



11. juni 2019

Sagsnr.
2019-0135826

Dokumentnr.
2019-0135826-2

Sagsbehandler
Kirstine M Jørgensen
Line Krabbe

Bilag 1. Status på Borgercenter Handicaps udviklingsplan

I dette bilag præsenteres Borgercenter Handicaps anden evaluering på de syv opstillede succeskriterier, som der måles på for at følge udviklingen i borgercentret. Der præsenteres også tendenser, som er tegn på udvikling samt nogle af de primære indsatser, som der arbejdes med for at sikre gode resultater.

Ambitionen med Udviklingsplanen er, at borgerne får den bedst mulige service. Borgercenter Handicap har siden sidste status til udvalget i december 2018 afviklet de planlagte udviklingsaktiviteter, der skal skabe de ønskede forandringer og bidrage til de ønskede resultater.

Succeskriterium 1. 'Overholdelse af sagsbehandlingsfrister'

Borgerne skal opleve, at sagsbehandlingen sker rettidigt, så de hurtigt får den støtte, de har brug for og ret til.

I henhold til retssikkerhedsloven skal kommunalbestyrelsen fastsætte realistiske sagsbehandlingsfrister. Det betyder, at fristerne skal svare til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 % af den pågældende sagstype.

Nedenfor vises overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på de tre paragrafområder, hvor ansøgningsantallet er størst i Borgercenter Handicap. Det drejer sig om ansøgninger på personlige hjælpemidler, tekniske hjælpemidler, merudgifter til børn og unge samt tabt arbejdsfortjeneste (HKY) til deres forældre. På grund af deres volumen er der et særligt fokus på for at øge den samlede sagsfristoverholdelse på disse tre sagsområder. Alle tre paragrafområder varetages i Modtagelsen og en mindre antal ansøgninger vedr. merudgifter og tabsarbejdsfortjeneste håndteres i Børneområdet.

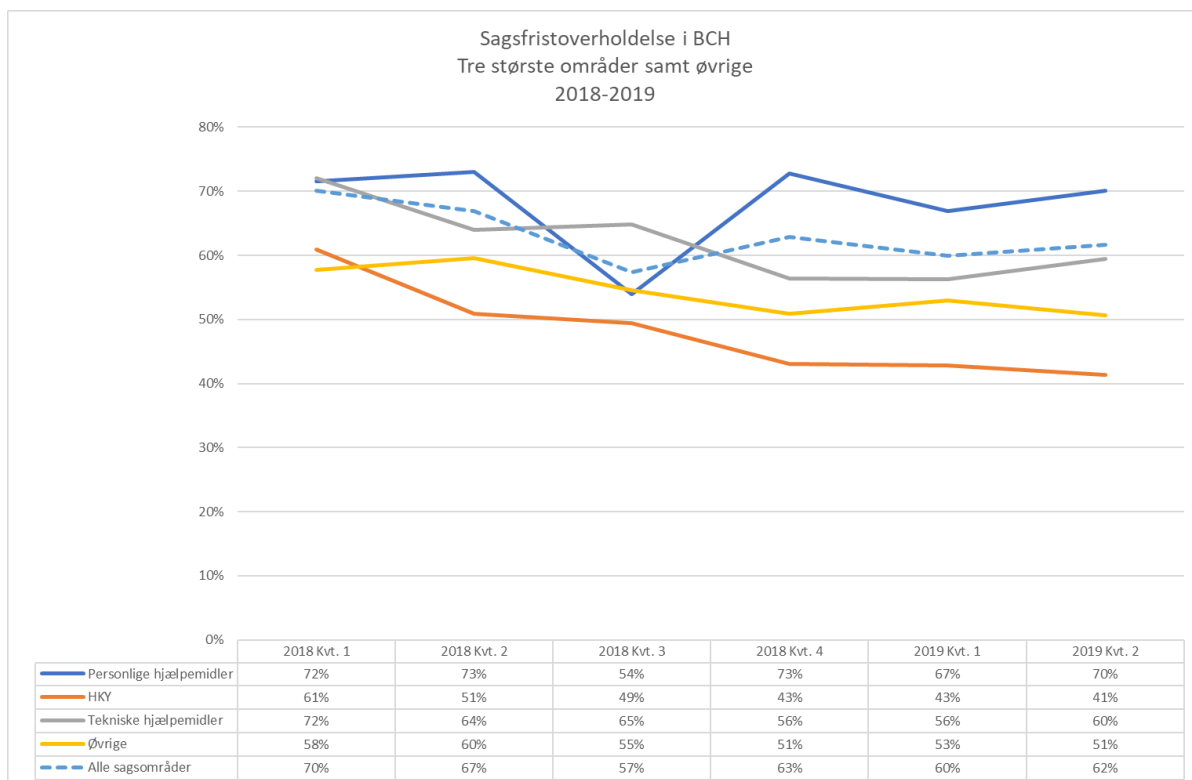
Figur 1 viser, at der i første halvår af 2018 har været et samlet fald i sagsfristoverholdelse på 13 procentpoint, som skyldes en løbende stigning i antallet af ansøgninger og større personaleomsætning i slutningen af 2017 og starten af 2018, som ikke var forudset i de udarbejdede prognoser. Siden tredje kvartal 2018 har der været en positiv udvikling i fristoverholdelsen, særligt i afgørelser på ansøgninger om personlige hjælpemidler.

