

# SOCIALUDVALGETS LEDELSESINFORMATION for 1. halvår 2022

December 2022



# INDHOLD

## BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

Belægning på krisecentre og herbergområdet, inkl. købte pladser	3
Belægning på natcaféerne	4
Borgere med handicap på venteliste til et botilbud	5
Borgere med sindslidelse og udsatte borgere på venteliste til et botilbud	6
Status på udsættelser	7




## MEDARBEJDERTRIVSEL

 Status på vold og trusler	8
Status på sygefravær	9
Status på eksternt vikarforbrug	10
Status på arbejdstilsynet	11
Personaleomsætning	12



## SAGSBEHANDLINGSFRISTER & TILSYN

 Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV	13
Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU	14
Status på socialtilsynet	15
Status på Sundhedsfaglige tilsyn	16



## KVALITET I TILBUD OG SAGSBEHANDLING

Anbringelser i BBU	17
Status på hjemmeplejeområdet - kvalitetsmål	18
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager	19
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager	20



## Belægning på krisecentre og herbergområdet, inkl. købte pladser

**Resultat:** I 1. halvår 2022 har belægningsprocenten på krisecentrene ligget mellem 89% og 100%. På herbergerne har belægningsprocenten i samme periode ligget mellem 87% og 97%.

**Vurdering:** Belægningen på herbergs- og krisecenterpladserne har varieret noget over første halvdel 2022, men holder sig inden for hvad vi normalt ser af udsving over året. Forvaltningen har i perioden opstartet renovering af Herbergscentret Sundholm, hvor normeringen er blevet halveret til 29 pladser pr. 1.4. Dette giver et ekstra pres på købte tilbud. Herberget Hillerødgade (73 pladser) opsagde med virkning fra årsskiftet til 2022 driftsoverenskomst, hvilket ligeledes påvirker antallet af købte pladser. Belægningstal dækker generelt over en stor udskiftning med mange ind- og udskrivninger.

**Bemærkning:** Der er et lovfastsat selvhenvender-princip på herberger og krisecentre, og det er forstander på det enkelte tilbud, der råder over indskrivningsretten. Forvaltningen kan ikke fastlægge serviceniveau på private og udenbys tilbud. Der kan gå en vis tid fra en borger er indskrevet på et privat eller udenbys tilbud, til forvaltningen får oplysning om det og kan begynde at handle på borgerens situation.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 1

Diagram 1 viser den samlede belægningsprocent for perioden jan. 2020 t.o.m. juni 2022 for Københavns Kommunes krisecentre og herberger, samt de krisecentre og herberger som kommunen har driftsoverenskomst med. Dvs. i hvor høj grad sovepladserne på krisecentrene og herbergerne udnyttes. Den grønne farve illustrerer målsætningen om en belægning mellem 95 - 105 %.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 2

Diagrammet viser aktivitet målt i helårspladser på hhv. krisecentre og herberger. Der skelnes mellem københavnere, udenbys borgere på kommunale tilbud samt københavnere, der opholder sig på private eller udenbys krisecentre og herberger.

Diagram 1: Belægning på krisecentre og herberger fra 2020 til juni 2022

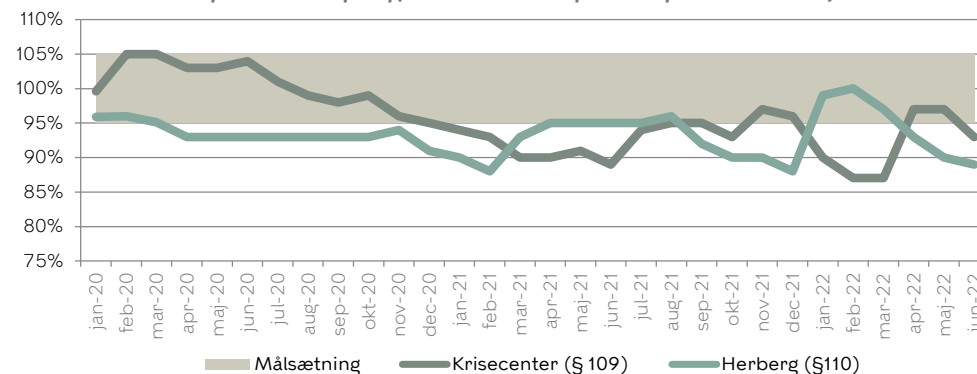
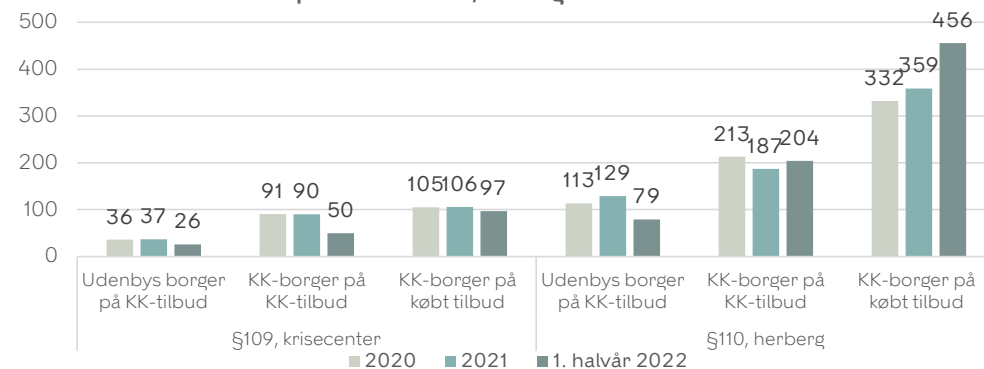


Diagram 2: Opholdsmønstret på krisecentre og herberger, målt i helårspladser for 2020, 2021 og 1. halvår af 2022



**Kilde:** Borgercenter Voksne. Opgørelserne er lavet på baggrund af indberetninger fra de enkelte tilbud.

# Belægning på natcaféerne

**Resultat:** Som det fremgår af diagram 3 har der været tilstrækkelig kapacitet i de kommunale natcaféer i hele 2022. Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcaféerne var i første halvdel af 2022 64 %. Til sammenligning var den gennemsnitlige belægningsprocent 57% i hele 2021. Det skal samtidig bemærkes, at kapaciteten på de kommunale natcaféer var lavere end tidligere år som følge af, at Mændenes Hjemms aktiviteter blev flyttet til Solterrasserne i 2021, som kun er normeret til 6 overnattende og at Hillerødsgades natcafé ikke længere indgår i opgørelsen, da driftsoverenskomst er opsagt. Det betyder, at normalkapacitet for caféerne i 2022 er 56 pladser i sommermåneder og 76 i vintermåneder. Der er taget højde for dette i de procentuelle angivelser.

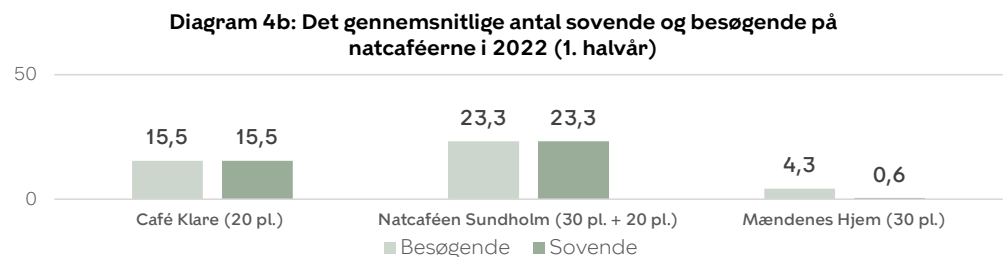
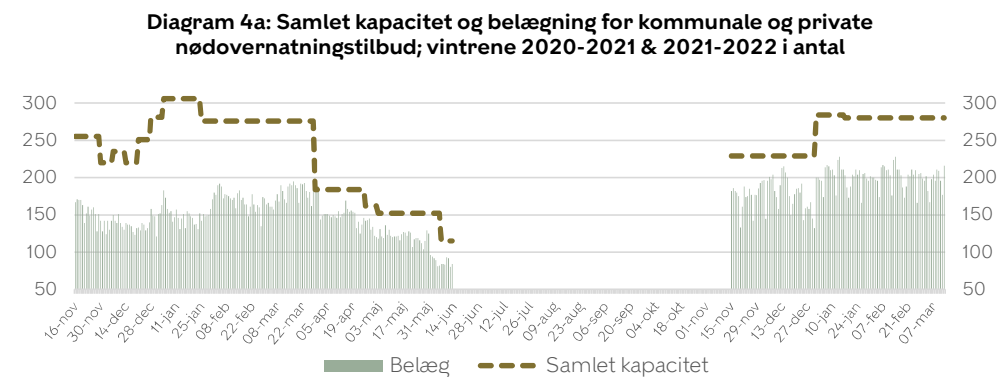
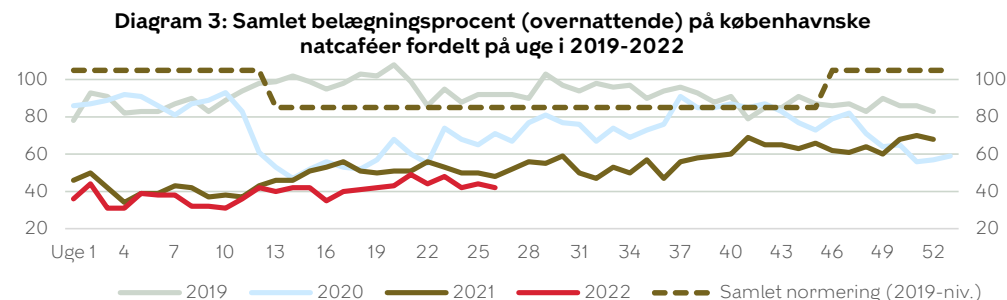
Belægningen i første halvår af 2022 var ligeledes påvirket af de restriktioner, der har været pålagt som følge af covid-19-udbruddet.

