



NOTAT

08-03-2017

Sagsnr.
2017-0112465

Dokumentnr.
2017-0112465-2

Bilag 2. Forvaltningens notat vedr. Borgercenter Handicap

Indhold

1. Baggrund	2
2. Omorganiseringen i Borgercenter Handicap	2
3. Udviklingen på handicapområdet på landsplan og i Københavns Kommune	4
3.1. Den økonomiske situation i Borgercenter Handicap	5
4. Arbejdsmiljøet i Borgercenter Handicap	6
4.1. Status på arbejdsmiljøet i de enkelte teams	6
4.2. Personaleudskiftninger i Borgercenter Handicap	10
4.3. Sygefravær i Borgercenter Handicap	11
4.4. Sagsmængden i Borgercenter Handicap	12
4.5. Trivsel hos medarbejderne	13
4.6. Opsamling – status på arbejdsmiljø	14
5. Sagsbehandlingsfrister i Borgercenter Handicap	14
6. Klager i Borgercenter handicap	15

1. Baggrund

På udvalgmøde d. 8. februar 2017 stillede Det Radikale Venstre, Venstre, Dansk Folkeparti og Konservative Folkeparti et medlemsforslag om Borgercenter Handicap. Partierne bad dels om en orientering om sagsforløbet i en konkret sag i Borgercenter Handicap og dels om en status på borgercentrets udfordringer. Medlemsforslaget blev vedtaget, og Socialforvaltningen skal derfor give udvalget en status på forskellige områder i Borgercenter Handicap på udvalgmøde d. 15. marts 2017. Dette baggrundsnotat omhandler Borgercenter Handicap generelt.

2. Omorganiseringen i Borgercenter Handicap

Kritik fra borgerne

I begyndelsen af 2013 var det daværende Handicapcenter København – særligt børneområdet udsat for en omfattende kritik fra borgerne. Borgerne var kritiske over for, hvad de oplevede som manglende handicapfaglighed, ensidig fokus på ansøgninger frem for barnet, den unge eller voksne i sagsbehandlingen, manglende serviceorientering, manglende sammenhæng og helhedsorientering og til tider uhensigtsmæssig kommunikation. En del af disse kritikpunkter hang sammen med den daværende organisering med LEAN som styringskoncept.

Trods en lang række tiltag fra Handicapcenter Københavns side, havde de gennemførte ændringer ikke den ønskede effekt i forhold til brugernes oplevelse af centret. Derfor besluttede Socialudvalget den 12. marts 2014 at igangsætte en ekstern organisationsanalyse af Handicapcenter København med det overordnede formål at afdække, hvorvidt centret havde den mest hensigtsmæssige organisering i forhold til at sikre helhed og sammenhæng i sagsbehandlingen.

