



SO42 Det gode borgermøde (tidl. Servicekultur) (bevillingsudløb)

Baggrund

Aftaleparterne bag budgetaftalen 2021 vedtog et løft af socialområdet med en langsigtet investeringsplan for området. Som en del af investeringsplanen blev der afsat en bevilling til en styrket sagsbehandling for hhv. børn og voksne med handicap samt udsatte voksne og voksne med sindslidelser. Den overordnede vision med forslaget var at sætte borgeren i centrum og fokusere på 'servicekultur' frem for 'myndighedskultur.' Formålet med indsatsen var for det første, at borgerne ikke skulle vente unødigt lang tid på en afgørelse af deres sag og for det andet, at borgerne skulle opleve at blive inddraget og se sig selv og sine behov afspejlet i den indsats, der bevilliges, så kommunen opleves troværdig i samarbejdet med borgerne. Bevillingen indebar ansættelsen af flere sagsbehandlere samt kompetenceudvikling og nye metoder til borgerinddragelse.

Indsatsen gik tidligere under navnet "Servicekultur", hvor bevillingen udløber med udgangen af 2024. For at kunne videreføre indsatsen, er der behov for 33,6 mio. kr. i 2025 og frem.

Indhold

Indsatsen har tre tiltag, der har til formål at styrke sagsbehandlingen for borgerne: 1) flere sagsbehandlere for bedre at kunne overholde sagsbehandlingsfrister, 2) ansættelse af borgermødespecialister, og 3) kompetenceudvikling og metoder til borgerinddragelse, herunder pårørendevejledning

1. Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Med bevillingen fra 2021 blev antallet af sagsbehandlere opnormeret for bedre at kunne overholde sagsbehandlingsfristerne og for at give sagsbehandlere bedre tid til at forberede sagerne. Målet var en samlet sagsfristoverholdelse på 80 pct. på Socialforvaltningens områder. For at opnå dette, er antallet af sagsbehandlere blevet opnormeret med ca. 28 årsværk i Socialforvaltningens Borgercenter Handicap og ca. 10 årsværk i Socialforvaltningens Borgercenter Voksne.

Det bemærkes, at ud af de ca. 10 årsværk i Socialforvaltningens Borgercenter Voksne, vil ca. 1,5 årsværk overgå til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fra 2025 som en del af investeringsforslaget BC03 - *Samling af kommunens borgerrettede økonomiske sagsbehandling*.

På trods af at der er tilført midler til at opnormere antallet af sagsbehandlere, er der i dag udfordringer med at opnå en fristoverholdelse på over 80 pct. på flere områder. Dette omfatter f.eks. området for børn med handicap, hvor sagsfristoverholdelsen i 1. halvår af 2023 var på 57 pct. I 2019 var fristoverholdelsen for børn med handicap over 80 pct., men området er udfordret i dag bl.a. som følge af et stigende antal sager, da flere børn og unge diagnosticeres med autisme.

Såfremt bevillingen ikke videreføres, vil andelen af sager med sagsfristoverholdelse

Kategorisering	
Need to	
Fastholdelse/rekruttering	
Rettidig omhu	
Specifik udfordring	
Bevillingsudløb	X
Henvist sag	
Bestilt af politisk parti	
Bestilt af fagudvalg	X
Bestilt administrativt	

falde med mindst 10-30 procentpoint. Det vil medføre, at de områder, hvor der er udfordringer med at overholde sagsbehandlingsfristerne i dag, i endnu højere grad vil være udfordrede fremadrettet.

2. Ansættelse af borgermødespecialister

For at styrke det gode borgermøde og forbedre samarbejdet mellem borgere og forvaltning, blev der ansat to borgermødespecialister i hvert af Socialforvaltningens tre borgercentre. Borgermødespecialisterne har øget borgercentrenes brug af borgermøder, f.eks. temamøder for pårørende, samt øget antallet af deltagere pr. borgermøde. Tiltaget har primært haft form af udviklingsarbejde, hvor borgermødespecialisterne har indsamlet viden samt udviklet og implementeret nye værktøjer til gode borgermøder. Borgermødespecialisterne har desuden understøttet lokale projekter, hvor borgernes feedback har stået i centrum for udvikling af konkrete aktiviteter. Det har bl.a. resulteret i:

- Visuelle redskaber til borgere, så borgerne bliver hjulpet til at forstå forløbet på de tilbud, hvor de er tilknyttet, og oplever at blive inddraget i forløbet.
- Ændringer i de digitale ansøgningsblanketter, så ansøgningen er blevet nemmere at forstå og navigere i for borgerne, og borgerne får en bedre oplevelse med at ansøge om økonomisk hjælp.
- Forbedringer i borgerbreve, hvor sproget er blevet mere borgervenligt og mindre "kommunalt".

