



Caroline Stage, MB

14. februar 2018

Sagsnr.
2018-0053577

Dokumentnr.
2018-0053577-7

Kære Caroline Stage

Tak for din henvendelse af 5. februar 2018, hvor du stiller følgende spørgsmål til forvaltningen:

”På baggrund af denne artikel stilles nedenstående spørgsmål til SOF: [Sagsbehandlere protesterer: Katastrofalt arbejdsmiljø rammer handicappede borgere.](#)”

1. Kan Socialforvaltningens direktion og borgmester genkende sagsbehandlerens beskrivelse af arbejdsforholdene i Borgercenter Handicap, som artiklen i linket refererer?
2. Hvor stor er medarbejderudskiftningen blandt sagsbehandlerne i Borgercenter København sat i forhold til medarbejderudskiftningen blandt kommunens øvrige sagsbehandlere (ekskl. barselsorlov)?
3. Hvilke tiltag vil direktionen og borgmesteren sætte i værk for at stoppe medarbejderudskiftningen i Borgercenter Handicap?
4. Hvordan ser udviklingen i antal klagesager på handicapområdet ud for de seneste fire år?
5. Har SOF foretaget en evaluering af implementering af Tillidsreformen, og vurderer direktionen, at Tillidsreformen er velimplementeret i Borgercenter Handicap?
6. Tillidssekretariatet i SOF skulle jf. tidligere politikersvar (eDoc nr. 2014-0025078-6) foretage ”løbende temperaturmålinger på, hvordan det går med tilliden i Socialforvaltningen. Den første vil blive lavet ved udgangen af 2014.” Hvordan ser udviklingen ud i disse løbende målinger for Borgercenter Handicap?
7. Det fremgår af artiklen, at Borgercenter Handicap er anmeldt til Arbejdstilsynet. Hvilke overtrædelser af arbejdsmiljøloven er Borgercenter Handicap anmeldt for?
8. Er Socialudvalget (det nuværende eller det tidligere) blevet informeret om, at medarbejderne har benyttet sig af kommunens whistleblowerordning og har meldt Borgercenterhandicap til Arbejdstilsynet? Hvis nej, hvorfor ikke? Hvis ja, hvornår?”

Direktionen

Rådhuset
1599 København V

Telefon
33 66 33 66

Direkte telefon
33 66 24 55

E-mail
NinaEg.Hansen@sof.kk.dk

www.kk.dk

Socialforvaltningens svar

Jf. Socialudvalgets forretningsorden stk. 3. kan Socialudvalgets medlemmer stille spørgsmål til forvaltningens skriftlige besvarelse, og Borgmesteren træffer beslutning om, hvorvidt besvarelsen af spørgsmålet kræver en drøftelse i udvalget. Spørgsmål, der ikke kræver forelæggelse for udvalget, sendes til alle udvalgsmedlemmerne. Herudover er det fast praksis i Socialforvaltningen, at den administrerende direktør besvarer politikerspørgsmål.

Ad 1) Kan Socialforvaltningens direktion og borgmester genkende sagsbehandlerne beskrivelse af arbejdsforholdene i Borgercenter Handicap, som artiklen i linket refererer?

Socialforvaltningens direktion er bevidst om, at Borgercenter Handicap oplever vanskeligheder ved at rekruttere og fastholde kvalificerede sagsbehandlere. Udfordringen påvirker kvaliteten og kontinuiteten i sagsbehandlingen, ligesom det påvirker trivslen på arbejdspladsen. Socialforvaltningens direktion er enig i, at ovenstående også har betydning for borgernes oplevelse af sagsbehandlingen. Den opfattelse deler direktionen også med ledelsen i Borgercenter Handicap.

Ungeområdet har været særlig udfordret på arbejdsmiljøet som følge af stor udskiftning i ledelsen, høj personaleomsætning samt højt sygefravær. Området, som blev etableret med omorganiseringen af det daværende Handicapcenter i 2015, er en særlig konstruktion, som stiller store krav til medarbejdernes faglighed og kompetencer. Målgruppen er både børn, unge og voksne, og sagsbehandlerne skal derfor have kendskab til både børne- og voksenparagrafferne, hele viften af tilbud til målgruppen samt relevante samarbejdspartnere.