Beslutning om ny organisering: Hovedelementer

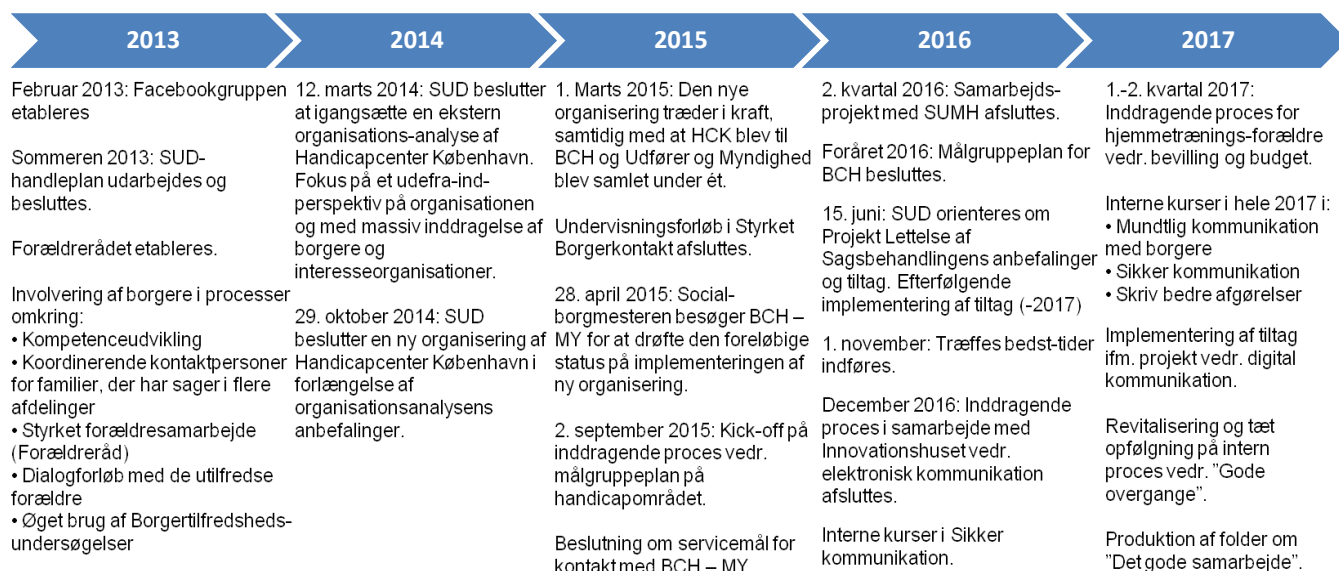
På baggrund af organisationsanalysens anbefalinger vedtog Socialudvalget på udvalgmøde d. 29. oktober 2014 en ny organisering af det daværende Handicapcenter København. Den nye organisering trådte i kraft den 1. marts 2015 samtidig med, at Socialforvaltningens udfører - og myndighedsdele blev samlet under ét i de fire borgercentre. De væsentligste ændringer i forhold til den daværende organisering var en styrket handicapfaglighed gennem:

- 1) Én indgang og styrkelse af råd og vejledning.
- 2) Fast sagsbehandler.
- 3) Etablering af tre tværfaglige teams (børn, unge og voksne), som understøtter høj faglighed og helhedsorientering.
- 4) Initiativer for at styrke dialogen med borgerne.

Ved organisationsændringen i 2015 overgik alle sagsbehandlere i Borgercenter Handicap til at være fast tilknyttet et antal borgere (fast sagsbehandler). Medarbejderne er derfor gået fra rollen som specialist på enkelte bestemmelser til en bredere generalistrolle.

Enhederne blev opdelt efter alder, således at borgercentret fik tre aldersområder: børn, ung og voksen samt en modtagelse. Ungeområdet er rettet mod unge i alderen 15-25. Her er der særlig fokus på overgangen fra barn til voksen, hvor snitfladeproblematikker ofte er store, blandt andet som følge af et skifte i lovgivningen ved det 18. år, hvor kravene og støttemulighederne ændres væsentligt.

Tidslinje for forløbet:



Inddragelse af borgerne i forbindelse med omorganiseringen

Borgerne har været omfattende inddraget i processen både før under og efter omorganiseringen. Organisationsanalysen blev udarbejdet med betydelig inddragelse af borgere med handicap, pårørende, handicaporganisationer og medarbejdere – med det primære fokus at afdække borgernes oplevelser og behov. Ca. 60 borgere deltog i en eller flere aktiviteter i forbindelse med analysen. Herudover deltog Centerrådet, Handicaprådet og Forældrerådet i en række aktiviteter og fik mulighed for at kommentere i forbindelse med statusmøder undervejs i processen.

Efterfølgende har der været flere samskabende processer. Eksempelvis er Borgercenter Handicaps målgruppeplan blevet udviklet i samarbejde mellem borgere, ledere, medarbejdere og samarbejdspartnere. Unge københavnere med handicap har også givet

input til, hvordan der skal kommunikeres med den unge i overgangen til voksenlivet.

Borgercenter Handicap gennemførte også 'Projekt Lettelse af Sagsbehandlingen' for at imødekomme tilkendegivelser fra borgere og pårørende om unødigt tung og bureaukratisk sagsbehandling. I projektet, som bl.a. bestod af en række workshops, deltog borgere, pårørende, sagsbehandlere og eksterne revision. Socialudvalget blev orienteret om projektet på udvalgs møde d. 15. juni 2016.

