



SO60 Justerede processer for sagsbehandlerskift

Resume

Der søges om midler til at justere og ensrette processerne for sagsbehandlerskift på voksenområdet. Formålet er at sikre ensartet information til borgere om skift af sagsbehandler inden for 10 arbejdsdage, inklusiv ny sagsbehandlers navn og evt. andre relevante oplysninger.

Beslutning

- Der skal træffes beslutning om at afsætte 1,1 mio. kr. på service og 0,6 mio. kr. på anlæg i 2027 og 1 mio. kr. i service årligt i 2028 og frem så borgeren orienteres, når en ny sagsbehandler er tiltrådt efter, at den tidligere sagsbehandler er fratrådt.

Indhold

Budgetnotatet udspringer af et medlemsforslag stillet af F, I, Ø og B, behandlet på udvalgmøde den 24. juni 2026. Forslagsstillerne ønsker, at borgere informeres om skift af sagsbehandler inden for 10 arbejdsdage, herunder oplysning om navn og relevante oplysninger på den nye sagsbehandler. Derudover ønskes, at der i højere grad tilstræbes fastholdelse af samme sagsbehandler, hvor det er muligt. Forslaget er afgrænset til voksenområdet.

En fast frist på 10 dage vil ikke forkorte selve perioden uden en fast rådgiver, men sikre, at borger er informeret om skiftet indenfor den givne frist. En 10 dages frist reducerer ikke antallet af sagsbehandlerskifte.

De relevante medarbejdere for budgetforslaget er fordelt på hhv. unge- og voksenområdet samt boligsocialt område i Din Social Indgang - Voksen. En sammentælling af relevante sagsbehandlere på tværs af områderne viser, at forslaget omfatter omkring 202 sagsbehandlerårsværk.

Ledere, faglige koordinatore, ungementorer, studerende mv. er ikke medtaget. Herudover er sagsbehandlere fra Indgangen ikke medtaget, da borgernes forløb i Indgangen vurderes at være så korte og tidsafgrænsede, at det ikke er meningsfuldt at omfatte området.

Forventet ressourceforbrug ifm. sagsbehandlerskift

Din Sociale Indgang - Voksen vurderer, at der gennemsnitligt skal afsættes 30 min. for en (administrativ) sagsbehandler på områderne pr. registrering og orientering om sagsbehandlerskifte.

Sagsbehandlerskift skyldes generelt enten fratrædelse, længerevarende sygemelding, barsel, eller når der administrativt er besluttet omfordelinger af sager, som f.eks. når en borger flytter til et midlertidigt botilbud efter § 107, hvor forvaltningen har besluttet at

Kategorisering	
Need to	
Fastholdelse/rekruttering	
Rettidig omhu	
Specifik udfordring	
Bestilt af fagudvalg	
Bestilling af politisk parti	X
Bevillingsudløb	
Tilpasset bevillingsudløb	
Henvist sag	
Bestilling fra borgmesterforum eller tværgående pakke	
Bestilt administrativt	

have fremskudte sagsbehandlere, hvor tilknytningen således er tilbuddet og ikke borgeren.

Din Sociale Indgang forventer på baggrund af erfaring, at øget information til borgere vil medføre flere henvendelser fra borgerne eller deres pårørende i ca. hver 3. sag, hvor der pr. henvendelse i gennemsnit skal anvendes 1 times sagsbehandling til samtale(r) og journalnotat.

For at imødekomme forslaget, vurderer forvaltningen, at det vil kræve, at der afsættes midler til en systemtilpasning af fagsystemet DOMUS, når der skal automatiseres udsendelse af orienteringsbreve til borgere ifm. sagsbehandlerskift. Forvaltningen anbefaler en simpel digitale løsning, der ikke tager højde for sekundær sagsbehandler, men udelukkende primær sagsbehandler.

Der vil samtidig skulle udarbejdes ledelsesinformation, som kan understøtte det ledelsesmæssige arbejde med at følge op på retningslinjerne og sikre relevant afrapportering. Forventningen er, at der skal afsættes ressourcer til de berørte ledere til løbende tilsyn, omfordeling og styring af sagsstammer.

Budgetforslaget indebærer en løsning, hvor borgeren orienteres, når en ny sagsbehandler er tiltrådt, efter at den tidligere sagsbehandler er fratrådt. Forslaget omfatter dermed én orientering alene ved permanent skift af sagsbehandler.