Sagsfristoverholdelsen på de tre paragrafområder forventes i årets sidste kvartal at ligge på 82,4 %, og den samlede overholdelsesprocent for BCH forventes med en vis usikkerhed at ligge på 80,6 % i fjerde kvartal 2019.

CSU - Voksne og Udvikling

Bernstorffsgade 17
1577 København V

EAN nummer
5798009683052



Figur 1. Sagsfristoverholdelse på de tre største områder i Borgercenter Handicap 2018-2019 (indtil 5-6-2019).

Ifølge prognosen, der er behæftet med en vis usikkerhed, for de tre største områder forventes Personlige hjælpemidler at udvise en fristoverholdelse på 84,4 % i sidste kvartal af 2019. I samme periode forventes HKY sagerne at opnå en sagsfristoverholdelse på 73,0 % mens Tekniske hjælpemidler forventes at opnå 82,6 % sagsfristoverholdelse. Prognosen for sagsfristoverholdelse, der er behæftet med en vis usikkerhed, er beregnet på historiske data ved hjælp af en lineær regressionsanalyse. Den forventede sagsfristoverholdelse er et produkt af forventet effektivitet på områderne samt den forventede tilgang af ansøgninger.

Oversigt over den gennemsnitlige sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf i perioden 2018-2019 fremgår til sidst i dette dokument.

Tabellen nedenfor viser antallet af afgørelser på alle politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister i BCHs sagsområder i perioden fra den 1. januar 2018 til den 31. maj 2019. Heraf fremgår det, at afgørelser om personlige og tekniske hjælpemidler, som behandles i Modtagelsen, udgør langt den største andel.

Tabel 1 antal afgørelser på politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Sagsområde	Afgjort januar 2018 til maj 2019	Andel
Personlige hjælpemidler	10.255	48,4%
Tekniske hjælpemidler	7.479	35,3%
Handicap kompenserende ydelse	1.610	7,6%
Hjælp, omsorg og pleje	640	3,0%
Biler	435	2,1%
Botilbud	323	1,5%
Merudgifter voksne	224	1,1%
Beskyttet beskæftigelse	194	0,9%
Behandling - genoptræning	25	0,1%
I alt	21.185	100 %

Borgercenter Handicap arbejder fortsat med indsatser, der skal bidrage til overholdelse af de politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister, hvor et målrettet fokus på driftsledelse skal sikre, at produktionsplaner og prognoser for 2019 kan realiseres.

Med budgetaftalen for 2019 fik Borgercenter Handicap flere ressourcer i form af sagsbehandlere og kompetenceudvikling til hurtigere sagsbehandling, øget kvalitet i Ungeområdet og kompetenceudvikling til god sagsbehandling på tværs af Myndighedsområdet.

De ekstra ressourcer er pr. 1. februar 2019 blevet omsat til tyve nye medarbejdere, hvoraf langt de fleste er blevet ansat som sagsbehandlere i Modtagelsen og dernæst Ungeområdet. Derudover er der igangsat lokalt tilrettelagt kompetenceudviklingsforløb i BCH som et supplement til Socialforvaltningens fælles introduktionsdag for nye medarbejdere i SOF samt kurser i it-systemer og programmer.

Det lokalt tilrettelagte kompetenceudviklingsforløb i BCH giver mulighed for at koble den ønskede læring direkte til dagligdagens opgaver og den ønskede adfærd i forhold til anvendelse af de nye arbejdsgange, redskaber og metoder.

Forløbet er bygget op om tre moduler, der hver indeholder en række aktiviteter i God Sagsbehandling:

Moduler:

- Myndighedsrollens ramme
- Den professionelle samtale
- Handicapspecifik viden

85% af de medarbejdere, som har deltaget i kompetenceudviklingsforløbet, angiver, at de er tilfredse med undervisningen, og at det er relevant i forhold til deres arbejdsopgaver. Der følges tæt op på medarbejdernes kompetenceudvikling af nærmeste leder for at sikre, at det anvendes i praksis.

Modtagelsen

Modtagelsen er et tværgående område, der primært behandler sager om tekniske og personlige hjælpemidler, som har en stor ansøgningsvolumen. Herudover varetager Modtagelsen aktuelt Ungeområdets ansøgninger om merudgifter til børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre. Området står for ca. 90 % af afgørelserne i Borgercenter Handicap, og resultaterne i Modtagelsen har derfor, som nævnt i indledningen, stor indflydelse på borgercentrets samlede resultat.

I Modtagelsen er der igangsat flere tiltag, som skal sikre en mere smidig og hurtigere sagsbehandling for at øge produktiviteten. Der er etableret en kvikservice på Hjælpemiddelcentralen, der er blevet taget godt imod. 97% af borgerne, som har benyttet muligheden for at få bevilget og udleveret mindre hjælpemidler på stedet, har svaret at de er ”meget tilfredse” med den straksbehandling af deres sag, som de har fået. Der møder i gennemsnit 4-5 borgere op i Kvikservice, hvor der er åbent en gang ugentligt, og effekten kan endnu ikke aflæses på den samlede sagsfristoverholdelse. Antallet af ansøgninger på tekniske hjælpemidler er fra 2017 steget med 197 sager til 5.321 i 2018.

Udover nye beskrevne arbejdsgange på området, kompetenceudvikling og øget ledelsesunderstøttelse arbejder Modtagelsen nu målrettet med at optimere områdets driftsledelse. Produktionsstyring skal sikre en endnu mere effektiv drift, hvor data bidrager til overblik og struktur samt anvendes som validt grundlag for sagsoverblik på sagsstyringsmøder mellem ledere og medarbejdere og til at sikre planlægning og fremdrift hver eneste uge i Modtagelsens afdelinger.

