



## **Bilag 1. Status på udviklingsplan for myndighedsområdet i Borgercenter Handicap**

I bilaget præsenteres Borgercenter Handicaps tredje evaluering af de syv succeskriterier, som borgercenteret måler på for at følge arbejdet med udviklingsplanen på myndighedsområdet. Der præsenteres udviklingstendenser og nogle af de primære indsatser, som borgercenteret arbejder med for at sikre en positiv udvikling.

Ambitionen med udviklingsplanen er, at borgerne får den bedst mulige service. Borgercenter Handicap har siden sidste status til Socialudvalget i juni 2019 afviklet de planlagte udviklingsaktiviteter, som har til formål at skabe forandringer og dermed 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 en oversigt over, hvordan sagsbehandlingsfristerne overholdes på de tre paragrafområder, hvor ansøgningsantallet er størst i Borgercenter Handicap. Det drejer sig om ansøgninger om personlige hjælpemidler, ansøgninger om tekniske hjælpemidler og ansøgninger vedrørende merudgifter til børn og unge samt tabt arbejdsfortjeneste til deres forældre, der behandles i afdelingen for Handicap Kompenserende Ydelser (HKY). På grund af ansøgningernes volumen har Borgercenter Handicap et særligt fokus på at øge den samlede sagsfristoverholdelse på disse tre paragrafområder. Alle tre ansøgningstyper varetages i Modtagelsen, mens et mindre antal ansøgninger vedrørende merudgifter og tabsarbejdsfortjeneste varetages i Børneområdet.

Figur 1 viser udviklingen i sagsfristoverholdelsen fordelt på de tre største paragrafområder og de øvrige områder. Figuren viser, at der er fastholdt en positiv udvikling i sagsfristoverholdelsen i sidste halvår af 2019. Særligt er antallet af afgørelser på ansøgninger om tekniske hjælpemidler steget til 73 %.

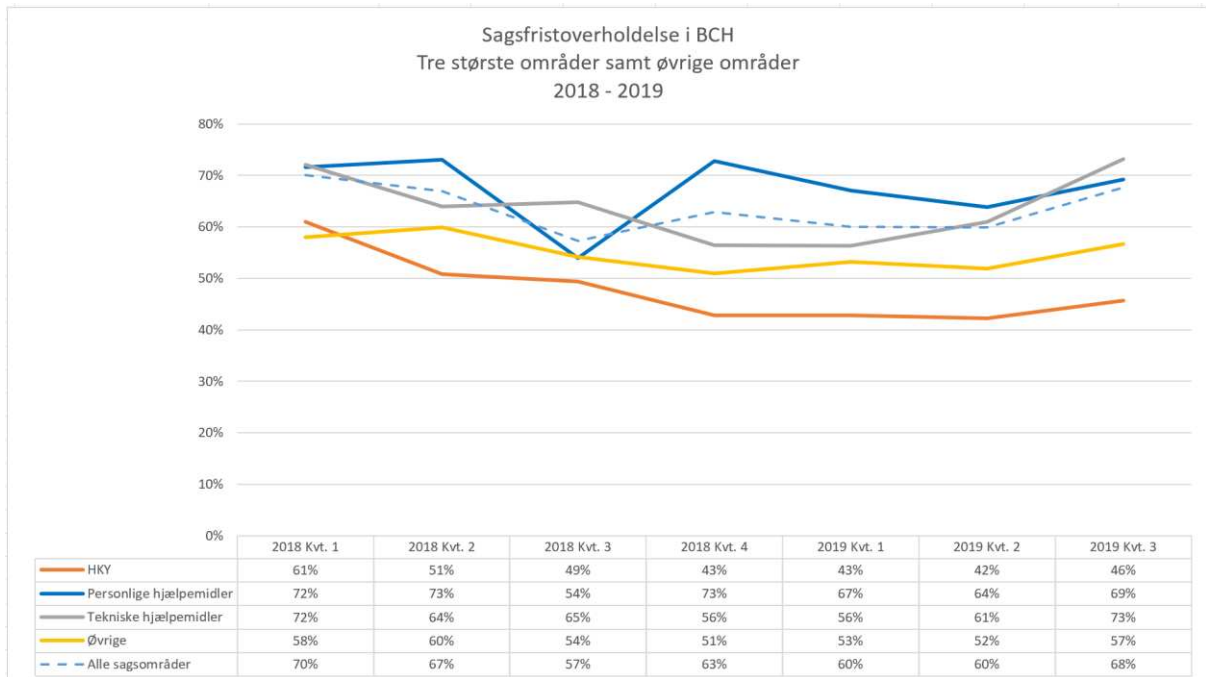
Borgercenter Handicap forventer, at sagsfristoverholdelsen på de tre største paragrafområder ligger på 82,4 % ved udgangen af sidste kvartal

**CSU - Voksne og Udvikling**

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

EAN nummer  
5798009683052

2019, og den samlede overholdelsesprocent for Borgercenter Handicap, med en vis usikkerhed, ligger på 80,5 % ved udgangen af sidste kvartal 2019.



Figur 1. Sagsfristoverholdelse på de tre største områder i Borgercenter Handicap 2018-2019 (indtil 30-9-2019).

Prognosen for de tre største paragrafområder viser en fortsat stigende sagsfristoverholdelse i sager om personlige hjælpemidler med en forventet sagsfristoverholdelse på 84,4 % i sidste kvartal af 2019. I samme periode er forventningen til HKY-sagerne dog nedjusteret til en fristoverholdelse på 51,9 % frem for de tidligere forventede 73,0 %. Det skyldes, at de nyansatte sagsbehandlere i afdelingen for handicap kompenserende ydelser, som endnu ikke er så rutinerede, og dermed er længere om at behandle sagerne end den fastsatte frist. Til gengæld er forventningen til sagsfristoverholdelsen i sagerne om tekniske hjælpemidler opjusteret fra 82,6 % til 87,2 % på grund af et højere antal sagsafgørelser i perioden end forventet.

Prognosen for sagsfristoverholdelse 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 og prognosen er derfor behæftet med en vis usikkerhed.

En oversigt over den gennemsnitlige sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf i perioden 2018-2019 fremgår af side 11 i dette dokument.

