



BILAG 4 – BUDGETNOTAT VEDR. 'INVESTERINGER I HØJ KVALITET I SAGSBEHANDLINGEN'

Ø501: Budgetnotat vedrørende investering i høj kvalitet i sagsbehandling

Baggrund

På både voksen- og børneområdet er der behov for at øge kvaliteten i myndighedsarbejdet.

Sagsbehandling af høj kvalitet er afgørende for at borgerne får den rette hjælp i rette tid. Borgerne skal derfor opleve en hurtig og kompetent sagsbehandling. Sagsbehandlingen skal samtidig sikre borgerens retssikkerhed, og at bevillingerne er i overensstemmelse med kommunens serviceniveau og ligger inden for lovgivningens rammer.

De krav, som lovgivningen og revisionen stiller til sagsbehandlingen på voksenområdet, er i de senere år øget betydeligt. Det har resulteret i udfordringer med at overholde sagsbehandlingsfristerne og sikre en tilstrækkelig høj kvalitet i sagsbehandlingen.

Socialforvaltningen har i 2010 og 2011 investeret betydelige ressourcer i at forbedre sagsbehandlingen på områder med komplekse krav til bevilling af kontantydelse og hjælpemidler til borgerne (fx tabt arbejdsfortjeneste, merudgifter, enkeltydelse og handicappede). Der er imidlertid stadig et stykke vej at gå.

Socialforvaltningen har i 2011 påbegyndt implementeringen af en handleplan for bedre sagsbehandling på voksenområdet. En række af initiativerne i handleplanen fortsætter efter årsskiftet, og der er derfor behov for at investere i sagsbehandlingen i 2012 og 2013.

Handleplanen omfatter bl.a. kompetenceudvikling, lederudvikling, bedre ledelsesinformation og kvalitetsmonitorering samt tilrettelæggelse af opgaveløsningen.

Derudover vil Socialforvaltningen udvikle digitale løsninger og skabe bedre fysiske rammer for myndighedscentrene. Det skal bidrage til, at borgerne i højere grad selv kan tage ansvar for deres egen sag og selv gøre en del af arbejdet i forbindelse med ansøgninger om kontantydelse og hjælpemidler. Det skal bidrage til langsigtede effektiviseringer af myndighedsarbejdet.

Investeringerne skal således dels sikre en højere kvalitet i sagsbehandlingen, dels sikre grundlaget for en mere effektiv drift. Dermed kan der på længere sigt frigøres flere ressourcer til andre centrale dele af myndighedsarbejdet (fx tættere opfølgning på handleplaner, beskæftigelsesrettet indsats og sikring af flow på botilbud).

På børneområdet er der ligeledes behov for øget kvalitet i myndighedsarbejdet. Det er et fokusområde i Børn og Unge-strategien, og erfaringerne fra børnefamilieområdets kvalitetsaudits viser en udfordring med at skabe en ensartet og god kvalitet i sagsbehandlingen i alle børnefamilieenheder. Særligt er der behov for at styrke sagsbehandlernes juridiske kompetencer.

Et bedre myndighedsarbejde på børneområdet skal bl.a. sikre et bedre match mellem barn og foranstaltning, mere kontinuitet i anbringelserne og større tryghed for barnet

Indhold

Socialforvaltningen ønsker på den baggrund at gennemføre følgende initiativer:

- Implementere handleplan for bedre sagsbehandling på voksen-området
- Iværksætte initiativer til højere kvalitet i myndighedsarbejdet på børneområdet
- Udvikle digitale løsninger, som borgerne selv kan anvende ved ansøgninger
- Bedre fysiske rammer for myndighedscentre

Initiativerne skal bidrage til, at der bliver *mere tid til kerneydelsen* og understøtte, at *københavnerne kan selv*.

Initiativerne vil blive præciseret i udmøntningsnotater til Socialudvalget ultimo 2011 bl.a. på baggrund af den forestående genopretning af sagsbehandlingen på voksenområdet (implementering af handleplan), viden om det nye it-system, der skal understøtte sagsbehandlingen, samt resultaterne af Ankestyrelsens praksisundersøgelse på børneområdet.

Socialforvaltningen vil i forbindelse med implementering af de første dele af handleplanen medio 2011 vurdere kapaciteten på myndighedsområdet i forhold til de aktuelle krav til sagsbehandlingen. På den baggrund vil en vurdering af den langsigtede balance i driften på de udvalgte sagsområder blive gennemført med henblik på at kunne indgå i budgetforslaget.

De økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Driftsaktivitet – serviceudgifter.

1.000 kr. – 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<i>Serviceudgifter:</i>				
Handleplan for bedre sagsbehandling på voksenområdet	4.000	2.000	-	-
Høj kvalitet i sagsbehandlingen på børneområdet	700	300	-	-
Serviceudgifter i alt	4.700	2.300	-	-

Tabel 2. Anlægsudgifter og afledte serviceudgifter. Mio.kr.

1.000 kr. – 2012 p/l	2012	2013	2014	2015	*
<i>Anlæg:</i>					
- Digitale ansøgningsløsninger	5.000	2.000	-	-	*
- Bedre fysiske rammer for myndighedscentre	3.000	1.000	-	-	*
Anlægsudgifter i alt	8.000	3.000	-	-	
<i>Afledte serviceudgifter:</i>					
- Vedligehold og drift	500	0	- 500	- 1.000	
Afledte serviceudgifter i alt	500	0	- 500	- 1.000	

Note: *-markeringer betyder at bevillingen i 2012 ønskes givet som anlægsbevilling ved budgetårets start

Tidsangivelse

Tabel 3. Tidsangivelse for anlægsprojekt

Anlægsaktivitet, tidsangivelse	2011				2012				2013				2014			
	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv	1. kv	2. kv	3. kv	4. kv
- <i>Analyse af digitale løsninger</i>					X	X										
- <i>Udvikling</i>							X	X	X	X						
- <i>Idriftsættelse</i>											X	X				
- <i>Planlægning af bedre fysiske rammer</i>					X	X										
- <i>Etablering af bedre fysiske rammer</i>						X	X	X	X							

Risikovurdering i anlægsprojekter

Der er ingen umiddelbar risiko ved projektet, da der først skal gennemføres en analyse af mulige digitale løsninger. På baggrund heraf vurderes konkrete risici ved projektet.