Der har i 2022 været et særligt netværk mellem kommunale og private natcaféer og nødovernatningstilbud om nødovernatningspladser med henblik på at skabe overblik over den samlede kapacitet, bl.a. ud fra de daværende Covid-19 restriktioner. Som det fremgår af diagram 4a har der været tilstrækkeligt med overnatningspladser i perioden. Kapaciteten har dog flere gange ændret sig undervejs, bl.a. som følge af, at flere af tilbuddene oplevede smitteudbrud samt udflytninger. I sommerhalvåret og det tidlige efterår har der ligesom i tidligere år ikke været dataindsamling, hvorfor grafen i disse perioder ikke er udfyldt.

**Vurdering:** I 2022 har Socialforvaltningen ligesom de foregående år kunne tilbyde en plads til hjemløse, der henvendte sig med ønske om overnatning. Der kan være fuld belægning på et tilbud, hvor man så må afvise borgere, men i de tilfælde henvises der til andre natcaféer i byen med ledige pladser, se diagram 3, 4a og 4b.

<p><b>LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 3</b></p> <p>Diagrammet viser udviklingen for den samlede belægning på kommunens natcaféer. Belægningen udtrykker i hvor høj grad sovepladserne på natcaféerne benyttes i forhold til normeringen. OBS på at samlet normering i 2022 er 76 vintre og 56 sommer.</p>	<p><b>LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 4A og 4B</b></p> <p>4a. Diagrammet viser det samlede antal sovende på kommunale og private nødovernatningstilbud i forhold til den samlede kapacitet.</p> <p>4b. Diagrammet viser det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne i 2022</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Kilde:** Opgørelsen er lavet på baggrund af ugentlige indberetninger fra de enkelte tilbud.



## Borgere med handicap på anvisningsliste til et botilbud

**Vurdering:** Efter servicelovens § 4 er kommunen forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108, hhv. midlertidige og længerevarende botilbud, og almenboliglovens § 105, længerevarende botilbud, til rådighed for borgere, der opfylder betingelserne for at blive visiteret til disse tilbud. Ankestyrelsen og Tilsynet med kommunerne (tidligere Statsforvaltningen) har udtalt, at forsyningsforpligtelsen indebærer, at personer, der er bevilget botilbud efter serviceloven, alene kan vente i en kortere periode med henblik på at finde et egnet botilbud.

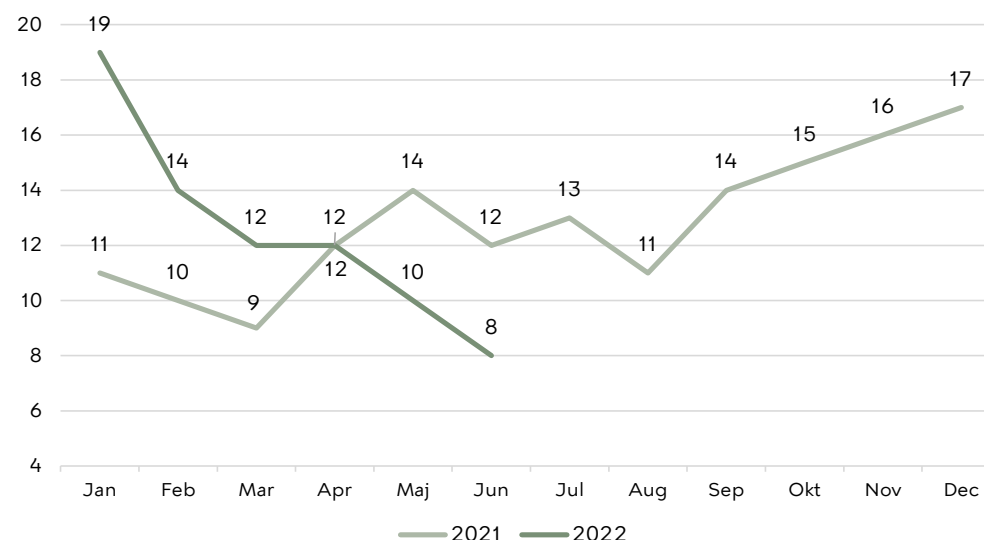
Kommunen er udfordret ift. at overholde forsyningsforpligtelsen, men arbejder kontinuerligt med at nedbringe ventetiden. Forvaltningen har derfor særlig fokus på borgere, der har ventet mere end seks måneder på et botilbud. Antallet af borgere, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud, er faldet fra 19 borgere i starten af 2022 til 8 i juni 2022, jf. diagram 5. Udviklingen i 2022 skyldes bl.a., at der er blevet købt og anvist pladser til en række borgere, som følge af de midler der blev afsat i Budget 2022 til køb af § 107-pladser. Det er dog fortsat ventende til midlertidige botilbud, som ikke kan imødekommes inden for den eksisterende kapacitet.

Borgercenter Handicap arbejder i regi af borgercenterets omstillingsplan for 2021-2024 bl.a. med at sikre en bedre balance mellem borgernes behov og den eksisterende kapacitet. Borgercenter Handicap arbejder derudover målrettet på at optimere indsatserne i de midlertidige botilbud, så borgerne hurtigere bliver i stand til at flytte til en mere selvstændig bolig. Der er et stærkt fælles ledelsesmæssigt fokus på denne indsats både fra myndighed- og udførerside. Desuden afholdes der kvartalsmøder med myndighedscheferne vedr. de borgere, som har ventet i +5 måneder og planerne ift. disse.

Borgercenter Handicap er meget tilfreds med udviklingen, da det viser, at indsatserne virker, men tendensen med en stigning i andet halvår vil desværre også gøre sig gældende i 2022.

**Gennemsnitlig ventetid:** Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på handicapområdet var i maj 2022 6,1 måneder. Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle nettoventende borgere (se læsevejledning for definition), og således ikke kun dem, der har ventet længere end seks måneder på et botilbud. De 10% længst ventende borgere pr. maj 2022, svarende til 3 borgere, havde gennemsnitligt ventet 18,2 mdr.

**Diagram 5: Antal borgere med handicap på venteliste til botilbud, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)**



**LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 5**

Diagrammet viser antallet af borgere med handicap, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud efter servicelovens §§ 107-108 og almenboliglovens §105 for 1. halvår af 2022. Gruppen omfatter nettoventende borgere, der defineres som borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads. Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagram 5.

**Kilde:** Borgercenter Handicap

## Borgere på psykiatriområdet og udsatte borgere på venteliste til et botilbud

**Vurdering:** Efter servicelovens § 4 er kommunen forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108, hhv. midlertidige og længerevarende botilbud, og almenboliglovens § 105, længerevarende botilbud, til rådighed for borgere, der opfylder betingelserne for at blive visiteret til disse tilbud.

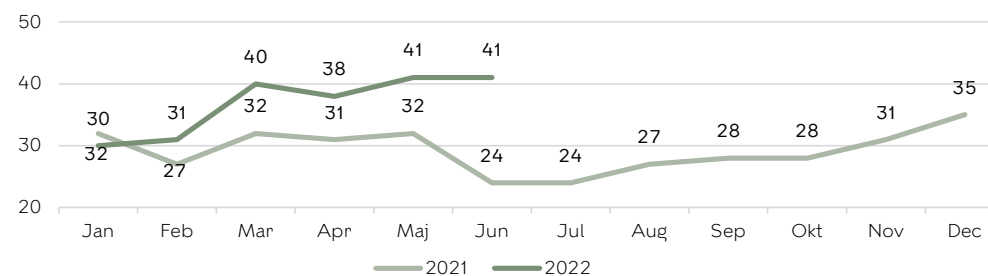
Kommunen er udfordret ift. at overholde forsyningsforpligtelsen. I 1. halvår af 2022 er der på udsatteområdet overordnet set sket et fald i antal ventende med ventetid over seks måneder. Antallet af borgere på psykiatriområdet, der har ventet mere end seks måneder på et botilbud, faldt i starten af året, men er siden steget, især i starten af året. Ved udgangen af 1. halvår af 2022 var antallet af ventende således højere, end på noget andet tidspunkt i 2021. Årsagen til stigningen på psykiatriområdet skyldes bl.a. primært et kraftigt stigende behov for midlertidige botilbud til særligt unge. BCV har i sin tilbudsvifte en overvægt af længerevarende botilbud og har derfor ikke tilstrækkelig kapacitet af midlertidige botilbud til at imødekomme efterspørgslen. BCV arbejder på dels at omlægge længerevarende pladser til midlertidige pladser - bl.a. er der ved at blive omlagt ca. 50 pladser på botilbuddet Thorupgården - og dels at afdække muligheder for at tilføje yderligere kapacitet. Derudover ses der en stigende efterspørgsel efter boliger med eget bad og køkken, hvor der er udfordringer med at anvise til - og udnytte kapaciteten - på de botilbud der ikke er renoveret, bl.a. Boserupvej.

Kommunen arbejder kontinuerligt med at nedbringe ventetiden. Forvaltningen har derfor særlig fokus på borgere, der har ventet mere end seks måneder på et botilbud, og har gennem de seneste år desuden arbejdet med flere konkrete indsatser til nedbringelse af ventelisterne til botilbud, herunder ekstra midler til køb af udenbys pladser og udbygning og omlægning af kapaciteten på botilbudsområdet og specialisering af botilbud. Hertil er der fortsat fokus på rehabiliterende indsatser, der skal understøtte borgerne i at blive mere selvstændige og selvhjulpne, så behovet for botilbud derigennem mindskes.