Tabel 1 viser antallet af afgørelser på alle politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister for sagsområderne i Borgercenter Handicap i perioden fra

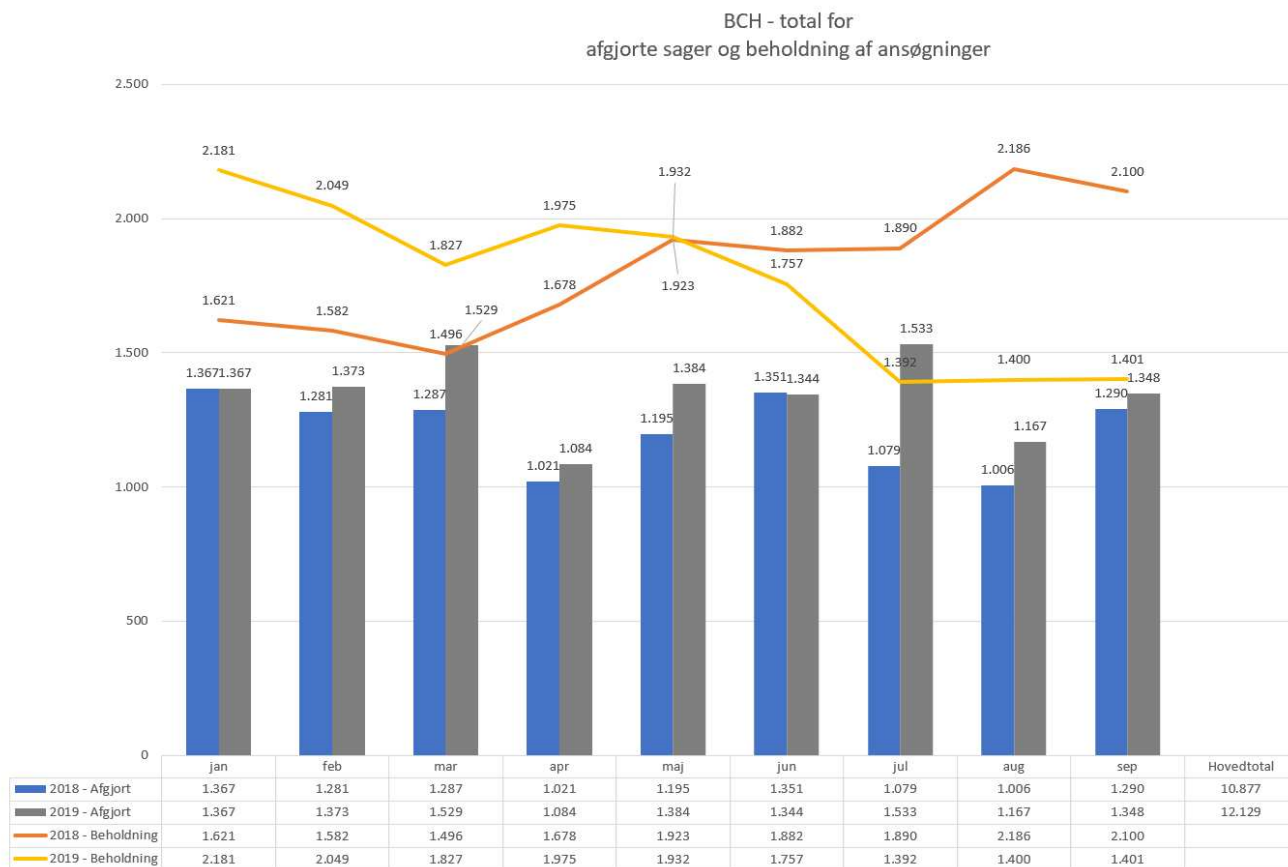
den 1. januar 2018 til den 30. september 2019. Tabellen viser, at afgørelser om personlige og tekniske hjælpemidler udgør langt den største andel af sagerne i borgercenteret.

Sagsområde	Antal sager afgjort fra januar 2018 til september 2019	Andel sager afgjort fra januar 2018 til september 2019
Personlige hjælpemidler	12.982	47,6%
Tekniske hjælpemidler	9.792	35,9%
Handicap kompenserende ydelser	2.125	7,8%
Hjælp, omsorg og pleje	793	2,9%
Biler	565	2,1%
Botilbud	419	1,5%
Merudgifter voksne	287	1,1%
Beskyttet beskæftigelse	264	1,0%
Behandling - genoptræning	28	0,1%
<b>I alt</b>	<b>27.255</b>	<b>100,0%</b>

*Tabel 1. Antal afgørelser på politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister.*

Borgercenter Handicap arbejder forsat med indsatser, som bidrager til overholdelsen af de politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister. Blandt andet skal et målrettet fokus på driftsledelse sikre, at produktionsplaner og prognoser for 2019 realiseres.

Figur 2 viser det totale antal af afgjorte sager og beholdningen af ansøgninger for sagsområderne i Borgercenter Handicap i perioden fra den 1. januar 2018 til den 30. september 2019.



Figur 2. Afgjorte sager og beholdning af ansøgninger i Borgercenter Handicap 2018-2019 (indtil 30-9-2019).

I figur 2 fremgår det, at der er sket et fald i sagsbeholdningen fra 2018 til 2019 samtidig med, at der er sket en stigning i antallet af afgjorte sager på mere end 10 pct. Dette er en effekt af en fokuseret indsats for at øge produktion og bunkeafvikling samt de ekstra midler, der er tilført myndighedsområdet i Borgercenter Handicap i forbindelse med budgetaftalen for 2019.

Med budgetaftalen for 2019 fik Borgercenter Handicap tilført flere ressourcer. Ressourcerne er brugt til ansættelse af flere sagsbehandlere og kompetenceudvikling til hurtigere sagsbehandling, øget kvalitet i Ungeområdet og kompetenceudvikling til god sagsbehandling på tværs af Myndighedsområdet. Pr. 1. februar 2019 er 20 nye medarbejdere ansat som sagsbehandlere i Modtagelsen og Ungeområdet. Derudover er der igangsat lokalt tilrettelagt kompetenceudviklingsforløb i Borgercenter Handicap, der fungerer som supplement til Socialforvaltningens fælles introduktionsdag for nye medarbejdere i SOF samt kurser i it-systemer og programmer.

Det lokalt tilrettede kompetenceudviklingsforløb i Borgercenter Handicap bliver afviklet som planlagt i 2019. I evalueringen af forløbet

giver 85 % af medarbejderne udtryk for, at de er tilfredse med undervisningen, og at den er relevant i forhold til deres arbejdsopgaver.

### *Modtagelsen*

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

I Modtagelsen er der igangsat flere tiltag, som skal sikre en mere smidig og hurtig sagsbehandling. Blandt andet er der etableret en Kvik-service på Hjælpemiddelcentralen, som Socialudvalget senest er orienteret om i september 2019. Borgerne i Borgercenter Handicap har taget godt imod initiativet.

