



## Notat

### Bilag 2 Besvarelse af Socialudvalgets spørgsmål vedr. myndighedsområder i Borgercenter Handicap

24. oktober 2019

Sagsnummer  
2019-0277298

Dokumentnummer  
2019-0277298-1

På Socialudvalgets møde den 25. september drøftede udvalget udviklingen i sagsfristoverholdelsen i Borgercenter Handicap. I forlængelse af drøftelsen efterlyste udvalget svar på en række spørgsmål, som skulle fremgå i sagen om fjerde status på Borgercenter Handicaps udviklingsplan på myndighedsområdet.

Socialudvalget efterlyste oplysninger svar på følgende:

1. Hvor lang er den gennemsnitlige anciennitet for sagsbehandlere?
2. Udvalget vil gerne se de opdaterede tal for sygefravær og medarbejdertilfredshed
3. Hvor meget må den enkelte sagsbehandler beslutte (fagligt og økonomisk spillerum) og hvad kræver beslutninger på et højere niveau?
4. Udvalget vil gerne se en af de svære og langtrukne sager i anonymiseret form. Gerne en der har været i Ankestyrelsen m.m.
5. Udvalget vil gerne se en ny opgørelse over overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne, hvor det tydeligt fremgår, hvis der er kommet flere sager på et område
6. Hvor mange penge bruger Borgercenter Handicap på sager, der går til Ankestyrelsen?
7. Hvor mange penge bruger Borgercenter Handicap på borgerrettede ydelser kontra udgifter til sagsbehandling og retssager?
8. Er det inden for lovens rammer muligt at udbetale et grundbeløb til borgere med handicap og dermed undgå udgifterne til sagsbehandling?

Nedenfor fremgår Socialforvaltningens svar. En række af Socialudvalgets spørgsmål går igen i Caroline Stage Olsens henvendelse til Socialforvaltningen af 25. september 2019, hvorfor svarene er hentet fra besvarelsen på denne henvendelse. Besvarelsen på Caroline Stage Olsens henvendelse fremgår desuden af bilag 3.

#### **Ad 1. Hvor lang er den gennemsnitlige anciennitet for sagsbehandlere?**

I Caroline Stage Olsens henvendelse til Socialforvaltningen stilles et lignende spørgsmål: Hvad er den gennemsnitlige anciennitet for en

Center for Socialpolitik og  
Udvikling  
CSU - Voksne og Udvikling  
Bernstorffsgade 17  
1577 København V

EAN-nummer  
5798009683052

sagsbehandler med borgerkontakt i Borgercenterhandicap? Svaret på nærværende spørgsmål er derfor en gengivelse af svaret på Caroline Stage Olsens spørgsmål.

Socialforvaltningen har ikke en specifik opgørelse af, hvilke funktioner, der har borgerkontakt på myndighedsområdet i Borgercenter Handicap. For den præcise opgørelse vil der være behov for en manuel gennemgang af samtlige personalesager. Forvaltningen kan dog oplyse, at det primært er socialformidlere, socialrådgivere, administrativt uddannede og ergo- og fysioterapeuter, som er sagsbehandlere og har borgerkontakt i Borgercenter Handicap. Gruppen af kontorassistenter og kontorfunktionærer er imidlertid størst i Borgercenter Handicaps økonomienhed. Nedenstående tabel viser derfor den gennemsnitlige anciennitet for de udvalgte funktioner.

Funktioner	Antal personer	Gennemsnit af anciennitet (år)
Assistenter	4	10,00
Bachelor m.fl.	2	12,00
Ergoterapeuter	42	4,26
Fysioterapeuter	8	1,88
Kontorassistenter	3	11,67
Kontorfunktionærer	31	4,97
Magistre	20	4,20
Socialformidlere	6	6,50
Socialpædagoger	27	2,93
Socialrådgivere	118	1,91
Specialister	44	3,86
<b>Hovedtotal</b>	<b>305</b>	<b>3,42 år</b>

\* Data er trukket den 30.9.2019 af Borgercenter Handicap.

