



19-03-2015

## Til Socialudvalget

Sagsnr.  
2014-0159898

### Bilag 2 – Definition af delmål under pejlemærker

Dokumentnr.  
2015-0076350-3

Nedenfor beskrives definitionerne af delmålene bag de ni pejlemærker. For hvert delmål er angivet, hvordan målet defineres samt evt. bemærkninger ift. de data, som delmålet baserer sig på.

Sagsbehandler  
Signe Kofoed Janot  
Kirstine Werk Ravnsmed  
Andrew Ludwig  
Nina Maria Hart  
Kavanagh

#### Pejlemærke 1 – Flere udsatte københavnere har en bolig

*1A – 1.000 udsatte københavnere får anvist en bolig i 2017, hvilket svarer til en stigning på 16 % i forhold til 2013*

Definition: Antal borgere der får anvist en bolig gennem den boligsociale anvisning

*1B – Der sker 80 færre udsættelser i 2017, hvilket svarer til et fald på 15 % i forhold til 2013*

Definition: Antal effektuerede udsættelser i Københavns Kommune. Data modtages fra Domstolsstyrelsen

#### Bemærkninger

Der måles på alle udsættelser i kommunen, ikke kun udsættelser af borgere, som Socialforvaltningen er i kontakt med.

*1C - 95 % af Københavnerne der får anvist en bolig, fastholder deres bolig*

Definition: Andel boliganviste borgere, som 1 år efter anvisning har en almindelig adresse,  
- og som *ikke* har opholdt sig på et § 107 eller § 110 tilbud indenfor pågældende måned,  
- *ikke* er registreret som værende hjemløs eller med ukendt adresse,  
- og *ikke* er døde eller flyttet til en anden kommune i løbet af året.

*1D - Der er 325 færre hjemløse i København i 2017, hvilket svarer til et fald på ca. 21 % i forhold til 2013*

Definition: Antallet af hjemløse hentes fra SFI's hjemløsetælling. Hjemløse er defineret, som personer, der ikke disponerer over egen (ejet eller lejet) bolig eller værelse, men er henvist til midlertidige boalternativer, eller som bor midlertidigt og uden kontrakt hos familie, venner eller bekendte. Som hjemløse regnes også personer uden et opholdssted den kommende nat.

### Bemærkning

Næste status afventer SFIs hjemløsetælling for 2015. Denne forventes i august 2015. Hjemløsetællingen opgøres hvert andet år.

*1E – Der er 35 færre unge hjemløse københavnere i 2017, hvilket svarer til et fald på ca. 16 % i forhold til 2013*

Definition: Der bruges samme definition, som under mål 1D, dog medtages kun borgere i aldersgruppen 18-24 år.

### Bemærkning

Næste status afventer SFIs hjemløsetælling for 2015. Denne forventes i august 2015.

*1F - Højest 100 københavnere med handicap og 100 københavnere med sindslidelse, venter på et botilbud i 2017*

Definition: Antal københavnske borgere med handicap eller sindslidelse, der står på venteliste til et botilbud. Borgerne medregnes kun, hvis de endnu ikke har fået et tilbud om bolig og ikke allerede bor i et botilbud.

## **Pejlemærke 2: Flere københavnske skoleelever klarer sig bedre**

*2A – Andelen af elever med dårlige resultater i de nationale test for læsning og matematik, uanset social baggrund, skal reduceres år for år*

Definition: Udestår, jf. bemærkning.

### Bemærkninger

Forvaltningen foreslår, at 2A udgår – jf. indstilling.

*2B – Andelen af udsatte elever og elever med handicap med dårlige resultater i de nationale test for læsning og matematik skal reduceres år for år (følger 2020 mål)*

Definition: Udestår jf. bemærkning.

### Bemærkninger

Jf. indstilling foreslår forvaltningen, at 2A og B udgår og erstattes af et delmål, der omhandler resultater ved 9. el. 10.-klasseprøven for børn og unge, der har modtaget forebyggende foranstaltninger (2D nedenfor), indtil det er muligt at følge testresultater offentligt.

*2C – Flere anbragte unge gennemfører 9. el. 10. klasse*

Her foreslås at vælge to indikatorer:

*2C.1 – Flere anbragte deltager i 9. el. 10.-klasseprøven*

Andelen af 17-årige, som nogensinde har været anbragt én eller flere gange efter Servicelovens § 52 af Københavns Kommune, som har en aktiv foranstaltning i ”måleåret” og har deltaget 9. el. 10.-klasseprøven.