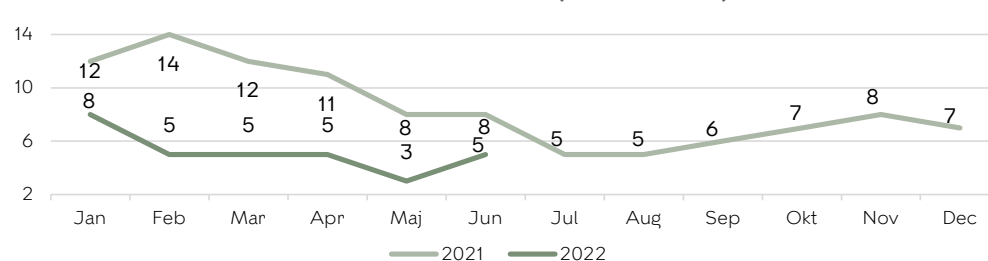
**Gennemsnitlig ventetid:** Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på psykiatriområdet var pr. maj 2022 7,6 måneder (målt på 90 nettoventende borgere), mens det på udsatteområdet var 10,5 måneder (målt på 9 borgere). Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende borgere, og således ikke kun dem, der har ventet længere end seks måneder på et botilbud. Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagrammerne.

**Kilde:** Borgercenter Voksne

**Diagram 6: Antal borgere med sindslidelse på venteliste til botilbud, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)**



**Diagram 7: Antal udsatte borgere på venteliste til botilbud, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)**



**LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 6**

Diagrammet viser antallet af borgere på psykiatriområdet, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i 1. halvår af 2022. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads.

**LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 7**

Diagrammet viser antallet af udsatte borgere, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i hele 1. halvår af 2022. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads.

## Status på udsættelser

**Resultat:** Fogedretten sendte 714 sager til Københavns Kommune med varsling om udsættelse i første halvår af 2022. Til sammenligning blev 565 husstande varslet udsat i første halvår af 2021. Tallene for 2022 repræsenterer dermed en stigning på 26% I første halvdel af 2022 blev 134 af de varslede udsættelser effektueret, hvilket svarer til en andel på knap 19%

**Vurdering:** Antallet af effektuerede udsættelser har overordnet været faldende fra 2011 til 2016, hvorefter det stabiliserede sig på et relativt konstant niveau. Det store fald i perioden skyldtes bl.a. et tæt samarbejde mellem de almene boligorganisationer, Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

I 2020 og 2021 faldt antallet af udsættelser yderligere, hvilket især hang sammen med de tilbagevendende nedlukninger af fogedretten ifm. Covid 19-pandemien. Med det højere antal udsættelser i første halvår af 2022 er det Socialforvaltningens vurdering, at vi nu er tilbage på niveauet fra før Covid-pandemien.

Det er på det nuværende datagrundlag ikke muligt at sige, om der ligger andre årsager bag udsættelserne i dag, end der gjorde før Covid-pandemien. Forvaltningens Bolig- og Beskæftigelsesenhed har fra uge 39 iværksat en monitorering af, hvorvidt de stigende energipriser og inflation påvirker de varslinger og fogedsager om udsættelser fra boliger, enheden modtager. Det er således et tema, der vil blive fulgt i den kommende vinter.

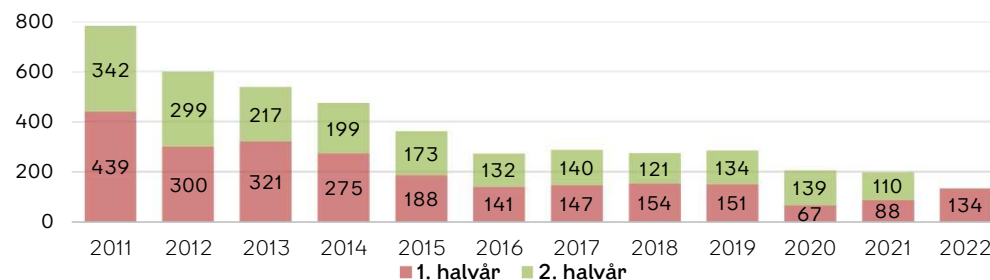
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 8

Diagrammet viser udviklingen i antallet af udsættelser i Københavns kommune for perioden fra 2011 til og med 1. halvår af 2022.

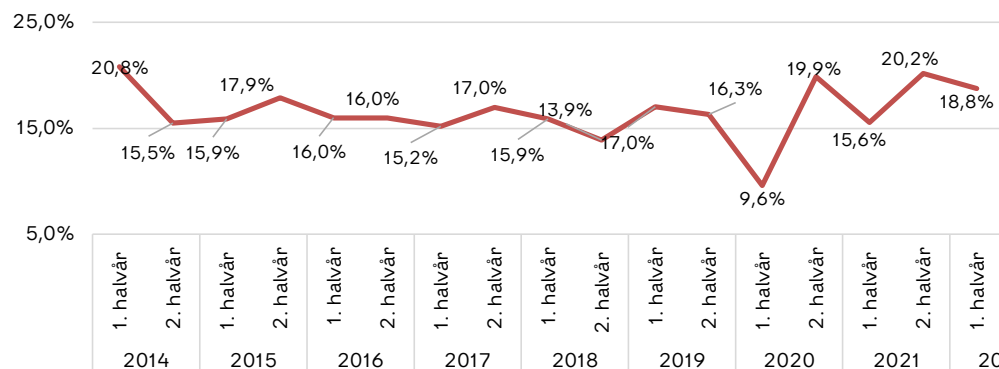
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 9

Diagrammet viser udviklingen i andelen af effektuerede udsættelser i det pågældende halvår i forhold til det samlede antal varsler om udsættelse, som Københavns Kommune har modtaget fra fogeden i perioden 1. halvår 2014 til og med 2021.

**Diagram 8: Antal effektuerede udsættelser i Københavns Kommune fra 2011 til 1. halvår 2022**



**Diagram 9: Udvikling i andelen af varslede udsættelser, der effektueres**



**Kilde:** Domstolsstyrelsen.

## Status på vold og trusler

**Resultat:** Antallet af indberettede hændelser med vold og trusler om vold for første halvår af 2022 er på samme lave niveau som i 2020. Det må tages forbehold for manglende registreringer da vold og trusler kan indberettes retrospektivt, hvorfor der forventes en stigning i antallet af hændelser efterfølgende.

**Vurdering:** Siden 2020 er der sket en lille stigning i antallet af hændelser, som har medført fravær hos den skadelidte medarbejder. I 2020 var der færre hændelser med vold og trusler om vold pga. COVID-19, hvor der f.eks. har været færre aktivitetstilbud og mere ro omkring borgerne. I takt med færre restriktioner i 2021 er antallet af hændelser steget til lidt under 2019-niveau.

I Trivselsundersøgelsen 2021 angiver 15% af medarbejderne, at de har været udsat for vold i de seneste 12 måneder. Derudover siger 20% af medarbejderne, at de har været udsat for *trusler* om vold i de seneste 12 mdr.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 10 OG 11

Diagrammerne viser indberettede hændelser med vold eller trusler om vold, der hhv. har medført og ikke har medført sygefravær hos medarbejderen for perioden 2017 til 2021. Data i diagram 10 og 11 er dynamiske, da der ikke findes en forfaldsdato for at indberette arbejdsulykker. Derfor kan data variere en anelse mellem indstillinger og orienteringer.

Det er først i december 2021 blevet obligatorisk at indberette om en hændelse karakteriseres som vold eller trusler. Derfor benyttes Arbejdsmiljø Københavns definition, der anvender andre oplysninger fra indberetningen til at vurdere hændelsens karakter. Forskning i arbejdsmiljø viser, at det generelt kun er omkring halvdelen af alle arbejdsulykker, der bliver registreret, og at udsving ofte skyldes forskelle i registreringspraksis. Socialforvaltnings politik er, at alt skal indberettes, og forvaltningen arbejder løbende med indberetningskulturen.

Diagram 10: Vold og trusler med fravær

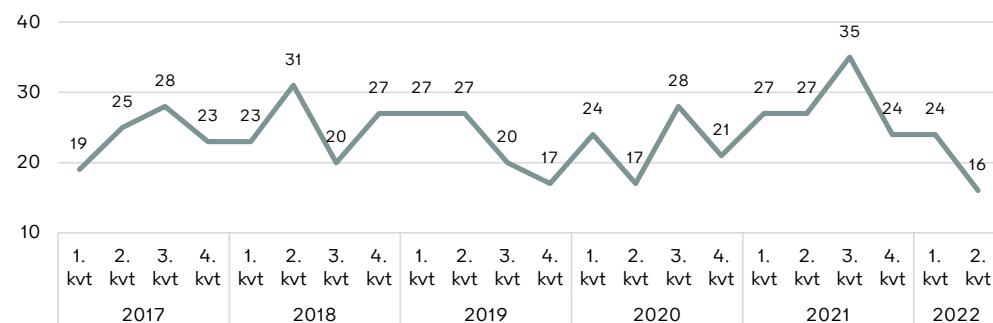
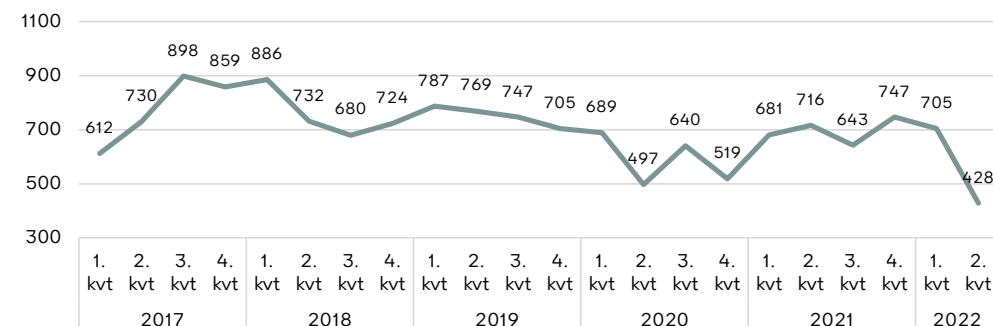


Diagram 11: Vold og trusler uden fravær



Kilde: Safetynet - juli 2022.