## **Ad 2. Udvalget vil gerne se de opdaterede tal for sygefravær og medarbejdertilfredshed**

Socialforvaltningen har opstillet en række succeskriterier, som der måles på for at følge arbejdet med udviklingsplanen på myndighedsområdet i Borgercenter Handicap. I forbindelse med opfølgningen på succeskriterie 4 er der trukket tal på sygefravær og medarbejdertilfredshed. Svaret på nærværende spørgsmål er derfor en gengivelse af disse opgørelser (jf. bilag 1).

### *Personaleomsætning*

Tabellen herunder viser et mindre fald i personaleomsætningen på Borgercenter Handicaps myndighedsområde fra 2018 til 3. kvartal 2019. Faldet forventes fastholdt ved udgangen af 2019. Tilgangen af nye medarbejdere som følge af budgetaftalen for 2019 og midlertidigt ansatte medarbejdere som fx barselsvikarer og studentermedhjælpere indgår i den samlede beregning af personaleomsætningen.

	Afgang	Tilgang	Gns. antal medarbejdere i perioden	Personaleomsætning
	(antal prs.)	(antal prs.)		
2016	58	64	278	20,9%
2017	61	85	300	20,3%
2018	71	82	317	22,4%
2019*	45	70	339	13,3%
2019**	60	93	339	17,7%

Data til tabel 5 er leveret af Koncernservice den 16. oktober 2019.

\* Tallene dækker 1 til 3 kvartal 2019

\*\* Tallene er et skøn for hele 2019

### Sygefravær

Prognosen over sygefraværet i Borgercenter Handicap viser et forventet fald i fraværsdage fra 11,4 i 2018 til 8,7 i 2019. Prognosen bygger på fraværstal fra september 2019. Holder prognosen, er måltallet for 2019 stort set nået.

	2016	2017	2018	2019
Fradagsværk pr. fuldtidsansat	11,3	10,3	11,4	8,7*
Måltal	11,4	10,0	8,6	8,6

\* Prognose af Borgercenter Handicap pr. september 2019

### Ad 3. Hvor meget må den enkelte sagsbehandler beslutte (fagligt og økonomisk spillerum) og hvad kræver beslutninger på et højere niveau?

I Caroline Stage Olsens henvendelse til Socialforvaltningen stilles et lignende spørgsmål: Hvor stort et økonomisk råderum har den enkelte sagsbehandler til at tage egne beslutninger om sager, før sagen løftes til et sagsbehandlerteam? Svaret på nærværende spørgsmål er derfor en gengivelse af svaret på Caroline Stage Olsens spørgsmål.

### Generelle retningslinjer

Sagsbehandlerne i Borgercenter Handicap har egen kompetence til at træffe afgørelse i sager, når det drejer sig om mindre indgribende foranstaltninger og ydelser, såsom ledsagerordninger, tidlige forebyggende indsatser, standardhjælpemidler m.m. Når indsatserne er meget indgribende eller omkostningstunge, eller der er særligt behov for at sikre en ensartet linje på tværs af områder, ligger kompetencen på niveauer over sagsbehandler. For at sikre den nødvendige kvalitet i sagsbehandlingen kan der således være tilfælde, hvor ledelsen inddrages, før den endelige afgørelse træffes.

### Beslutningskompetence i områderne

I Borgercenter Handicap er myndighedsarbejdet fordelt på fire områder, der håndterer forskellige målgrupper og behov:

- Børn 0-15 år
- Unge 15-25 år (behandler både børne- og voksenparagraffer)
- Voksne 26 år -
- Modtagelsen (borgernes indgang til borgercentret, der vejleder om muligheder for hjælp og støtte samt yder en række enkeltstående og bydækkende ydelser, hjælpemidler, invalidebiler og handicapkompenserende ydelser til en afgrænset målgruppe)

Nedenfor beskrives beslutningskompetence i områderne. Kompetencestrukturen er bygget op omkring en økonomistyringsmodel, hvor kompetencerne følger paragrafområder eller bestemte former for ydelser. Beslutningskompetencen er ledelsesdelegeret, men ændringer af visitationsstrukturen vil kræve ny direktionsbeslutning eller ændring i økonomistyringen. For overblik se bilag 3 med skema over, hvilke paragraffer og ydelser, sagsbehandler har kompetence til at træffe afgørelse på.

På de tre aldersområder er der ikke en kompetencestruktur, som bygger på beløbsstørrelser. Kompetencerne følger paragrafområderne eller bestemte former for ydelser. Bagved valget af paragrafområder og ydelser ligger dog hensyn til såvel faglig kompleksitet, graden af indgriben i borgerens liv, men også økonomiske hensyn.

