



Til Social- og Integrationsministeriet

15-06-2012

Sagsnr.
2012-83426

Redegørelse vedrørende udført ledelsestilsyn

Dokumentnr.
2012-442335

Indledning

Sagsbehandler
Lone Berner Wolff

Socialforvaltningen besluttede, at der med virkning fra regnskabsåret 2010 skulle indføres et skærpet ledelsestilsyn for personsager med statsrefusion. Baggrunden var konstaterede kvalitetsmangler i sagsbehandlingen inden for konkrete afgørelser truffet efter serviceloven, pensionsloven, aktivloven og integrationsloven.

Fra 1. november 2011 er det skærpede ledelsestilsyn erstattet af retningslinjer for et nyt ledelsestilsyn (retningslinjerne er vedlagt denne redegørelse). Det nye ledelsestilsyn vil sikre en hurtigere opfølgning på eventuelle kvalitetsproblemer og adressere revisionens kritikpunkter. Samtidig er der udviklet en bedre ledelsesinformation, der vil give lokale ledere et bedre grundlag for deres daglige ledelse samt give forvaltningsledelsen og Socialudvalget løbende information om udviklingen i blandt andet sagsbehandlingstider.

Ledelsestilsynet efter de nye retningslinjer er fra 2012 fuldt ud implementeret i Socialforvaltningen.

Det ny ledelsestilsyn

Ledelsestilsynet er udviklet således, at alt foregår elektronisk. Der er uddannet en række controllere, der gennemgår det lokale ledelsestilsyn månedligt, via elektroniske tjekskemaer, hvor 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.

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 udførte ledelsestilsyn dokumenteres automatisk elektronisk, og der kan fra systemet umiddelbart udtrækkes rapporter og dokumentation til brug for blandt andet revisionen.

Afrapportering af resultater og dokumentation af det udførte ledelsestilsyn sendes halvårligt til revisionen.

Kvartalsvis følges den lokale gennemgang op ad et centralt ledelsestilsyn. Det centrale ledelsestilsyn udtager stikprøve af de allerede gennemgåede sager fra det lokale ledelsestilsyn.

Resultatet af det lokale og det centrale ledelsestilsyn fremlægges kvartalsvis for direktionen.

Fra 1. januar 2012 har forvaltningen endvidere etableret et nyt tværgående forum for læring blandt socialfaglige medarbejdere kaldet "Fagligt Forum". I Fagligt Forum med undergrupper indgår blandt andre de lokale og centrale controllere, som i denne sammenhæng bidrager til at viderebringe læring fra ledelsestilsynet fra kvartal til kvartal.

Endvidere holdes der løbende møder på chefniveau i forbindelse med kvartalsafslutningerne på ledelsestilsynet med henblik på dialog om læringen af ledelsestilsynet og drøftelser af korrigerende handlinger som løsning på eventuelle kvalitetsproblemer afdækket i ledelsestilsynet.

Ledelsestilsyn 2010

Der henvises til Socialforvaltningens redegørelse af 31. maj 2011 vedrørende decisionsskrivelse for 2009, hvor der er redegjort for resultaterne for ledelsestilsynet for 2010.

For så vidt angår de økonomiske og berigtigelsesmæssige konsekvenser henvises til redegørelsen om kvalitetssikring af refusionsopgørelsen og korrektion af administrative fejl.

Resultat af ledelsestilsyn 2011

Overordnet set viser ledelsestilsynet er tegn på forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen i 2011 i forhold til 2010, men der er dog stadig tale om et fejlniveau, som giver anledning til et fortsat fokus på at højne kvaliteten i sagsbehandlingen, således at fejlprocenterne bliver reduceret til et forsvarligt og rimeligt niveau.

