



SO49 Servicekultur

Baggrund

Socialforvaltningen er til for udsatte og sårbare borgere i København, som har brug for hjælp og støtte i hverdagen. For nogle borgere er der tale om hjælp, som går meget tæt ind på den enkeltes liv. Borgerne har derfor brug for en hurtig afklaring af og klar udmelding om, hvornår og hvilken hjælp, forvaltningen kan yde, så borgerne har mulighed for at leve et så normalt og selvstændigt liv, som muligt. Forvaltningen ønsker med dette forslag at sikre to ting. For det første, at borgerne ikke skal vente unødigt lang tid på en afgørelse af deres sag og for det andet, at borgerne oplever at blive inddraget og hjulpet bedst muligt gennem sagsbehandlingen og dermed har tillid til forvaltningen.

Forslaget er en del af en samlet social investeringsplan, der er udarbejdet på initiativ af Socialborgmesteren.

Indhold

Den overordnede vision med dette forslag er at sætte borgeren i centrum og fokusere på servicekultur frem for myndighedskultur. Borgerne skal ikke vente unødigt lang tid på 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. Forslaget har følgende to tiltag:

1. Flere sagsbehandlere for bedre at kunne overholde sagsbehandlingsfrister
2. Kompetenceudvikling og metoder til borgerinddragelse.

Antallet af sagsbehandlere har betydning for omfanget af inddragelse af og løbende forventningsafstemning med borgerne, ligesom det kan være frustrerende for borgerne at vente længe på en afgørelse. Med afsættelse af midler til flere sagsbehandlere i Borgercenter Handicap i budget 2019 er det lykkedes at sikre samlet overholdelse af sagsfristerne i 80-90 pct. af sagerne ultimo året, hvilket var målsætningen.

Foruden sagsbehandlingstid er det vigtigt, at borgeren kan se sig selv og sine behov afspejlet i den indsats, der bevilges og at borgeren tages i hånden fra første møde, så forvaltningen opleves troværdig i hele samarbejdet med borgerne. Særligt på handicapområdet oplever forvaltningen en øget forventning til et højt serviceniveau, hvor borgere og pårørende har tydelige forventninger, ønsker og holdninger til de ydelser, Socialforvaltningen tilbyder.

Ad 1. Flere sagsbehandlere for bedre at kunne overholde sagsbehandlingsfrister

Ifølge retssikkerhedsloven skal kommunalbestyrelsen fastsætte frister for, hvor lang tid, der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Fristerne skal være realistiske, fx svarende til den tid, det i praksis tager at behandle 80-90 pct. af sagerne.

Borgercenter Handicap fik i Budget 2019 midler i perioden 2019 til 2021 til styrket sagsbehandling og kompetenceudvikling, hvilket medførte, at borgercentret for første gang i en årrække er lykkedes med at overholde sagsbehandlingsfristerne. Sagsfristoverholdelsen på alle sagsområder ligger i 2. kvartal af 2020 på 81 pct., hvilket er over målet på 80 pct. Samtidig er antallet af formalitetsklager faldet med 7 % fra 2018 til 2019. Det må forventes, at bortfald af midlerne vil betyde, at borgercentret igen ikke kan overholde fristerne. Hertil kommer en stigning i antal borgere med behov for hjælp grundet en fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.

For at fastholde den positive udvikling i Borgercenter Handicap foreslås det, at der afsættes midler til flere sagsbehandlere, dels for at kunne overholde fristerne og også for

at give sagsbehandlerne bedre tid til at forberede sagerne i samarbejde med borgerne og andre parter. Forvaltningen ønsker også at overføre de gode erfaringer med flere sagsbehandlere på handicapområdet til voksenområdet, som ligeledes oplever en stigning i antal af borgere med behov for hjælp og derfor en stigning i antal ansøgninger om sociale ydelser. Fx er antallet af indkomne ansøgninger om brøkpension steget fra 344 i 2018 til 610 i 2019. Indtil videre er der i 2020 (fra januar til maj) modtaget 490 ansøgninger, altså en forventet yderligere øgning i 2020. I første halvår af 2019 havde Borgercenter Voksne en samlet sagsfristoverholdelse på 63 procent, som ved hjælp af en handleplan blev løftet til 71 procent ved udgangen af 2019. Det er forvaltningens klare forventning, at man med flere sagsbehandlere i Borgercenter Voksne, kan opnå samme positive resultater som på handicapområdet.