Hovedparten af midlerne til nye sagsbehandlere i Budget 2019 er tilgået Modtagelsen, som har fået tilført 15 årsværk, der svarer til en stigning på knap 15 %. Det har derfor været nødvendigt at lave en omorganisering på området, der skal sikre tilstrækkeligt nærværende og tæt faglig ledelse og reducere personaleomsætningen samt bidrage til en stigende medarbejder- og brugertilfredshed.

Resultatet skal derfor ses i sammenhæng med organisationsforandringerne i Modtagelsen og ændringer i sagsbehandlingsprocessen samt indsatserne, der skal styrke det faglige niveau yderligere, med tilgang af mange nye medarbejdere. Modtagelsen er således i gang med en større omstillingsproces, som har medført et produktionstab i årets første fire måneder. Det betyder, at

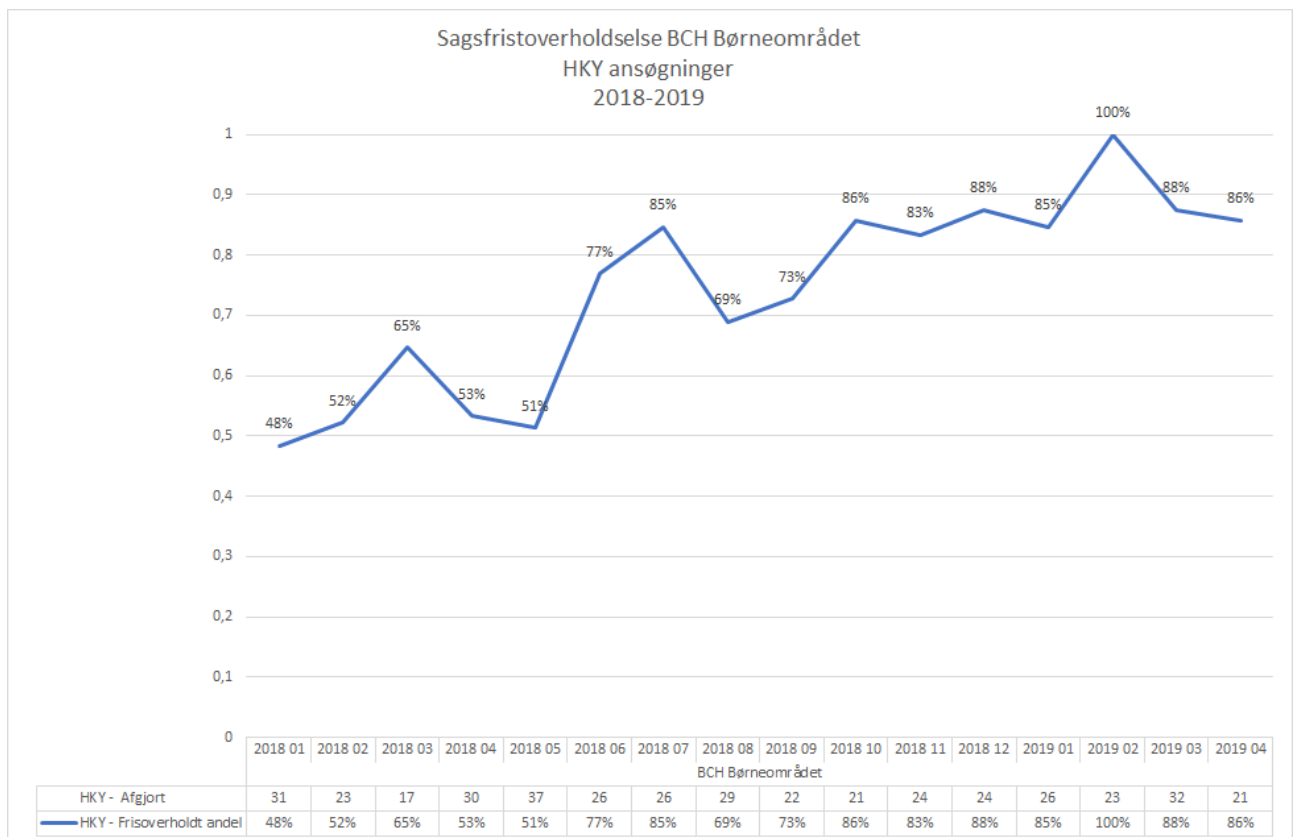
Modtagelsen ikke har nået de forventede resultater, som var en overholdelse på 68,8 % i årets første fire måneder 2019, men aktuelt ligger på 61,9 % i perioden.

Der er markante forskelle i forhold til overholdelse af sagsbehandlingsfrister i Modtagelsen og inden for de enkelte aldersområder, hvilket beskrives nærmere herunder. De tre aldersområder tegner sig samlet for 10 % af BCHs ansøgningsvolumen.