Serviceovens §§ 41-42

På serviceovens område er der i 2. halvår 2012 udtaget i alt 36 sager til kontrol, hvor der blev fundet bevillingsmæssige fejl i i alt 11% af sagerne. Det samlede kontrollerede beløb er i alt 331.695 kr., hvoraf 72.648 kr. eller 22% er berigtiget. Serviceovens § 41 giver især anledning til bevillingsmæssige fejl, ud af 9 sager er 33 % fejlbehæftede. På serviceovens § 42 er der ud af 9 sager fundet én sag

med fejl (som imidlertid har medført en relativt høj berigtigelse, da der i den konkrete sag var tale om en løbende udbetaling).

Der henvises til redegørelsen om fejlniveau i bevillingssager efter §§ 41-42 for en nærmere beskrivelse af tiltag til at forbedre kvaliteten på området.

Serviceovens § 100

Der er ikke fundet fejl i de udtagne sager.

Aktivloven og Integrationsloven

På området for enkelttydelser efter aktivloven (aktivlovens §§ 81-85a) indikerer resultaterne fra det skærpede lokale ledelsestilsyn for 1. halvår 2011 og det nye ledelsestilsyn i 2. halvår 2011, at der ikke i 2011 blev opnået den ønskede forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen. Især aktivlovens § 81 har givet anledning til bevillingsmæssige fejl.

Fejlene i sagerne vedrører primært:

- at det ikke fremgår klart, om der er taget stilling til, hvorvidt hjælpen eventuelt kunne dækkes efter anden lovgivning, forsikring eller lign., samt
- at der er utilstrækkelig stillingtagen/begrundelse (for de enkelte betingelser) til den givne bevilling.

Der er efterfølgende taget en række forskellige skridt til forbedring af sagskvaliteten, herunder er der sket tilpasninger af standardjournalark på området og ændret i organiseringen i Socialcenter København (etablering af en ”front office/back office”-model, som blandt indebærer, at komplicerede sager behandles af medarbejdere med juridisk ekspertviden). De første resultater fra ledelsestilsynet i 2012 tyder på, at tiltagene virker, jf. herunder.

Social pension

Sammenligningen af resultatet mellem det skærpede lokale ledelsestilsyn for 1. halvår 2011 og 2. halvår 2011 tyder samlet på en forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen vedrørende pensionslovens ydelser.

Resultat af ledelsestilsyn 1. kvartal 2012

De første resultater fra ledelsestilsynet for 2012 (1. kvartal 2012) indikerer overordnet set en fremgang i kvaliteten i forhold til 4. kvartal 2011.

På serviceovens område er der i de kontrollerede sager efter § 41 kun fundet bevillingsmæssige fejl svarende til 0,3 % af de udbetalte beløb. I sager efter § 42 er der ikke fundet bevillingsmæssige fejl.

Der er ikke fundet fejl i de kontrollerede sager vedrørende § 100.

Der henvises til særskilt redegørelser vedrørende §§ 41-42 samt § 100.

Aktivloven og Integrationsloven

På aktivlovens område ses en forbedring i resultaterne for ledelsestilsynet, hvor fejlprocenten for §§ 81 og 83 dog stadig er for høje med bevillingsmæssige fejl svarende til 7% henholdsvis 3% af de udbetalte beløb.

De konstaterede fejl med refusionsmæssig betydning er af forskellig karakter, herunder manglende afgørelse om ansøgningstidspunkt, lighedeling af transportudgifter i forbindelse med samvær, regnefejl ved bevilling af samvær og fejl i den økonomiske vurdering. Særligt de af fejlene, der vedrører afgørelser efter aktivlovens § 81, har givet anledning til en indskærpelse af, hvorledes man laver en økonomisk vurdering.

Konklusion

Socialforvaltningen finder, at det nye ledelsestilsyn fungerer efter hensigten, og læringen af det er sikret via chefmøderne kvartalsvis og møder i Fagligt Forum. Der er stadig udfordringer med fejlprocenterne, men det forventes at bedres i løbet af 2012, jf. de iværksatte tiltag.