



Til BR-Sekretariatet

Dato

Sagsnr.

2014-0011537

Dokumentnr.

2014-0011537-1

Status på Socialforvaltningens fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2012

Borgerrepræsentationen har den 19. juni 2013 som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2012 pålagt forvaltningerne senest i marts 2014, og herefter en gang årligt, at afrapportere status til Borgerrepræsentationen om allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening, samt også at fremlægge statistik for klagesagsregistrering.

Det fremgår videre, at forvaltningernes status skal indeholde en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, det vil sige forholde sig til, hvad baggrunden for iværksættelse af den pågældende indsats er, hvad der ønskes opnået med indsatsen og hvordan indsatsen er prioriteret.

Socialforvaltningen fremsender på baggrund af ovenstående hermed status på Socialforvaltningens fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening, idet det bemærkes, at status for statistik for klagesagsregistrering fremsendes i et selvstændigt brev.

Socialforvaltningens fokuspunkter

Socialudvalget godkendte den 5. september 2012 som opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning den 20. juni 2012 følgende fokuspunkter for Socialforvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens konstateringer i Beretning 2011:

Fokuspunkt 1: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

Baggrunden for det valgte fokuspunkt om overholdelse af sagsbehandlingsfrister var, at mere end hvert tredje af de påklagede forhold hos Borgerrådgiveren vedrørende Socialforvaltningens område drejede sig om sagsbehandlingstiden og manglende svar.

Det var Socialforvaltningens vurdering, at et fortsat stort fokus på overholdelse af forvaltningens sagsbehandlingsfrister måtte forventes at medføre en væsentlig nedgang i antal påklagede forhold til Borgerrådgiveren.

Direktionen

Bernstorffsgade 17, 3.
1592 København V.

Telefon
33 17 33 17

Direkte telefon
33 17 32 02

Telefax
33 17 32 04

E-mail
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

www.kk.dk

Fokuspunkt 2: Bedre sagsbehandling inden for enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne iht. servicelovens § 100 samt merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42.

Baggrunden for det valgte fokuspunkt om bedre sagsbehandling vedrørende de ovenfor nævnte sagsområder var, at Socialudvalget den 6. april 2011 havde godkendt en handleplan for bedre kvalitet i sagsbehandlingen, som indeholdt fire hovedindsatsområder: genopretning af ældre afgørelser, bunkeafvikling, sikker og effektiv drift samt bedre forventningsafstemning med borgerne.

Det var Socialforvaltningens vurdering, at et fortsat stort fokus på handleplanen for bedre sagsbehandling måtte forventes på sigt at medføre en væsentlig nedgang i antal påklagede forhold til Borgerrådgiveren, når genopretningen af ældre afgørelser og bunkeafviklingen var tilendebragt.

Status for Socialforvaltningens arbejde med fokuspunkterne

Socialforvaltningen har tidligere i brev af 14. december 2012 fremsendt status til Borgerrådgiveren på forvaltningens arbejde med fokuspunkterne. Den fremsendte status og Borgerrådgiverens tilbagemelding den 20. december 2012 er efterfølgende behandlet af Socialudvalget den 6. februar 2013 og Økonomiudvalget den 9. april 2013 som led i de syv forvaltningers opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2011. Nedenfor gentages den tidligere status derfor ikke, men der anføres alene den nuværende status på forvaltningens arbejde med fokuspunkterne.

Ad Fokuspunkt 1: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

Socialforvaltningen har i perioden juli 2012 - juni 2013 gennemført målinger om overholdelse af de sagsbehandlingsfrister, der er fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Socialudvalget er orienteret om resultatet den 18. september 2013.

Målingen dækker på nuværende tidspunkt tilgængelige data i Socialforvaltningens ledelsesinformationssystem "SOFLIS" og vedrører myndighedscentre: Handicapcenter København, Rådgivningscenter København og Socialcenter København. Det drejer sig om aktivlovens §§ 81-85 samt servicelovens §§ 41-42 og § 100.

