



08-12-2014

Sagsnr.
2014-0205463

Dokumentnr.
2014-0205463-3

Til Socialudvalget

Opfølgning på Socialudvalgets møde den 12. november 2014 vedrørende pkt. 15 om statistik over klagesager i Socialforvaltningen, 1. halvår 2014

Socialudvalget har på mødet den 12. november 2014 i forbindelse med behandlingen af Socialforvaltningens statistik over klagesager for 1. halvår 2014 anmodet om at få oplyst den procentvise fordeling af klagerne på enkeltydelsesområdet, jf. aktivlovens §§ 81-85a, mellem myndighedscentrene. Udvalget har også ønsket, at klagerne sættes i forhold til den samlede mængde sager på enkeltydelsesområdet på myndighedscentrene. Udvalget har herudover ønsket bud på, hvilke indsatser, der kan være relevante på de områder, hvor der er mange klager.

Socialforvaltningen vedlægger i anledning af ovenstående et bilag, der viser den procentvise fordeling af henholdsvis realitetsklager (klager over afgørelserne) og formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen) fordelt på myndighedscentrene samt den samlede mængde afgjorte enkeltydelsessager i 1 halvår 2014.

Den procentvise fordeling af klagerne på enkeltydelsesområdet mellem myndighedscentrene og i forhold til antallet af afgjorte enkeltydelsessager i 1. halvår 2014

Som det fremgår af bilaget, havde Socialcenter København i 1. halvår 2014 88 pct. af det samlede antal realitetsklager vedrørende enkeltydelsesområdet og 100 pct. af formalitetsklagerne vedrørende enkeltydelsesområdet. Samlet for realitets- og formalitetsklagerne havde Socialcenter København 91 pct. af klagerne på enkeltydelsesområdet.

Socialcenter Københavns store procentvise andel af klagerne i forhold til de to ørige myndighedscentre – Handicapcenter København og Rådgivningscenter København – skal sættes i forhold til det samlede antal afgjorte enkeltydelsessager i 1. halvår 2014. Socialcenter København har truffet afgørelse i 7.443 sager, mens Rådgivningscenter København og Handicapcenter København har truffet afgørelse i henholdsvis 392 sager og 291 sager.

I Socialcenter København er der klaget i 5,3 pct. (311+87= 398 klager ud af 7.443 afgjorte sager) af de afgjorte enkeltydelsessager i 1. halvår 2014, mens der i Rådgivningscenter København er klaget i 5,1 pct. (20

klager ud af 392 afgjorte sager) af de afgjorte enkeltydelsessager og i Handicapcenter København er klaget i 7,2 pct. (21 klager ud af 291 afgjorte sager) af de afgjorte enkeltydelsessager.

Indsatser, der kan være relevante på de områder, hvor der er mange klager

Socialforvaltningen kan oplyse, at myndighedscentrene løbende har fokus på indsatser, der kan medvirke til at mindske antallet af realitets- og formalitetsklager i forvaltningen. Som eksempler på indsatser, der er målrettet sagsbehandlingen kan nævnes følgende:

Styrket Borgerkontakt

Der i Københavns Kommune implementeret metoden ”Styrket Borgerkontakt”. Metoden bygger på hollandske erfaringer i den offentlige sektor, hvor resultaterne har vist større borgertilfredshed, højere arbejdstilfredshed og mindre tidsforbrug til klagesagsbehandling, herunder en tidligere standsning af klagesager. I metoden er indbygget hurtig og direkte kontakt med borgeren, anvendelse af grundlæggende mæglingslignende teknikker, fokus på at lytte og være undersøgende samt at være løsningsorienteret.

Metoderne i Styrket Borgerkontakt anvendes som forebyggende redskaber i konkrete situationer eller ved generel kontakt med borgere, der enten har indgivet en klage eller forventeligt vil indgive en klage.