## Status på sygefravær

**Status på sygefravær:** Det samlede sygefravær i SOF er steget markant i 2022 ift. gennemsnittene i 2018-2021. I 2021 var der 13,4 sygefraværsdagsværk (FVDV) pr. fuldtidsansat i gennemsnit. Ifølge prognose for 2022 forventes FVDV pr. fuldtidsansat at blive 16,3 i gennemsnit, da FVDV pr. fuldtidsansat i sep. 2022 allerede ligger på 11,6 i gennemsnit.

**Vurdering:** Stigningen i sygefraværet skyldes indtil videre primært korttidssygefravær, der er 2,2 FVDV højere i år sammenlignet med samme tid sidste år. Det ligger i årets første måneder og vurderes i høj grad at handle om covid-fravær. Endvidere er de lange sygefraværsperioder på over 120 sygefraværsdage blevet længere.

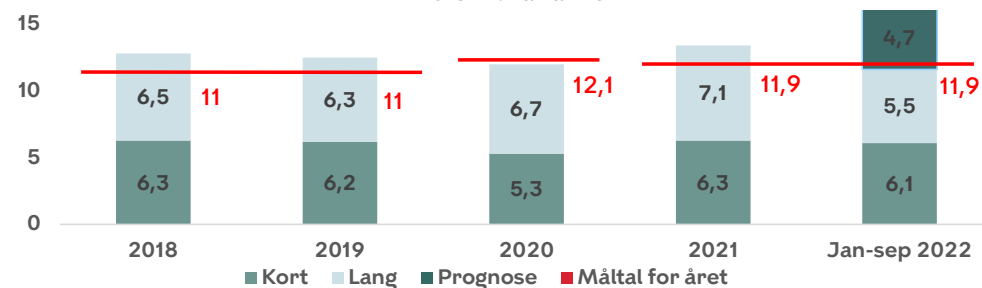
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 12

Diagrammet viser antal sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i gennemsnit (FVDV) for Socialforvaltningen fra 2018 fordelt på kort- og langtidssygefravær. Den røde streg indikerer forvaltningens måltal for hvert år.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 1

Tabellen viser antal sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat fordelt på Borgercenter og Centrale Enheder i Socialforvaltningen. Korttidssygefravær er fravær i intervallet 1-14 dage. Langtidssygefravær er fravær på 15 dage og derover.

Diagram 12: Kort- og langtidssygefravær og måltal i SOF 2018 - 1. halvår 2022



Tabel 1: Kort- og langtidssygefravær i SOF

	2021			2022 Jan-sep.			2022 total
	Korttids-fravær	Langtids-fravær	I alt	Korttids-fravær	Langtids-fravær	I alt	Prognose 2022
BBU	5,2	5,7	10,9	5,3	4,4	9,7	13,7
BCH	7,3	9,1	16,4	6,7	6,3	13	18,5
BCV	6,6	6,9	13,5	6,4	5,7	12,1	17,2
CE	2,8	4,6	7,4	3,1	3,8	6,9	9,9
Hele SOF	6,3	7,1	13,4	6,1	5,5	11,6	16,3

Kilde: Ledelsesinfo Personale trukket oktober 2022.

## Status på eksternt vikarforbrug

**Resultat:** Vikarforbruget er generelt stigende og 2022 følger denne tendens. I 2020 var vikarforbruget lavere, primært på grund af COVID-19. Den Sociale Hjemmepleje har fortsat et væsentlig højere vikarforbrug end resten af forvaltningen og udgør over halvdelen af det samlede forbrug af vikarer i SOF.

For alle borgercentrene er udgifter til eksterne vikarer steget siden 2019 og 2020. Udgifter til vikarer er hos Den Sociale Hjemmepleje tilbage på niveau med 2020.

**Vurdering:** Der kan være mange årsager til brug af vikarer. Der er øgede udfordringer med at fastholde og rekruttere faglært personale i SOF, og sygefraværet i SOF er steget. Begge dele bidrager til et øget brug af vikarer. Nedbringelse af vikarudgifter er fortsat et fokus, hvorfor fastholdelse og rekruttering er et indsatsområde på tværs af SOF.

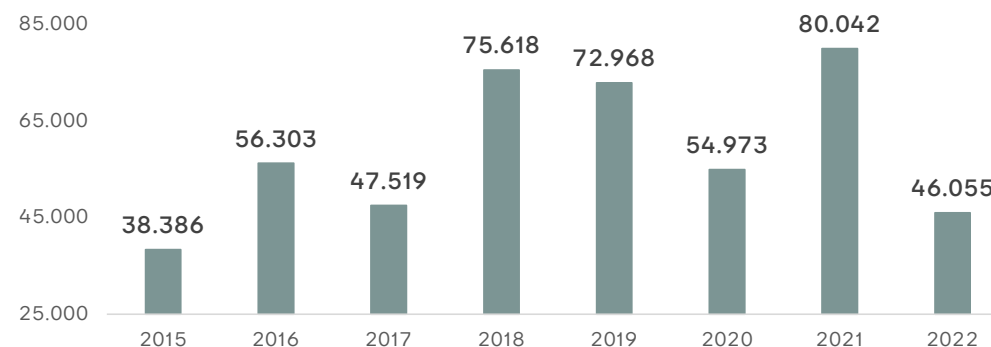
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 13

Diagram 13 viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug i SOF fra 2015 - 2021.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 2

Tabel 4 viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug på borgercenterniveau fra 2019 - 2021. Eksterne vikarer dækker over vikarer, som Socialforvaltningen hyrer ind fra eksterne vikarbureauer. Disse tal dækker således ikke fasttilknyttede vikarer, barselsvikarer, 14 dages lønnede og jobrotation.

Diagram 13: Udvikling i eksternt vikarforbrug, p/l 1. halvår 2022, 1.000 kr.



Tabel 2: Udgifter til eksternt vikarforbrug 2019 - 1. halvår 2022

p/l 2022, 1.000 kr.	2019	2020	2021	1. Halvår 2022
Borgercenter Børn og Unge	2.954	2.151	3.060	1.076
Borgercenter Handicap	15.452	8.499	17.807	13.061
Borgercenter Voksne	9.019	7.229	13.358	6.990
Den Sociale Hjemmepleje	45.542	37.094	45.818	24.927
Socialforvaltningen	72.968	54.973	80.042	46.055

Kilde: Kvantum september 2022

## Status på afgørelser fra Arbejdstilsynet

### Resultat:

Arbejdstilsynet har i første halvår 2022 truffet 34 afgørelser i Socialforvaltningen. Til sammenligning blev der givet 32 afgørelser i første halvår 2021. Antal afgørelser pr borgercenter er ikke direkte sammenlignelige, da antal tilsyn pr borgercenter er forskellige.

#### LÆSEVEJLEDNING TABEL 3

'Straks-påbud' gives ved overtrædelser af Arbejds miljøloven, som skal bringes i orden med det samme. 'Påbud' gives i forbindelse med overtrædelser med en længere handlingsfrist.

'Afgørelser uden handlepligt' er givet ifm. tidligere arbejdsulykker, hvor forholdene sidenhen blev bragt i orden inden Arbejdstilsynets besøg.

'Frivillig aftale' indebærer, at arbejdspladsen med vejledning fra Arbejdstilsynet løser et arbejdsmiljøproblem, som Arbejdstilsynet vurderer kan være en overtrædelse af Arbejds miljøloven, og som ved et yderligere tilsyn evt. kan medføre påbud.

"Vejledning" indikerer afgørelser, hvor Arbejdstilsynet vejleder om forhold, som kan forbedres uden at der er sket en overtrædelse af arbejdsmiljøloven.

'Grøn smiley' gives kun i forbindelse med Arbejdstilsynets grundtilsyn og der under tilsynet ikke er konstateret overtrædelser af Arbejds miljøloven. 'Ingen overtrædelse' er arbejdspladser som har fået andre slags tilsyn uden at der er konstateret overtrædelser af Arbejds miljøloven.