Socialforvaltningen anerkender, at Borgercenter Handicap har en opgave foran sig ift. at forbedre arbejdsmiljøet, herunder at sikre, at medarbejderne trives, når de går på arbejde og samtidig føler sig sikre og kompetente til at løse deres opgaver. Derfor spiller trivsel og arbejdsmiljø en stor og afgørende rolle i den udviklingsplan, som borgercentret arbejder med i hele myndighedsdelen. Forvaltningen bemærker i den forbindelse, at sygefraværet på myndighedsområdet samlet set er faldet fra 2016 til 2017. Udviklingsplanen er beskrevet nærmere i svaret på spørgsmål 3.

Ad 2) Hvor stor er medarbejderudskiftningen blandt sagsbehandlerne i Borgercenter København sat i forhold til medarbejderudskiftningen blandt kommunens øvrige sagsbehandlere (ekskl. barselsorlov)?

Tabellen herunder viser hhv. tilgang, afgang og personaleomsætning fordelt på tre af forvaltningens borgercentre. Tallene er for myndighedsområdet og indeholder både sagsbehandlere, løntilskudsmedarbejdere, administrativt personale, terapeuter og ledere. Barsler og interne rokader – dvs. medarbejdere der er skiftet til et andet borgercenter eller en anden forvaltning i Københavns Kommune – indgår ikke i denne oversigt. Som tabellen viser, ligger personaleomsætningen lidt højere i Borgercenter Handicap end i de to andre borgercentre.

Table 1. Personaleomsætning fordelt på borgercentre, 2017

Borgercenter	Tilgang (antal prs.)	Afgang (antal prs.)	Personaleomsætning
Borgercenter Handicap	85	61	20,3 %
Borgercenter Børn og Unge	130	121	17,2 %
Borgercenter Voksne	56	62	15,4 %

Data leveret af Koncernservice d. 08.02.2018.

Ad 3) Hvilke tiltag vil direktionen og borgmesteren sætte i værk for at stoppe medarbejderudskiftningen i Borgercenter Handicap?

Borgercenter Handicaps udviklingsplan for hele myndighedsområdet blev godkendt af Socialudvalget i december 2017 (2017-0333073). Udviklingsplanen afløste tidligere indsatser og sætter nu den fælles ramme og strategiske retning for og prioritering af det videre udviklingsarbejde på myndighedsområdet.

En af målsætningerne i Udviklingsplanen har overskriften *'Attraktiv arbejdsplads'*. Her er der fokus på afdækning af arbejdsmiljøproblemer, at trivslen øges med bedre arbejdsprocesser og metoder, en bæredygtig og robust organisation gennem ny strategi for rekruttering og fastholdelse samt læring og kompetenceudvikling. Forventningen er desuden, at arbejdet med Udviklingsplanens øvrige målsætninger vil have en positiv afsmitning på arbejdsmiljøet.

Afdækningen af arbejdsmiljøproblematikker på myndighedsområdet har vist, at udfordringerne hænger tæt sammen med arbejdsprocesser og arbejdsmetoder samt kompetencer og læring. Medarbejderne har bl.a. givet udtryk for ønske om klare og tydelige retningslinjer for sagsbehandlingen og efterspurgt kompetenceudvikling på forskellige niveauer. Ovenstående arbejdes der med som en del af Udviklingsplanen, ligesom der i borgercentrets arbejdsmiljøhandleplan er særligt fokus på for psykisk arbejdsmiljø og trivsel.

I tillæg til den samlede udviklingsplan har forvaltningen iværksat en særlig indsats på Ungeområdet i Borgercenter Handicap for at give området den relevante støtte og opbakning med henblik på at skabe den ønskede forandring. Som en del af den særlige indsats har Ungeområdet fået ekstra ledelsesmæssig og juridisk bistand samt ekstra vikarressourcer til dækning af ledige stillinger.

