



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

BILAG 1C

Til Social- og Integrationsministeriet

15-06-2012

## **Redegørelse vedrørende merudgifter efter Servicelovens § 100**

Sagsnr.  
2012-73469

### **Indledning og sammenfatning**

Dokumentnr.  
2012-387723

Socialforvaltningens sagsbehandling og administration af merudgifter efter servicelovens § 100 har undergået en stor udvikling og fremdrift.

Baggrunden for denne udvikling er det fokus og de initiativer, som Socialforvaltningen har iværksat, herunder et stort genopretningsprojekt af området i 2011. Socialforvaltningen gav en samlet redegørelse for de pågældende initiativer i forvaltningens redegørelse af 30. maj 2011 til Socialministeriet.

Socialforvaltningen har stort fokus på den fortsatte kvalitet på området. Derfor har Socialforvaltningen blandt andet som et supplement til ovenstående initiativer udviklet et nyt ledelsestilsyn og et nyt sagsbehandlersystem på området samt nedsat et fagligt forum på tværs af forvaltningen. Alt sammen initiativer, som skal være med til at understøtte den gode udvikling. De iværksatte initiativer præsenteres nedenfor.

Socialforvaltningen mener på den baggrund, at området nu administreres i overensstemmelse med faglovgivningen, administrativ praksis og dermed hjemtagelse af statsrefusion efter regnskabsbekendtgørelsens bestemmelser.

Denne vurdering underbygges af, at Socialforvaltningens lokale og centrale ledelsestilsyn ikke har fundet fejl med statsrefusionsmæssig betydning for 4. kvartal 2011 og 1. kvartal 2012. Forvaltningen har desuden i gennemført to ekstraordinære centrale ledelsestilsyn i slutningen af 2011 på i alt 20 genoprettede sager, som er godkendt af Deloitte. Der blev ikke fundet nogen fejl i forbindelse med de ekstraordinære ledelsestilsyn. Tendensen underbygges ligeledes af, revisionen ved personsagsgennemgangen for 2011 ikke har fundet nogen fejl.

### **Fejlniveauet**

Den udvikling i sagskvaliteten på § 100, som har været stigende siden slutningen af 2010, hvilket revisor også har påpeget, og som er fortsat i 2011 og 2012, har ikke været til stede i hele 2010.

Fejlniveauet for 2010 har således ikke været tilfredsstillende. Socialforvaltningen vil på denne baggrund foreslå en løsning og indgå i en dialog med Social- og Integrationsministeriet om, at vi

**Mål- og  
Rammekontoret  
for voksne**

Bernstorffsgade 17, 4  
1592 København V

EAN nummer  
5798009683052

www.kk.dk

skønmæssigt berigtiger statsrefusionen i forhold til 2010 med udgangspunkt i den 5 procents stikprøve 2009, som Socialministeriet bad Socialforvaltningen om at foretage i decisionskrivelse for regnskabsåret 2009.

Socialforvaltningen tog i forbindelse med denne stikprøve også stilling til 2010 og de statsrefusionsmæssige fejl her. Socialforvaltningen har drøftet ideen med vores revisor.

Det har derudover været et element i vores genopretningsprojekt på området, som blev gennemført i 2011, at der blev taget stilling til, om der skulle foretages omkonteringer for 2011, når der blev fundet fejl med statsrefusionsmæssig betydning.

Vi har i Socialcentret for 2011 omkonteret 1,9 mio. kr. for regnskabsåret 2011. Handicapcentret har ikke færdiggjort deres gennemgang af i hvilke sager, der skal ske berigtigelse af statsrefusionen, hvilket Deloitte også bemærker i revision for regnskabsåret 2011 angående sager fra ledelsestilsynet. Det endelige beløb til berigtigelse udestår således. Når vi har dette klar, vil dokumentationen herfor blive fremsendt til vores revisor.

### **Igangsatte initiativer**

Som indledningsvist nævnt har det fokus og de initiativer, som Socialforvaltningen har iværksat vist sin ønskede effekt. Nedenfor redegøres for de vigtigste initiativer.

Varetagelse af sagsbehandlingen af servicelovens § 100 foregår på Socialcenter København og Handicapcenter København. Fejlene og de kvalitetsmangler, der har været i Socialforvaltningen, har som hovedvægt været relateret til Socialcentret.

Socialforvaltningen har derudover haft en udfordring i forhold til ældre afgørelser, der ligger til grund for løbende bevillinger såvel på Socialcentret som Handicapcentret, jf. nærmere under punktet genopretning.

### ***Omorganisering af sagsbehandlingen vedr. § 100 på Socialcentret***

På baggrund af de fejl, som forvaltningen har konstateret på Socialcentret, blev der i sommeren 2010 truffet beslutning om, at én enhed pr. 1. januar 2011 skulle overtage al sagsbehandling vedrørende § 100 for hele Socialcentrets område. Sagsbehandlingen var tidligere spredt ud på syv enheder.

Socialforvaltningen måtte konstatere, at det med spredningen på syv enheder og den lille sagsvolumen, der var i hver enkelt enhed, ikke var

muligt at sikre og udvikle et tilfredsstillende og kvalificeret fagligt niveau.

