



Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.  
Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.

BILAG 1A

Til Social- og Integrationsministeriet

15-06-2012

## **Redegørelse vedrørende merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41 og 42**

Sagsnr.  
2012-73469

### **Indledning og sammenfatning**

Dokumentnr.  
2012-396444

Socialforvaltningen har revideret den handle- og genopretningsplan, som vi redegjorde for overfor Socialministeriet ved redegørelse af 30. maj 2011. Baggrunden for revideringen er, at den oprindelige handle- og genopretningsplan for området ikke har vist den ønskede effekt i forhold til antallet af genoprettede sager.

Socialforvaltningen har derfor iværksat en række initiativer for yderligere kvalificering af området og sikre korrekt hjemtagelse af statsrefusion.

Initiativerne gennemgås i det følgende og dækker bl.a.

1. Opgradering af Socialforvaltningens enhed for handicapkompenserende ydelser, som bevilliger ydelser efter Servicelovens §§ 41 og 42, herunder bedre organisering og ledelsesstøtte for at sikre en velfungerende enhed. Socialforvaltningen har afsat 2,1 mio. kr. i 2012 og 4 mio. kr. 2013 til opnormering af enheden.
2. Oprettelse af task force, som vil bestå af 20 medarbejdere som skal bidrage til at få fulgt op på ældre afgørelser og få truffet afgørelser med rette kvalitet. Socialforvaltningen har afsat 8,8 mio. kr. i år 2012 og 6,9 mio. kr. i 2013 til task forcen. Task forcen er etableret d. 1. juni 2012 og skal efter procesplanen for gennemgangen af sagsporteføljen fortsætte indtil d. 1. august 2013.
3. Et samarbejde med Deloitte Consulting for gennemgåelse og yderligere kvalificering af processer og standarder på området.
4. Nyt ledelsestilsyn og sagsbehandlersystem på området, undervisningsforløb samt oprettelse af et fagligt forum på tværs af forvaltningen, som skal være med til at kvalitetssikre samt monitorere ledelsesinformation på området.

Socialforvaltningen kan konstatere, at kvaliteten i de nye afgørelser, som er truffet såvel i genoprettede sager, der har hvilet på en gammel bevilling som nyansøgninger på baggrund af de initiativer for at styrke fagligheden, der har været iværksat, har vist en effekt. Dette har vist sig gennem eksterne som interne tilsyn, jf. nedenfor under punkt 5.

### **Kontoret for Regnskab**

Bernstorffsgade 17  
1592 København V

Direkte telefon  
3317 3042

E-mail  
WU21@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009683380

www.kk.dk

### *Fejlniveau og model for skønsmæssig berigtigelse*

Det er dog ikke lykkedes for Socialforvaltningen i det oprindeligt fastsatte tempo at genoprette de ældre afgørelser. Som følge af dette vil fejlniveauet, indtil genopretningen er afsluttet, være påvirket heraf. Socialforvaltningen har ca. 3500 sager, der mangler at blive genoprettet efter servicelovens §§ 41 og 42.

Genopretningen består i, at alle ældre afgørelser bliver fulgt op og kvalitetssikret, og der bliver truffet en ny afgørelse i overensstemmelse med den nuværende administration og sagsbehandling af området. Socialforvaltningen har udarbejdet et notat, hvor vi præsenterer den foreslåede model. Notatet er vedlagt redegørelsen, hvortil der henvises.

Socialforvaltningen lægger på denne baggrund op til en drøftelse med Social- og Integrationsministeriet om en mulig model for en skønsmæssig berigtigelse for ældre afgørelser, indtil genopretningsgennemgangen er afsluttet. Socialforvaltningen har drøftet modellen med sin revisor.

Socialforvaltningen ønsker som nævnt i følgeskrivelsen til redegørelsen et møde med Social- og Integrationsministeriet, hvor vi drøfter modellen, og hvor Socialforvaltningen i øvrigt præsenterer de udfordringer og de beskrevne iværksatte initiativer.