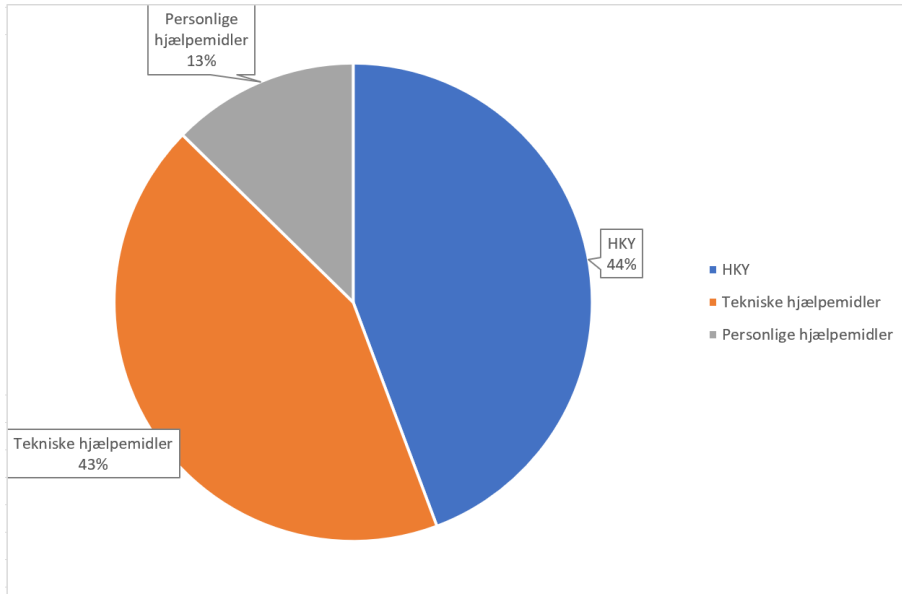
Langt størstedelen af de borgere, der henvender sig i Kvik-service, får et hjælpemiddel udleveret med det samme. Det betyder en hurtig sagsbehandling for borgerne og en besparelse for Borgercenter Handicap, som ikke skal betale for hjemtransport af hjælpemidlerne. Medarbejderne i Kvik-service oplever en øget tilfredshed med deres arbejde, fordi det direkte møde med borgerne er med til at give både dem og borgerne en bedre forståelse for afgørelserne om ansøgninger på hjælpemidler.

Det er Borgercenter Handicaps vurdering, at der er et stort potentiale i at få flere borgere til at henvende sig i Kvik-service. Borgercenteret arbejder derfor løbende på at styrke kendskabet til Kvik-service både blandt borgere i målgruppen og fagpersonalet i sundhedsvæsenet. I øjeblikket er det kun 18 % af det samlede antal ansøgninger om hjælpemidler, som kan udleveres i Kvik-service, der håndteres i Kvik-service. Samtidig vurderer borgercenteret, at der er potentiale i at udvide sortimentet i forhold til de hjælpemidler, der er stigende efterspørgsel på.

Modtagelsen arbejder stadig målrettet med at optimere områdets driftsledelse og produktionsstyring. Optimeringsarbejdet skal sikre en endnu mere effektiv drift, hvor data bidrager til overblik og struktur, idet det anvendes som grundlag for sagsoverblik på sagsstyringsmøder mellem ledere og medarbejdere og til at sikre planlægning og fremdrift hver uge i Modtagelsens afdelinger.

Hovedparten af midlerne til nye sagsbehandlere i Budget 2019 er tilgået Modtagelsen, som har fået tilført 15 årsværk, svarende til en stigning

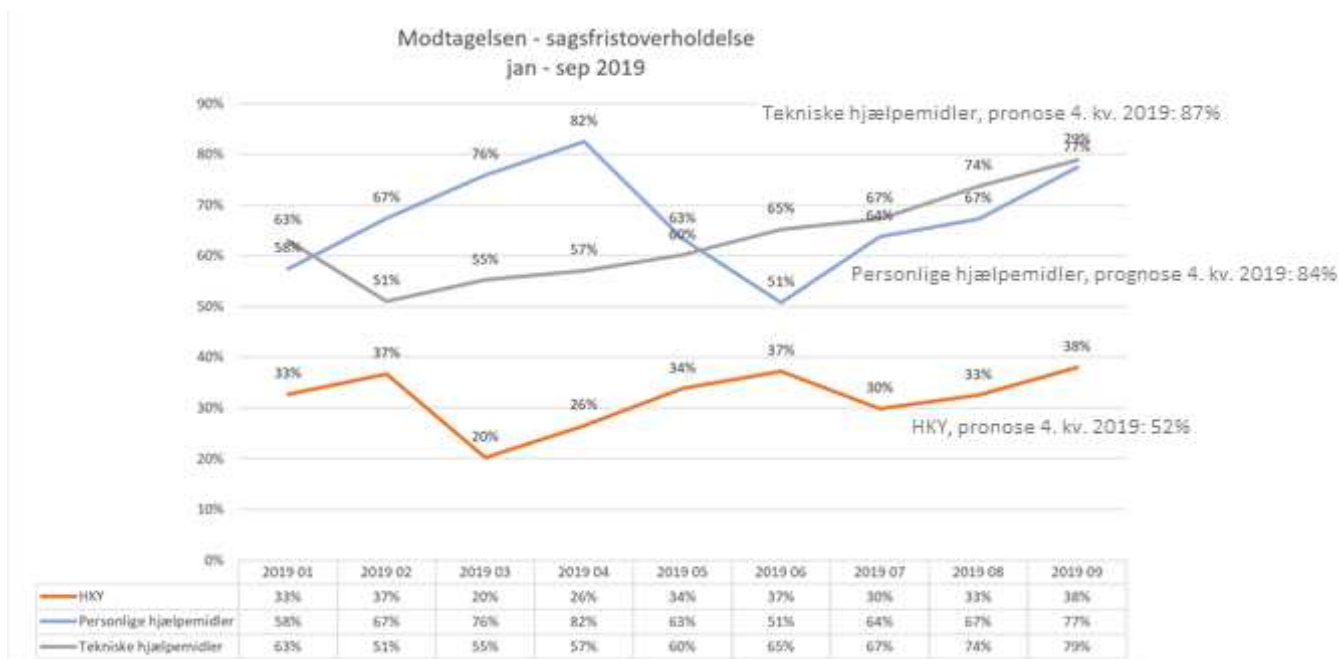
på knap 15 %. Fordelingen af årsværk i forhold til de enkelte sagsområder i Modtagelsen fremgår af figur 3.