I Socialforvaltningens Borgercenter Voksne er borgermødespecialistfunktionen nedroslet fra januar 2024 som en del af de administrative besparelser i 2024. Dette er dels de administrative besparelser, regeringen har besluttet i samarbejde med KL, og dels de yderligere administrative besparelser, Socialudvalget vedtog på udvalgsrådet d. 27. november 2023.

Såfremt bevillingen ikke videreføres, vil det betyde, at forvaltningen i mindre grad vil kunne få borgeres blik på den faglige praksis, hvilket bl.a. vil medføre, at borgeres forslag til forbedringspotentialer ikke vil kunne implementeres i samme grad.

3. Kompetenceudvikling og metoder til borgerinddragelse

Endelig er der i indsatsen afsat midler til kompetenceudvikling af medarbejderne og udvikling af nye metoder til borgerinddragelse. Dette har resulteret i en række aktiviteter i Socialforvaltningen, der overordnet har haft følgende tre spor: 1) borgerfeedback, 2) bedre borgeroplevelser og 3) arbejdspladskultur.

I sporet vedr. borgerfeedback har fokus været på inddragelse af borgerne. Dette har f.eks. resulteret i:

- Oprettelsen af et ungepanel for udsatte unge i Borgercenter Børn og Unge, som er en del af Socialforvaltningens råd og dermed høringspart for Socialudvalget. Oprettelsen af panelet har øget de unges mulighed for at blive hørt og få indflydelse på forvaltningens indsatser.
- Oprettelsen af et borgerpanel i Borgercenter Handicap til rådgivning af borgermødespecialisterne om det gode borgermøde.
- En styrket pårørendevejledning i Socialforvaltningens Borgercenter Voksne og Borgercenter Handicap, som har givet en mere systematisk mulighed for rådgivning til pårørende til borgere på botilbud og forbedret mulighederne for at integrere de pårørendes perspektiver i praksis.

I sporet vedr. bedre borgeroplevelser er fokus på at forbedre borgerens oplevelse af forvaltningen ved at inddrage borgerens perspektiver. Dette omfatter bl.a.:

- Tiltag til at øge antallet af peers (medarbejder og frivillige med brugerbaggrund) på Borgercenter Voksnes tilbud.
- Kompetenceforløb for børne- og ungerådgivere i Borgercenter Børn og Unge og forbedrede tiltag til at understøtte den telefoniske og digitale betjening af borgerne ift. Barnets Lov, som er trådt i kraft 1. januar 2024.
- Samarbejde med borgeren om de udviklingsmål, der sættes for borgeren, og som den sociale indsats skal hjælpe med at opnå (i alle tre borgercentre)
- En miniuddannelse sammen med den eksterne forening For Lige Vilkår i Borgercenter Handicap for at styrke det gode borgermøde. For Lige Vilkår står i dag for uddannelsen af nyansatte rådgivere i god pårørendeuddannelse.
- Socialkompas.dk, som er et digitalt redskab for borgere og medarbejdere til at finde tilbud i civilsamfundet, som matcher den enkelte borgers behov og interesser, er i 2024 blevet introduceret i Københavns Kommune. Introduktionen er sket i samarbejde mellem Socialforvaltningen (alle tre borgercentre), Kultur- og Fritidsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og de tre frivilligcentre i København.

I sporet vedr. arbejdspladskultur har fokus været på:

- Fastholdelse og rekruttering i Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap.
- Understøttelse af den faglige ledelse med udgangspunkt i ledelsesinformation fra fagsystemerne i alle tre borgercentre.
- Tværgående initiativer i alle tre borgercentre, såsom netværksmøder, visualiseringer af borgerforløb mhp. borgerinddragelse samt kompetenceudviklingsforløb til medarbejdere og ledere for at øge medarbejdernes beslutningskompetence, styrke den faglige ledelse og feedbackkulturen blandt afdelingsledere samt forebygge konflikter.

Såfremt bevillingen ikke videreføres, vil det i langt mindre grad være muligt for Socialforvaltningen at inddrage borgernes perspektiver systematisk. Konkret vil det bl.a. medføre mindre kompetenceudvikling, hvormed forvaltningen vil være udfordret i at opbygge den kompetence- og metodeudvikling, som kompleksiteten i Barnets Lov påkræver. Det vil ligeledes ikke være muligt at finansiere pårørendevejledere og uddannelsen af nyansatte rådgivere i pårørendesamarbejde, som den eksterne forening For Lige Vilkår står for. Det vil desuden være usikkert, om Ungepanelet kan blive finansieret inden for forvaltningens egen ramme, særligt i lyset af kommende administrative besparelser. Endelig vil det medføre færre tværgående initiativer, hvilket vil mindske vidensdeling, koordinering og udvikling af fælles koncepter på tværs af forvaltningens områder.