Fra d. 8. februar 2018 er der yderligere opstartet et netværk for nyansatte i Ungeområdet, som er inspireret af et introduktionsmateriale, som Dansk Socialrådgiverforening har udarbejdet sammen med Kommunernes Landsforening. I netværket kan medarbejderne mødes og dele erfaringer, ligesom ledelsen får mulighed for at lytte og løbende tilrette områdets introduktionsprogram og tilbud til kompetenceudvikling ud fra medarbejdernes behov. Netværket prøves i første omgang af i Ungeområdet, og hvis det virker efter hensigten, kan de andre områder i Borgercenter Handicap lade sig inspirere.

Ad 4) Hvordan ser udviklingen i antal klagesager på handicapområdet ud for de seneste fire år?

Tabel 2 viser antallet af klager, som borgercentret har modtaget over de sidste fire år fordelt på formalitets- og realitetsklager. Realitetsklager er klager over afgørelsens indhold, f.eks. at der er givet afslag på en ansøgning om et hjælpemiddel eller, at borgeren kun har fået bevilget en del af den ansøgte ydelse. Formalitetsklager er klager over selve sagsbehandlingen. Det kan f.eks. være klager over lang sagsbehandlingstid, personalets optræden, manglende vejledning m.m.

Tabel 2. Antal klager modtaget af Borgercenter Handicap

	Formalitetsklager	Realitetsklager	I alt
2014	140	723	863
2015	107	532	639
2016	134	711	845
2017	144	733	877

Data leveret af Borgercenter Handicap – trukket d. 06.02.2018 fra SOFLIS og Erindringssystemet.

Tabel 3 viser, hvor stor andelen af klager er, når man ser på det samlede antal ansøgninger, som Borgercenter Handicap har truffet afgørelse i.

Tabel 3. Andelen af klager i forholdt til det samlede antal afgørelser

	Antal afgjorte sager	Antal klager	Andel klager
2014	17.007	863	5,1 %
2015	16.170	639	4,0 %
2016	17.103	845	4,9 %

2017	15.380*	877	5,7 %
------	---------	-----	-------

Data leveret af Borgercenter Handicap – trukket d. 06.02.2018 fra SOFLIS og Erindringssystemet. *Faldet i antal afgørelser fra 2016 til 2017 skyldes delvist, at Borgercenter Handicap har afgivet enkeltydelsesområdet til Borgercenter Voksne.

Ad 5) Har SOF foretaget en evaluering af implementering af Tillidsreformen, og vurderer direktionen, at Tillidsreformen er velimplementeret i Borgercenter Handicap?

Tillidsdagsordenen kan opdeles i to overordnede indsatsområder:

- Samarbejdet i forvaltningen ift. at løse kerneopgaven gennem arbejdsfællesskaber mhp. at styrke samarbejdet med borgerne, det faglige samarbejde samt den daglige koordinering.
- Afbureaukratisering mhp. at skabe et større fagligt råderum for medarbejderne og sikre mere tid til den direkte borgerkontakt.

Der er ikke foretaget en overordnet evaluering af implementeringen af tillidsreformen på tværs af hele forvaltningen, da styregruppen vurderede det mere hensigtsmæssigt at følge udviklingen gennem mere afgrænsede opfølgninger.

Arbejdet med arbejdsfællesskaber følges gennem udvalgte spørgsmål i trivselsundersøgelsen, som laves for hele Københavns Kommune hvert andet år. Ift. afbureaukratisering har forvaltningen gennemført en række undersøgelser for at afdække eventuelle udfordringer, ligesom der løbende er fokus på at lette og smidiggøre sagsbehandlingen, bl.a. ifm. med 'Projekt lettelse af sagsbehandlingen', hvor der aktuelt arbejdes med konkrete løsninger, der kan gøre sagsbehandlingen lettere for både medarbejdere og borgere.

Forvaltningen vurderer, at man er nået et godt stykke med implementeringen i Borgercenter Handicap, men at der fortsat er en række områder, som der skal arbejdes videre med særlig ift. trivslen i borgercentret. Direktionen har en forventning om, at initiativerne i Udviklingsplanen vil bidrage positivt til den videre udvikling.

