



## **STATUS FOR HANDLEPLAN FOR BEDRE SAGSBEHANDLING**

Sagsnr.  
2011-127812

### **BILAG 1 – ANALYSE AF KAPACITETEN PÅ MYNDIGHEDSOMRÅDET**

Dokumentnr.  
2011-642701

Som led i handleplanen for bedre sagsbehandling har Socialforvaltningen gennemført en analyse af ressourcerne i de enheder i Socialcentret og Handicapcentret, der fremadrettet vil behandle ansøgninger om de omfattede sagstyper.

Sagsbehandler  
Morten Boje

De omfattede enheder er:

- Modtagelsen i Socialcenteret
- Børnehandicap-enheden i Handicapcentret
- Voksen-enheden i Handicapcentret
- Enheden for hjælpemidler og handicapbiler

Analysen viser, at de nuværende ressourcer ikke er tilstrækkelige i de to førstnævnte enheder (Modtagelsen og Børnehandicap-enheden). Mens de nuværende ressourcer modsvarer de fremadrettede opgaver i de to sidstnævnte enheder.

Resultaterne af analysen for Modtagelsen og Børnehandicap-enheden er uddybet nedenfor.

#### **Modtagelsen**

Modtagelsen varetager overordnet fire opgaver:

- Fremmøde og telefonisk henvendelser fra borgere med et socialt problem, herunder om ansøgninger om enkeltydelser
- Ansøgninger om enkeltydelser
- Ansøgninger og opfølgning i sager om merudgifter til voksne på det sociale område
- Ansøgninger om førtidspension og tilhørende administration og ansøgninger (personlige tillæg og helbredstillæg)

Modtagelsen har gennem det seneste år været under ressourcepres, som hovedsageligt har været affødt af de øgede krav til sagsbehandlingen af ansøgninger om enkeltydelser. I disse sager er kravene til kvaliteten af sagsbehandlingen øget betydeligt – og dermed den tid, det kræver at behandle den enkelte ansøgning.

Det har ført til opbygning af bunker af ansøgninger. Bunkerne er som led i handleplanen ved at blive afviklet. Men det er vurderingen, at

**Sekretariat, Direktionen**

Bernstorffsgade 17  
1599 København V

E-mail  
BK7B@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009682901

driften fremadrettet ikke kan følge med antallet af ansøgninger, som modtages.

I forlængelse af ressourcetryk er de øvrige sagsbehandlingsområder i Modtagelsen også blevet trykket.

Analysen af ressourcerne i Modtagelsen er sammenfattet i nedenstående tabel.

Tabellens kolonner viser følgende:

- *Opgaver:* Opgaverne i enheden
- *Antal:* Antallet af ansøgninger, der modtages årligt, eller opfølgninger, der skal gennemføres årligt.
- *Normtid:* Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i timer.
- *Behov:* Ressourcebehovet som følge af antallet af ansøgninger og normtiden, eller det vurderede ressourcebehov til opgaven.
- *Nuværende:* De nuværende ressource til de enkelte opgaver
- *Difference:* Forskellen mellem nuværende ressourcer og ressourcebehovet
- *Fordeling:* Den procentvise fordeling af ressourcer til de enkelte opgaver i enheden (set i forhold til det opgjorte behov).

Modtagelsen						
	Antal	Normtid	Behov (årsværk)	Nuværende (årsværk)	Difference (årsværk)	Fordeling (behov)
<b>Sagsbehandling:</b>						
Enkeltydelser	17.400	2,0	30,3	18,8	-11,5	37%
§ 100 - ansøgninger	300	7,0	1,8	1,3	-0,5	2%
§ 100 - opfølgninger	500	2,0	0,9	1,9	1,0	1%
Førtidspensionsansøgninger	1.300	4,5	5,1	3,4	-1,7	6%
Personlige tillæg og helbrestillæg	2.500	2,0	4,3	4,1	-0,2	5%
Administration af sager	-	-	9,0	9,0	0,0	11%
<b>Sagsbehandling i alt</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>51,4</b>	<b>38,5</b>	<b>-12,9</b>	<b>63%</b>
<b>Klagesager:</b>						
<b>Klagesager i alt</b>	<b>2.000</b>	<b>1,0</b>	<b>1,7</b>	<b>0,8</b>	<b>-0,9</b>	<b>2%</b>
<b>Øvrig borgerkontakt:</b>						
Telefon, fremmøde samt råd og vejledning i alt	-	-	19,7	21,7	2,0	24%
<b>Øvrige opgaver:</b>						
<b>Øvrige opgaver i alt</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>0,0</b>	<b>11%</b>
<b>Total</b>			<b>81,8</b>	<b>70,0</b>	<b>-11,8</b>	<b>100%</b>

Som det fremgår, er det hovedsageligt i forhold sagsbehandlingen af enkeltydelser, der mangler ressourcer – ca. 11,5 årsværk. Dertil kommer mindre udsving i forhold til de andre sagsområder i Modtagelsen, så der i alt i forhold til sagsbehandling og klagesagsbehandling er behov for tilførsel af 13,8 årsværk.

Det er forventningen, at ressourcerne til telefonbetjening og fremmøde kan reduceres med 2,0 årsværk, når sagsbunkerne er afviklet – og borgerne derfor i mindre grad vil henvende sig løbende om deres sag.

Samlet vurderes Modtagelsen derfor at skulle tilføjes 11,8 årsværk samt en afdelingsleder for at få en drift i balance – i alt 12,8 årsværk.

Det skal bemærkes, at der i tabellen ikke indgår ansøgninger om enkelttydelser, som overflyttes til Modtagelsen i forbindelse med den ændrede organisering pr. 1. november 2011. Det forudsættes, at der overflyttes ressourcer fra voksen-enhederne og hjemløse-enheden svarende til de overflyttede opgaver.