Økonomi

Der er behov for 33,6 mio. kr. fra 2025 og frem til at videreføre indsatsen, hvoraf 32,7 mio. kr. tilfalder Socialforvaltningen og 0,9 mio. kr. tilfalder Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Tabel 1. Oversigt over ønskets aktiviteter på alle styringsområder

1.000 kr., 2025 p/l	Styringsområde	2024	2025	2026	2027	2028	I alt
Flere sagsbehandlere til handicapområdet	Service	0	17.040	17.040	17.040	17.040	68.160

Flere sagsbehandlere til udsatte voksne og voksne med sindslidelse i SOF	Service	0	4.750	4.750	4.750	4.750	19.000
Flere sagsbehandlere til udsatte voksne og voksne med sindslidelse i BIF	Service	0	900	900	900	900	3.600
Kompetenceudvikling og metoder til borgerinddragelse	Service	0	7.050	7.050	7.050	7.050	28.200
Borgermødespecialister	Service	0	3.850	3.850	3.850	3.850	15.400
Udgifter i alt (netto)		0	33.590	33.590	33.590	33.590	134.360

Bevillingstekniske oplysninger

Tabel 2. Udgifter til service

1.000 kr., 2025 p/l	Udvalg	Bevilling	Indtægt/udgift	2024	2025	2026	2027	2028	I alt
Flere sagsbehandlere til handicapområdet	SUD	3220 - Borgere med handicap	U	0	17.040	17.040	17.040	17.040	68.160
Flere sagsbehandlere til udsatte voksne og voksne med sindslidelse i SOF	SUD	3200 - Borgere med sindslidelse	U	0	2.550	2.550	2.550	2.550	10.200
Flere sagsbehandlere til udsatte voksne og voksne med sindslidelse i SOF	SUD	3210 - Udsatte voksne	U	0	2.200	2.200	2.200	2.200	8.800
Flere sagsbehandlere til udsatte voksne og voksne med sindslidelse i BIF	BIU	3510 - Beskæftigelsesindsats	U	0	900	900	900	900	3.600
Kompetenceudvikling og metoder til borgerinddragelse	SUD	3220 - Borgere med handicap	U	0	2.950	2.950	2.950	2.950	11.800
Kompetenceudvikling og metoder til borgerinddragelse	SUD	3200 - Borgere med sindslidelse	U	0	1.350	1.350	1.350	1.350	5.400
Kompetenceudvikling og metoder til borgerinddragelse	SUD	3210 - Udsatte voksne	U	0	900	900	900	900	3.600
Kompetenceudvikling og metoder til borgerinddragelse	SUD	3000 - Børnefamilier med særlige behov	U	0	1.850	1.850	1.850	1.850	7.400
Borgermødespecialister	SUD	3220 - Borgere med handicap	U	0	1.300	1.300	1.300	1.300	5.200
Borgermødespecialister	SUD	3200 - Borgere med sindslidelse	U	0	750	750	750	750	3.000
Borgermødespecialister	SUD	3210 - Udsatte voksne	U	0	500	500	500	500	2.000
Borgermødespecialister	SUD	3000 - Børnefamilier med særlige behov	U	0	1.300	1.300	1.300	1.300	5.200
Serviceudgifter i alt				0	33.590	33.590	33.590	33.590	134.360

Øvrige tekniske oplysninger**Bydele**

Bydækkende: <input checked="" type="checkbox"/>											
Bispebjerg	<input type="checkbox"/>	Indre by	<input type="checkbox"/>	Vesterbro/Kgs. Enghave	<input type="checkbox"/>	Valby	<input type="checkbox"/>	Amager Øst	<input type="checkbox"/>	Udenbys	<input type="checkbox"/>
Nørrebro	<input type="checkbox"/>	Østerbro	<input type="checkbox"/>	Brønshøj/Husum	<input type="checkbox"/>	Vanløse	<input type="checkbox"/>	Amager Vest	<input type="checkbox"/>		
Adresse											

Tidligere afsatte midler

1.000 kr., løbende p/l	2021	2022	2023	2024
Budgetaftale 2021	13.400	29.400	29.400	29.400
Afsatte midler i alt	13.400	29.400	29.400	29.400