*Figur 3. Andelen af tilførte årsværk fordel på de enkelte sagsområder i Modtagelsen.*

Resultatet for Modtagelsen skal ses i sammenhæng med tilgangen af nye medarbejdere, dertilhørende organisationsforandringer, ændringer i sagsbehandlingsprocessen samt indsatserne, der har til formål at styrke det faglige niveau yderligere.

Figur 4 viser de enkelte områders overholdelse af sagsbehandlingsfrister i Modtagelsen.



*Figur 4. Sagsfristoverholdelse i Modtagelsen januar 2019 – september 2019*

I figur 4 fremgår det, at der generelt er en positiv udvikling i sagsfristoverholdelsen for de enkelte paragrafområder i Modtagelsen, dog med undtagelse af området for Handicap Kompenserende Ydelser (HKY), hvor sagsfristoverholdelsen og produktionen fortsat er under det forventede niveau i tidligere prognoser. Modtagelsens gennemsnitlige sagsfristoverholdelse ligger samlet på 62,4 % for perioden fra januar til september 2019. Det er værd at bemærke, at der er en stigende tendens i forhold til sagsfristoverholdelsen for september 2019 på 73,7 %. Sagsfristoverholdelsen forventes samlet set at ligge på 82,4 % ved udgangen af 4. kvartal 2019.

Som tidligere oplyst, har borgmesteren besluttet en omorganisering, der medfører, at en stor del af HKY-sagerne i løbet af 2020 rykkes ud i aldersområderne. Det drejer sig blandt andet om alle HKY-sager for unge med fast sagsbehandler og HKY-sager for børn med infantil autisme, atypisk autisme og HUF-diagnoser (hjerneskode, udviklingshæmning og fysisk handicap). Målgrupper med disse sager er karakteriseret ved livslang og betydelig funktionsnedsættelse.

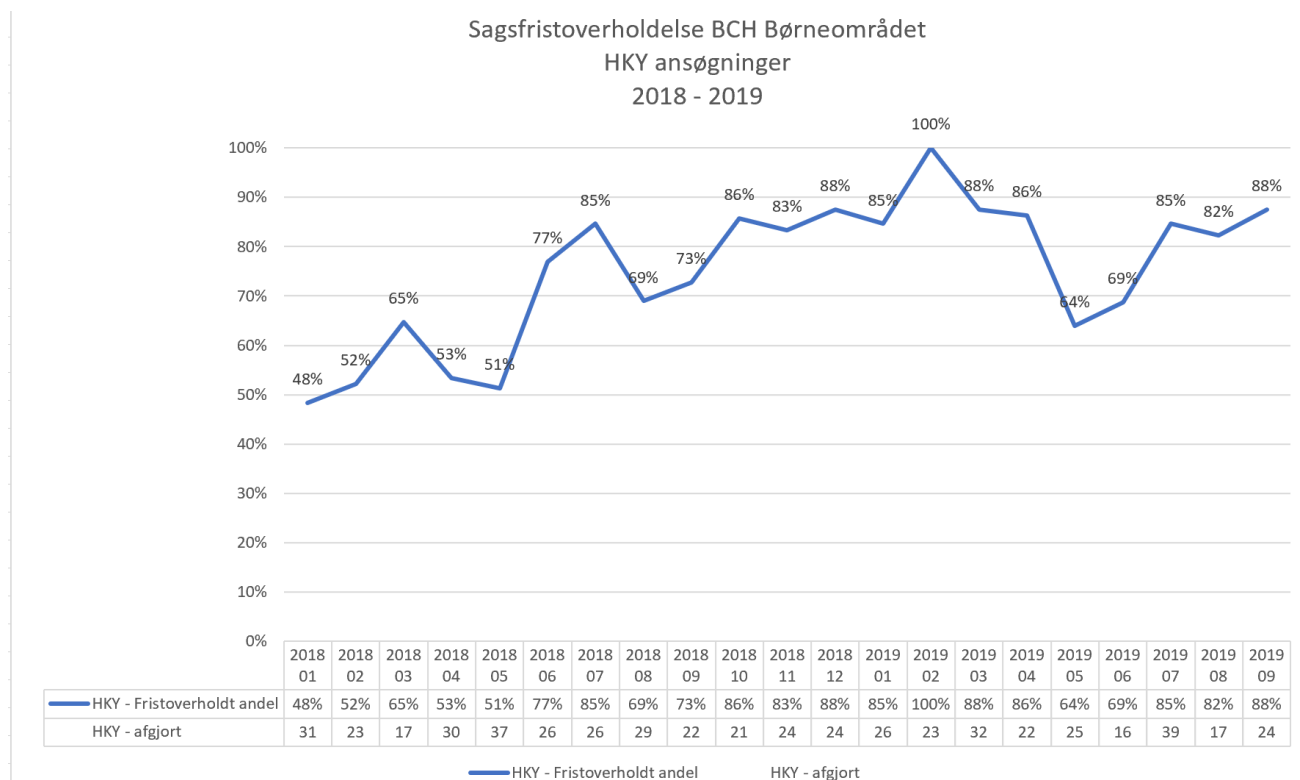
I Modtagelsen er der markante forskelle i overholdelsen af sagsbehandlingsfrister inden for de enkelte aldersområder. Dette beskrives nærmere nedenfor. De tre aldersområder tegner sig samlet for 10 % af Borgercenter Handicaps ansøgningsvolumen.

#### *Børneområdet*

I Børneområdet er den positive trend på sagsfristoverholdelsen fastholdt siden Socialudvalget sidst fik en status. Samtidig sker alle

opfølgninger i åbne sager rettidigt en gang årligt. I Børneområdet er opgaven med implementering af kvalitetsstandarderne om aflastning til forældre med børn med handicap løftet uden konsekvenser for sagsfristoverholdelsen på de paragraffer, der er politisk vedtagne sagsfrister for.

Sagsfristoverholdelsen omhandler ansøgninger om merudgifter til børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre til de børn, som er tilknyttet Børneområdet (Servicelovens §§ 41 og 42). Figur 5 viser, hvor mange af afgørelserne i Børneområdet der er lavet inden for sagsfristen.



Figur 5. Sagsfristoverholdelse på handicap kompenserende ydelser i Børneområdet 2018-2019 (indtil 30-09-2019)

I figur 5 fremgår det, at gennemsnitlig 82,9 % af ansøgningerne om Handicap Kompenserende Ydelser på Børneområdet er behandlet inden for fristen i 2019. Sammenlignet med en gennemsnitlig sagsfristoverholdelse på 63,7 % i samme periode i 2018 er det en forbedring af sagsfristoverholdelsen på 19,2 procentpoint.

