



Til
Mads Dragholt, MB

21-01-2026

Sagsnummer i F2
2026 - 1043

Dokumentnummer i F2
9846573

Sagsnummer eDoc
2026-0015465

Kære Mads Dragholt

Tak for din henvendelse af d. 14. januar 2026, hvor du stiller følgende spørgsmål til forvaltningen:

1. Kan forvaltningen redegøre for, hvor processen aktuelt befinder sig i forhold til den igangværende omstrukturering?
2. Har forvaltningen udarbejdet et overblik over de udfordringer som er identificeret i forbindelse med omstruktureringen - såsom længere sagsbehandlingstider? Og om den specialiseret sagsbehandling ift. borgercenterhandicap er forsvundet?
3. Hvilke tiltag eller løsningsmuligheder har forvaltningen igangsat for at imødegå de identificerede udfordringer, og hvordan arbejdes der videre med disse?

Socialforvaltningens svar

1. Kan forvaltningen redegøre for, hvor processen aktuelt befinder sig i forhold til den igangværende omstrukturering?

Den nye organisering af Socialforvaltningen trådte i kraft 1. januar 2025. Det gældende organisationsdiagram vedlægges som bilag. 2025 har været et implementeringsår – og det har også kunnet mærkes i hele organisationen. Det har været en omfattende forandringsproces at skulle gøre visionen om ét SOF til virkelighed.

Der er blevet skabt de grundlæggende strukturelle ændringer i omorganiseringen og gennemført en større fysisk flytning på det administrative område og på myndighedsområdet samt omfattende digitalt flyt. Ca. 1.100 medarbejdere er flyttet fysisk, ca. 1.200 organisatoriske medarbejderflyt (dvs. nye referenceforhold) er gennemført, og mere end 12.000 sager er flyttet.

Opgaveløsningen på det administrative område er blevet professionaliseret, samtidig med at en stor administrativ besparelse er gennemført

Direktionen

Rådhuset.
1550 København V.

Telefon
33 66 33 66

E-mail
RH72@kk.dk

www.kk.dk

(53 mio. kr. årligt). Ens og fælles arbejdsgange på tværs af SOF tager form, hvilket har været en ambition med ét SOF og ønsket om en enklere organisation. Samling af opgaver og ressourcer skaber synergier, mulighed for helhedstænkning og compliance.

Der er stadig arbejdsgange, der skal falde på plads, hvilket også vil stille krav til organisationen og medarbejdere om fortsat tilpasning og læring i 2026. Dertil vil være fokus på at sikre smidigt og enkelt samarbejde mellem administration og drift.

Der tegner sig en klar faglig retning i centrene med den indsatsbaserede organisering. Samling af lignende indsatser og tilbud på tværs af målgrupper i de nye centre giver god faglig mening, og de faglige synergier er begyndt at vise sig. Fx

- Flow gennem brugen af forløbsprogrammet i Center for Midlertidige og Selvstændige Boformer
- Styrket beskæftigelsesrettet fokus i indsatserne i Center for aktivitet, Beskæftigelse og Støtte i Egen bolig
- Styrket fokus på skole og uddannelse i Center for Børn og Unge

En af de helt store forandringer har være etableringen af Din Sociale Indgang med sammenlægning af områder og nye arbejdsgange for sagsbehandlere. Med samlingen af de mange borgerrettede indgange og lavtærskeltilbud møder københavnere én fælles indgang til Socialforvaltningen i Din Sociale Indgang. Det gælder for både voksen- og børneområdets åbne modtagelser, og det gælder, uanset om borgerne ringer, skriver eller møder op fysisk. Fra den 2. juni 2025 kunne alle borgere over 18 år henvende sig på Griffenfeldsgade 46 for råd og vejledning.

Derudover er der etableret en ny organisering af myndighedsområderne, så ansvaret for et borgerforløb er entydigt placeret, uanset hvilken målgruppe man som borger er en del af. Der er samtidig etableret fælles arbejds- og åbningstider pr. 1. november, så både borgere og medarbejdere møder mere ens rammer på tværs af hele Din Sociale Indgang.

Der vil være et fortsat behov for at dyrke de stærke tværgående samarbejder mellem centrene med fokus på stadig tættere samarbejde med udfører om gode borgerforløb og om at få borgerne ned ad indsatsrampen. Herunder forpligtende samarbejder for at sikre ramme om velkoordinerede borgerforløb, der

- understøtter progression
- en god overgang fra ung til voksen

Socialforvaltningen er kommet langt med at indfri ambitionen om en mere enkel og sammenhængende organisation. Det betyder ikke, at der ikke fortsat er områder, der skal være en opmærksomhed på og arbejdes med. Der er fortsat samarbejder og arbejdsgange, der skal udvikles og falde på plads. Til omorganiseringen er også knyttet en stor kulturforandring, herunder ændring i rolle, vaner og handling. Mange skal lære noget nyt. Det er en langsigtet proces, der tager tid og kræver tålmodighed, kontinuerlig kommunikation og et vedvarende ledelsesmæssigt fokus.

2. Har forvaltningen udarbejdet et overblik over de udfordringer som er identificeret i forbindelse med omstruktureringen - såsom længere sagsbehandlingstider? Og om den specialiseret sagsbehandling ift. borgercenterhandicap er forsvundet?

Eventuelle forandringer i Socialforvaltningens nøgletal følges i data-rapporten Socialforvaltningens Ledelsesinformation (forkortet SO-FLIS). Af data, som kunne være relevant, set i lyset af den organisatoriske omorganisering (dog ikke kun påvirket heraf) kan på voksenområdet fremhæves:

Antal klager: Når opgørelse fra 1. halvår 2024 sammenlignes med opgørelse fra 1. halvår 2025 ses et fald i antal klager fra 585 til 438.