### **Beskrivelse af de iværksatte initiativer**

#### ***1. Opgradering af Socialforvaltningens enhed for handicapkompenserende ydelser***

Socialforvaltningens sagsbehandling vedrørende Servicelovens §§ 41 og 42 foregår i enheden Handicapkompenserende Ydelser (HKY) i Handicapcenter København. Denne enhed har den senere tid oplevet nogle udfordringer vedrørende arbejdsmiljøet.

Socialforvaltningen har derfor iværksat en række initiativer for at sikre, at enheden hurtigst muligt bliver en velfungerende enhed med et tilfredsstillende arbejdsmiljø. Initiativerne skal desuden sikre, at enheden i samarbejde med den indsatte task force hurtigst muligt får genoprettet de udestående sager.

Initiativerne omfatter fem indsatsområder:

- *Klare forventninger og opkvalificering*  
Medarbejderne oplever, at de forventes at behandle en sag hurtigere, end de kan. Socialforvaltningen vil derfor gennemføre workshops med medarbejderne, hvor der opnås klare forventninger til kvaliteten i sagerne. Efterfølgende vil der blive gennemført opkvalificering i de fastlagte processer. Workshopperne afholdes med inddragelse af ekstern konsulentbistand.
- *Opnormering*  
Enheden opnormeres fra 35 medarbejdere til 44 medarbejdere. Der er afsat 6,1 mio. kr. til opnormeringen i 2012 og 2013.
- *Bedre organisering*  
Enheden er i 2012 omorganiseret for at skabe mere klarhed i opgaveløsningen, at skabe mere vidensdeling blandt medarbejderne samt at sikre flere ressourcer til den direkte sagsbehandling.
- *Bedre fysiske rammer*  
Handicapcenter København får medio juni 2012 bedre og større fysiske rammer. Det forventes derudover, at rammerne udvides yderligere januar 2013.
- *Bedre ledelse*  
Enheden har fra december 2011 fået ny og udvidet ledelse. Den nye områdechef er en person med stærk juridisk kompetence indenfor Servicelovens §§ 41 og 42. Områdechefen støttes af to afdelingsledere samt en Lean-koordinator.

## **2. Oprettelse af en supplerende task force for §§ 41 og 42**

Socialforvaltningen har nedsat en task force for §§ 41 og 42, hvis opgave er at bidrage til genopretningen af ældre afgørelser på området. Målet er, at task forcen i samarbejde med HKY frem til midten af 2013 skal genoprette de gamle afgørelser på området. Socialforvaltningen har lagt en detaljeret produktionsplan for arbejdet, som skal understøtte styringen i det daglige med henblik på at opnå målopfyldelse.

Task forcen er etableret den 1. juni 2012 og kommer til at bestå af ca. 20 medarbejdere. Task forcens områdechef støttes af en faglig koordinator, som er en jurist med solid erfaring med §§ 41 og 42.

Socialforvaltningen har afsat ca. 16 mio. kr. i 2012 og 2013 til task forcens arbejde, som efter planen skal virke indtil 1. august 2013.

Både task forcen og HKY er aktuelt ved at ansætte de nye medarbejdere og at planlægge den nødvendige oplæring deraf. Oplæringen af de første nye medarbejdere er gået i gang den 1. juni

2012. De nye medarbejdere ansættes i hold med 14 dages mellemrum i perioden 1. juni 2012 til 1. juli 2012.

Fremdriften i projektet følges tæt af Socialforvaltningens direktion. Direktionen vil i regi af Socialforvaltningens Styregruppe for kvalitet i sagsbehandlingen løbende blive forelagt ledelsesinformation, der detaljeret beskriver fremdriften i forhold til produktionsplanens mål og det politiske niveau holdes også løbende orienteret.