Der er registreret 19.760 afgørelser fra de 3 myndighedscentre i perioden juni 2012 til juni 2013. For de 11.658 af ansøgningernes

vedkommende blev afgørelsen truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Dette svarer til en overholdelsesprocent på 59.

Kvalitetsmålet for den generelle overholdelsesprocent på + 90 pct. er derved ikke nået ved denne måling. En række konkrete forhold har haft en negativ indvirkning på den samlede sagsfristoverholdelse:

- Implementering af to nye lovbestemmelser om henholdsvis udsættelsestruede lejere (aktivlovens § 81a) og tandpleje til personer, der modtager ydelser efter loven svarende til kontanthjælpsniveau (aktivlovens § 82a), har medført et massivt merarbejde. Lovbestemmelserne blev først vedtaget af folketinget 19. december 2012, hvilket betød at retningslinjerne og vejledning ikke var udarbejdet ved lovens ikrafttrædelse den 1. januar 2013. Det har haft en negativ virkning på sagsfristoverholdelsen.
- Indførelsen af det nye IT system til sagsbehandling ”CSC Social” er ikke forløbet helt gnidningsløst. Indførelsen har været en massiv udfordring og det har været nødvendigt at investere mange ressourcer i implementeringen. Derudover har der været en del udfordringer med driftsnedbrud og forskellige funktioner, som ikke har fungeret optimalt. Disse udfordringer har påvirket sagsbehandlingen og dermed fristoverholdelsen.
- Forvaltningen er fortsat i gang med at genoprette sagerne om merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn (servicelovens § 41 og § 42) på Handicapcenter København. Genopretningen har påvirket sagsfristoverholdelsen negativt, fordi den løses sideløbende med den almindelige drift af området.

Med henblik på at sikre en fremadrettet forbedring af overholdelsesprocenterne i 2014 er der iværksat følgende:

- Nye tiltag i forvaltningens projekt ”kvalitet i sagsbehandlingen” med henblik på at effektivisere og systematisere arbejdsprocesserne.
- Fortsat massivt arbejde i Handicapcenter København med genopretningen af ældre afgørelser efter servicelovens §§41-42, som forventes afsluttet maj 2014.
- Flere medarbejderressourcer, i første omgang som overarbejde, og dernæst som faste stillinger, på baggrund af udmeldte DUT-midler i forbindelse med aktivlovens § 82a.
- Ugentlig ledelsesmæssig opfølgning på produktionen med henblik på at optimere planlægningen af indsatsen på de forskellige §-områder.

Med ovenstående tiltag forventes der et væsentligt bedre resultat omkring overholdelse af sagsbehandlingsfrister i 2014.

Det kan desuden oplyses, at forvaltningen i december 2013 har fremlagt et forslag til revision af sagsbehandlingsfrister for Socialudvalget. Udvalget har anmodet forvaltningen om at vende

tilbage omkring sommeren 2014 med et oplæg til differentierede frister samt med status på sagsbehandlingsfristerne og overvejelser omkring, hvorvidt fristerne kan nedsættes.

Det kan videre oplyses, at der på månedlige målgruppemøder mellem et direktionsmedlem og forvaltningens myndighedschefer drøftes data fra forvaltningens ledelsesinformation om den aktuelle sagsbeholdning, sagsfristoverholdelse og sagsproduktion i Socialforvaltningens tre myndighedscentre: Socialcenter København, Handicapcenter København og Rådgivningscenter København.

På de månedlige målgruppemøder drøftes også data, der beskriver "alderen" på sagerne i beholdningen. Der er fastsat en såkaldt "kritisk grænse" for, hvor stor en andel af sagsbeholdningen indenfor den enkelte paragraf, der må nærme sig den fastlagte sagsbehandlingsfrist. Hvis den kritiske grænse overskrides, kan der ikke forventes en acceptabel sagsfristoverholdelse indenfor for den enkelte paragraf. Når den kritiske grænse overskrides, er der tale om en "bunke" af sager. Forvaltningen har i handleplanen for bedre kvalitet i sagsbehandlingen fokus på sådanne kritiske sagsområder, jf. nedenfor om fokuspunkt 2.