Ad 6) Tillidssekretariatet i SOF skulle jf. tidligere politikersvar (eDoc nr. 2014-0025078-6) foretage ”løbende temperaturmålinger på, hvordan det går med tilliden i Socialforvaltningen. Den første vil blive lavet ved udgangen af 2014.” Hvordan ser udviklingen ud i disse løbende målinger for Borgercenter Handicap?

Temperaturmålingen i december 2014 undersøgte, hvordan Socialforvaltningen generelt havde udviklet sig på de første to år af Tillidsdagsordenen. Der blev lavet en anonym spørgeskemaundersøgelse blandt alle tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter fra de fire borgercentre samt fire gruppeinterviews med tilfældig udvalgte ledere og medarbejdere. På baggrund heraf kunne man konkludere en positiv udvikling både ift.

samarbejdet med borgerne, det interne samarbejde i forvaltningen og ift. afbureaukratisering. Man kunne dog samtidig konkludere, at der var et stykke vej endnu ift. at indfri alle ambitionerne med Tillidsdagsordenen.

Da temperaturmålingen var anonym, er det ikke muligt at udlede, hvordan udviklingen så ud specifikt for myndighedsområdet i Borgercenter Handicap.

Ad 7) Det fremgår af artiklen, at Borgercenter Handicap er anmeldt til Arbejdstilsynet. Hvilke overtrædelser af arbejdsmiljøloven er Borgercenter Handicap anmeldt for?

Forvaltningen har d. 7. februar 2018 kontaktet Arbejdstilsynet mhp. at afklare, om de har modtaget en anmeldelse af Borgercenter Handicap og i så fald, hvad indholdet er. Arbejdstilsynet må ikke oplyse, hvorvidt de har modtaget en anmeldelse, og forvaltningen har derfor ikke mulighed for at kommentere på den i artiklen nævnte henvendelse sig til Arbejdstilsynet. Forvaltningen har heller ikke mulighed for at konstatere, hvorvidt der er tale om overtrædelser af arbejdsmiljøloven, da denne kompetence ligger hos Arbejdstilsynet.

Forvaltningen tager det meget alvorligt, at en medarbejder efter det oplyste har valgt at anmelde Borgercenter Handicap til Arbejdstilsynet og afventer nu Arbejdstilsynets reaktion.

Ad 8) Er Socialudvalget (det nuværende eller det tidligere) blevet informeret om, at medarbejderne har benyttet sig af kommunens whistleblowerordning og har meldt Borgercenterhandicap til Arbejdstilsynet? Hvis nej, hvorfor ikke? Hvis ja, hvornår?"

Når en medarbejder benytter sig af Borgerrådgiverens whistleblowerordning, får forvaltningen besked herom. Forvaltningen er dags dato ikke orienteret om whistleblowersager vedrørende den konkrete sag.

I marts 2017 blev Socialudvalget orienteret om fire whistleblowersager vedrørende Borgercenter Handicap (2017-0113855). Tre af sagerne vedrørte myndighedsområdet, mens den fjerde vedrørte udførerområdet. To af sagerne blev behandlet fortroligt.

Socialudvalget orienteres løbende, når Arbejdstilsynet har været på besøg på forvaltningens arbejdspladser. Det tidligere socialudvalg vedtog den 21. september 2016 en model for afrapportering til udvalget om arbejdstilsynssager. Den nuværende model indebærer, at der i den årlige ledelsesinformation indarbejdes en løbende oversigt over arbejdstilsynssager, når Arbejdstilsynets afgørelse er endelig og eventuelt har været prøvet i Arbejds miljøklagenævnet. Derudover vil Socialudvalget løbende blive orienteret om tilsynssager, som:

- omhandler afgørelse om strakspåbud
- er blevet dækket i pressen
- forvaltningen vurderer, at der er behov for at orientere udvalget om.

Vælger Arbejdstilsynet at handle på baggrund af den henvendelse, der nævnes i artiklen, vil Socialudvalget således blive orienteret.

Med venlig hilsen



Nina Eg Hansen