Børneområdet

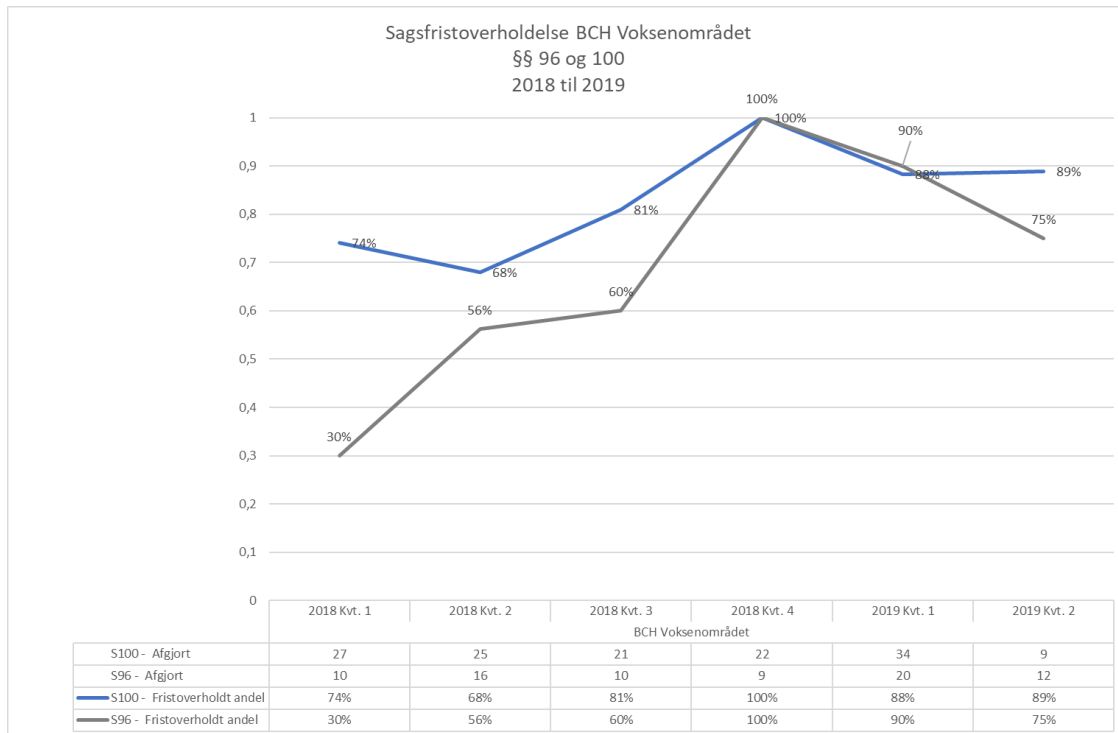
Børneområdet har som forventet, fastholdt den positive trend på fristoverholdelse siden udvalget sidst fik en status, samtidig med at alle opfølgninger i åbne sager sker rettidigt en gang årligt. Sagsfristoverholdelsen omhandler ansøgninger om merudgifter til børn og tabt arbejdsfortjeneste §§ 41 og 42 merudgiftsdækning og tabt arbejdsfortjeneste for de børn, der er tilknyttet børneområdet.

Nedenfor viser figur 2, hvor mange af afgørelserne i Børneområdet der er blevet lavet inden for fristen.



Voksenområdet

I Voksenområdet har man arbejdet målrettet på alle sagsområder og fastholdt niveauet siden sidste status til udvalget, hvor man havde indhentet et efterslæb på opfølgninger svarende til omkring 600 sager i 2018.



Figur 3. Afgørelser på §§ 96 og 100 i Voksenområdet 2018-2019 (indtil 5-6-2019).

Sagsfristoverholdelse på ansøgninger om Borgerstyret Personlig Assistance (BPA) § 96 og ansøgninger om merudgifter til voksne § 100 er forbedret væsentlig på Voksenområdet. Som det fremgår af ovenstående figur 4, er der sket en rettidig sagsbehandling i alle § 100 sager ved udgangen af 2018. Voksenområdet har nedbragt den tidligere bunke af ansøgninger på (BPA) § 96 ansøgninger, og alle aktuelle ansøgninger er således under behandling. Da sagsantallet nu er nede på 5-7 sager under behandling, giver en overskridelse i en enkelt sag stor effekt på den samlede sagsfristoverholdelse. Der vil i resten af 2019 og 2020 være en prioritering af opfølgning i allerede bevilgede sager på Voksenområdet, der vil blive tilrettelagt jf. implementering af kvalitetsstandarder.