Tabel 3: Oversigt over Arbejdstilsynets afgørelser i 1. halvår 2022 og 1.halvår 2021

1. halvår 2022	Straks påbud	Påbud	Afgørelse uden handlepligt	Frivillig aftale	Vejledning	Grøn smiley/Ingen overtrædelse
BBU	1	2	1	0	0	1
BCH	4	0	1	3	4	2
BCV	1	2	0	4	3	5
I alt	6	4	2	7	7	8
1. halvår 2021	Straks påbud	Påbud	Afgørelse uden handlepligt	Frivillig aftale	Vejledning	Grøn smiley/Ingen overtrædelse
BBU	2	1	0	0	5	3
BCH	0	0	2	1	1	7
BCV	2	1	0	0	1	6
I alt	4	2	2	1	7	16

Kilde: Kontoret for Organisationsudvikling

## Personaleomsætning

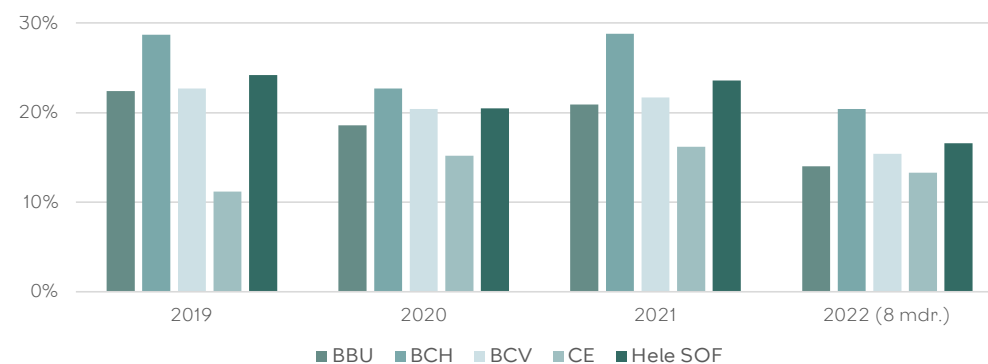
**Resultat:** Personaleomsætningen ligger generelt stabilt på cirka 24% i SOF, undtagen i 2020 hvor den lå på 20,5%, og 2022 tyder på at følge denne tendens og ende omkring 24%. En mindre andel af personaleomsætningen er intern.

Personaleomsætningen har hvert år siden 2019 været højest i BCH og lavest i de centrale enheder.

Tabel 4: Personaleomsætning 2019-2022

	2020			2021			2022 (8 mdr.)		
	Intern	Ekstern	I alt	Intern	Ekstern	I alt	Intern	Ekstern	I alt
BBU	3,1%	15,5%	18,6%	3,3%	17,7%	20,9%	1,8%	12,1%	14,0%
BCH	3,1%	19,6%	22,7%	3,2%	25,6%	28,8%	2,7%	17,8%	20,4%
BCV	2,9%	17,5%	20,4%	2,7%	19,0%	21,7%	2,4%	13,0%	15,4%
CE	0,0%	15,2%	15,2%	2,8%	13,4%	16,2%	1,9%	11,5%	13,3%
Hele SOF	3,0%	17,6%	20,5%	3,1%	20,9%	23,6%	2,3%	14,3%	16,6%

Diagram 14: Samlet personaleomsætning (intern + ekstern)



### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 14 & TABEL 4

Dataafgrænsningen omfatter følgende medarbejdere og personalemæssige årsager: I opgørelsen indgår månedslønnede medarbejdere undtagen medarbejdergrupperne: tidsbegrænsede ansættelser, elever, fleksjob og ekstraordinære ansættelser som fx løntilskud m.m. Ved stillingskift indgår kun de medarbejdere, som aktivt har søgt en stilling inden for Københavns Kommune. De bliver registreret med stillingskifte og jobskifte som årsag.

**Kilde:** Dataudtrækket baserer sig i KK på de systemregistreringer i forbindelse med sagsbehandlingen af indberetninger om ansættelser, fratrædelser og stillingskift

## Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Voksne

**Resultat:** I 1. halvår 2022 lå den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent for de tre områder på 83 % i Borgercenter Voksne.

**Vurdering:** 1. halvår 2022 har været præget af overgang til nye fagsystemer. Både merudgifter og pensionsområdet er overgået til DOMUS i løbet af 1. halvår 2022, mens enkeltydelsesområdet overgik til DOMUS i 2021.

**Enkeltydelser:** I 1. halvår 2022 ligger sagsfristoverholdelsen over de 80 % på enkeltydelsesområdet. Men et stigende antal ansøgninger, særligt grundet de stigende energipriser, kan betyde, at det kan blive vanskeligere at overholde sagsfristerne i 80 % af afgørelserne.

**Førtidspension:** Antallet af sager er de seneste år steget markant på førtidspensionsområdet. Dette gælder både antallet af administrerede førtidspensionister, antallet af løbende aktivlovens § 27a sager, og skyldes en stigning i tilkendte førtidspensioner i BIF de seneste år. Dette samt overgangen til Domus og det nye udbetalingsystem KP i 1. halvår 2022, har betydet at sagsfristoverholdelsen er faldet markant.

**Merudgifter:** Der arbejdes løbende på at nedbringe sagstiden og overholde sagsfristen på merudgiftsområdet. Der er tale om forholdsvist få sager med meget forskellig kompleksitet, og derfor kan det være svært at undgå en lidt svingende fristoverholdelse. Den gennemsnitlige sagstid i dage er faldet fra 76 dage i 2021 til 59 dage i 2022. Dette betyder, at selvom andelen af sager der afgøres inden for sagsfristen fortsat er lidt lavere end de 80 %, så er den samlede tid borgerne skal vente på en afgørelse faldet markant.

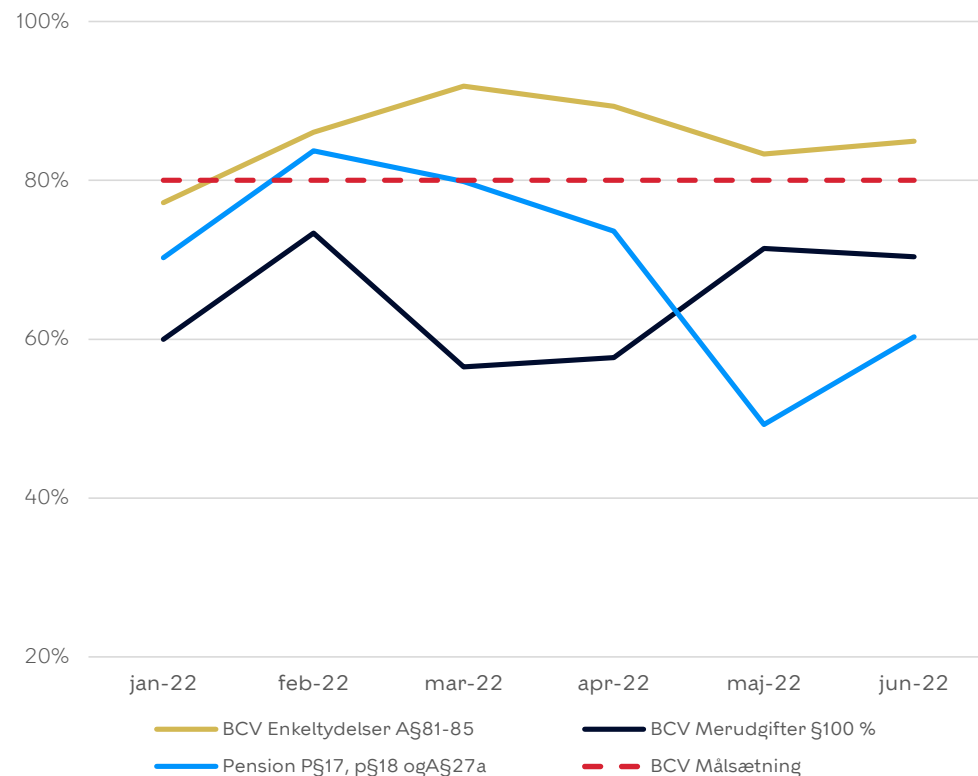
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 15

Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Voksne. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i den pågældende måned.

Sagsfristoverholdelsesprocenten for BCV er udregnet pba. de paragraffer, som fremgår af diagrammet.

**Forbehold:** På baggrund af overgangen mellem fagsystemerne CSC Social til DOMUS 1. juni 2021 består statistikken efterfølgende af data fra begge systemer. Der må tages forbehold for ændringer i registreringspraksis i det nye fagsystem.

Diagram 15: Overholdelse af sagsbehandlingfrister, BCV



Kilde: CSC og DOMUS

## Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Børn og Unge

**Resultat:** I 1. halvår 2022 overholdt Borgercenter Børn og Unge sagsbehandlingsfristerne i:

- 96 % af sagerne, ift. udført screening af underretninger senest 24 timer efter modtagelsen (jf. SEL §151, stk. 2). Kurven ligger på et stabilt højt niveau i perioden.
- 54 % af sagerne for 4-måneders fristen for udførelsen af børnefaglige undersøgelser (jf. SEL § 50, stk. 7). Der ses i 1. kvartal positiv udvikling i overholdelsesprocenten efterfulgt af et væsentligt fald i marts-april. Efterfølgende positiv udvikling medfører en samlet positiv udvikling i 1. halvår 2022.
- 81 % af sagerne for opfølgning på handleplanskrævende sager (jf. SEL § 70).