Opholdslængder: Der ses et fald i opholdslængder på SEL §107 (midlertidige botilbud). Faldet består i, at det gennemsnitlige antal dage for ophold på SEL §107 er faldet over det seneste år. Dette kan forklares ved at der er kommet øget flow på området.

Sagsbehandlingsfrister: Ses på sagsbehandlingsfrister (opgørelse af sagsfristoverholdelse i procent) viser opgørelsen en stigning i sagsfristoverholdelsen fra 1. halvår 2024 til 1. halvår 2025 fra 65 procent til 78 procent. (Det skal her bemærkes, at fristerne blev forlænget i 1. halvår 2024).

Derudover kunne en større organisatorisk forandring have givet udslag i personaledata vedr. sygefravær og personaleomsætning. Her ses der dog ikke en bemærkelsesværdig ændring: Det samlede antal fraværsværk i gennemsnit pr. fuldtidsansat opgjort 1. halvår 2025 var det samme som 1. halvår 2024 (7,3), mens personaleomsætningen 1. halvår 2024 lå på 9,3 procent og 1. halvår 2025 på 10,0 procent.

Udover at følge nøgletal i SOFLIS har den nye organisering nogle steder i organisationen skabt et efterslæb. I Din Sociale Indgang har det fx betydet, at der de første ca. 6 måneder efter sammenlægningen af telefoner har været lang ventetid på disse henvendelser. Der er derfor indsat ekstra ressourcer til opgaven, og der pågår en analyse af mængden af borgerhenvendelser, som forsøger at afklare, hvorvidt der har været en ændring i mængden af henvendelser efter omstruktureringen og i så fald, hvorvidt der er årsagssammenhæng til omstruktureringen med det formål at få justeret kapaciteten. Der er lignende eksempler på driftstab andre steder, fx opfølgninger på botilbud, som der tilsvarende arbejdes med planer for afvikling af og langsigtede løsninger på.

Svar vedrørende delspørgsmålet "[...] om den specialiserede sagsbehandling ift. Borgercenter Handicap er forsvundet?":

I den nye organisering af Socialforvaltningen er myndighedsopgaverne i Socialforvaltningen samlet i "Din Sociale Indgang", som det også beskrives indledningsvist.

I den nye organisering er der dog taget højde for, at der på nogle områder kan være behov for en særlig specialisering. Myndighedsområdet på både voksen- og børneområdet har således fortsat en specialiseret enhed, der er ansvarlig for myndighedsopgaverne for de borgere, og børn og unge der har hjerneskade, udviklingshæmning og fysisk funktionsnedsættelse. Myndighedsområdet vedr. hjælpemidler er også fortsat en specialiseret enhed. Det er således ikke tilfældet, at der ikke længere er specialiseret sagsbehandling på handicapområdet.

Imidlertid var det et selvstændigt formål med omorganiseringen, at det skulle være borgerens eller barnets behov, der skulle være udgangspunktet for den støtte, der gives, fremfor et snævert fokus på målgruppe. Derfor behandles øvrige områder samlet. Eksempelvis er autismeområdet ikke længere et selvstændigt område, men indgår sammen med øvrige områder, hvor voksne og børn og unge kan have brug for støtte fra Socialforvaltningen - fx ved trivselsmæssige eller psykiske udfordringer.

Sagsbehandlerne dækker med den nye organisering dermed en bred vifte af problemstillinger. Det skal sikre, at der ses bredere og mere helhedsorienteret på barnets eller borgernes problemstillinger, og at der også er adgang til flere typer af tilbud end tidligere. Den nye organisering kræver, at medarbejderne skal kunne håndtere flere borgerproblematikker, men det er forventningen, at borgere og familier samlet set vil komme til at opleve en mere sammenhængende indsats.

Socialforvaltningen arbejder på at sikre et højt fagligt niveau og sammenhæng for borgerne. Der arbejdes bl.a. med at øge videndeling og sparring, ligesom der på børneområdet er etableret særlige makkerskaber på udvalgte områder, som skal understøtte at viden blandt medarbejderne bringes i spil bedst muligt. Samtidig er forvaltningen særligt opmærksom på, når der er sager, som kræver en høj grad af specialisering, og hvordan de sager håndteres bedst muligt.

3. Hvilke tiltag eller løsningsmuligheder har forvaltningen igangsat for at imødegå de identificerede udfordringer, og hvordan arbejdes der videre med disse?

I forbindelse med en omorganisering vil der ofte være tale om at skulle arbejde på nye måder. Som nævnt tidligere i besvarelsen er Socialforvaltningen kommet rigtig langt - men der er fortsat områder, der skal være en opmærksomhed på og arbejdes med. Der er fortsat samarbejder og arbejdsgange, der skal udvikles og falde på plads. Der vil derfor i 2026 være et vedvarende fokus på læring og kompetenceudvikling hos medarbejderne.

I forhold til Din Sociale Indgang arbejdes der aktuelt på at skabe en forbedret, fælles praksis på myndighedsområdet med særligt fokus på at styrke visitationen. Bl.a. gennem bedre arbejdsgange, kompetenceudvikling og styrket faglig sparring.

Eventuelle forandringer i Socialforvaltningens nøgletal følges, som nævnt under spørgsmål 2, i Socialforvaltningens Ledelsesinformation (SOFLIS). SOFLIS bliver præsenteret halvårligt for Socialudvalget. Den kommende leverance vil opgøre hele 2025 og være sammenholdt med 2024. Den bliver præsenteret for Socialudvalget inden udgangen af 1. kvartal 2026.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Katrine Ring', is written over a light gray diamond-shaped background.

Katrine Ring

Administrerende direktør