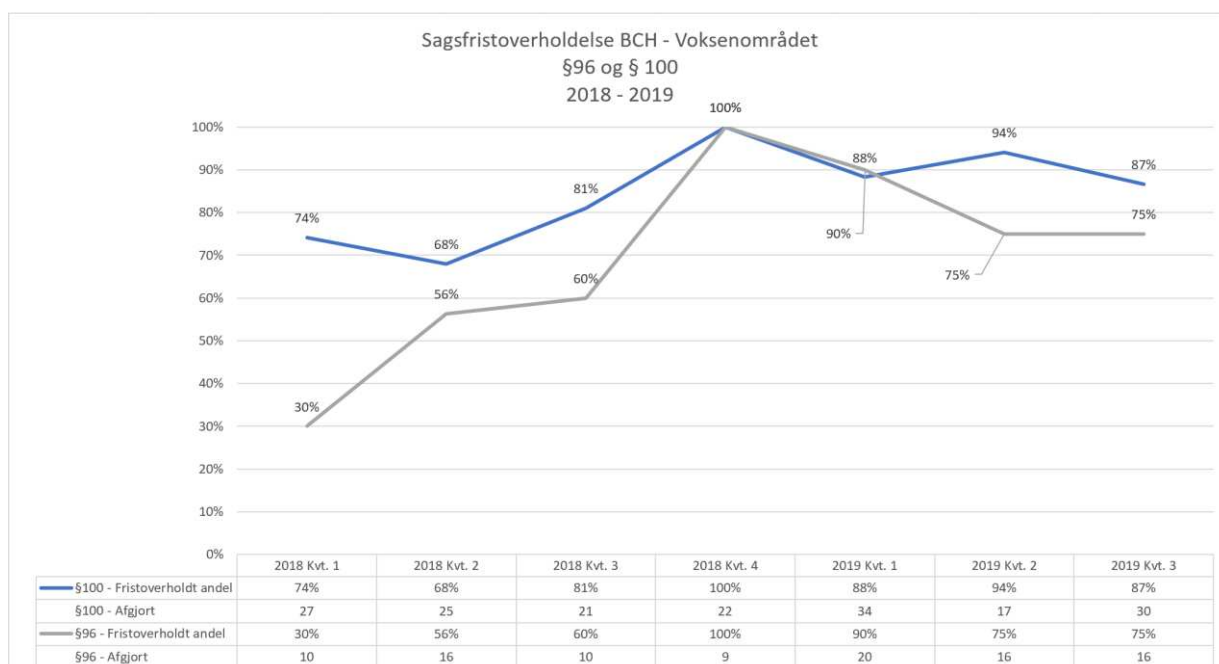
#### Voksenområdet

I Voksenområdet er der arbejdet målrettet med at fastholde en positiv udvikling i sagsfristoverholdelsen. Forud for sidste status til Socialudvalget indhentede Voksenområdet et efterslæb på opfølgninger svarende til omkring 600 sager i 2018. Voksenområdet har siden da fokuseret særligt på at implementere kvalitetsstandarder. Det betyder, at området har prioriteret 112 ekstra opfølgninger på dagtilbud og 170 ekstra opfølgninger på døgntilbud, hvorefter der er truffet afgørelser.



Den største opgave med implementering af kvalitetsstandarder har dermed været på Voksenområdet. Det har haft betydning for tilrettelæggelsen af den øvrige del af driften og nedbringelsen af sagsfristoverholdelsen, der i en periode er prioriteret lavere.

Figur 6 viser udviklingen i sagsfristoverholdelsen fra 2018 til 2019 på Voksenområdet for sager om Borgerstyret Personlig Assistance (BPA) og merudgifter til voksne (Servicelovens §§ 96 og 100).



Figur 6. Afgørelser på §§ 96 og 100 i Voksenområdet 2018-2019 (indtil 30-9-2019).

I figur 6 fremgår det, at sagsfristoverholdelsen på ansøgninger om BPA og ansøgninger om merudgifter til voksne er forbedret væsentlig på Voksenområdet i 2019 sammenlignet med samme periode i 2018. I alle sager om merudgifter til voksne er der ved udgangen af 2018 sket en rettidig sagsbehandling. Overholdelsen af sagsfristen er gennemsnitlig steget med 15,4 procentpoint fra 74,3 % i 2018 til 89,7 % i samme periode i 2019. Voksenområdet har samtidig nedbragt den tidligere bunke af ansøgninger på sager om BPA, og den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse er her steget med 26 procentpoint fra 55 % i 2018 til 81 % i 2019.

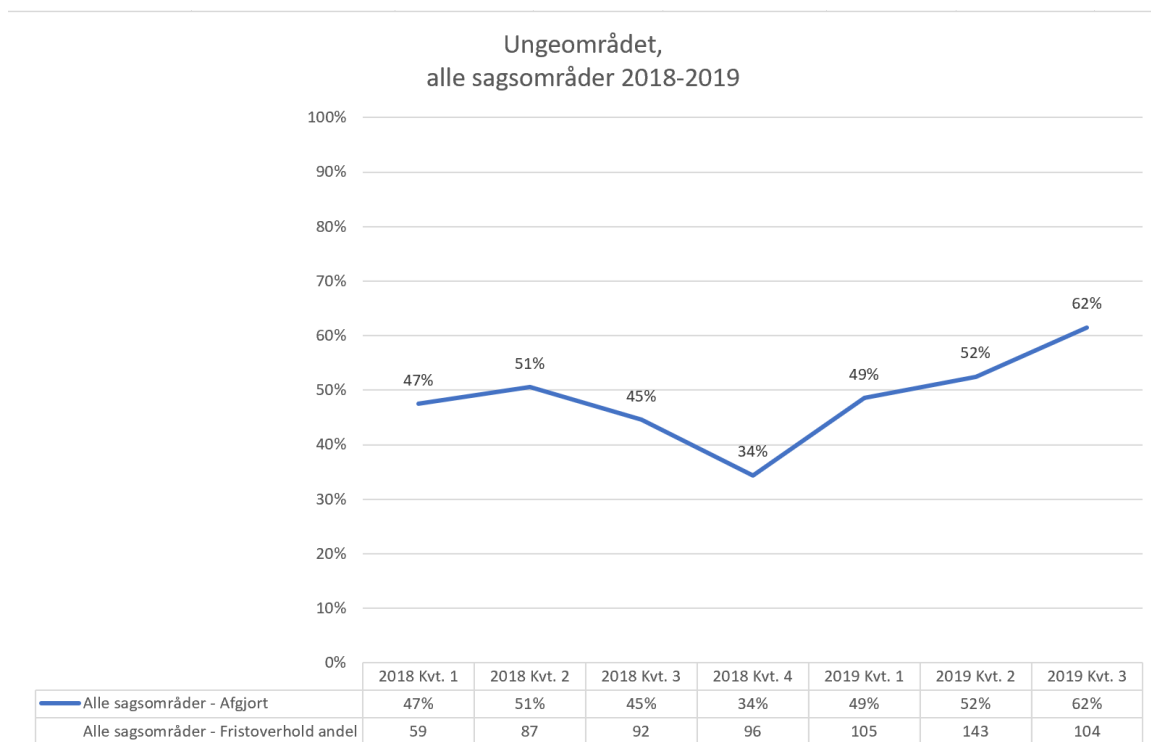
Ved budgetforhandlingerne for 2020 blev det besluttet at tilbagerulle de besparelser, som indgår i kvalitetsstandarderne i Borgercenter Handicap. Den politiske beslutning om tilbagerulning betyder, at de afgørelser, som er truffet i perioden fra den 23. februar til den 2. oktober 2019 skal screenes og de afgørelser, hvor besparelserne har haft betydning for udmåling af støtten, skal revurderes. Samtidig sker tilbagerulningen af kvalitetsstandarder sideløbende med andre større opgaver, som