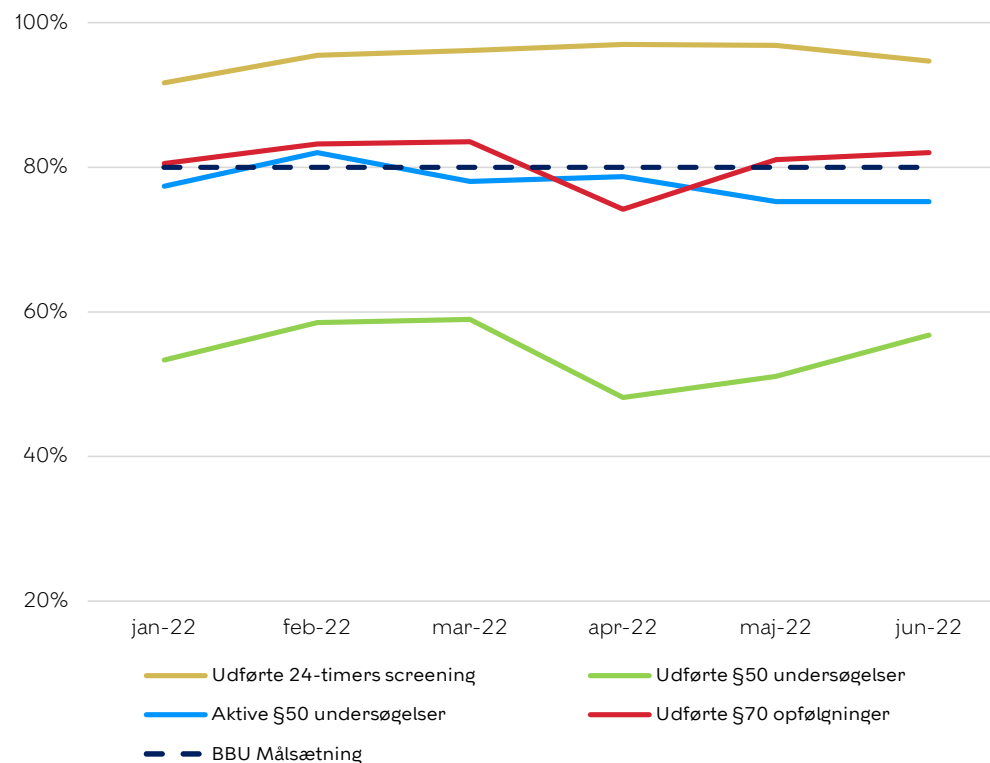
Fristoverholdelsen for ovenstående tre paragraffer er samlet set på 77 % i 1. halvår af 2022.

**Vurdering:** Ift. udviklingen i sagsfristoverholdelsen for de tre paragraffer skal det bemærkes, at Borgercenter Børn og Unge arbejder målrettet for at forbedre fristoverholdelsen på børnefaglige undersøgelser, der ligger på for lavt et niveau. Ift. 24-timers screening af underretninger og opfølgning på handleplaner, ligger borgercentret på et stabilt højt niveau.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 16

Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Børn og Unge. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i de pågældende måneder.

Diagram 16 :Sagsbehandlingsfrister i BBU



Kilde: Borgercenter Børn og Unge

## Status på Socialtilsynet

**Resultat:** Der er ingen af forvaltningens tilbud, der i første halvdel af 2022 har modtaget påbud eller skærpet tilsyn fra Socialtilsynet. Tilbud under Borgercenter Børn og Unge har dog i perioden samarbejdet med Socialtilsynet ift. påbud modtaget i 2021. Et tilbud er desuden blevet underlagt skærpet tilsyn i juli, altså andet halvår af 2022, for en hændelse, der foregik i juni 2022. Socialudvalget bliver løbende orienteret, når et tilbud har fået påbud, skærpet tilsyn, ophør af skærpet tilsyn mv..

**Vurdering:** Specialinstitution Amadeus, som hører under Borgercenter Børn og Unge, modtog i marts 2022 en afgørelse om ophør af deres godkendelse som døgninstitution. Tilsynet fandt ikke fandt den pædagogiske, organisatoriske og økonomiske kvalitet tilstrækkelig høj til at opretholde godkendelsen. Desuden vurderede de, på baggrund af flere tidligere forløb med påbud og skærpet tilsyn, at det ikke ville være muligt for tilbuddet at rette op på forholdene. Der blev derfor fundet nye anbringelsessteder til alle børn fra Amadeus og ved udgangen af maj 2022 lukkede institutionen. I august 2022 godkendte Socialudvalget, at Socialforvaltningen ansøger Socialtilsynet om at åbne en ny døgninstitution for børn og unge i alderen 6-14 år. I forbindelse med budgetforhandlingerne for 2023, er der afsat midler til den nye døgninstitution.

Døgninstitutionen Nexus blev, på baggrund af en voldsom hændelse i juni 2022, underlagt skærpet tilsyn i juli 2022, andet halvår af 2022. Med det skærpede tilsyn fulgte fem påbud om udarbejdelse af tids- og handleplaner for bemanning i juli/august, sikring af de unges trivsel og tryghed, undgåelse af fornåelse i medarbejdergruppen, sikring af nødvendige kompetencer i medarbejdergruppen og de fornødne procedurer ift. magtanvendelser samt korrekt udfyldelse i indberetningsskemaet for magtanvendelser. Tids- og handleplanerne blev efterfølgende udarbejdet og fremsendt til Socialtilsynet, hvorefter fire af de fem påbud blev ophævet. Der er fastholdt et enkelt påbud samt skærpet tilsyn, og der vil stadig blive fulgt op på udarbejdede handleplaner.

**Tabel 4: Antal tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn i 1. halvår af 2022**

Borgercenter	Antal af Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet
Borgercenter Voksne	20
Borgercenter Børn og Unge	11
Borgercenter Handicap	17
I alt	48

**Tabel 5: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn**

Borgercenter	2020	2021	Første halvår 2022
Borgercenter Voksne	1	1	0
Borgercenter Børn og Unge	2	2	0
Borgercenter Handicap	0	0	0
I alt	3	3	0

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 4

Tabellen viser en oversigt over antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn fra Socialtilsynet i 2021 fordelt på tilbud under borgercentrene.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 5

Tabellen viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn fra 2019 til 2021.

**Kilde:** Borgercenter Voksne, Borgercenter Børn og Unge samt Borgercenter Handicap.

## Status på sundhedsfagligt tilsyn af patientsikkerhed

Styrelsen for Patientsikkerhed fører sundhedsfagligt tilsyn på udvalgte behandlingssteder og plejeenheder i både offentligt og privat regi ud fra en løbende vurdering af, hvor der kan være størst risiko for patienternes sikkerhed. Styrelsen udarbejder på baggrund af tilsynsbesøg en tilsynsrapport, hvori det fremgår, om der er konstateret overtrædelser af eller mangler af betydning for patientsikkerheden.

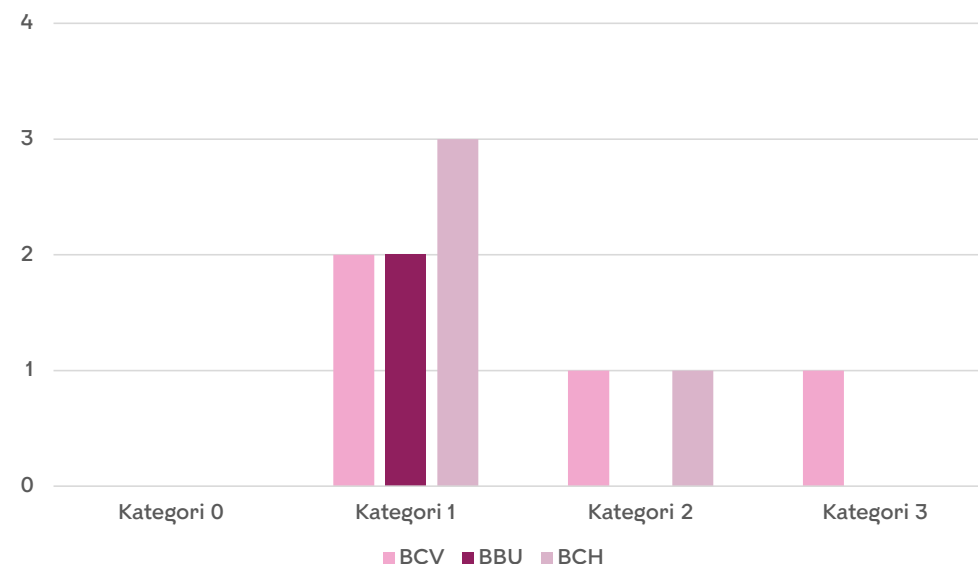
**Resultat:** Styrelsen for Patientsikkerhed har i 1. halvår af 2022 gennemført 10 tilsyn i Socialforvaltningen fordelt ved fire i hhv. BCH og BCV og to i BBU. Ud af de 10 tilsyn er udfaldet i 7 af tilsynene en reaktion i tilsynskategori 1 "Mindre problemer af betydning for patientsikkerheden", mens i alt tre tilsyn falder i kategori 2 og 3, der omhandler mere alvorlige problemer for patientsikkerheden, jf. læsevejledningen.

**Vurdering:** Ved syv af tilsynene foreligger endelige tilsynsrapporter, mens tre endnu er i høring. Styrelsen har i de afsluttede tilsyn særligt dem af kategori 2 (Bo- og dagtilbuddet Musvågevej Syd og Den Social Hjemmepleje - Center Nord ) og 3 (Rønnebo) hhv. "større" eller "kritiske" problemer for patientsikkerheden, haft bemærkninger og anmærkninger til målepunkterne "medicinhåndtering", "journalføring", "sygeplejefaglige vurderinger" og i lidt mindre grad "patientens retssikkerhed". Det er de samme målepunkter som slår ud ift. tidligere afrapporteringer. Det skal bemærkes, at sundhedsenheden arbejder for at løfte læring fra de sundhedsfaglige tilsyn i tværgående netværk. Der arbejdes desuden på at løse særskilte udfordringer i forhold vikarers adgang til at kunne journalisere og dokumentere i DOMUS.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 17

Diagrammet viser antallet af sundhedsfaglige tilsynsbesøg i 1. halvår 2022 fordelt på arbejdspladser under de tre borgercentre i Socialforvaltningen. Kategori 0 betyder, at der ikke er problemer af betydning for patientsikkerheden. 1 betyder, at der er mindre problemer af betydning for patientsikkerheden, 2 betyder, at der er større problemer af betydning for patientsikkerheden og 3 betyder, at der er kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden.