### ***3. Konsulentinddragelse vedrørende processer og standarder***

Socialforvaltningen har indgået et samarbejde med Deloitte Consulting om at vurdere og kvalificere de aktuelle processer og standarder på for sagsbehandlingen for §§ 41 og 42 med henblik på at sikre et endnu bedre fundament for korrekt sagsbehandling på området.

### ***4. Ledelsestilsyn, sagsbehandlersystem, undervisningsforløb samt fagligt forum***

#### *Nyt ledelsestilsyn for §§ 41 og 42*

Socialforvaltningen har i slutningen af 2011 iværksat et nyt elektronisk ledelsestilsyn samt udarbejdet nye retningslinjer herfor. Ledelsestilsynet er et uundværligt og vigtigt redskab til at kunne følge, om afgørelserne træffes korrekt, og tjener derudover som et vigtigt læringsredskab.

Hyppigheden for ledelsestilsynet er desuden blevet intensiveret, så det lokale ledelsestilsyn nu foretages én gang om måneden og det centrale ledelsestilsyn foretages én gang i kvartalet. Derudover indgår resultaterne af ledelsestilsynet i forvaltningens faglige forum (se yderligere beskrivelse nedenfor) og forvaltningens målgruppemøder, hvor chefer og direktion er samlet, ligesom resultaterne også videreformidles til det politiske niveau.

Det nye ledelsestilsyn omfatter to dele:

#### *1. Gennemgang af afgørelsens kvalitet og bogføring*

Del 1 er opbygget efter principperne i systematisk sagsbehandling med den begrebsforståelse, der anvendes i VUM (voksenudredningsmetoden), og omfatter en gennemgang af, og om der til grund for afgørelsen foreligger den fornødne dokumentation, og om der er foretaget korrekte vurderinger i sagen. Dertil kommer en kontrol af, at udbetalingen er korrekt konteret.

#### *2. Handlinger på baggrund af gennemgangen*

Del 2 omfatter stillingtagen til, om der skal ske berigtigelse/omkontering samt registrering af gennemførelsen af en eventuel berigtigelse/omkontering. Derudover stilles

tillige spørgsmål ved, om der er indikationer for mistanke om socialt bedrageri, samt om der i øvrigt skal ske opfølgning i sagen.

Det nye ledelsestilsyn er beskrevet i selvstændigt punkt til ministeriet herom, hvortil der henvises.

#### *Undervisningsforløb*

Der har gennem 2011 været gennemført omfattende kompetenceforløb for de af Socialforvaltningens medarbejdere, der sidder med sagsbehandlingen. Kompetenceforløbene har kørt i to spor; systematisk sagsbehandling og socialfaglig kvalitet.

Sporet om den systematiske sagsbehandling tog udgangspunkt i de faser, der er implementeret i CSC Social, som er Socialforvaltningens nye sagsbehandlersystem, jf. nedenfor. Derudover blev der undervist i den formelle lovgivning, herunder retssikkerhedsloven, forvaltningsloven og offentlighedsloven.

Sporet om den socialfaglige kvalitet var en gennemgang af relevant faglovgivning, herunder servicelovens §§ 41 og 42.

#### *Nyt sagsbehandlersystem (CSC Social)*

Socialforvaltningen har indgået kontrakt med en ekstern leverandør om at indføre et nyt IT-system (CSC Social) på hele Socialforvaltningens myndigheds- og udførerområde med henblik på at sikre en bedre digital understøttelse af hele forvaltningens arbejde, herunder sagsbehandlingen i myndighedscentre. Formålet med CSC Social er blandt andet:

- At understøtte overholdelsen af gældende lovgivning. Dette sker bl.a. gennem standarder og formularer, der skal være med til at understøtte, at lovgivningen har været fulgt i forbindelse med sagsbehandlingen.
- At sikre, at den nødvendige dokumentation foretages og gøres tilgængelig for relevante parter.
- At lette det daglige arbejde i forhold til registrering, notatskrivning, opfølgning, dokumentation og evaluering.
- At sikre korrekt og effektiv sagsbehandling samt at give medarbejderne det bedst mulige grundlag for at yde en sammenhængende service overfor borgerne.
- At sikre kvalitet og ensartethed i det sociale faglige arbejde.