*2C.2 – Flere anbragte får en karakter på 2 eller derover i både dansk og matematik*

Andelen af 17-årige, som nogensinde har været anbragt én eller flere gange efter Servicelovens § 52 af Københavns Kommune, som har en aktiv foranstaltning i ”måleåret” og har fået mere end 2 ved 9. el. 10.-klasseprøven i både dansk og matematik.

Bemærkninger

For dette delmål foreslås, at formuleringen af delmålet ændres fra *Flere anbragte unge gennemfører 9. klasse* til *Flere anbragte unge gennemfører 9. el. 10. klasse*. Så resultater fra 10. klasse også kan indgå. Disse resultater er lige så adgangsgivende til ungdomsuddannelserne som 9. klasse, og det giver i høj grad mening for området ikke at begrænse resultatet til 9. klasse.

Karaktergennemsnittet på 2 er valgt, da dette niveau er adgangskravet til en erhvervsuddannelse.

*2D – Flere unge, der har modtaget en forebyggende foranstaltning, gennemfører 9. el. 10. klasse*

Her foreslås at vælge to indikatorer:

*2D.1 – Flere med forebyggende foranstaltninger deltager i 9. el. 10.-klasseprøven*

Andelen af 17-årige, der nogensinde har modtaget en foranstaltning efter Servicelovens § 52 (som ikke er en anbringelse), der har en aktiv sag i ”måleåret” og som har deltaget i 9. el. 10.-klasseprøven.

*2D.2 – Flere med forebyggende foranstaltninger får en karakter på 2 eller derover i både dansk og matematik*

Andelen af 17-årige, der nogensinde har modtaget en foranstaltning efter Servicelovens § 52 (som ikke er en anbringelse), der har en aktiv sag i ”måleåret” og som har fået mere end 2 ved 9. el. 10.-klasseprøven nogensinde.

Bemærkninger

Delmålet foreslås tilføjet for at supplere pejlemærke 2 med et delmål, der kan vise udviklingen i skolegangen for de resterende foranstaltningsmodtagere (dem der ikke indgår i delmål 2C – og altså

ikke har været anbragt). Dette behov er opstået da disse personer ikke kan følges under delmål 2A og 2B, jf. ovenfor.

*2E – Skolefraværet blandt udsatte børn og unge samt børn og unge med handicap falder*

Definition: Andel af skoledage i skoleåret, hvor børn og unge, der har modtaget en social foranstaltning efter Servicelovens §52, §52a eller §57a og b i løbet af det seneste skoleår, har været fraværende fra det skoletilbud, de er indskrevet på. Her tælles alle typer fravær.

#### Bemærkninger

Status afventer, at skoleåret 2014/15 afsluttes.

Privatskoler og privat dagbehandling indgår ikke i opgørelsen. Da disse data ikke er tilgængelige. Privatskoler er således ikke pålagt, at registrere fravær, som folkeskolerne er det via folkeskoleloven.

### **Pejlemærke 3: Færre københavnske unge begår kriminalitet**

*3A – Andelen af københavnske unge, der sigtes for alvorlig eller personfarlig kriminalitet, er mindre end 1,1 % i 2017*

Definition: Hentet fra Sikker Bys indstilling til ØU d. 17/6-2014:

”Vores mål er, at ungdomskriminaliteten i kommunen skal reduceres, særligt den alvorlige og personfarlige kriminalitet. I 2013 var andelen af unge mellem 15 og 25 år i Københavns Kommune, der blev sigtet for personfarlig eller anden alvorlig kriminalitet 1,1 %.”

#### Bemærkninger

Definitionen og mål er hentet fra Sikker By-programmet. Der foreligger på nuværende tidspunkt ikke en ny måling for 2014.

*3B – Færre børn og unge med særlige behov sigtes for alvorlig kriminalitet*

Definition: Andelen af 10-23-årige, der i de forudgående to kalenderår har modtaget en social foranstaltning efter SEL § 52 fra Københavns Kommune, og som i løbet af det ”målte” år er blevet sigtet for alvorlig eller personfarlig kriminalitet.

Det er en forudsætning, at sigtelsen ligger efter foranstaltningsstart.