#### *Børneområdet*

Sagsbehandlerne i Børneområdet har kompetence til at behandle underretninger jf. servicelovens § 153/154, og på baggrund heraf træffe afgørelser om børnefaglig undersøgelse, samt udarbejde en handleplan med mål for indsatsen. Sagsbehandler medvirker til udpegning af forældremyndighedsindehaver og iværksættelse af forældre- og ungepålæg. Sagsbehandlerne udarbejder handleplan for anbringelser, opsætter mål for indsatsen, gennemfører børnesamtaler og fører personrettet tilsyn på anbringelsesstedet, godkender plejefamilier, ophæver foranstaltninger efter servicelovens § 68 og foretage opfølgninger på foranstaltninger. Forvaltningen af disse regler er udlagt til sagsbehandlere og kan iværksætte visse typer foranstaltninger uden forældremyndighedsindehavers samtykke (fx kontaktpersoner).

Sagsbehandleren har kompetence til at henvise til vejlednings- og rådgivningsforløb. Visitor (betegnelsen for en sagsbehandler med afgrænset ansvar for servicelovens § 86, vedligeholdende træning) til vedligeholdelsestræningen har kompetence til at visitere til dette område.

For handicapkompenserende ydelser (servicelovens §§ 41, 42 og 43) er det en ledelsesmæssig vurdering, hvornår en sagsbehandlers faglige niveau er tilstrækkeligt til at have bevillingskompetence, idet der er tale om paragraffer med statsrefusion og stort behov for at sikre korrekt praksis. I vurderingen af det faglige niveau lægges vægt på, at

sagsbehandleren har overblik over paragrafområdet, kan skrive lovmedholdelige afgørelser, og kan sondre i forhold til snitflader til andre paragraffer og sektorer. Derudover skal sagsbehandler udvise en adfærd, hvor leder kan være sikker på, at de søger faglig sparring, hvis de er i tvivl om praksis. Det er forskelligt, hvornår en sagsbehandler lever op til dette faglige niveau, men de fleste vil have kompetencen indenfor 1 års oplæring. I mellemtiden skal deres afgørelser godkendes enten af en underskriftsansvarlig kollega eller en leder.

Sagsbehandlerne har ikke egen kompetence til at træffe beslutninger for borgere, der har brug for mere indgribende former for støtte, dvs. støtte efter servicelovens §§ 52, 54, 55, 76, 83, 84 og 159. I disse tilfælde tages beslutningen af børneområdets visitationsudvalg, hvor områdechefen er formand. Alle afgørelser på visitationsudvalgs-møde træffes på baggrund af en indstilling fra sagsbehandler og under tilstedeværelse af sagsbehandler, faglige konsulenter og afdelingsledelse.

Beslutningskompetencen på servicelovens § 32 a om hjemmetræning er lovpligtigt placeret i et tværfagligt visitationsudvalg. Beslutninger om dagbehandling og skole flex træffes i lokale BEKU-udvalg, hvor repræsentanter fra Socialforvaltningen og Børne- Ungdomsforvaltningen udgør visitationsudvalget. I tilfælde med tvangsmæssige anbringelser (servicelovens § 58), løftes afgørelsen op i Børn og unge-udvalget, mens borgercentercheferne har den endelige beslutningskompetence for servicelovens §§ 68 b og 69, som handler om valg af anbringelsessted og ændring af anbringelsessted.

### *Ungeområdet*

Sagsbehandlerne i Ungeområdet behandler både børne- og voksenparagraffer. Børnesagsbehandlerne har selv kompetence til at træffe afgørelse om samtykke efter servicelovens § 53, krav om koordinator til unge idømt ungdomssanktion, iværksættelse af visse typer foranstaltninger uden forældremyndighedsindehavers samtykke, iværksættelse af ungepålæg, tilbud om udslusning efter frihedsstraf, ophør af foranstaltninger efter servicelovens § 68, opfølgning på foranstaltninger, udarbejdelse af handleplan, afgørelser om ledsagelse til børn og unge med handicap, der ikke kan færdes alene, samt kompetence til at henvise til vejlednings- og rådgivningsforløb. Voksen-sagsbehandlerne har kompetence til at bevilge ledsagelse til borgere med handicap mellem 18-67 år, der ikke kan færdes alene, merudgifter, magtanvendelser samt kompetence til at yde råd og vejledning.