pålægger myndighedsområdet i borgercenteret at afsætte ekstra ressourcer i den kommende tid. Dette vil forventeligt få indflydelse på tilrettelæggelsen og prioriteringen af de andre områder i driften, herunder sagsfristoverholdelsen. Således forventer borgercenteret ikke en forbedring i overholdelsen af sagstidsfrister i Voksenområdet i første halvår 2020.

### Ungeområdet

Ungeområdet har ansvaret for unge i alderen 15-25 år og skal sikre gode overgange, herunder kontinuitet ift. unges uddannelse og boligsituation. Området dækker både over børne- og voksenparagraffer i Serviceloven, og det stiller store krav til medarbejdernes kompetencer. I forbindelse med Budget 2019 er der tilført en del nye medarbejdere til Ungeområdet, hvilket betyder, at oplæring og kompetenceudvikling har derfor trukket på de eksisterende medarbejderressourcer.

Figur 7 viser, at antallet af Ungeområdets afgørelser, der er lavet indenfor fristen, er steget fra 45 % i 3. kvartal 2018 til 62 % i 3. kvartal 2019, svarende til en stigning på 17 procentpoint. Samtidig er der et jævnt fald i sagsbeholdningen i 2019 fra 70 sager i januar til 50 sager i september. Desværre er sagsfristoverholdelse på ansøgninger indenfor fristen aktuelt faldende, og derfor er resultatet stadig ikke tilfredsstillende. Det nuværende fald i fristoverholdelsen skyldes overvejende, at der afventes oplysninger i sagerne fra 3. part, førend der kan træffes afgørelse.



Figur 7. Afgørelser på alle sagsområder i Ungeområdet 2018-2019 (indtil 30-9-2019).

### Gennemsnitlig sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf

Ved den seneste status til Socialudvalget ønskede udvalget oplysninger om, hvor mange dage sagstidsfristerne bliver overskredet. Nedenstående tabel viser den gennemsnitlige sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf i 2018 sammenlignet med 2019. Negative afvigelser fra sagsfristen indikerer, at sagerne i gennemsnit afgøres hurtigere end sagsfristen, mens positive afvigelser indikerer fristoverskridelser.

Sagstidsfristerne personlige hjælpemidler er forskellige alt efter, om det drejer sig om ny- eller genansøgninger. Yderligere er der differentierede tidsfrister på bilansøgninger efter § 114 (nyansøgninger og udskiftninger) og tekniske hjælpemidler efter § 116 (reparationer og boligindretninger). Dette er angivet med to forskellige tidsfrister udfør de pågældende paragraffer i tabellen.

Omraade	Paragraf	Tidsfrist	2018		2019*	
			Gns.lige sagsdage	Afvig. i sagsdage	Gns.lige sagsdage	Afvig. i sagsdage
Behandling - genoptræning	S102	56	117	61	108	52
Beskyttet beskæftigelse	S103	42	52	10	53	11
	S104	42	53	11	55	13
Biler	S114	150	309	159	285	135
		180	186	6	208	28
Botilbud	A105	42	59	17	70	28
	S107	42	94	52	123	81
	S108	42	60	18	98	56
Hjælp, omsorg og pleje	S85	42	83	41	59	17
	S96	42	152	110	32	-10
		70	84	14	43	-27
	S97	28	36	8	29	1
	S98	28	22	-6	30	2
HKY	S41	56	64	8	85	29
	S42	56	69	13	93	37
Merudgifter	S100	70	69	-1	48	-22
Personlige hjælpemidler	S112	14	13	-1	14	0
		28	36	8	33	5
	S113	14	16	2	11	-3
	28	27	-1	32	4	
Tekniske hjælpemidler	S112	56	48	-8	49	-7
	S113	56	83	27	90	34
	S116	56	24	-32	32	-24
		112	86	-26	78	-34

Tabel 2. Gennemsnitlig sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf. Pr. 30. september 2019.

### Succeskriterium 2. Færre formalitetsklager

Når borgerne er tilfredse med sagsbehandlingen og modtager afgørelser inden for sagsbehandlingsfristen, falder antallet af formalitetsklager forventeligt. 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 løbende årsagerne til klagerne for at sikre opfølgning og læring i organisationen.

Tabel 3 viser, at stigningen i *antallet* af formalitetsklager er bremset. Prognosen for 2019 viser desuden, at antallet af klager ved udgangen af 2019 forventeligt er nedbragt til samme niveau som i 2017.

År	2017	2018	2019	2019 Fremskrevet
Antal unikke formalitetsklager	151	179	113	148

Tabel 3. Antal formalitetsklager 2017-2019 indtil 6-10-2019.

Tabel 4 viser, at der også er tale om et fald i *andelen* af formalitetsklager siden sidste afrapportering til Socialudvalget. I 2018 var andelen af formalitetsklager 1,12 %, mens en fremskrivning af klagerne i 2019 viser en andel på 0,86 %, hvilket er under niveauet i 2017. Resultatet skal ses ift. det samlede antal afgørelser, som fremgår af tabel 4.