Ungeområdet

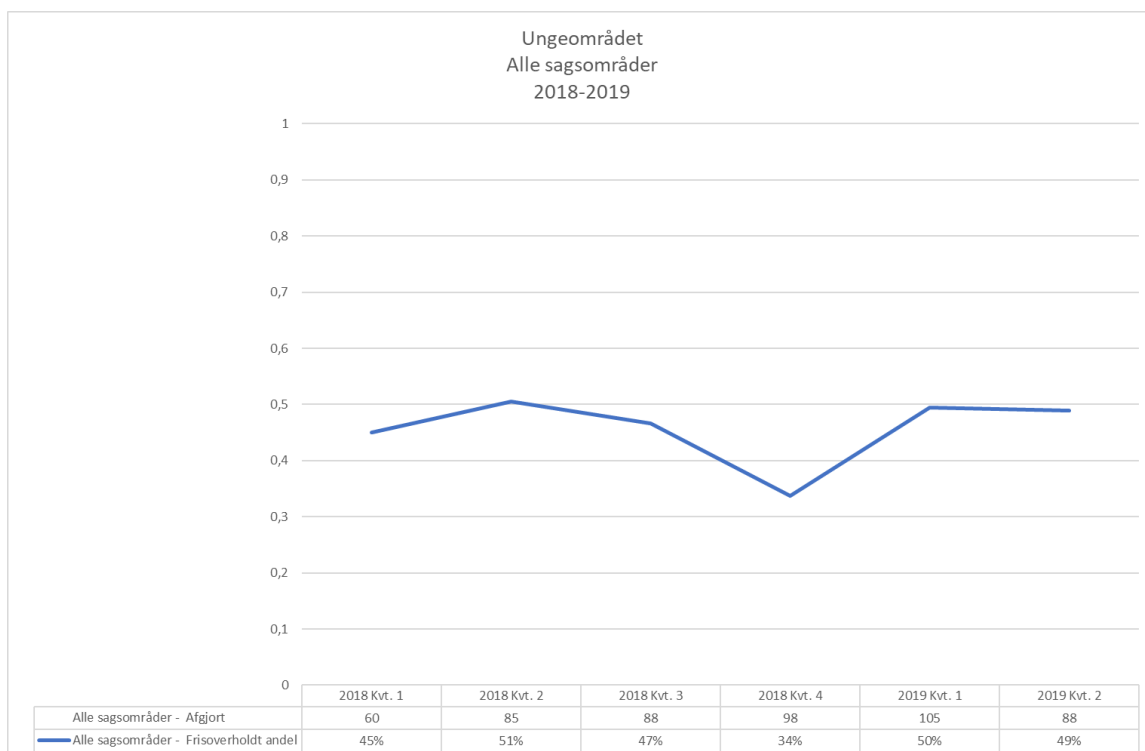
Ungeområdet har ansvaret for unge i alderen 15-25 år og skal sikre gode overgange herunder kontinuitet ift. unges uddannelse og boligsituation. Det stiller store krav til medarbejdernes kompetencer i og med, at området dækker over både børne- og voksenparagrafferne. Der er tilført en del nye medarbejdere på ungeområdet, hvor oplæring og

kompetenceudvikling har trukket på de eksisterende medarbejderressourcer.

Ledelsen på Ungeområdet arbejder målrettet på at løse udfordringerne ift. at overholde sagsbehandlingsfristerne og nedbringe sagsbeholdningen. Antallet af Ungeområdets afgørelser, der er blevet lavet indenfor fristen, har ligget lige under 50 % i de fleste kvartaler i 2018/19. Der har samtidig været en stigning i antallet af ansøgninger på 15% i 3. kvartal 2018, hvilket kan være årsag til faldet i sagsfristoverholdelse i 4. kvartal 2018, da der efterfølgende kan ses en stigning i antallet af afgørelser. Det betyder, at produktiviteten er fastholdt, selvom resultatet ikke er tilfredsstillende.

Der er udarbejdet en selvstændig udviklingsplan for Ungeområdet, hvor der er et særligt fokus på produktionsstyring, og der er udarbejdet en driftsplan for at sikre overblik og struktur, så data kan anvendes som validt grundlag for de ugentlige sagsstyringsmøder mellem ledere og medarbejdere. Det er forventningen, at der er en klar forbedring i sagsfristoverholdelsen på ansøgninger og beholdningen er nedbragt inden udgangen af 2019.

Figur 4 herunder viser, hvor mange af Ungeområdets afgørelser der er blevet lavet inden for fristen.



Figur 5. Afgørelser på alle sagsområder i Ungeområdet 2018-2019 (indtil 5-6-2019).

Succeskriterium 2. 'Færre formalitetsklager'

Når borgerne er tilfredse med sagsbehandlingen og modtager afgørelser inden for sagsbehandlingsfristen, vil antallet af formalitetsklager forventeligt falde.

Formalitetsklager er klager over selve sagsbehandlingen. Det kan f.eks. være klager over lang sagsbehandlingstid, personalets optræden, manglende vejledning mm. Et lavere antal formalitetsklager vidner derfor om, at borgerne er mere tilfredse med sagsbehandlingen.

Ledelsen i Borgercenter Handicap monitorer systematisk antallet af formalitetsklager i en udvidet driftsrapport og drøfter årsagerne til klagerne for at sikre opfølgning og læring i organisationen.

Som det fremgår af tabellen herunder, er stigningen i antallet af formalitetsklager bremsset, men prognosen for 2019, viser, at niveauet endnu ikke er væsentligt nedbragt. Det bemærkes, at prognosen er behæftet med en stor usikkerhed, da blandt andet vedtagelse af kvalitetsstandarder kan medføre en stigning i antallet af klager.

Tabel 2. Antallet af formalitetsklager

År	2017	2018	2019	2019 Fremskrevet
Antal unikke formalitetsklager	151	179	73	174

Antal formalitetsklager 2017-2019 indtil 28-5-2019.

Som tabel 2 viser, er der tale om et lille fald i andelen set ift. det samlede antal afgørelser, der fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 3. Andel formalitetsklager ift. det samlede antal afgørelser

År	2017	2018	2019
Afgjorte ansøgninger	14.416	14.580	6.686
Afgjorte §§ 41/42 opfølgninger	1.176	1.451	548
Total afgørelser	15.592	16.031	7.234
Andel formalitetsklager pr. år	0,97%	1,12%	1,01%

Andel formalitetsklager i forhold til afgørelser 2017-2019 indtil 28-5-2019.

Igen er der forskelle på udviklingen i borgercentrets områder. Børneområdet har halveret antallet i forhold til 2017 med udgangen af 2018, mens Modtagelsen og Voksenområdet stort set fastholder antallet af formalitetsklager. Hos Ungeområdet ses en væsentlig stigning i

antallet af modtagne formalitetsklager på grund af lang sagsbehandlingstid.