#### Bemærkninger

Status afventer, at data for 2014 er tilgængelige hos Danmarks Statistik. De forventes at foreligge i juni 2015. Data modtages med ca. et halvt års forsinkelse fra Danmarks Statistik. Forvaltningen foreslår at følge andel sigtede frem for domme, da data på sigtelser er mindre forsinkede end data på domme. Det bør bemærkes, at andelen af

sigtede i højere grad siger noget om andel kriminalitetstruede. Det er således ikke hele gruppen, der har begået kriminalitet. Samtidig bør man være opmærksom på, at politiets praksis ift. brug af sigtelser kan have en påvirkning på delmålet.

*3C – Ungdomskriminaliteten fortsætter samlet set med at falde i København*

Definition: Andelen af 10-23-årige, som er bosiddende i Københavns Kommune per 1.1. det følgende år og som i løbet af det ”målte” år er blevet sigtet i Danmark.

#### Bemærkninger

Status afventer, at data for 2014 er tilgængelige hos Danmarks Statistik. De forventes at foreligge i juni 2015.

I forhold til at følge andel sigtede, se bemærkning under 3B.

### **Pejlemærke 4 – Flere københavnere med særlige behov kommer i uddannelse eller beskæftigelse**

*4A – Flere københavnere med særlige behov bliver selvforsørgende via beskæftigelse eller uddannelse*

Definition: Antallet af borgere der modtager praktisk eller teknisk støtte efter Serviceloven og som er i ordinær beskæftigelse, fleksjob eller er under uddannelse.

#### Bemærkninger

Borgere, der modtager flere indsatser efter Serviceloven, er grupperet efter den mest indgribende indsats, de modtager. Borgerne er fordelt efter indsatskategorierne: Dag- og eller døgntilbud, misbrugsbehandling, ledsagelse eller støtte i eget hjem, social hjemmepleje og hjælpemiddel, herunder handicapbil.

Baseline er målt per juli 2014. Dette skyldes, at kontanthjælpsreformen pr. primo 2014 indførte ny værktøjer for BIF og krævede nyvisitiering af borgere. Denne blev gennemført i 1. halvår 2014. En baseline for borgernes beskæftigelsesstatus vurderes først at være valid i juli 2014. Kommende statusmålinger gennemføres derfor juli 2015, juli 2016 og juli 2017,

*4B - Flere københavnere deltager i Socialforvaltningens beskæftigelsestilbud (hhv. borgere med handicap og sindslidelser)*

Definition: Antallet af borgere i SEL§103 beskyttet beskæftigelse og den delmængde af borgerne i SEL §104 Aktivitets- og samværstilbud, der har arbejdslygnende opgaver.

Bemærkninger:

For begge områder gælder, at man ikke har haft en systematisk praksis omkring registrering af beskæftigelseslignende tilbud under SEL §104. Dette har derfor skullet operationaliseres og derefter registreres. Baselines forventes at være klar ultimo 2015

På handicapområdet har man en operationalisering, og skal i gang med at teste den konkrete ordlyd af de spørgsmål, som medarbejderne skal besvare.

På psykiatriområdet er operationaliseringen udviklet i forbindelse med en større omlægning af §104 tilbuddene, og er færdig. Registreringen forventes at gå i gang snarest.

**Pejlemærke 5 – Flere københavnere mestrer i højere grad deres eget liv**

*5A – Flere københavnere klarer sig bedre, og har derfor mindre behov for hjælp*

*5A.1 – Flere borgere skal blive bedre til at mestre eget liv målt ved VUM*

Definition: Andel borgere, der har oplevet fremgang i tre eller flere af de syv VUM parametre, og som ikke har oplevet tilbagegang i den samlede VUM vurdering sammenlignet med forrige vurdering.

*5A.2 - Flere modtagere af den sociale hjemmepleje skal klare sig selv*

Definition: Andel borgere, der har modtaget en ydelse fra den sociale hjemmepleje i det pågældende år, og hvis sag samme år er afsluttet med årsagen 'klarer sig selv'.

Bemærkninger

Baseline for 2013 er beregnet på baggrund af et halvt års registreringer pga. skift i registreringssystem.

*5A.3 – Flere borgere på socialpsykiatriske botilbud flytter til mere selvstændige boformer*

Definition:

Andel borgere, der er flyttet fra socialpsykiatriske botilbud (§107 og 108) i det givne år.