Ledelsen i området skal inddrages i afgørelser om tilbud af behandlingsmæssig karakter (servicelovens § 102) for at sikre ensartet serviceniveau, da ordningen sjældent anvendes. Beslutningen om at placere bevillinger af udgiftsdrivende karakter i visitationsudvalg

betyder, at beslutningskompetencen for de resterende områder i Ungeområdet er placeret her. Det drejer sig om følgende områder: servicelovens §§ 52, 76/76a, 83, 84, 85, 103, 104, 107 og 108.

#### *Voksenområdet*

Sagsbehandlerne i Voksenområdet har kompetence til at træffe afgørelser om ledsagerordninger, magtanvendelser og merudgifter samt kompetence til at yde råd og vejledning. Sagsbehandlerne har ikke egen kompetence til at træffe beslutninger for borgere, der har brug for mere indgribende former for støtte, dvs. støtte efter servicelovens §§ 85, 102, 103, 104, 107 og 108. I disse tilfælde tages beslutningen af områdechefen i samråd med relevante fagpersoner. I praksis træffes næsten alle sådanne afgørelser på et visitationsudvalgsmøde på baggrund af en indstilling fra sagsbehandler og under tilstedeværelse af sagsbehandler, faglige konsulenter og ledelse. Begrundelsen herfor er, som nævnt i indledningen, et ønske om at sikre et ensartet serviceniveau på tværs af sager i Borgercenter Handicap samt sikre en solid og gennemsigtig økonomistyring.

Afgørelser efter servicelovens § 96 om BPA-ordninger har tidligere været til godkendelse hos områdechefen, men uden om visitationsteamet. Det er for nylig vedtaget, at disse sager skal på visitationsudvalget for at gøre området mere ensartet, samt gøre det mindre sårbart ved at sikre et bredere kendskab i området til lovgrundlag. Her er der samtidig, grundet mange løbende mindre ansøgninger på området, fx om vikardækning, givet kompetence til socialfaglig koordinator i forhold til bevillinger på op til 10.000 kr.

#### *Modtagelsen*

Sagsbehandlerne har beslutningskompetence på bevillinger af hjælpemidler, forbrugsgoder, indretning af bolig op til et beløb på 250.000 kr. og til tilskud til transportmidler op til 20.000 kr. Ledelsen involveres ved afgørelser der ligger over denne økonomiske ramme, af hensyn til økonomistyring på området. Faglig koordinator involveres, når nyansatte træffer afgørelser om handicapkompenserende ydelser. Støtte til bil bevilges i et visitationsudvalg.

For overblik se bilag 3 med skema over, hvilke paragraffer og ydelser, der er kompetence til at træffe afgørelse på for sagsbehandler i de forskellige paragrafområder.

#### **Ad 4. Udvalget vil gerne se en af de svære og langtrukne sager i anonymiseret form. Gerne en der har været i Ankestyrelsen m.m.**

Et eksempel på en svær og langtrukken sag fra Borgercenter Handicaps myndighedsområde, som har været i Ankestyrelsen, fremgår af bilag 4.

**Ad 5. Udvalget vil gerne se en ny opgørelse over overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne, hvor det tydeligt fremgår, hvis der er kommet flere sager på et område**

I Caroline Stages henvendelse til Socialforvaltningen spørges der til, hvordan den historiske overholdelse af sagsfristerne ser ud for de sidste fem år. En del af nærværende svar går derfor igen i besvarelsen på Caroline Stage Olsens henvendelse.

Nedenstående tabel viser den procentuelle sagstidsfristoverholdelse for de enkelte paragrafområder i Borgercenter Handicap for 2017, 2018 og 2019 sammenholdt med antallet af modtagne ansøgninger fra januar til september i henholdsvis 2017, 2018 og 2019.