Det hyppigste klageforhold er lang sagsbehandlingstid og manglende svar, hvor resultatet kan forbedres i takt med den positive udvikling ift. overholdelse af sagsbehandlingsfrister. På udvalgte parametre vedrørende betjening af borgerne ses der en positiv udvikling i antallet af klager. Der kan dog samlet set ske en stigning i antallet af formalitetsklager med implementering af nye kvalitetsstandarder.

Borgercenter Handicap arbejder forebyggende ift. klagesagsområdet på to måder. Dels arbejdes med relationen til borgeren i konkrete sager, f.eks. via metoden Styrket Borgerkontakt, det er en evidensbaseret metode, der bygger på personlig dialog, til forebyggelse og håndtering af klager på en imødekommende og professionel måde. Dels ved at lære af mønstre i klagesager gennem data og blive klogere på hændelsesforløb, f.eks. via metoden MiniFOKUS, i forbindelse med hjemviste sager fra Ankestyrelsen. Metoden anvendes forebyggende ift. at forstå lignende sager eller hændelsesforløb og undgå fremtidige klager.

Succeskriterium 3. 'Mindre andel af hjemviste og ændrede afgørelser fra Ankestyrelsen'

Realitetsklager, som Ankestyrelsen ændrer og hjemviser, siger noget om kvaliteten i sagsbehandlingen. Når Borgercenter Handicap har en højere kvalitet i sagsbehandlingen, vil der forventeligt være færre afgørelser, der bliver ændret eller hjemvist af Ankestyrelsen. Borgerne vil dermed vente i kortere tid på en korrekt afgørelse.

Tabellen herunder andelen af klager, som Ankestyrelsen ændrer eller hjemviser ifølge Danmarkskortet. Det bemærkes, at Danmarkskortet dækker over samtlige afgørelse på henholdsvis børnehandicap og voksenhandicap i hele kommunen, hvilket betyder at der også i opgørelsen indgår sager, der stammer fra et andet borgercenter.

Tabel 4. Ankestyrelsens afgørelser jf. Danmarkskortet

Klager behandlet i Ankestyrelsen	2017 børnehandicap	2018 børnehandicap	2017 voksenhandicap	2018 voksenhandicap
Hjemvist	32 %	39 %	12 %	19 %
Ændret	16 %	14 %	2 %	12 %

Ankestyrelsens afgørelser 2017-2019 indtil 28-5-2019.

Der ses en national tendens med en stigning i hjemvisninger fra Ankestyrelsen, og Forvaltningen er i løbende dialog herom for at forventningsafstemme krav og omfang af dokumentation og udredning i vores afgørelser på området.

Borgercenter Handicap har på nuværende tidspunkt gennemført en række kompetenceudviklingsaktiviteter målrettet både sagsbehandlere og ledere. Suppleret med midlerne til kompetenceudvikling fra Budget 2019 har Borgercenter Handicap skabt et yderligere kompetenceløft i forhold til god sagsbehandling. 75% af de medarbejdere, som har deltaget i undervisningen, angiver i evalueringen, at de vurderer, at undervisningen øger deres evner til at løse deres arbejdsopgaver med højere kvalitet.

Succeskriterium 4. 'Større medarbejdertrivsel'

Medarbejdernes trivsel stiger, når de oplever større kvalitet i det arbejde, de udfører, og at de er ordentligt klædt på til at løse deres opgaver. En lavere personaleomsætning vil bl.a. betyde, at borgerne oplever færre ikke planlagte skift af sagsbehandlere.

Trivselsundersøgelsen 2019 viser en betydelig og generel fremgang ift. trivslen. Den overordnede indikator for trivsel og motivation er gået fra 5,0 til 5,5 (7-punkt skala) og ligger nu på niveau med hele forvaltningen, hvor den tidligere lå markant under.

Rapporten viser en fremgang på samtlige parametre bortset fra det fysiske arbejdsmiljø og i trivslen på en enkelt afdeling i Modtagelsen. Udfordringerne vedr. det fysiske arbejdsmiljø forventes imødekommet ved den forestående flytning til november 2019. For at forbedre trivslen i Modtagelsen er der sket ændringer i organiseringen og planlagt et forløb med ekstern rådgiver.

Generel positiv vurdering fra Arbejdstilsynet

Arbejdsmiljøet er et område, hvor der har været vedvarende fokus siden Udviklingsplanen blev udarbejdet i december 2017. I april 2018 tildelte Arbejdstilsynet en grøn smiley til myndighedsområdet.

Arbejdstilsynet har efterfølgende været på uanmeldt tilsyn den 27. februar og på et anmeldt besøg den 8. april 2019, da resultatet af trivselsundersøgelsen for hele Myndighedsområdet forelå. Arbejdstilsynet vurderer, at resultat af TU19 generelt er rigtigt godt og viser en generelle fremgang.

Dog har Arbejdstilsynet den 21. maj varslet, at de overvejer at give et påbud til Borgercenter Handicap, Administration, afdelingen for handicapkompenserende ydelser, da der her er en særlig lav trivsel ifølge trivselsundersøgelsen samt at medarbejderne til Arbejdstilsynet har beskrevet en problemstilling om mobning. Påbuddet indebærer krav om at bruge ekstern bistand til at løse det. Borgercenter Handicap er bekendt med problemet og har igangsat en række initiativer for at løse det, herunder overvejes brug af eksterne bistand, hvilket vil indgå i centrets svar på til Arbejdstilsynet på varslingen.