Arbejdet er i fuld gang og CSC Social blev i maj 2012 udrullet til de første enheder, hvorefter systemet løbende implementeres på de øvrige områder. Sagsbehandlingen vedrørende servicelovens §§ 41 og 42 vil blive koblet på i slutningen af 2012.

Socialforvaltningen har store forventninger til, at systemet kan være med til at sikre den positive udvikling, Socialforvaltningen allerede nu kan spore i kvaliteten i afgørelserne på §§ 41 og 42.

### *Fagligt Forum*

Socialforvaltningen har oprettet et fagligt forum på tværs af forvaltningen, hvis formål er at understøtte samt sikre den nødvendige bevågenhed og opmærksomhed på, at der

Forummet er bygget op omkring de refusionsbærende paragraffer, og består af et overordnet forum og fire undergrupper, hvor §§ 41 og 42 er en af undergrupperne. Det overordnede forum mødes én gang hver anden måned, og undergrupperne mødes én gang om måneden.

Fagligt Forum drøfter generelle og specifikke udfordringer og løsninger i forhold til kvalitetsudvikling i sagsbehandlingen. Forummet fastlægger fælles standarder, processer og vejledninger, og drøfter samt godkender oplæg til den overordnede tilrettelæggelse, kvalitetsstandarder, kvalitetsmonitorering/ledelsestilsyn og kompetenceudvikling. Endelig drøftes resultater fra ledelsestilsynet.

### ***5. Kvalitet efter genopretningen og øvrige initiativer til styrkelse af fagligheden.***

Kvaliteten i de nye afgørelser - for såvel genoprettede sager på gamle bevillinger som nyansøgninger - har på baggrund af de ovenstående initiativer vist en god effekt, som har vist sig både i det eksterne og det interne tilsyn.

Socialforvaltningen har ad to omgange gennemført et ekstraordinært centralt ledelsestilsyn i slutningen af 2011 på i alt 20 genoprettede sager på servicelovens §§ 41 og 42, som er godkendt af Deloitte, hvor vi ikke har fundet nogen fejl.

Derudover viser det nye ledelsestilsyn, som er beskrevet nedenfor, som er udført i sidste kvartal i 2011 og første kvartal 2012 en generel kvalitetsforbedring. Vi er ikke i mål, men det viser en klar forbedring fra tidligere.

Det centrale ledelsestilsyn har her noteret sig følgende forbedringer på §§ 41 og 42.

- Grundig begrundelse af bevillingen.
- Fyldestgørende stillingtagen til personkredsvurderingen.

- Tydelig vurdering af nødvendighedskriteriet, årsagssammenhæng mv.
- Klare og tydelige fradrag for sparede udgifter.

Socialforvaltningen ser med tilfredshed på, at kvaliteten i afgørelserne er forbedret, og at de iværksatte initiativer for at få højnet kvaliteten har vist en god effekt.

### **Deloittes kommentarer til Socialforvaltningens redegørelse vedrørende merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens §§ 41 og 42**

Socialforvaltningen har forelagt udkast til redegørelsen for forvaltningens revisor, Deloitte, som udtaler: ”Det fremgår af decisionsskrivelsen for 2010, at ”*Revisor anmodes om at godkende redegørelsen inden fremsendelse til ministeriet*”. Det fremgår ikke af skrivelsen, hvad ministeriet forventer, at der ligger i denne ”godkendelse”. Deloitte har overfor Socialforvaltningen oplyst, at initiativerne i den reviderede handleplan, som Socialforvaltningen henviser til i redegørelsen, efter Deloittes vurdering vil kunne nedbringe fejlniveauet fremadrettet, hvis de implementeres som forudsat.”