Bemærkninger:

Opgørelsen er baseret på antallet af flytninger, og en borger kan derfor indgå flere gange. En sådan situation vil dog forekomme yderst sjældent. Andelen beregnes i relation til det normerede antal pladser i det givne år på de pågældende tilbud. I de kommende år vil der ske en ommærkning af §107 og §108 tilbud, som betyder, at borgere revisiteres til andre ydelser uden reelt at flytte fra deres bolig. Dette tager opgørelsen højde for. Ligeledes tager opgørelsen højde for borgere som dør eller flytter ud til hjemløshed.

### **Pejlemærke 6 – Flere københavnere stopper eller reducerer deres misbrug**

*6A – Andelen af københavnere, som afslutter et behandlingsforløb for stofmisbrug som stoffri eller med reduktion i misbruget, er øget i 2017*

Definition: Borgere, der udskrevet fra stoffri behandling, og som udskrives enten 'stoffri' eller med 'reduktion i misbruget'.

#### Bemærkninger

Forvaltningen er først begyndt at registrere misbrugsstatus ved afsluttet behandling efter overgangen til CSC Social med start d. 20. juni 2014. Det er således nyt for medarbejderne at taste "status ved udskrivning". Forvaltningen vurderer, at det er nødvendigt at afvente en veletableret praksis for denne registrering – før der kan laves en valid baseline. Der forventes at være valide data i juni 2015.

*6B – Andelen af københavnere, som afslutter et behandlingsforløb for misbrug af alkohol som afholdende eller med reduktion i misbruget, er øget i 2017*

Definition: Københavnerne, der udskrevet fra alkoholbehandling i det pågældende år, og som udskrives enten som afholdende eller med reduktion i misbruget.

#### Bemærkninger

Baseline afventer en oprettelse af nyt felt i CSC Social til brug i alkoholbehandlingen. Baseline forventes af kunne foreligge ved udgangen af 2015.

*6C – Flere unge reducerer eller stopper deres misbrug af hash*

Definition: Københavnerne i alderen 15-25, der udskrevet fra stoffri behandling i det pågældende år, og som udskrives enten som stoffri eller med reduktion i misbruget. Der medtages kun de københavnere, hvor hash er angivet som hovedstof ved indskrivningen.

#### Bemærkninger

Jf. bemærkning under 6A er forvaltningen først begyndt at registrere misbrugsstatus ved afsluttet behandling efter overgangen til CSC Social med start d. 20. juni 2014. Der forventes at være valide data i juni 2015.

*6D – Flere borgere på socialpsykiatriske botilbud med en misbrugsproblematik, kommer i misbrugsbehandling*

Definition: Andelen af de borgere på socialpsykiatriske botilbud i Københavns kommune § 107 + § 108, der af personalet på tilbuddet vurderes til at have en misbrugsproblematik, som modtager en form for misbrugsbehandling.

#### Bemærkninger

Målingen vil ske på baggrund af en fremtidig registrering foretaget af medarbejdere på botilbuddene. De skal fremadrettet angive, om de vurderer, at borgeren har et misbrug og hvis det er tilfældet, om borgeren, ifølge deres viden, er i en form for misbrugsbehandling. Registreringen forventes at kunne tages i anvendelse fra midten af 2015. En baseline vil være klar ultimo 2015.

*6E – Færre københavnere oplever tilbagefald efter endt stofmisbrugsbehandling*

Definition: Populationen er borgere, der er udskrevet fra stoffri behandling, og som udskrives stoffri (status: ophør) og færdigbehandlede. Tilbagefald måles ved at se på den andel af populationen, der genindskrives i misbrugsbehandling i København inden 12 måneder efter udskrivning.

#### Bemærkninger

Baseline pba. udskrivningerne i 2. halvår 2014, kan dannes ultimo 2015.

*6F – Færre københavnere oplever tilbagefald efter endt alkoholmisbrugsbehandling*

Definition: Populationen er borgere, der er udskrevet fra alkoholbehandling, og som udskrives afholdende (status: ophør) og færdigbehandlede. Tilbagefald måles ved at se på den andel af populationen, der genindskrives i misbrugsbehandling i København inden 12 måneder efter udskrivning.

#### Bemærkninger

Baseline afventer en oprettelse af nyt felt i CSC Social til brug i alkoholbehandlingen, jf. indikator 6b. Herefter skal der gå 12 måneder for at have data på, om borgerne er blevet genindskrevet. Baseline forventes af kunne foreligge ultimo 2016.