Personaleomsætning

Borgercenter Handicap vil fortsat have fokus på rekruttering og fastholdelse af nye medarbejdere. Som tabellen herunder viser, er der en mindre stigning i personaleomsætningen fra 2017 til 2019. Heri indgår de nye medarbejdere, som er tilført BCH med budgetaftalen for 2019, og midlertidige ansættelser fx barselsvikarer, studenter medhjælpere m.fl. Ledelsen monitorerer løbende den faktiske personaleomsætning og afholder aftrædelsessamtaler ved opsigelser, men der tegner sig ikke et entydigt billede af årsagerne hertil. Se nærmere beskrivelse herom i bilag 3. Det er dog forventningen, at fuld implementering af koncept for onboarding og lokalt kompetenceudviklingsforløb, der skal sikre grundig introduktion til BCH og kvalitet i sagsbehandlingen, kan bidrage til at nedbringe personaleomsætningen på sigt.

Tabel 5. Personaleomsætning i Borgercenter Handicap (Myndighed)

	Afgang (antal prs.)	Tilgang (antal prs.)	Gns. antal medarbejdere i perioden	Personale- omsætning
2016	58	64	278	20,9%
2017	61	85	300	20,3%
2018	71	82	317	22,4%
2019*	24	31	332	7,2%

* 1. kvartal 2019

Data leveret af Koncernservice d. 13. maj 2019.

Sygefravær

Der er en målrettet sygefraværsindsats for at nedbringe sygefraværet, og med den stigende trivsel, kompetenceudvikling og tætte ledelse, er der en forventning om en nedgang i sygefraværet i 2019 i forhold til tidligere år, hvilket den aktuelle prognose, der er behæftet med usikkerhed, understøtter:

Tabel 6. Sygefravær, Borgercenter Handicap Myndighed.

	2016	2017	2018	2019
Fradagsværk pr. fuldtidsansat	11,3	10,3	11,4	9,2*
Måltal	11,4	10,0	8,6	8,6

* Prognose af BCH pr. maj 2019

Succeskriterium 5. 'Bedre og styrket borgerdialog'

Det er vigtigt, at borgerne oplever en forskel i måden, de bliver mødt på af forvaltningen, herunder med særligt fokus på dialogen og samarbejdet mellem sagsbehandler og borger.

Dette succeskriterium måles via forvaltningens årlige brugertilfredshedsundersøgelse (se resultaterne fra 2018 under succeskriterium 6) og ved monitorering af formalitetsklager. Målt på udvalgte parametre er der en positiv udvikling i antallet af klager i 2019, når det omhandler betjening af borgere, orientering om sagens gang samt vejledning.

Alle nye medarbejdere undervises i Styrket Borgerkontakt som en fast del af deres introduktionsprogram og kompetenceudviklingsforløbet. 87,7 % af medarbejderne, som har deltaget i undervisningen, har efterfølgende svaret i en spørgeskemaundersøgelse, at de i nogen eller høj grad er rustet til at håndtere svære situationer og samtaler med borgerne på en lyttende, anerkendende og empatisk måde.

Succeskriterium 6. 'Større brugertilfredshed'

Overordnet ønsker Borgercenter Handicap, at borgerne oplever kontinuitet i sagsbehandlingen, at de er tilfredse med samarbejdet, oplever, at sagsbehandlingen sker rettidigt, og at der er en klar kommunikation.

Den generelle brugertilfredshed med Borgercenter Handicap, Myndighedsområdet er faldet fra 55% i 2017 til 52% i 2018. Faldet skyldes et fald med tilfredsheden i Modtagelsen. Der er en samlet stigning med tilfredsheden i de øvrige myndighedsområder: Voksenområdet, Ungeområdet, og Børneområdet.

I brugertilfredshedsundersøgelsen i 2018 er der særligt spurgt til borgernes tilfredshed med deres sagsbehandler, og om de oplever, at breve fra BCH er let forståelige.