Sagerne blev løbende fra 1. september 2010 overdraget fra de forskellige enheder til den nye enhed.

Derudover blev der iværksat juridisk kvalitetssikring på Socialcentret. Der blev indført en godkendelsesprocedure, hvor alle bevillinger og afslag skulle godkendes, inden de blev sendt til borgerne. Denne godkendelsesprocedure fortsatte, indtil forvaltningen var sikker på, at den enkelte medarbejder selvstændigt kunne håndtere sagsbehandlingen på betryggende vis.

### ***Standardbreve, procesbeskrivelser og journalark***

Socialforvaltningen har udviklet standardbreve, procesbeskrivelser og journalark.

Dette er sket for at understøtte systematisk og korrekt sagsbehandling.

### ***Ydelsesvejledning***

Socialforvaltningen har udarbejdet en ydelsesvejledning over de forskellige ydelser, som borgerne søger om i forbindelse med servicelovens § 100 på Socialcentret, hvor forvaltningens udfordringer har været størst. Vejledningen henviser til lovgivningen, bekendtgørelsen og praksis fra Ankestyrelsen. Dette bliver løbende opdateret. Vejledningen er derudover i regi af Fagligt Forum, jf. nedenfor, drøftet og videresendt til Handicapcentret.

Socialforvaltningen har således gennemgået de kendte ydelser, som borgeren søger om. Socialforvaltningen er med til at understøtte, at ydelserne gives i overensstemmelse med lovgivningen under hensyn til den konkrete og individuelle vurdering, der er gældende i alle sager.

### ***Undervisningsforløb***

Der har gennem 2011 været gennemført omfattende kompetenceforløb for 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 § 100.

## ***Genopretning***

Socialforvaltningen iværksatte i begyndelsen af 2011 en omfattende handle- og genopretningsplan i Socialcentret og Handicapcentret, som Socialforvaltningen tidligere har redegjort for over for ministeriet ved redegørelse af 30. maj 2011. En del af denne plan var en genopretning af ældre afgørelser, der ligger til grund for en løbende bevilling på servicelovens § 100.

Genopretningen bestod i, at alle ældre afgørelser blev fulgt op og kvalitetssikret, og der blev truffet en ny afgørelse i overensstemmelse med den nuværende administration og sagsbehandling af området.

Socialforvaltningen afsatte 3,2 mio. kr. til genopretningen af området. Beløbet blev som hovedvægt anvendt til ansættelse af ekstra personale.

Socialforvaltningen vurderede i første omfang, at der var tale om 700 ældre afgørelser, der skulle indgå i genopretningen. Det blev imidlertid reduceret til at være ca. 500 sager, da en oprydning i Socialforvaltningens systemer i genopretningens indledende fase viste, at der generelt var færre sager end oprindeligt antaget.

Oprydningen har haft den betydning, at vores systemer nu er helt opdaterede, hvilket giver et overblik og en systematik, som er meget vigtig i forhold til den fremadrettede håndtering af området.

Genopretningen blev indledt i maj og juni 2011 med at gennemføre en forberedelsesindsats, sådan at Socialforvaltningen fik sikret det bedste fundament for genopretningsprocessen. Den forberedende indsats blev gennemført gennem forskellige spor.

- **Sagsscreening og identifikation:** I dette spor blev de konkrete sager, der skulle være en del af indsatsen identificeret. Dette foregik gennem dataudtræk og screening af konkrete sager
- **Procestjek:** Socialforvaltningens processer blev gennemgået for at sikre et hensigtsmæssigt grundlag for genopretningen.
- **Kommunikation:** Da genopretningsprojektet ville få betydning for nogle borgeres fremtidige ydelser blev der bl.a. iværksat en hjemmeside, som oplyste om projektet, herunder at det kunne betyde, at nogle borgere fik frataget en ydelse.
- **Ansættelser af personale og tilrettelæggelse.** Der blev iværksat en ansættelsesprocedure for de stillinger, der skulle besættes. Der blev derudover iværksat planer for en arbejdstilrettelæggelse, herunder møder med borgerne og kvalitetssikring.

- Registrering: Der blev udviklet en registreringspraksis for genopretningen, der kunne tilgodese afrapporteringsbehovet.

Selve sagsgenopretningen forløb fra 1. juli 2011 til 31. december 2011.

Genopretningen bestod af intens oplæring og undervisning af de nye medarbejdere og godkendelse af deres afgørelser, indtil de kunne arbejde selvstændigt såvel i forhold til afslag som bevillinger.

På hvert af centrene var tilknyttet en fagperson, der havde de nødvendige kvalifikationer til at forestå den nævnte undervisning, oplæring og godkendelse.

Socialforvaltningen har gennemgået og truffet nye afgørelser i 517 sager, hvor Socialcentret henholdsvis har gennemgået 318 sager og Handicapcentret har gennemgået 199 sager.

### ***Resultat af genopretningen***

Socialforvaltningen har genoprettet og truffet nye afgørelser i alle de ældre afgørelser, som var indeholdt i genopretningen.