## **Pejlemærke 7 – Færre københavnere lever i fattigdom.**

### *7A – Færre københavnere lever i fattigdom*

Definition: Antal personer, der tre år i træk har en relativt lav disponibel indkomst (under 50 pct. af medianindkomsten), ikke har formue af betydning, og ikke er studerende over 17 år eller er i familie med en studerende over 17 år.

#### Bemærkninger

Delmålet lægger sig i forlængelse af regeringens fattigdomsdefinition. Der er dog enkelte parametre som Københavns kommune ikke har tilgængelige, hvorfor vi ikke har præcis den samme opgørelse som regeringen. Bl.a. er det kun muligt at fastlægge uddannelsesstatus, opholdstid i Danmark samt nettoformue i de foregående år for personer, der på daværende tidspunkt var bosiddende i Københavns Kommune eller havde en arbejdsplads med beliggenhed i Københavns Kommune. Begrænsningen mht. opholdstid og uddannelse resulterer i en undervurdering af antal langtidsfattige. Da det antages, at de ikke var studerende og havde bopæl i landet hele året. Omvendt trækker de manglende formueoplysninger resultatet i den modsatte retning.

Status afventer, at data til beregning for 2013 foreligger hos KS. Dette forventes at være i maj 2015.

### *7B – Færre børn vokser op i fattige familier*

Definition: Antal personer i aldersgruppen 0-15 år, der tilhører en husstand, som samlet set er økonomisk fattig. Er den ækvivalerede disponible indkomst<sup>1</sup> mindre end ca. 220.000 per person (beregnet fattigdomsgrænse for perioden 2010-12) vil barnet betegnes som tilhørende en fattig familie.

#### Bemærkninger

Delmålet lægger sig i forlængelse af regeringens fattigdomsdefinition, jf. bemærkning for 7A.

---

<sup>1</sup> Den disponible indkomst er den samlede indkomst (inkl. overførsler fra det offentlige) fratrukket skat, renter og underholdsbidrag. Ækvivaleringen består i, at man lægger hele familiens indkomst sammen og fordeler den ud på hver person, hvor 1. voksne vægter 1, næste voksne 0,5, børn 15-24 år 0,5 og børn under 15 år 0,3. Hvis den samlede disponible indkomst er 300.000,- vil hver person derfor have en indkomst på  $300.000/2,3=130.434,-$ . Den 6-årige (og de øvrige familiemedlemmer) vil i så fald være defineret som fattig, da barnet "tjener" under grænsen, medmindre familien har en formue, har studerende medlemmer, har medlemmer indrejst i løbet af året, har medlemmer der ikke er skattepligtige hele året osv.

Status afventer, at data til beregning for 2013 foreligger hos KS. Dette forventes at være i maj 2015.

## **Pejlemærke 8 – Flere borgere med særlige behov oplever høj livskvalitet**

*8A – Flere borgere med særlige behov er tilfredse med livet.*

Definition: Andel borgere på københavnske tilbud, der har svaret ”Ja, ofte” eller ”Ja, nogen gange” på spørgsmålet Er du glad i din dagligdag? eller har svaret ”Meget god” eller ”god” på spørgsmålet Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?

### Bemærkninger

Baseline afventer brugertilfredshedsundersøgelsen, som er i gang. Baseline forelægges udvalget d. 24. juni 2015, dette gælder også 8B.

Spørgsmålet i brugertilfredshedsundersøgelsen om livskvalitet er formuleret på én måde i skemaet til voksne og på en anden måde i skemaerne til børn og unge og borgere med særlige kognitive udfordringer. Indikatoren inkluderer begge spørgsmålsformuleringer.

Indikatoren omfatter både københavnere og udenbys borgere som modtager ydelser fra københavnske tilbud.

Indikatoren inkluderer ikke besvarelser, hvor borgeren har fået hjælp af en medarbejder, eller hvor en pårørende har svaret på vegne af borgeren.

Andelen beregnes i relation til antallet af borgere, der har besvaret de specifikke spørgsmål.