Paragrafområde	Sagstidsfrist i pct.			Modtaget ansøgninger, jan. - sep. i året.				
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	Forskel 2017/18	Forskel 2018/19
SEL § 41 - Merudgifter til børn- og unge	63,00%	56,77%	47,52%	439	442	443	3	1
SEL § 42 - Tabt arbejdsfortjeneste	63,80%	45,45%	40,16%	511	490	487	-21	-3
SEL § 85 - Støtte i hjemmet (hj.vejledere)	59,20%	50,21%	50,00%	112	187	169	75	-18
SEL § 96 - Borgerstyret personlig assistance (BPA)	26,30%	55,10%	80,77%	35	30	54	-5	24
SEL § 97 - Ledsagelse og kontaktperson	50,00%	69,29%	71,29%	83	86	107	3	21
SEL § 98 - Ledsagelse og kontaktperson - døvblinde		75,00%	60,00%	0	7	5	7	-2
SEL § 100 - Merudgifter til voksne	58,30%	70,37%	83,48%	156	124	124	-32	0
SEL § 102 - Behandlingstilbud	75,00%	42,86%	29,41%	7	22	13	15	-9
SEL § 103 - Beskyttet beskæftigelse for voksne	70,40%	67,57%	52,38%	26	25	26	-1	1
SEL § 104 - Aktivitetstilbud for voksne	53,30%	73,27%	55,56%	72	79	111	7	32
SEL § 107 - Midlertidigt ophold for voksne	51,40%	35,78%	38,46%	78	87	92	9	5
SEL § 108 - Længerevarende ophold for voksne	57,80%	71,13%	55,10%	68	77	53	9	-24
SEL § 112 - Hjælpemidler - personlige og tekniske	75,30%	66,96%	66,29%	7854	8251	8113	397	-138
SEL § 113 - Hjælpemidler - forbrugsgoder	50,70%	38,32%	35,81%	481	471	491	-10	20
SEL § 114 - Hjælpemidler - støtte til biler	34,00%	41,16%	40,07%	133	238	224	105	-14
SEL § 116 - Hjælpemidler - boligindretninger	87,40%	78,43%	74,79%	799	813	882	14	69
<b>I alt</b>				<b>10.854</b>	<b>11.429</b>	<b>11394</b>	<b>575</b>	<b>-35</b>

Siden 2016 har det været muligt for borgere at få løbende bevillinger ved nogle personlige hjælpemidler, hvor der fastsættes et interval for, hvor ofte borgeren skal genansøge. Det betyder, at det faktiske antal ansøgninger, der skal behandles pr. borger, kan være faldende.

Udviklingsplanen samt de midler, der blev givet til flere sagsbehandlere og kompetenceudvikling ifm. budget 2019, har bidraget til, at der i løbet af året er sket en fremdrift, således, at beholdningen af ansøgninger er betydeligt nedbragt og at sagstidsfristoverholdelsen løbende i 2019 er steget og aktuelt for september ligger på 74 %.

De overskredne sagsbehandlingsfrister for perioden januar til september 2019 er for nogle paragrafområder udtryk for, at Borgercenter Handicap i øjeblikket afvikler bunker af ældre sager. Med bunker menes den andel af beholdningen, som ikke kan påbegyndes straks efter modtagelsen af en ansøgning. Det har de seneste 2 år været konsekvent praksis, at den ældste indkomne ansøgning bliver behandlet først, med mindre en sag har karakter af noget akut.

Forvaltningen har vedvarende fokus på muligheder for at forenkle og optimere sagsbehandlingen. Således har man bl.a. arbejdet med nye arbejdsgange på servicelovens §§ 41 og 42 i samarbejde med intern revision, som forenkler sagsbehandlingen på nogle typer af ansøgningssager. På handicapområdet arbejdes der derudover særligt i regi af Borgercenter Handicaps udviklingsplan på myndighedsområdet med en række indsatser, som bl.a. skal bidrage til en bedre overholdelsesprocent.

#### ***Ad 6. Hvor mange penge bruger Borgercenter Handicap på sager, der går til Ankestyrelsen?***

I Caroline Stages henvendelse til Socialforvaltningen stilles et lignende spørgsmål: Hvor mange midler bruges på at sager går i Ankestyrelsen, herunder hjemvisninger om omgørelser? Svaret på nærværende spørgsmål er derfor en gengivelse af svaret på Caroline Stage Olsens spørgsmål.