Alle sager er derfor blevet genoprettet, hvor det blev vurderet, at det var nødvendigt for at kvalitetssikre, at disse løbende bevillinger var i overensstemmelse med faglovgivningen og administrativ praksis og dermed hjemtagelse af statsrefusion på korrekt vis efter regnskabsbekendtgørelsen.

Socialcentret genoprettede 318 sager. Der er givet afslag på fortsat udbetaling af § 100 i 220 sager. 95 sager er uændrede og 3 sager er sat ned i ydelse.

Handicapcentret genoprettede 199 sager. I 100 sager er der givet afslag på fortsat udbetaling af § 100, 28 sager er sat ned, 7 sager er sat op og 64 sager er uændrede.

Afslagene på fortsat udbetaling er baseret i såvel målgruppe- som udgiftsvurdering.

Det indgik derudover i genopretningen, at der skulle tages stilling til udbetalinger i 2011. Socialcentret har for 2011 opgjort for 1,9 mio. kr. for regnskabsåret 2011. Beløbet til refusion for 2011 er derfor blevet justeret i refusionsopgørelse 2011 med dette beløb. Handicapcentret har ikke færdiggjort deres gennemgang af i hvilke sager, der skal ske berigtigelse af statsrefusionen. Det endelige beløb til berigtigelse udestår således. Når Socialforvaltningen har dette klar, vil dokumentationen herfor blive fremsendt til revisor.

### ***Kvalitet efter genopretningen***

De genoprettede sager og området i helhed har som ovenfor beskrevet været intenst vurderet på såvel Socialcentret og Handicapcentret gennem juridisk kvalitetssikring og øvrige faglige personer. Der har derudover været iværksat godkendelsesprocedurer og intens oplæring og undervisning for at sikre den nødvendige kvalitet. Endelig har der været gennemført interne og eksterne gennemgange af området, som har været med til at understrege, at kvaliteten i de genoprettede afgørelser er til stede.

Der er ikke konstateret fejl i det nye ledelsestilsyn for 4. kvartal 2011 og 1. kvartal 2012 hverken af det lokale eller centrale ledelsestilsyn. Der er heller ikke konstateret fejl i det ekstraordinære centrale ledelsestilsyn, som Socialforvaltningen valgte at gennemføre på genoprettede sager med fortsat bevilling af to omgange i slutningen af 2011. Deloitte har godkendt begge disse gennemgange.

Deloitte har derudover ikke konstateret fejl med refusionsmæssig betydning i revisionsåret 2011 for personsagsgennemgangen på servicelovens § 100.

Således vurderer Socialforvaltningen, at genopretningsprojektet har medført, at det fejlniveau, som optrådte i 2009 og 2010 ikke længere er til stede i 2011.

### **Øvrige initiativer**

#### ***Faglig Forum***

Socialforvaltningen har for at understøtte og sikre den nødvendige bevågenhed og opmærksomhed på ledelsesniveau oprettet et fagligt forum.

Det faglige forum fungerer som er et overordnet forum for kvalitetsudviklingen på tværs af forvaltningen.

Forummet er bygget op om de refusionsbærende paragraffer, og består af et overordnet forum og fire undergrupper, hvor § 100 er en af undergrupperne. Det overordnede forum mødes én gang hver anden måned, og undergrupperne mødes én gang om måneden.

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

### ***Nyt ledelsestilsyn***

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

Hyppigheden af ledelsestilsynet er blevet intensiveret, sådan at det lokale ledelsestilsyn foretages én gang om måneden, og det centrale foretages én gang i kvartalet. Derudover indgår resultaterne som nævnt i forvaltningens faglige forum, målgruppemøder, hvor chefer og direktion er samlet, og resultaterne videreformidles til det politiske niveau.

Tilsynet 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 i sagen er foretaget korrekte vurderinger. Dertil kommer en kontrol af, at udbetalingen er korrekt konteret.

2. *Handlinger på baggrund 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 uddybende beskrevet i selvstændigt notat til Social og Integrationsministeriet herom, hvortil der henvises.

### ***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 myndighedscentrene. Formålet med CSC Social er blandt andet:

- At understøtte overholdelsen af lovgivningen på området. 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 med at implementere CSC Social er i fuld gang. Systemet blev i maj 2012 udrullet til de første enheder, og systemet udrulles løbende til øvrige områder.

Socialforvaltningen har store forventninger til, at systemet kan være med til at sikre den positive udvikling, Socialforvaltningen kan spore i kvaliteten i afgørelserne på § 100.

### **Deloitte's kommentarer til Socialforvaltningens redegørelse vedrørende merudgifter efter servicelovens § 100**

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 revisionen af personsager for 2011, ikke har givet anledning til bemærkninger. Revisionen af ledelsestilsynet for 2011 har givet anledning til bemærkninger om berigtigelse for tidligere år for så vidt angår Handicapcenter København. Det fremgår af redegørelsen, at denne problemstilling bliver håndteret inden for den nærmeste tid, hvorfor der således er konsensus mellem redegørelsen og revisionen for 2011."