Midlerne til flere sagsbehandlere skal således anvendes til at permanentgøre den styrkede sagsbehandling i Borgercenter Handicap fra Budget 2019 på i alt 15 mio. kr. til flere sagsbehandlere, svarende til 28 sagsbehandlere og en afdelingsleder. Herudover afsættes der 5 mio. kr. i permanente midler til flere sagsbehandlere i Borgercenter Voksne, svarende til ansættelse af ca. 10 nye sagsbehandlere.

Ad 2 Opkvalificering af medarbejderne til det gode borgermøde

Forvaltningen ønsker at sætte øget fokus på det gode borgermøde, som dels tager udgangspunkt i borgernes oplevelse af systemet og dels fokuserer på, hvordan inddragelse, kommunikation og selve sagsgangen kan forbedres til fordel for borgerne. Det er sagsbehandlerens ansvar at sikre, at der løbende sker en forventningsafstemning mellem borger og myndighed. Derfor foreslås det at afsætte midler til kompetenceudvikling af medarbejdere og udvikling af nye metoder til borgerinddragelse i alle tre af forvaltningens borgercentre. Initiativerne kan eksempelvis bestå af diverse efteruddannelser i konfliktnedtrapning, udvikling af visuelle og skriftlige samtaleredskaber til unge og deres forældre, tilrettelæggelse af sagsbehandlingen med fokus på inddragelse mm. En afsættelse af de foreslåede 6 mio. kr. vil bl.a. betyde at:

- Borgerne bliver hjulpet bedre til at forstå sagsgangen fra start til slut og føler sig inddraget i alle aspekter
- Borgerne i højere grad føler sig hørt i dialogen med sagsbehandler, hvilket kan være med til at forebygge misforståelser eller utilfredshed med måden, man bliver mødt på som borger
- Forvaltningens medarbejdere agerer mere serviceorienterede, så borgerne alt i alt får en bedre brugeroplevelse.

Det forventes, at ca. 350 sagsbehandlere i Borgercenter Handicap, ca. 200 sagsbehandlere i Borgercenter Voksne og ca. 250 sagsbehandlere i Borgercenter Børn og Unge skal deltage i opkvalificeringen og arbejde efter de nye metoder. Hertil kommer løbende opkvalificering af nye medarbejdere.

I forlængelse heraf foreslås det, at der afsættes midler til ansættelse af tre borgermødespecialister i hvert af forvaltningens tre borgercentre som ved hjælp af servicedesign, fokusgrupper og inddragelse af borgerne, skal udvikle redskaber og metoder til at styrke det gode borgermøde og forbedre samarbejdet mellem borger og forvaltning. Ved bedst muligt at afdække borgerens behov, kan vi fra første møde med borgeren tilpasse indsatsen ud fra, hvad der giver mest værdi for den enkelte borger. Specialisterne skal således være med til at sikre, at forvaltningen kommer i mål med de tre ovenstående punkter.

Forslaget svarer til det projekt om servicekultur, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fik midler til i Budget 2019.

Forventet effekt og opfølgning

Forslaget betyder, at både Borgercenter Handicap og Borgercenter Voksne i højere grad vil kunne overholde de politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister. Det forventes derfor at medføre en stigning i sagsfristoverholdelsen samt et fald i formalitetsklager, altså klager over sagsbehandlingstiden. Der vil således også skulle bruges færre ressourcer på at behandle klager.