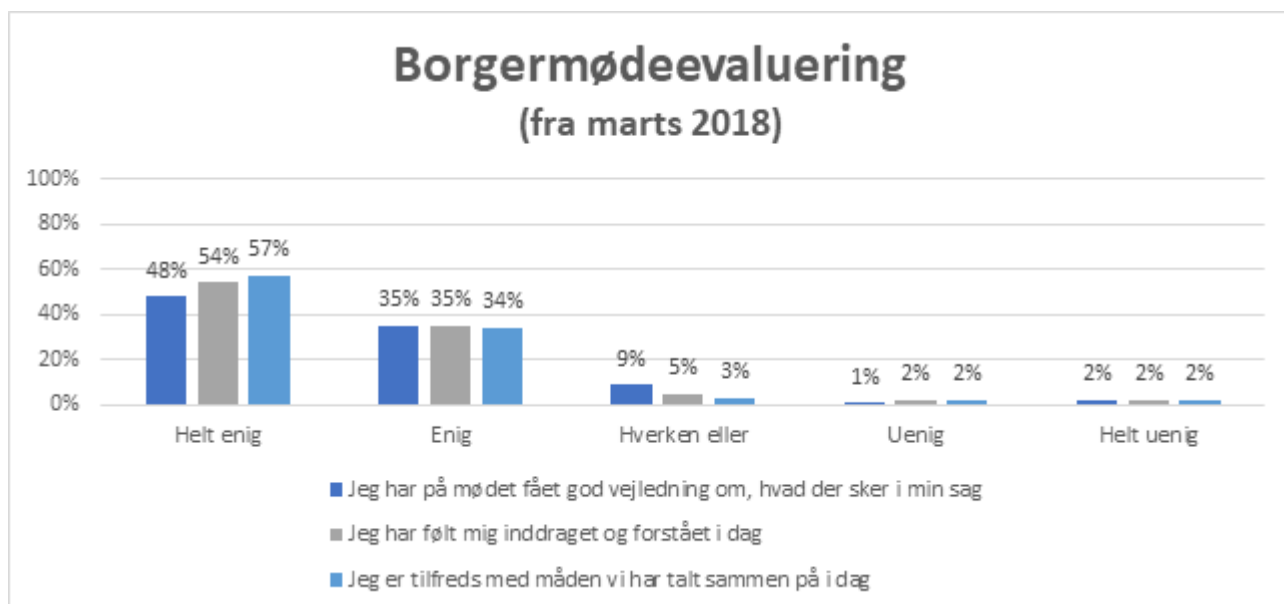
I undersøgelsen angiver 45,0 % af borgerne samlet set at være enten meget tilfredse eller tilfredse med deres sagsbehandler. 17,6 % angiver "både og", og 26,3 % angiver samlet set at være utilfredse med deres sagsbehandler. Tallene dækker over variationer myndighedsområderne imellem, hvor den største tilfredshed med sagsbehandleren samlet set findes hos forældre tilknyttet Modtagelsen i afdelingen, der behandler merudgifter til børn og tabt arbejdsfortjeneste (HKY) og Børneområdet. Den laveste tilfredshed findes i Ungeområdet.

Samtidig angiver 45,4% af borgerne, at de enten i meget høj grad eller i høj grad oplever, at breve fra Borgercenter Handicap er let forståelige. 25,4% mener "hverken/eller", 18,6 % oplever i enten lille grad eller meget lille grad, at breve fra Borgercenter Handicap er let forståelige, og 10,6% ved det ikke. Tallene dækker over variation mellem Myndighedsområderne, hvor borgere tilknyttet Børneområdet og Modtagelsen i højere grad oplever, at breve er let forståelige, hvorimod borgere tilknyttet Unge- og Voksenområdet i lavere grad oplever, at breve fra Borgercenter Handicap er let forståelige. Der arbejdes

løbende og aktuelt på at gennemskrive og forbedre brevskabeloner med hjælp fra kommunikationsmedarbejdere, og brevene vil blive forelagt Centerrådet.

Succeskriterium 7. 'Høj grad af tilfredshed med borgermøder'

Når borgerne har været til et møde i Borgercenter Handicap inviteres de til at udfylde et spørgeskema. Formålet er at opnå mere viden om, hvordan borgerne oplever mødet med sagsbehandlerne. Der spørges bl.a. til borgerens tilfredshed med samtalen, om de har følt sig inddraget, og om de har fået god vejledning om, hvad der sker i deres sag.



Tilbagemeldingerne fra møderne er positive. Næsten alle borgerne svarer, at de er enige eller helt enige i, at de er tilfredse med måden, der er blevet talt sammen på mødet, at de føler sig inddraget og forstået, og at de har fået en god vejledning i deres sag. Resultatet baserer sig på et forholdsvis lille grundlag med 377 besvarelser, men Borgercenter Handicap fortsætter med at opfordre borgerne til at bidrage med deres mening. Tilbagemeldingerne er vigtig og brugbar viden ift. udviklingsarbejdet i Borgercenter Handicap.

Gennemsnitlige sagstidsafvigelse pr sagsområde og paragraf

Socialudvalget ønskede i forbindelse med den seneste opfølgning på Udviklingsplanen at se, hvor mange dage fristerne bliver overskredet. Nedenstående tabel viser den gennemsnitlige sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf i 2018 sammenlignet med første kvartal 2019.

Bemærk at der er forskellige tidsfrister på personlige hjælpemidler, alt efter om det drejer sig om ny- eller genansøgninger. Yderligere er der

differentierede tidsfrister på bilansøgninger § 114 (nyansøgninger og udskiftninger) og tekniske hjælpemidler § 116 (reparationer og boligindretninger).

Negative afvigelser fra sagsfristen indikerer, at sagerne i gennemsnit afgøres hurtigere end sagsfristen, mens positive afvigelser indikerer fristoverskridelser.

Omraade	Paragraf	Tidsfrist	2018, Afvigelse fra frist	2019 (1. kv.), Afvigelse fra frist	Antal afgjort 2019 (1. kv.)
Personlige hjælpemidler	S112	14	-1	1	885
		28	8	9	1140
	S113	14	2	-4	2
		28	-1	43	2
Merudgifter	S100	70	-1	-28	44
Biler	S114	150	159	180	21
		180	7	30	82
Behandling - genoptræning	S102	56	61	61	8
Beskyttet beskæftigelse	S103	42	10	44	4
	S104	42	14	-7	21
Botilbud	A105	42	17	45	10
	S107	42	58	78	31
	S108	42	16	58	7
Hjælp, omsorg og pleje	S85	42	39	23	80
	S96	42	110	-35	5
		70	14	-33	14
	S97	28	8	-2	31
S98	28	-6	-6	2	
HKY	S41	56	8	33	164
	S42	56	13	39	175
Tekniske hjælpemidler	S112	56	-8	5	1009
		56	27	51	172
	S116	56	-32	-30	242
		112	-26	1	88