For delmål 8A, 8B og 9B gælder, at betegnelsen ’københavnere’ i pejlemærkeformuleringerne 8. *Flere københavnere med særlige behov oplever høj livskvalitet* & 9. *Flere københavnere er tilfredse med samarbejdet med Socialforvaltningen* har givet en del usikkerhed i organisationen i forbindelse med brugertilfredshedsundersøgelsen. Usikkerheden er opstået på tilbudsområdet, fordi formuleringen gør det uklart, om brugertilfredshedsundersøgelsen alene omfatter københavnere, eller om tilbuddene også skal spørge borgere visiteret fra andre kommuner. Idet resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen bl.a. skal bruges til læring og kvalitetsudvikling på tilbuddene, giver det kun mening, at undersøgelsen omfatter alle tilbuddets borgere, og ikke kun københavnere. For at sikre en tydelig kommunikation omkring pejlemærkerne 8 og 9 foreslår forvaltningen, at formuleringen ændres fra *københavnere* til *borger*. Dette vil ligeledes betyde at delmålene konsekvensrettes til at vedrøre *borgere* frem for *københavner*.

*8B – Andelen af borgere med særlige behov, der er ensomme, falder.*

Definition: Andel borgere på københavnske tilbud, der har svaret ”Ja, ofte” eller ”Ja, nogen gange” på spørgsmålet Føler du dig ensom i din dagligdag?

#### Bemærkninger

Indikatoren omfatter både københavnere og udenbys borgere, som modtager ydelser fra københavnske tilbud.

Indikatoren inkluderer ikke besvarelser, hvor borgeren har fået hjælp af en medarbejder, eller hvor en pårørende har svaret på vegne af borgeren.

Andelen beregnes i relation til antallet af borgere, der har besvaret det specifikke spørgsmål.

### **Pejlemærke 9 – Flere borgere er tilfredse med samarbejdet med Socialforvaltningen**

*9A – Mindst 80 % af borgere med særlige behov er tilfredse med samarbejdet med Socialforvaltningen i forbindelse med myndighedsarbejdet i 2017*

Definition: Andel borgere, som har haft en kontakt til Socialforvaltningens myndighedsområde og som har svaret ”Meget tilfreds” eller ”Tilfreds” på spørgsmålet Hvor tilfreds er du samlet set med [relevant enhed]?

#### Bemærkninger

Baseline afventer brugertilfredshedsundersøgelsen, som er i gang. Baseline forelægges udvalget d. 24. juni 2015. Dette gælder også 9B.

Indikatoren inkluderer ikke besvarelser, hvor borgeren har fået hjælp af en medarbejder, eller hvor en pårørende har svaret på vegne af borgeren.

Andelen beregnes i relation til antallet af borgere, der har besvaret det specifikke spørgsmål.

*9B – Mindst 80 % af borgere med særlige behov er tilfredse med samarbejdet med socialforvaltningen på tilbudsområdet i 2017*

Definition: Andel borgere på københavnske tilbud, der har svaret ”Meget tilfreds”, ”Tilfreds” eller ”Ja” på spørgsmålet Hvor tilfreds er du samlet set med [relevant tilbud]? eller har svaret ”Meget tilfreds”

eller ”*Tilfreds*” på spørgsmålet Hvor tilfreds er du samlet set med at være i din (plejefamilie, netværksfamilie eller aflastningsfamilie)

#### Bemærkninger

Spørgsmålet i brugertilfredshedsundersøgelsen om borgerens samlede tilfredshed med tilbuddet er formuleret forskelligt og med forskellige svarkategorier (tilfredshedsskala eller ja/nej skala) afhængigt af målgruppe. Eksempelvis bliver børn og unge i pleje spurgt til deres tilfredshed med at være i pleje frem for tilfredshed med et tilbud.

Indikatoren omfatter både københavnere samt udenbys borgere, som modtager ydelser fra københavnske tilbud.

Indikatoren inkluderer ikke besvarelser, hvor borgeren har fået hjælp af en medarbejder, eller hvor en pårørende har svaret på vegne af borgeren.

Andelen beregnes i relation til antallet af borgere, der har besvaret de specifikke spørgsmål.

*9C – Mindst 90% af alle ansøgningssager behandles til tiden i SOF i 2017, hvilket svarer til en stigning på 41 procentpoint ift. 2014*

Definition: 90% af alle borgeransøgninger behandles inden for de servicemål, der løbende fastsættes af Socialudvalget.

#### Bemærkninger

Der anvendes samme data, som til Socialudvalgets sagstidsmåling. Pt. er over 95% af alle ansøgningssager omfattet af målingen. De resterende sagsområder inkluderes i målingen i takt med, at sagsområderne understøttes i CSC-Social.