Såvel antallet af formalitetsklager som sagsbehandlingsfristerne følges i den sag om ledelsesinformation, som Socialudvalget præsenteres for hvert halve år. Udviklingen vil her kunne følges før og efter vedtagelsen af dette forslag.

Det forventes desuden, at fokus på det gode borgermøde vil øge tilfredsheden i borgerens møde med forvaltningen. Dette aspekt indgår i den årlige brugertilfredshedsundersøgelse, der afrapporteres årligt til Socialudvalget.

Økonomi

De beskrevne tiltag og indsatser er opsummeret i tabel 1 herunder.

Tabel 1 - Oversigt over ønskets aktiviteter på alle styringsområder

Aktiviteter i forslaget (1.000 kr., 2021 p/l)	Styrings- område	2021	2022	2023	2024	I alt
Flere sagsbehandlere til handicapområdet	Service	0	15.000	15.000	15.000	45.000
Flere sagsbehandlere til udsatte voksne og voksne med sindslidelse	Service	5.000	5.000	5.000	5.000	20.000
Kompetenceudvikling og metoder til borgerinddragelse	Service	6.000	6.000	6.000	6.000	24.000
Borgermødespecialister	Service	5.400	5.400	5.400	5.400	21.600
Udgifter i alt (netto)		16.400	31.400	31.400	31.400	110.600

Midlerne til flere sagsbehandlere til hhv. Borgercenter Handicap og Borgercenter Voksne er varige midler. Midlerne til kompetenceudvikling og borgermødespecialister er midlertidige midler i perioden 2021-2024.

Risikovurdering og proces

Tabel 2 - Udgifter til service

(1.000 kr., 2021 p/l)	Udvalg	Bevilling	Indtægt / Udgift (I/U)	2021	2022	2023	2024	I alt
Flere sagsbehandlere til handicapområdet	SUD	3220 - Borgere med handicap	U	0	15.000	15.000	15.000	45.000
udsatte voksne	SUD	3210 - Udsatte voksne	U	1.960	1.960	1.960	1.960	7.840
voksne med sindslidelse	SUD	3200 - Borgere med sindslidelse	U	3.040	3.040	3.040	3.040	12.160

Kompetence udvikling og metoder til borgerinddragelse	SUD		U	6.000	6.000	6.000	6.000	24.000
Børneområdet	SUD	3000 - Børnefamilier med særlige behov	U	1.580	1.580	1.580	1.580	6.320
Handicap	SUD	3220 - Borgere med handicap	U	2.510	2.510	2.510	2.510	10.040
Udsatte voksne	SUD	3210 - Udsatte voksne	U	750	750	750	750	3.000
Voksne med sindslidelse	SUD	3200 - Borgere med sindslidelse	U	1.160	1.160	1.160	1.160	4.640
Borgermøde specialister	SUD		U	5.400	5.400	5.400	5.400	21.600
- Børneområdet	SUD	000 - Børnefamilier med særlige behov	U	1.800	1.800	1.800	1.800	7.200
- Handicap	SUD	3220 - Borgere med handicap	U	1.800	1.800	1.800	1.800	7.200
- Udsatte voksne	SUD	3210 - Udsatte voksne	U	720	720	720	720	2.880
- Voksne med sindslidelse	SUD	3200 - Borgere med sindslidelse	U	1.080	1.080	1.080	1.080	4.320
Udgifter i alt				16.400	31.400	31.400	31.400	110.600

Øvrige tekniske oplysninger

Bydel og adresse

Bydele

Bydækkende? X							
Bispebjerg	Indre by	Vesterbro/ Kgs. Enghave	Valby	Amager Øst		Udenbys	
Nørrebro	Østerbro	Brønshøj/Husum	Vanløse	Amager Vest			
Adresse og matrikelnummer							

Tidligere afsatte midler

Der er ikke tidligere afsat særskilte midler til den beskrevne indsats.