Ad Fokuspunkt 2: Bedre sagsbehandling inden for enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne iht. servicelovens § 100 samt merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42

Socialforvaltningen har siden april 2011 arbejdet med handleplan for bedre sagsbehandling, som består af 4 overordnede spor omkring genopretning af ældre afgørelser om merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn, jf. servicelovens §§ 41 og 42, afvikling af bunker inden for blandt andet sagsområderne enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85 og merudgifter til voksne handicappede efter servicelovens § 100, sikker og effektiv drift samt forventningsafstemning med borgerne.

Handleplanen har bestået af 85 underliggende initiativer, som løbende er blevet afsluttet eller korrigeret, ligesom der er iværksat nye initiativer, hvis der har været behov herfor. Der er f.eks. i foråret 2013 etableret en særlig handleplan på børneområdet for Handicapcenter København som følge af kritik fra en forældregruppe omkring den samlede sagsbehandling på børnehandicapområdet. Handleplanen er efterfølgende udvidet med yderligere initiativer.

Vedrørende handleplan for kvalitet i sagsbehandlingen og bedre økonomistyring

Socialudvalget og Økonomiudvalget besluttede i november 2012, at Socialforvaltningen skulle fremlægge status for implementering af

forvaltningens handleplan for sikker økonomistyring og øget kvalitet i sagsbehandlingen med revisionernes (Deloitte og Intern Revision) vurderinger ultimo 2013 for udvalgene. Det er sket på møde i Socialudvalget den 4. december 2013.

Revisionerne har redegjort for deres samlede vurdering af implementeringskraften i handleplanen. Det fremgår blandt andet, at det er revisionernes samlede vurdering af ledelsestilsynet på områder omfattet af handleplanen, at Socialforvaltningens ledelsestilsyn nu fungerer effektivt. Dette bygger på stikprøvevis gennemgang af sager og på stikprøvevis gennemgang af forvaltningens eget ledelsestilsyn. Det vurderes, at fejl, der løbende opstår i driften, i langt større grad end tidligere opdages og korrigeres.

Det er endvidere revisionernes vurdering, at de initiativer, der blev implementeret i forbindelse med handleplanen, fortsat er i drift, og at de løbende videreudvikles og i det væsentligste fungerer.

Det er revisionernes overordnede vurdering, at Socialforvaltningen er langt med punkterne fra handleplanen omkring optimeringen af kvaliteten i sagsbehandlingen, men at det også kræver tæt opfølgning at komme helt i mål med det udestående, der er på nuværende tidspunkt. Det væsentligste udestående, som kræver fortsat stort fokus, er genopretning af sager vedrørende servicelovens §§ 41 og 42 (merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn).

Socialforvaltningen har på udvalgsmødet den 4. december 2013 udvidet fase 2 i handleplanen med en række nye initiativer, herunder initiativer, der understøtter den særlige ledelsesmæssige bevågenhed omkring gennemgangen af ældre afgørelser efter servicelovens §§ 41 og 42. Socialudvalget har således godkendt, at Socialforvaltningen prioriterer en øget balance mellem at træffe afgørelser i enkeltansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn og merudgifter til børn med handicap og gennemgangen af ældre afgørelser, således at gennemgangen af ældre afgørelser afsluttes inden 1. maj 2014.

Samlet set er forvaltningens realisering af handleplanen generelt i god gænge, med mange afsluttede punkter. Der er dog enkelte opmærksomhedspunkter, herunder er enkelte punkter forsinkede i forhold til milepæle, men forventes dog samlet set afsluttet inden for den angivne tidsfrist.