År	2017	2018	2019
Afgjorte ansøgninger	14.416	14.580	12.147
Afgjorte §§ 41/42 opfølgninger	1.176	1.451	1.063
Total afgørelser	15.592	16.031	13.210
Andel formalitetsklager pr. år	0,97%	1,12%	0,86%

Tabel 4. Andel formalitetsklager i forhold til afgørelser 2017-2019 indtil 6-10-2019.

Igen er der forskelle på udviklingen i borgercentrets områder. I Børneområdet er antallet af formalitetsklager forsat halveret med udgangen af 2019, når der sammenlignes med 2017, mens Modtagelsen og Voksenområdet stort set fastholder antallet af formalitetsklager. I Ungeområdet er der til gengæld sket et væsentlig fald i antallet af formalitetsklager i sidste halvår 2019.

De hyppigste klageforhold er lang sagsbehandlingstid og manglende svar. Det er derfor antagelsen, at antallet af formalitetsklager falder i takt med den positive udvikling ift. overholdelse af sagsbehandlingsfrister, hvilket borgercenteret også tilskriver faldet i *andelen* af formalitetsklager på de områder hvor sagsfristoverholdelsen er steget.

På udvalgte parametre vedrørende betjening af borgerne er der en positiv udvikling i antallet af formalitetsklager, hvilket Borgercenter

Handicap tilskriver det fokuserede arbejde med læring af klager og styrket borgerdialog.

Borgercenter Handicap har siden efteråret 2017 arbejdet forebyggende på klagesagsområdet. Blandt andet arbejder borgercenteret med relationen til borgeren i konkrete sager via metoden Styrket Borgerkontakt, som er en evidensbaseret metode, der bygger på personlig dialog som en måde at forebygge og håndtere klager på en imødekommende og professionel måde. Derudover arbejder borgercenteret med at lære af mønstre i klagesager gennem data og konkrete hændelsesforløb. Som eksempel kan nævnes metoden MiniFOKUS, som borgercenteret anvender 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 delvist noget om kvaliteten i sagsbehandlingen. Har Borgercenter Handicap en høj 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 endelig og korrekt afgørelse.

Tabel 5 viser andelen af klager, som Ankestyrelsen ændrer eller hjemviser ifølge Danmarkskortet. Danmarkskortet dækker over samtlige afgørelser på henholdsvis børnehandicap og voksenhandicap i hele kommunen, hvilket betyder at opgørelsen i tabel 5 også indeholder sager, der stammer fra et andet borgercenter.

	Børnehandicap		Voksenhandicap	
	Nationalt	Borgercenter Handicap	Nationalt	Borgercenter Handicap
Hjemvist	33 %	39 %	25 %	19 %
Ændret	14 %	14 %	7 %	12 %

*Tabel 5. Klager behandlet i Ankestyrelsen i 2018 jf. Danmarkskortet*

I tabel 5 kan der ses en national tendens med en stigning i *andelen* af hjemvisninger fra Ankestyrelsen. Socialforvaltningen er i løbende dialog med Ankestyrelsen om denne tendens for løbende at forventningsafstemme krav og omfang af dokumentation og udredning i afgørelser på området.

Borgercenter Handicap forventer ved en lineær fremskrivning, at der ved udgangen af 2019 er 463 klager, som er returneret fra Ankestyrelsen. I 2018 var der til sammenligning 577 klager, der blev returneret fra Ankestyrelsen. Det svarer til et fald i antallet af klager på ca. 20 % fra

2018 til 2019. Andelen af klager returneret fra Ankestyrelsen skal ses i forhold til, at Borgercenter Handicap har truffet mellem 14.000 og 16.000 afgørelser om året de sidste tre år. Klagerne udgør således kun omkring 3 %.

Med midlerne til kompetenceudvikling fra Budget 2019 har Borgercenter Handicap på nuværende tidspunkt gennemført en række kompetenceudviklingsaktiviteter, som skal skabe et kompetenceløft i forhold til god sagsbehandling.

#### **Succeskriterium 4. Større medarbejdertrivsel**

Medarbejdernes trivsel stiger, når de oplever større kvalitet i det arbejde, de udfører, og når 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. Medarbejdertrivslen på myndighedsområdet i Borgercenter Handicap. 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 vedrørende det fysiske arbejdsmiljø forventes imødekommet ved flytningen i november 2019.

Borgercenter Handicap forventer i det kommende år fortsat at arbejde med motivation og trivsel blandt medarbejderne. Særligt opgaven omkring tilbagerulningen af kvalitetsstandarder forventes at påvirke medarbejderne, som har lagt et stort arbejde i at implementere standarderne, og nu skal omgøre de samme sager. Det kan betyde, at medarbejderne har vanskeligere ved se, at de lykkes med at opnå de samlede ønskelige resultater.

Den næste trivselsundersøgelse bliver gennemført i 2020/21.

#### *Generel positiv vurdering fra Arbejdstilsynet*

Borgercenter Handicap har et vedvarende fokus på arbejdsmiljøet, og i april 2018 tildelte Arbejdstilsynet en grøn smiley til myndighedsområdet i borgercenteret.

Arbejdstilsynet har efterfølgende været på uanmeldt tilsyn den 27. februar 2019 og på anmeldt besøg den 8. april 2019, da resultatet af trivselsundersøgelsen for hele myndighedsområdet forelå. Arbejdstilsynet vurderer, at resultat af trivselsundersøgelsen for 2019 generelt er rigtig godt og viser en generel fremgang. Dog gav Arbejdstilsynet den 21. maj 2019 et påbud til Borgercenter Handicaps afdeling for

handicapkompenserende ydelser i Modtagelsen, fordi der her var en særlig lav trivsel ifølge trivselsundersøgelsen, og fordi medarbejderne beskrev en problemstilling om mobning til Arbejdstilsynet. Borgercenter Handicap har igangsat en række initiativer med ekstern bistand fra Arbejdsmiljø København for at håndtere de nævnte problemstillinger og sætte fokus på at forbedre arbejdsmiljøet. I forhold til at håndtere mobning er der åbnet en telefonisk hotline, hvor medarbejderne anonymt kan tage direkte kontakt til ekstern rådgiver. Der har ikke været nogle henvendelser fra medarbejderne til Arbejdsmiljø København, og de anser derfor ikke mobning som en aktuell problematik. En mindre intern trivselsundersøgelse blandt medarbejderne i afdelingen for handicapkompenserende ydelser er dog planlagt.