Diagram 17: Sundhedsfaglige tilsyn 1. halvår 2022



Kilde: Data stammer fra Borgercenter Voksne, Oktober 2022



## Anbringelser i Borgercenter Børn og Unge

**Resultat:** Antallet af anbringelser i helmånedspersoner i 1.halvår af 2022 er en smule faldende i forhold til niveauet for 2021. Prognosen for anbringelsesfrekvensen (antallet af anbringelser pr. 1.000 indbyggere) for hele 2022 viser dog, at der forventes det samme niveau som årene før. Der skal her gøres opmærksom på, at anbringelsesfrekvensen påvirkes af to faktorer; antallet af anbringelser samt børnetallet i København. Prognosen for 2022 er fremskrevet og afspejler derfor ikke nødvendigvis det endelige tal ved årets udgang.

**Vurdering:** Fra 2015 og frem til 2019 var der kontinuerligt et fald i antallet af anbringelser fra år til år. Faldet havde bl.a. baggrund i en faglig omstilling – Tæt på Familien – med en styrkelse af de forebyggende og hjemmebaserede indsatser frem for anbringelser udenfor hjemmet. Dertil kommer en faldende budgetramme. Siden 2020 har anbringelsesfrekvensen været stabil. Det skyldes primært, at der i Budget 2020 og Budget 2021 er afsat midler til, at der kan ydes støtte til flere børn og unge, herunder også til anbringelser. De to bevillinger fra Budget 2020 og 2021 bortfalder i hhv. 2024 og 2025. Ved budgetforhandlingerne i september 2022 er der dog blevet aftalt en hensigtserklæring om refinansiering af midlerne ved budgetforhandling 2024.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 6 & DIAGRAM 18

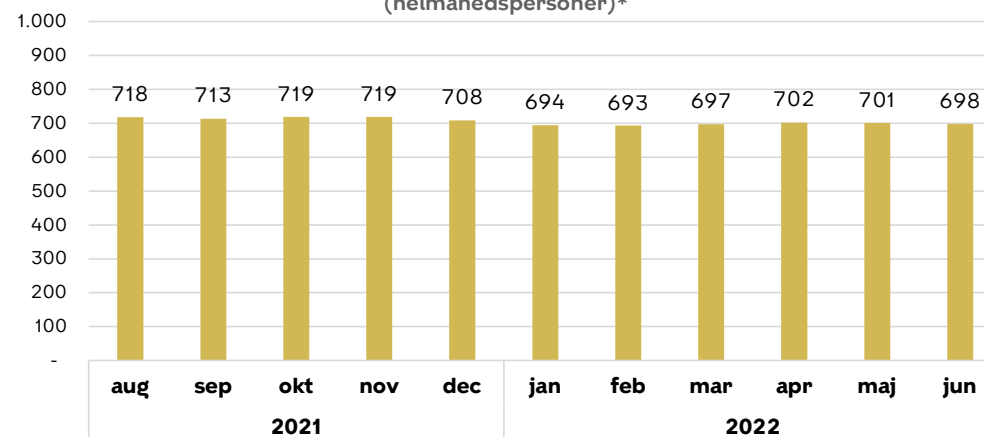
Tabellen viser anbringelsesfrekvensen og antallet af anbringelser i BBU.  
Diagrammet viser antallet af anbringelser socialt udsatte fra 0-22 år i helmånedspersoner.

Anbringelsesfrekvensen udregnes  $\text{Antal anbringelser} / \text{Antal personer, 0-22 år} * 1000$ .  
\*Opgjort efter 6-by metoden, dvs. inkl. anbringelser, hvor Københavns Kommune har betalingsansvar i andre kommuner  
\*\*Tallene for 2018 og 2019 er væsentlig lavere sammenlignet med den seneste rapport til Socialudvalgets ledelsesinformation. Dette skyldes et større valideringsarbejde af registreringer i fagsystemerne tilbage i tid i forbindelse med overgangen til DUBU og validering af statistikken til Danmarks Statistik.

Tabel 6: Anbringelsesfrekvens og anbringelser i BBU\*

Årstal	Anbringelsesfrekvens	Anbringelser i alt (helårspersoner)
2018**	4,5	686
2019**	4,3	663
2020	4,5	704
2021	4,6	713
2022 Prognose	4,5	702

Diagram 18 : Antal anbringelser socialt udsatte, 0-22 år (helmånedspersoner)\*



Kilde: DUBU, 6-by nøgletal og Danmarks Statistiks befolkningsstatistik.

## Status på hjemmeplejeområdet - kvalitetsmål

Socialudvalget vedtog i september 2016 fire kvalitetsmål for hjemmeplejeområdet i Socialforvaltningen.

### KVALITETSMÅL I HJEMMEPLEJEN

1. Fast kontaktperson hos leverandøren, som viser, hvor stor en andel af borgerne, der har en fast hjemmehjælper.
2. Fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen, som viser, hvor stor en andel af borgerne, der har en fast kontaktperson i visitationen.
3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet, som viser, hvor stor en andel af besøgene hos borgeren, der er leveret af de to medarbejdere, der har været mest i borgerens hjem.
4. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren, hvor der måles på leveringen af både personlig pleje og praktisk hjælp. Personlig pleje må aldrig aflyses af leverandøren, mens måltallet for praktisk hjælp af Borgerrepræsentationen anses for opfyldt, hvis der gives et erstatningsbesøg inden fem hverdage.

**Resultat:** Ift. kvalitetsmål 1 og 2 skal det bemærkes, at det i CURA ikke er muligt at lave et samlet visning af data for 2021 og 2022. Resultaterne for kvalitetsmål 1 og 2 er et øjebliksbillede for en enkelt dag, på baggrund af hvilket, det ikke er muligt at drage valide konklusioner ift. målopfyldelsen af kvalitetsmål 1 og 2 for hele første halvår 2022. I tabel 8 ses det, at kvalitetsmål 3 om så få forskellige medarbejdere i opfyldes. borgers hjem som muligt, ikke opfyldes, mens mål 4 om få aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren

**Vurdering:** Det er vurderingen, at strukturelle udfordringer ift. rekruttering og fastholdelse af SOSU- hjælpere og SOSU-assistenten og øget brug af vikarer er en af toneangivende årsager til, at kvalitetsmål 3 ikke opfyldes. Overgangen til omsorgs- og journalsystemet CURA har ført en udfordring med sig om datatræk ift. kvalitetsmålene. Det er vurderingen, at udfordringer med datatræk fra CURA også spiller ind og kan forvrænge billedet lidt.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 7 & DIAGRAM 19

Tabellen viser den samlede målopfyldelse for de 4 kvalitetsmål for hjemmeplejen. Ift. mål 1-3 havde Socialforvaltningen i 2020 som følge af overgangen til CURA ikke retvisende muligheder for datatræk. viser et øjebliksbillede på kvalitetsmål 1. og 2. Udtrækket er foretaget d. 12. okt. 2022 - det har pt ikke været muligt at trække historisk data fra CURA på kvalitetsmålene og lave en samlet visning af tallet for 2020, 2021 og 2022.

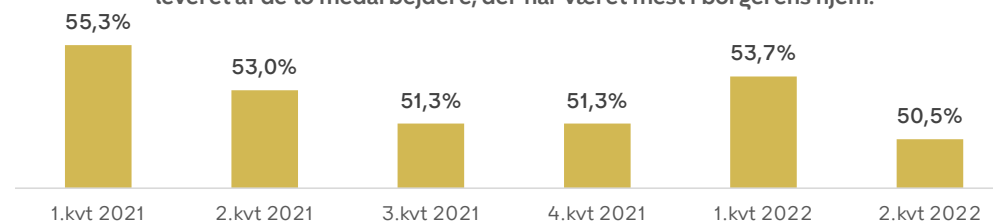
\*\* : Se diagram 19

Diagrammet viser kvalitetsmål 3 i hjemmeplejen - Det procentvise gennemsnit af hjemmebesøg foretaget af en af de to medarbejdere, der har været mest i borgerens hjem. Diagrammet viser dat for borgere, der modtager 1-12 timers hjemmehjælp om ugen. Grafen viser gennemsnittet pr kvartal for 2021.

Tabel 7: Opfyldelse af kvalitetsmål i hjemmeplejen

Kvalitetsmål	Mål	2018	2019	2020	2021	2022 (jan-jun)
1. Fast kontaktperson hos leverandøren	> 85 %	70,5 %	69,0 %	-	89% (stikprøve)	84,79% (stikprøve)
2. Fast kontaktperson hos hjemmepleje-visitationen	> 98 %	86,9 %	77,3 %	-	18% (stikprøve)	16,96% (stikprøve)
3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet	> 66 %	Dag: 60,0 % Aften: 62,4%	Dag: 60,7 % Aften: 64,8 %	-	**	**
4a. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren -Personlig pleje:	> 98 %	100 %	100 %	99,7 %	99,91%	99,89%
4b. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren -Praktisk hjælp	> 98 %	100 %	100 %	98,5 %	99,63%	99,81%

Diagram 19: Gennemsnitlige andel af besøgene hos borgeren, der er leveret af de to medarbejdere, der har været mest i borgerens hjem.



Kilde: Borgercenter Voksne

## Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager

**Resultat:** Socialforvaltningen modtog i 1. halvår 2022 i alt 693 realitetsklager (klager over selve afgørelsen). I 1. halvår 2021 var der tale om 846 realitetsklager, dvs. der er sket en nedgang på ca. 18 %.

