilgået kommunen. Der har ej heller været nogen henvendelser eller kontakt i sagen.

Ud fra det fremsendte kan vi konstatere, at arbejdsgiver korrekt har indberettet et sygefravær via NemRefusion, der har accepteret indberetningen og systemet har via SDPI løsningen fremsendt underretningsbrev til

### **Ydelsesservice København**

Postboks 279  
1502 København V.

Telefon  
82 56 43 00

Telefax  
82 56 43 04

E-mail  
sygedagpenge@bif.kk.dk

EAN-nummer  
5798009710512

www.kk.dk

den sygemeldte, således at der er mulighed for at gøre indsigelse, såfremt arbejdsgivers indberettede oplysninger ikke findes korrekte.

Dernæst kan vi konstatere, at indberetningen er blevet stoppet i KMD Dagpenge, idet KMD Dagpenge ikke har kunnet validere sagen. Der er derfor via systemet sendt besked til arbejdsgiver, der indberettede sagen med fejltæksten : ”Sagen er afvist af kommunen på grund af manglende validering”.

Denne fejltækt har Ydelsesservice generelt gjort indsigelse over for, idet det er systemet via KMD Dagpenge, der afviser, og ikke kommunen.

Beklageligvis tager det tid at behandle og eventuelt ændre ændringsønsker til et landsdækkende system.

Ydelsesservice har på baggrund af det fremsendte taget kontakt til arbejdsgiver AP Møller Mærsk og fået oplyst, at de har opgivet, at få indberetningerne igennem og derfor ikke har gjort yderligere i denne sag i forhold til indberetning til kommunen.

Ydelsesservice har taget kontakt til systemejer og anmodet om, at KMD Dagpenge rykkes for en løsning af ovennævnte problemstilling, et problem Ydelsesservice har indmeldt i 2010/11 og har fået kvittering på, at der var fundet en løsning på.

Dernæst er jeg selvfølgelig utrolig ked af at læse, at CO-Søfart oplever, at vi er ekstremt vanskelige at kommunikere med og vanskelige at ”komme igennem” til.

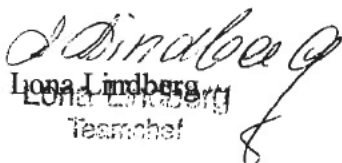
Som anført ses der ingen kontakt i den anførte sag, men tænkes der generelt er jeg uforstående overfor udtalelsen.

Ydelsesservice sygedagpenge fik i 2013 40.825 opkald og har en telefonisk besvarelsesprocent på 95%. Vi arbejder til stadighed på at forbedre vores telefonbetjening – både i antal ekspederede samt på kvalitet.

Vedrørende punktet om [REDACTED] kan se bort fra den fremsendte skrivelse, kan det oplyses, at såfremt der ikke er indsigelse til det anførte, kan skrivelsen betragtes som oplysning til [REDACTED], der er ansat i dansk firma, der har indberettet et sygefravær.

Ydelsesservice har som anført på ny rykket for en løsning på problemet vedrørende indberetning af ikke herboende sømænd ansat i danske firmaer og kan anbefale, at man tager kontakt til Ydelsesservice i de enkelte få sager, så sagerne kan behandles manuelt indtil der foreligger en systemløsning. I den konkrete sag er arbejdsgiver orienteret om denne midlertidige arbejdsgang.

Venlig hilsen

  
Lona Lindberg  
Teamchef