Vedrørende handleplan for styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet

Socialforvaltningen og Handicapcenter København har i de senere år haft øget fokus på at overholde lovgivningen og hjemtage statsrefusion på korrekt grundlag, da der har været stor kritik fra den

eksterne revision i forhold til området med de statsrefusionsbærende paragraffer, herunder servicelovens §§ 41 og 42 om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til handicappede børn og forældre med handicappede børn. Genopretningen af de ældre afgørelser har haft en stor effekt på den juridiske del af kvaliteten af afgørelserne, men denne indsats har sammen med andre organisatoriske omlægninger kostet på samarbejdet og dialogen med familierne.

En forældregruppe til børn med handicap i København er i foråret 2013 kommet med kritik af den samlede sagsbehandling på børneområdet på Handicapcenter København. Derfor har Socialudvalget i april 2013 besluttet en handleplan, der skal rette op på problemerne. Handleplanen er efterfølgende udvidet med yderligere aktiviteter, således at den nu indeholder 24 punkter. Det drejer sig blandt andet om:

Etablering af forældreråd

For at sikre en løbende og systematisk dialog med handicappede børn, der er brugere af Handicapcentret, har forvaltningen etableret et forældreråd. Forældrerådet er organisatorisk placeret under Centerrådet, som er på Handicapcentret.

Dialogforløb med de utilfredse forældre

For at sikre sig, at forvaltningen og Handicapcentret forstår, hvordan sagsbehandlingen er oplevet fra en borgers perspektiv, og at forvaltningen og Handicapcentret får input til forbedringer, har Handicapcentret gennemført en række møder med forældregrupperne. Møderne har bl.a. været gennemført med gennemgang af medbragte cases af oplevede uheldigheder.

Inddragelse af Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har konkret deltaget i temadag/forældremøde og har bidraget med opsamling fra dagen.

Styrket samarbejde med Børne- og Ungdomsforvaltningen

Forvaltningen har etableret et styrket samarbejde med Børne- og Ungdomsforvaltningen for at sikre sig, at borgere, der har fælles sager mellem de to forvaltninger, ikke bliver tabt mellem to stole og sikre et godt samarbejde til gavn for borgerne. Det har resulteret i, at der afholdes faste månedlige møder om fælles sager. Der er derudover etableret et projekt for bedre samarbejde mellem de to forvaltninger. Endelig har der været afholdt en temadag mellem de to forvaltninger.

Styrket samarbejde med regionen

Forvaltningen har afholdt samarbejds møder med regionen for at opnå større viden om hinandens organisering og opgaver for derved at understøtte en klar forventningsafstemning om hinandens roller. Derudover har regionen og forvaltningen drøftet konkrete arbejds gange i de tilfælde, hvor der er fælles borgere.

Øget brug af borgertilfredshedsundersøgelser

Forvaltningen har for at skabe øget dialog med brugerne af Handicapcentret gennemført en udvidelse af allerede vedtagne borgertilfredshedsundersøgelser. Det er drøftet med Centerrådet og forældrerådet.

Flere koordinerende sagsbehandlere og udvikling af nyt koncept herfor

Forvaltningen har ansat en række koordinerende sagsbehandlere og udviklet et koncept herfor. Tiltaget skal sikre en øget koordinering og helhedsorientering ift. familierne. Ligeledes skal det sikre en styrket vejledning.

Samlet om fokuspunkterne

Socialforvaltningen vurderer, at det er helt afgørende med et fortsat stort fokus på gennemførelse af de mange initiativer i de to ovenfor nævnte handleplaner om bedre sagsbehandling og omkring overholdelse af sagsbehandlingsfrister for at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Socialforvaltningen finder ikke grundlag for på nuværende tidspunkt at foretage nogen revurdering af fokuspunkterne om bedre sagsbehandling og overholdelse af sagsbehandlingsfrister eller at udvide med yderligere fokuspunkter.

Venlig hilsen

Anette Laigaard