Udvalget blev orienteret om Ankestyrelsen omgørelsesprocenter i sagen Danmarkskortet over omgørelsesprocenterne på socialområdet for 2021 på SUD-møde den 16. november 2022. Danmarkskort for 2021 viser, at Københavns Kommunes omgørelsesprocent på socialområdet generelt (25%), børnehandicapområdet (23%) og voksenhandicap-området (28%) ligger under landsgennemsnittet. Desuden er omgørelsesprocenten i kommunen faldet betydeligt ift. 2020 på samtlige områder.

**Vurdering:** Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af realitetsklager. Der arbejdes fx i borgercentrene på forskellig vis ift. at nedbringe antallet af realitetsklager. Dels ved at øge kvaliteten i sagerne, dels med fokus på bedre borgerservice og endelig via kompetenceuddannelse af medarbejderne. Endelig kan nævnes, at Socialforvaltningen ifm. budget 2021 (servicekultur) har fået afsat midler til flere sagsbehandlere i perioden 2021-2024. Endvidere kan det nævnes, at forvaltningen ifm. budget 2023 har fået afsat midler til at nedbringe sagsstammer hos sagsbehandlere på handicapområdet samt området for udsatte børn og unge i perioden 2023-2026.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 20

Diagrammet viser udviklingen i andelen af realitetsklager set ift. antallet af afgørelser i BCV, BBU og BCH. Forbehold: For BBU anmærkes at data først kan opgøres fra sep. 20, da det tidligere ikke var muligt at opgøre klageraten kontra afgørelsesraten. BCV: På baggrund af overgangen mellem fagsystemerne CSC Social til DOMUS i 2. halvår af 21 består statistikken for BCV af data fra begge systemer. Der må tages forbehold for ændringer i registreringspraksis. For BCH gælder følgende forbehold: På baggrund af overgangen mellem fagsystemerne CSC Social til DOMUS er det ikke muligt at vise data for implementeringsperioden i BCH for nov. og dec. 21. Derudover skal der tages forbehold for datakvaliteten i første halvår 22.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 21 & TABEL 8

Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre. Det skal bemærkes at for 1. halvår 2021 i BCH er det opgjorte tal højere end tidligere afrapporteret til SUD, fordi den nye opgørelse i denne sag er inklusiv tal fra børnehandicap området fra DUBU systemet. \*For BCH er der kun afrapporteret i perioden juli-okt. I 2021. Hvis man fremskriver klagetendensen for de u-afrapporterede måneder nov.-dec. ville 2. halvår have givet ca. 419 realitetsklager for BCH og 801 for hele året 2021.

Diagram 20: Realitetsklageratio jf. afgørelser

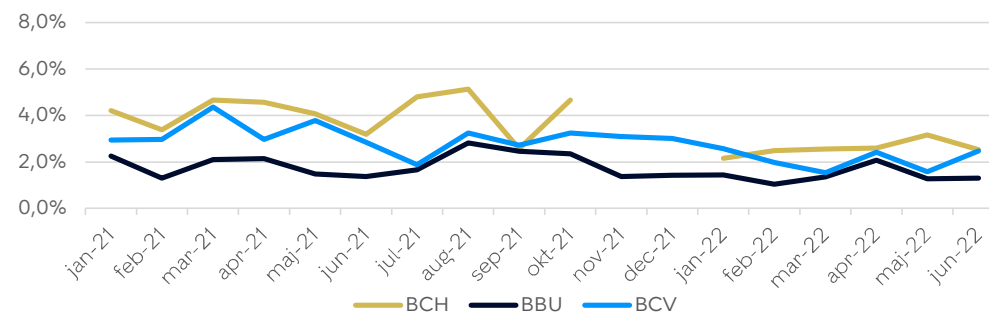
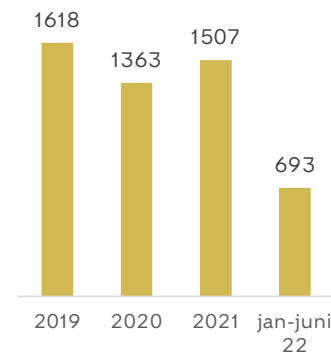


Diagram 21: Realitetsklager



Kilde: SOFLIS, DUBU og DOMUS 2022

Tabel 8: Antal realitetsklager fordelt mellem forvaltningens borgercentre pr. halvår

Borgercentre	1. Halvår 2021	2. Halvår 2021	1. Halvår 2022
Borgercenter Børn og Unge	137	149	107
Borgercenter Handicap	428	279(419)*	315
Borgercenter Voksne	266	217	256
Hjemmeplejeområdet	15	16	15
Total for SOF	846	661 (801)*	693

## Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager

**Resultat:** Socialforvaltningen modtog i 1. halvår 2022 i alt 412 formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen). I 1. halvår 2021 var der tale om 375 formalitetsklager, dvs. en stigning på ca. 10 %. Stigningen ses særligt på hjemmeplejeområdet og skyldes delvist klager fra enkelte borgere, der har klaget gentagende gange, og står bag samlet 51 klager.

**Vurdering:** Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af formalitetsklager, f.eks. opnormering af antal sagsbehandlere, bedre dialog med borgere via metoden Styrket Borgerkontakt og styrkelse af læringskulturen vha. refleksionsredskabet MiniFOKUS, mv.

Forvaltningen arbejder aktuelt med et projekt om servicekultur, hvor der er fokus på borgerperspektivet i mødet med borgerne og deres oplevelse af forvaltningen. Borgerne skal ikke vente unødigt lang tid på at få vejledning eller en afgørelse, men modtage hjælpen hurtigst muligt. Samtidig er det vigtigt, at forvaltningen formår at kommunikere tydeligt og hensigtsmæssigt med borgerne, og at det er let for borgerne at få et overblik over, hvilken hjælp man kan få. Der er afsat midler i budget 2021 til flere sagsbehandlere, kompetenceudvikling og ansættelse af borgermødespecialister i borgercentrene i perioden 2021-2024. Endvidere kan det nævnes, at forvaltningen ifm. budget 2023 har fået afsat midler til at nedbringe sagsstammer hos sagsbehandlerne på handicapområdet samt området for udsatte børn og unge i perioden 2023-2026.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 22

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i andelen af formalitetsklager  
 Forbehold: For BBU anmærkes at data først kan opgøres fra sep. 20, da det tidligere ikke var muligt at opgøre klageraten kontra afgørelsesraten. BCV: På baggrund af overgangen mellem fagsystemerne CSC Social til DOMUS i 2. halvår af 21 består statistikken for BCV af data fra begge systemer. Der må tages forbehold for ændringer i registreringspraksis, da enkeltsagsprincippet kan betyde at flere klageforhold i samme forløb oprettes som separate klager. For BCH gælder følgende forbehold: På baggrund af overgangen mellem fagsystemerne CSC Social til DOMUS er det ikke muligt at vise data for implementeringsperioden i BCH for nov. og dec. 21. Derudover skal der tages forbehold for datakvaliteten i første halvår 22.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 23 & TABEL 9

Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre.  
 BCH har i dette års klageopgørelse fjernet klager registreret på børneparagrafferne i CSC fra opgørelsen. Dette skyldes, at BCH ikke kan trække data på afgørelser vedr. børneparagrafferne fra CSC. Derfor har BCH vurderet at klageraten vil være misvisende, hvis klagerne på disse paragraffer medtages i opgørelsen. Det betyder at klageraten for BCH i 2020 er lavere sammenlignet med tidligere opgørelser af rapporteret til SUD.  
 \*For BCH er der kun af rapporteret i perioden juli-okt. I 2021. Hvis man fremskriver klagetendensen for de u-af rapporterede måneder nov.-dec. ville 2. halvår have givet ca. 98 formalitetsklager for BCH, og 278 for hele 2021.

Diagram 22: Formalitetsklageratio jf. afgørelser

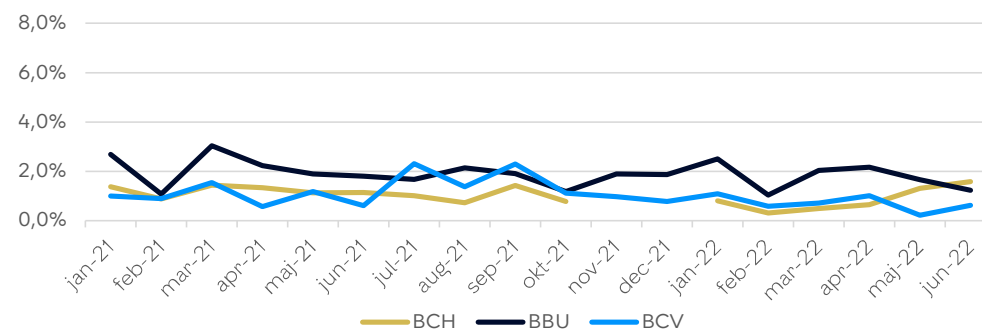
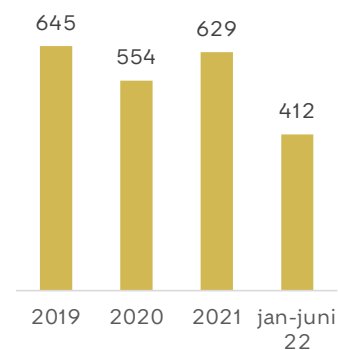


Diagram 23: Formalitetsklager



Kilde: SOFLIS, DUBU og DOMUS 2022.

Tabel 9: Antal formalitetsklager fordelt mellem forvaltningens borgercentre pr halvår

Borgercentre	1. Halvår 2021	2. Halvår 2021	1. Halvår 2022
Borgercenter Børn og Unge	167	105	133
Borgercenter Handicap	131	65(98)*	108
Borgercenter Voksne	57	57	68
Hjemmeplejeområdet	20	27	103
Total	375	254 (287)*	412