Forvaltningen har ikke specifikke opgørelser over ressourceforbruget i Borgercenter Handicap i forbindelse med sager, der behandles i Ankestyrelsen, herunder hjemvisning og omgørelser. På baggrund af henvendelsen har forvaltningen foretaget en skønsmæssig beregning. Skønnet er lavet på baggrund af en vurdering af, hvor meget tid en klagesag gennemsnitligt tager. Det kan variere fra omkring 2,5 timer til omkring 8,5 timer (nogle gange dog op til flere dage). Det forventes, at Borgercenter Handicap vil få ca. 450 sager retur fra Ankestyrelsen i 2019. Et overslag på anvendte ressourcer til 450



returnerede sager er i størrelsesordenen 2.400 timer pr. år, svarende til lidt under 2 årsværk.

Skønnet er behæftet med nogen usikkerhed pga. den store variation i procestiden f.eks. kan nogle sager kræve sparring med ledelsen eller koordinator.

**Ad 7. Hvor mange penge bruger Borgercenter Handicap på borgerrettede ydelser kontra udgifter til sagsbehandling og retssager?**

I Caroline Stages henvendelse til Socialforvaltningen spørges der til, hvor mange midler Borgercenter Handicap bruger på sagsbehandling samt hvor mange midler i budgettet borgercenteret bruger på henholdsvis direkte bevillinger til borgere, sagsbehandling, udvidet sagsbehandling, sager i Ankestyrelsen, omgørelser og så videre. Svaret på nærværende spørgsmål er derfor en gengivelse af svarene på Caroline Stage Olsens spørgsmål.

Nedenstående tabel viser Borgercenter Handicaps samlede budget for 2019, fordelt på de indsatsområder som Socialforvaltningen foretager sin økonomistyring på. Endvidere viser tabellen, om budgettet kan kategoriseres som ydelser til borgeren eller bruges til administration/sagsbehandling. Der henvises til svar på spørgsmål 6 for så vidt angår midler brugt på at sager går i Ankestyrelsen.

<b>Borgercenter Handicaps samlede budget 2019</b>			
Område	Aldersområde	Type	Beløb i hele kr.
Sagsbehandling	-	Direkte borgerkontakt	131.172.960
Dagbehandling/fleksibel indsats	Børn/unge	Ydelse til borgeren	42.742.575
Dagtilbud	Voksen	Ydelse til borgeren	247.420.968
Døgntilbud	Voksen	Ydelse til borgeren	1.076.999.321
Foranstalt i/u eget hjem	Voksen	Ydelse til borgeren	140.458.047
Døgnanbringelser og forebyggende foranstaltninger	Børn/unge	Ydelse til borgeren	277.381.944
Hjælpemidler	Alle	Ydelse til borgeren	111.330.163
Sociale tilbud	Voksen	Ydelse til borgeren	41.392.754
Administration/ Stab	-	Ingen borgerkontakt	33.913.456
<b>Samlet budget for BCH</b>			<b>2.102.812.188</b>

\* Data er trukket den 30.9.2019 og 25.10.2019.

**Ad 8. Er det inden for lovens rammer muligt at udbetale et grundbeløb til borgere med handicap og dermed undgå udgifterne til sagsbehandling?**

Socialforvaltningen vurderer ikke, at det aktuelt er muligt at udbetale et grundbeløb til borgerne inden for lovens rammer. Området er snævert reguleret af retsregler, generelle principper, og økonomien er endvidere reguleret af statsrefusion. Såfremt der skal iværksættes tiltag

omkring øget selvbestemmelse, vil det kræve en lovændring, eller at der gives lov gennem udfordringsretten eller via frikommuneforsøg.

Socialforvaltningen arbejder i øjeblikket på at beskrive et muligt forsøg med forenkling af sagsbehandlingen i forbindelse med bevillinger efter servicelovens §41 om merudgifter til forældre til børn med handicap. Det vil kræve en ansøgning om, at Staten giver forsøgshjemmel til at lempe de nuværende krav til sagsbehandlingen. Et forsøg kunne eksempelvis handle om, at bevilling til merudgifter gives på baggrund af objektive kriterier eller at man alene skulle gennemføre den i dag krævede grundige sagsbehandling ved første ansøgning og bevilling, og at man derefter bevilger fortsat støtte til merudgifter på baggrund af den oprindelige vurdering af barnets behov.