### **Børnehandicap-enheden**

Børnehandicap-enheden har overordnet én opgave:

- Ansøgninger om og opfølgning i sager om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med børn med handicap.

Enheden har gennem det seneste år været under et stærkt ressourcepres, der – ligesom i Modtagelsen – har været affødt af de øgede krav til sagsbehandlingen.

Kravene til sagsbehandlingen har medført, at enheden har anvendt de allerfleste ressourcer på at behandle nye ansøgninger, mens der kun i begrænset omfang er blevet gennemført de lovpligtige årlige opfølgninger i forhold til de løbende bevillinger.

Enheden indfører fra 1. oktober 2011 en ny sagsbehandlingsproces. Sagsbehandlingsprocessen vil være fuldt implementeret ved udgangen af 2012 og vil på det tidspunkt medvirke til at

- reducere antallet af løbende ansøgninger fra borgere, der allerede modtager en ydelse (forventeligt fra 1.500 til 1.075 årlige ansøgninger).
- reducere administrationen i forbindelse med borgernes ydelser (forventeligt fra 5 til 2 årsværk)
- reducere behovet for telefonbetjening og fremmøde (forventeligt fra 3 til 2 årsværk)

Disse forbedringer vil samlet reducere ressourcebehovet i enheden med ca. 4,5 årsværk.

Til gengæld skal enheden fremover gennemføre de lovpligtige opfølgninger i samtlige ca. 2.850 sager, hvor der tidligere kun er blevet fulgt op i få sager (efter genopretningen forventes antallet af løbende sager reduceret fra ca. 3.200 til ca. 2.850 sager). Det forventes, at denne opfølgning medfører et behov for tilførsel af ca.

14,5 årsværk. Dermed har enheden behov for en permanent tilførsel af ca. 10 årsværk. Dette er vist i nedenstående tabel:

Børnehandicap-enheden						
	Antal	Normtid	Behov Årsværk	Nuværende Årsværk	Difference Årsværk	Fordeling
<b>Sagsbehandling:</b>						
Ansøgninger (§§ 41 og 42) - nye borgere	1.000	6,0	5,2	5,0	-0,2	16%
Ansøgninger (§§ 41 og 42) - eksisterende borgere	1.075	3,5	3,3	4,0	0,7	10%
Opfølgninger (§§ 41 og 42)	2.850	7,0	17,3	3,0	-14,3	52%
Administration af sager	-	-	2,0	5,0	3,0	6%
<b>Sagsbehandling i alt</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>27,8</b>	<b>17,0</b>	<b>-10,8</b>	<b>83%</b>
<b>Klagesager:</b>						
<b>Klagesager i alt</b>	<b>1.200</b>	<b>2,0</b>	<b>2,1</b>	<b>2,0</b>	<b>-0,1</b>	<b>6%</b>
<b>Øvrig borgerkontakt:</b>						
Telefon, fremmøde samt råd og vejledning i alt	-	-	2,0	3,0	1,0	6%
<b>Øvrige opgaver:</b>						
<b>Øvrige opgaver i alt</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1,7</b>	<b>1,7</b>	<b>0,0</b>	<b>5%</b>
<b>Ressourcebehov</b>			<b>33,6</b>	<b>23,7</b>	<b>-9,9</b>	<b>100%</b>

I 2012 vil de forventede reduktioner i ressourcebehovene ikke være slået igennem, da den nye sagsbehandlingsproces implementeres i løbet af 2012 og ændringer i borgernes henvendelser vil ske gradvist. Der er derfor behov for at bevare de 4,5 årsværk i enheden i 2012.

Dertil kommer, at genopretningen af sagerne og den første opfølgning i alle 3.200 nuværende sager vil være ekstra ressourcekrævende. På den baggrund vurderes det, at enheden har behov for en ekstraordinær tilførsel i 2012 på 4,1 årsværk.

Samlet er således behov for et permanent løft på 9,9 årsværk samt en afdelingsleder i børnehandicap-enheden fra 2012 (i alt 10,9 årsværk) og et midlertidigt løft på yderligere 8,6 årsværk i 2012.

### Om analysen

Analysen bygger på en kortlægning af opgaverne i de enkelte enheder og ressourcerne i enhederne samt opgørelser og vurderinger af ressourceforbruget på de enkelte opgaver. Samtidig er det nuværende sagsflow opgjort, dvs. hvor mange ansøgninger enhederne modtager – typisk på baggrund af data for 2010 og 2011.

Den fastsatte normtid for de enkelte sagstyper er baseret på erfaringer og beregninger baseret på det nuværende ressourceforbrug. For de store sagstyper, fx enkelttydelser, er der endvidere gennemført målinger af ressourceforbruget på behandlingen af et antal sager.

Der er i analysen taget højde for, at genopretningen og nye sagsbehandlingsprocesser forventeligt vil reducere antallet af løbende bevillinger – og dermed ressourcebehovet til opfølgninger. Men det er

vanskeligt præcist at vurdere, hvor mange løbende bevillinger enhederne vil have efter genopretningen.

Det er tilsvarende vanskeligt at forudsige det præcise antal ansøgninger, der modtages. Antallet er fx påvirket af resultaterne af indsatsen for bedre forventningsafstemning med borgerne samt den generelle samfundsudvikling.

Endelig vil normtiderne for sagsbehandlingen kunne ændre sig, fx i takt med at mere effektive sagsbehandlingsprocesser bliver indført.

Socialforvaltningen vil på den baggrund løbende vurdere ressourcebehovet i de enkelte enheder for at sikre en effektiv ressourceudnyttelse.