#### *Personaleomsætning*

Borgercenter Handicap har fortsat fokus på rekruttering og fastholdelse af medarbejdere. Som tabel 6 herunder viser, er der et mindre fald i personaleomsætningen fra 2018 til 3. kvartal 2019, som borgercenteret forventer er fastholdt ved udgangen af året.

Tilgangen af de nye medarbejdere, som er tilført borgercenteret med budgetaftalen for 2019, og midlertidige ansættelser som fx barselsvikarer, studentermedhjælpere m.fl. indgår i den samlede beregning af personaleomsætningen i tabel 6.

Ledelsen monitorerer løbende personaleomsætningen og afholder aftrædelsessamtaler ved opsigelser. Selv om der ikke tegner sig et entydigt billede af årsager til opsigelse, er det lave lønniveau ofte et tema. Lønniveauet bliver også ofte drøftet med de faglige organisationer.

Det er forventningen, at den fulde implementering af konceptet for onboarding og det lokale kompetenceudviklingsforløb, der skal sikre grundig introduktion til Borgercenter Handicap og kvalitet i sagsbehandlingen, vil bidrage til at fastholde faldet i personaleomsætningen.

	Afgang (antal prs.)	Tilgang (antal prs.)	Gns. antal medarbejdere i perioden	Personaleomsætning
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%

*Tabel 6. Personaleomsætning i Borgercenter Handicap (Myndighed). Data til tabel 6 er leveret af Koncernservice den 16. oktober 2019. \* Tallene dækker 1 til 3 kvartal 2019. \*\* Tallene er et skøn for hele 2019*

Borgercenter Handicap har en særlig opmærksomhed på personaleomsætningen i Ungeområdet. Her var personaleomsætningen på 42 % ved seneste status til Socialudvalget i juni 2019 (opgjort pr. 31. marts 2019), mens den nu er faldet til 23 % (opgjort pr. 31. september 2019). Det svarer til et fald på 19 procentpoint. Tal for personaleomsætning opgøres over de seneste 12 måneder ved opgørelsestidspunktet.

#### *Sygefravær*

Borgercenter Handicap har en målrettet sygefraværsindsats for at nedbringe sygefraværet. Det er forventningen, at sygefraværet falder i 2019 sammenlignet med tidligere år som følge af den stigende trivsel, kompetenceudviklingen og den tætte ledelse. Forventningen understøttes af den aktuelle prognose i tabel 6, der dog er behæftet med usikkerhed.

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

*Tabel 7. Sygefravær, Borgercenter Handicap Myndighed. \* Prognose af Borgercenter Handicap pr. september 2019*

Særligt ses der et væsentlig fald i sygefraværet på Ungeområdet, hvor medarbejdernes gennemsnitlige sygefraværsdage er faldet fra 18,4 dage pr. medarbejder i 2018 til 4,8 dage pr. medarbejder i 2019.

#### **Succeskriterium 5. Bedre og styrket borgerdialog**

Det er vigtigt, at borgerne oplever en forskel i måden, de bliver mødt på i Borgercenter Handicap. Borgercenteret har derfor et særligt fokus på dialogen og samarbejdet mellem sagsbehandler og borger.

Dette succeskriterium måles via forvaltningens årlige brugertilfreds-hedsundersøgelse (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, svarer efterfølgende 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**



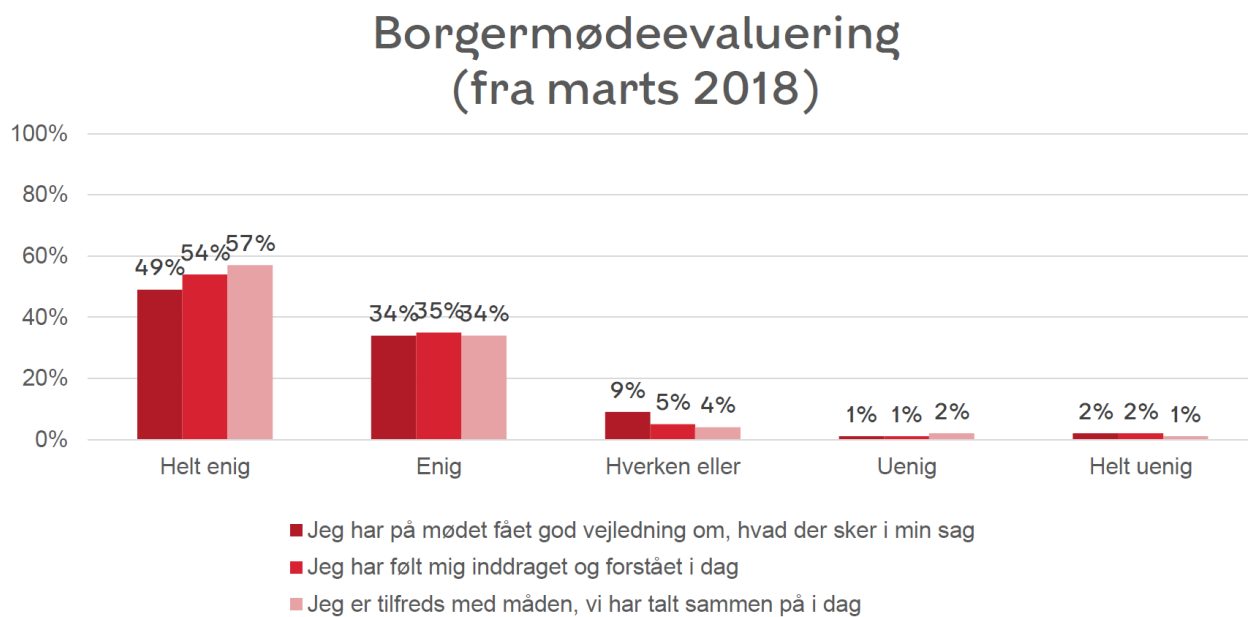
Overordnet ønsker Borgercenter Handicap, at borgerne oplever kontinuitet i sagsbehandlingen, at de er tilfredse med samarbejdet, oplever, at sagsbehandlingen sker rettidigt og at der er en klar kommunikation.

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

Resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen i 2019 forligger endnu ikke.

### 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.



Figur 8. Borgermødeevaluering

Tilbagemeldingerne i spørgeskemaerne 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 474 besvarelser, men Borgercenter Handicap fortsætter med at opfordre borgerne til at bidrage med deres mening. Tilbagemeldingerne giver vigtig og brugbar viden ift. udviklingsarbejdet i Borgercenter Handicap.