Borger kan i denne periode henvende sig til Din Sociale Indgang - Voksen og eventuelle nødvendige sagsskridt vil blive håndteret af relevante medarbejdere. Forslaget minder om nuværende praksis, hvor der typisk er en vakance på 2-3 måneder mellem fratrædelse og tiltrædelse af en ny sagsbehandler. Men hvis der afsættes midler til det, vil orienteringen blive ensrettet, monitoreret og afrapporteret.

Hvis borgers sag under vakancen er verserende med tidskritiske opgaver, vil borger midlertidigt blive tildelt en eller flere vikarierende sagsbehandlere. Tidskritiske opgaver kan f.eks. være, at borger risikerer at miste sin bolig og blive sat på gaden, hvis der ikke handles i sagen, at sagen skal for retten, at der er søgt om aktindsigt, eller der er afgørelser, der er påklaget eller at hensyn til tidsfristoverholdelse generelt skal prioriteres. Det er også praksis i dag, at der i sådanne situationer midlertidigt tildeles en eller flere vikarierende sagsbehandlere.

I forslaget er der i 2027 afsat midler til indkøb og udvikling af digital løsning til opfølgning og afrapportering på sagsbehandlerskifte.

Økonomi

Nedenstående tabeller viser økonomien for forslaget om justerede processer for sagsbehandlerskifte.

Tabellerne omfatter udgifter til administrativ sagsbehandling som følge af tidsforbruget ved 1 orientering pr. sagsbehandlerskifte. Under samme post er der afsat midler til at foretage opfølgning på borgerhenvendelser afledt af orienteringen om skiftet samt midler til afdelingsledere til at foretage stikprøvekontrol.

I tabellerne er der i 2027 afsat midler til indkøb og udvikling af digital løsning til opfølgning/afrapportering på sagsbehandlerskifte. Posten indebærer 600 t. kr. til omkostnin-

ger forbundet med en systemtilpasning af DOMUS, hvor et brev automatisk udsendes ved sagsbehandlerskifte. De resterende 160 t.kr. dækker midler til Socialforvaltningen til implementering af løsningen i form af frikøb af medarbejdere i 3 måneder til at opsætte opfølgning.

Tabel 1. Oversigt over ønskets aktiviteter på alle styringsområder

1.000 kr., 2027 p/l	Styrings- område	2027	2028	2029	2030	I alt
Justering af processer for sagsbehandlerskifte (1. orientering pr. skifte)	Service	950	950	950	950	3.800
Udvikling af digital løsning til opfølgning på sagsbehandlerskifte	Service	160				160
Køb af systemtilpasning til DOMUS til opfølgning/afrapportering	Anlæg	600				600
Udgifter i alt (netto)		1.710	950	950	950	4.560

Risikovurdering og proces

Lederes arbejde med at orientere borger kan flytte deres fokus fra at følge op på sagerne.

En kortlægning af hvordan systemtilpasningen til automatisk udsendelse af breve til borgerne vil påvirke arbejdsgangene for medarbejdere i Din Sociale Indgang (Voksen), er endnu ikke afklaret.

Tidligere afsatte midler

Der har ikke tidligere været afsat midler til aktiviteten.

Administrativt bilag

Bevillingstekniske oplysninger

Tabel 2. Udgifter til service

1.000 kr., 2027 p/l	Udvalg	Bevilling	Indtægt/ udgift	p/l ja/nej	2027	2028	2029	2030	I alt
Udgifter til sagsbe- handlere	SOC	3200 - Ud- satte Voksne	udgift	ja	950	950	950	950	3.800
Udvikling af digital løsning til opføl- gning på sagsbe- handlerskifte	SOC	3300 - Tvær- gående op- gaver og ad- ministration	udgift	ja	160				160
Serviceudgifter i alt					1.110	950	950	950	3.960

Tabel 3. Udgifter til anlæg

1.000 kr., 2027 p/l	Udvalg	Bevilling	Indtægt/ udgift	p/l ja/nej	2027	2028	2029	2030	I alt
Køb af systemtil- pasning til DOMUS til opfølgning/af- rapporteing	SOC	3300 - Tvær- gående op- gaver og ad- ministration	udgift	ja	600				600
Anlægsudgifter i alt					600				600

Øvrige tekniske oplysninger

Bydele

Bydækkende: ☒											
Bispebjerg	☐	Indre by	☐	Vesterbro/Kgs. Enghave	☐	Valby	☐	Amager Øst	☐	Udenbys	☐
Nørrebro	☐	Østerbro	☐	Brønshøj/Husum	☐	Vanløse	☐	Amager Vest	☐		
Adresse											