Sagsbehandleren ringer borgeren op i forbindelse med en klage og forklarer formålet med opringningen samt sikrer sig, at borgeren ønsker at gennemføre samtalen. Det er i den forbindelse vigtigt ikke at komme for hurtigt i gang, ikke straks at gå til løsninger og i det hele taget ikke forudsætte, at man som sagsbehandler godt ved, hvad sagen drejer sig om - for borgeren. Sagsbehandleren lytter til borgerens baggrund for klagen og stiller supplerende spørgsmål for at være sikker på, at man er kommet hele vejen rundt og har fået alt af betydning med. Sagsbehandleren opsummerer herefter samtalen og sikrer sig, at borgeren er enig i, hvad der nu skal ske og hvem, der gør hvad, samt hvornår det vil ske. Sagsbehandleren afslutter samtalen med at takke borgeren for den tid, som vedkommende har brugt på samtalen.

I Socialcenter København har hovedparten af medarbejderne været på kursus i Styrket Borgerkontakt, mens Handicapcenter København netop nu er ved at implementere metoden og Børnefamiliecenter København samt Rådgivningscenter København implementerer metoden i 2015.

Særligt om klager på enkeltydelsesområdet

En del af klagerne handler om forlænget sagsbehandlingstid. Det kan oplyses, at Socialcenter København fra august 2014 til sommer 2015 har fået tilført medarbejderressourcer fra den særlige ”task-force enhed”, som tidligere var tilknyttet Handicapcenter København og genopretningen af ældre afgørelser. Det sker med henblik på afvikling af ophobningen af sager på tandbehandlingsområdet.

Herudover igangsættes initiativer for at skabe en bedre feedback-kultur, således at medarbejdere og ledelse bliver klædt på til at give hinanden feedback, blandt andet om svære borgermøder. Erfaringerne anvendes til bedre informationsmateriale og bedre telefonbetjening af borgerne. Erfaringerne bruges også til bedre råd og vejledning, samt til forbedring af breve. Der er på tværs af Myndighedscentre igangsat initiativer for at gøre brevene enklere og sprogligt mere tilgængelige.

Der sker desuden kompetenceudvikling af nye medarbejdere samt uddannelse af medarbejdere i enkeltydelsesbestemmelserne.

Særligt om klager vedrørende merudgifter til børn med handicap og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn

Den nye organisering af Handicapcenter København, som blev godkendt af Socialudvalget den 29. oktober 2014, forventes at imødekomme borgernes behov i forhold til nogle af de kritikpunkter, der er set i klagerne. Den nye organisering skal således sikre:

- Koordinering
- Højere grad af deling af oplysninger internt i handicapcentret
- Grundig og personlig vejledning
- Tidlig indsats.

I handicapcentret inddrages borgerne i de fleste tiltag, hvor der p.t. er et særlig fokus på kommunikationsområdet. Således er borgerne blevet spurgt til, hvorvidt dét, der kommunikeres på hjemmesiden og i brevene, giver mening. Den nye hjemmeside skal kunne vejlede borgerne på et forståeligt sprog omkring regler, ydelser, forventninger, rådgivningsmuligheder, kontaktflader osv. Det er forventningen, at dette kan hjælpe en del af borgerne til en større forståelse af, hvad handicapcentret kan tilbyde, herunder give borgerne nogle redskaber til bedre at forstå reglerne inden for de specifikke ydelsesområder. Det bestræbes også at vejlede om lovændringer m.v. gennem både nyhedsbreve og hjemmeside.

Handicapcentret har desuden øget omfanget af generel råd og vejledning til familierne. Samtidig anvendes metoderne i ”Styrket Borgerkontakt, jf. beskrivelsen ovenfor, når en familie ansøger om dækning af merudgifter eller tabt arbejdsfortjeneste eller klager over en afgørelse. I samtalen sker der forventningsafstemning af muligheden for at dække familiens behov inden for rammerne i

lovgivningen og der tales om, hvordan processen bliver omkring sagsbehandlingen, ligesom der i relation til klagen sker en forventningsafstemning i forhold til det videre sagsbehandlingsforløb i klagesagen samt en orientering til familien.

Som konsekvens af den ændrede sagsbehandlingsproces oplever handicapcentret en øget kvalitetssikring i klagesagsbehandlingen som følge af, at der allerede tidligt i klagesagsbehandlingen sker en afdækning af familiens klagepunkter. Handicapcentret har reduceret antallet af klager siden 1. marts 2014 for både merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste som en følge af denne proces.