Omkring årsskiftet 2016/17 er der planlagt en række inddragende processer i forhold til hjemmetræningsforældrene med henblik på at sikre en god og klar dialog omkring tilrettelæggelsen af myndighedsarbejdet vedrørende hjemmetræning.

Derudover er der løbende halvårlige dialogmøder, hvor både Borgercenter Handicap og Børne- og Ungdomsforvaltningen deltager, så forældrene dels kan få informationer vedr. ordningen og dels har let adgang til at stille spørgsmål. Forældrene har foreløbig haft en del spørgsmål af skattemæssig karakter. Borgercenter Handicap har derfor aftalt med SKAT, at de sender en deltager på næste møde for at svare på forældrenes spørgsmål.

3. Udviklingen på handicapområdet på landsplan og i Københavns Kommune

Udviklingen på landsplan viser, at kommunerne generelt oplever en øget udgiftsudvikling på handicapområdet. Udviklingen bunder i en stigning i antallet af borgere, som har brug for en indsats, fordi de har et handicap.

Socialforvaltningen oplever ligesom på landsplan en stigning i antal borgere med handicap. Udviklingen kan særligt forklares ud fra følgende forhold:

- Befolkningen i København vokser,
- flere børn og unge diagnosticeres i sundhedsvæsenet (særligt inden for autismeområdet),
- flere børn overlever en tidlig fødsel,
- flere borgere med handicap lever længere. Derfor oplever forvaltningen bl.a. en stigning i antallet af 'udsatte ældre' dvs. borgere over 65 år, som modtager hjælp i Socialforvaltningen.

Der er en tendens til, at flere borgere lever i længere tid med deres handicap og dermed får et større behov for pleje og omsorg i takt med, at de bliver ældre. Kommunerne oplever blandt andet en stigende tilgang fra det specialiserede børneområde over på voksenområdet.

Fra Foreningen af Socialchefer lyder det:

”’Diagnosebørnene’ bliver voksne. Og færre forlader feltet, fordi alle – også mennesker med handicap og diagnoser – lever længere. Det er en socialpolitisk succes, som skaber et nyt tværsnit mellem social- og ældreområdet.”

En ny udfordring er bl.a., at de almindelige plejehjem ikke har kompetencer eller erfaringer med at håndtere denne gruppe af borgere. Derfor er det specialiserede socialområde i mange tilfælde forpligtet til at yde botilbud efter § 108 i serviceloven – en løsning, som også sætter sine aftryk på den kommunale økonomi.

Gennem de seneste år er der sket en målgruppeforskydning fra Borgercenter Børn og Unge til Borgercenter Handicap, som har ledt til mindre justeringer i målgrupperfordelingen mellem de to borgercentre fra 2017. Det betyder, at Borgercenter Handicap i dag varetager en noget større andel af børn og unge med diagnoser end tidligere. Udvalget blev præsenteret for problemstillingen på udvalgs møde d. 30. november 2016 og godkendte, at fordelingen mellem de to borgercentres budgetter bliver korrigeret og udmeldt ifm. budgetudmelding 2017.

3.1. Den økonomiske situation i Borgercenter Handicap

Borgercenter Handicap har haft store budgetmæssige udfordringer i 2016. Merforbruget skyldes bl.a. stigende enhedspriser og aktivitet på køb af døgninstitutioner og opholdssteder til børn og unge samt enkelte meget omkostningstunge enkeltsager. Socialforvaltningen iværksatte i sommeren 2016 en række handleplaner for at reducere forbruget på handicapområdet. Herigennem lykkedes det at få nedbragt det forventede merforbrug i 2016, men handicapområdet står fortsat over for udfordringer med et strukturelt merforbrug på handicaprammen.

Borgercenter Handicap har således stået – og står fortsat - i en vanskelig økonomisk situation, som kræver et stærkt fokus på den økonomiske styring af området. Samtidig har der løbende været fokus på, at håndtering af de økonomiske udfordringer ikke må ske på bekostning af borgernes retssikkerhed, lovgivningens rammer eller den fornødne faglige kvalitet. Der er således ikke ændret på, at borgerne skal have den nødvendige hjælp, og at det skal ske ud fra en individuel og konkret vurdering af den enkeltes behov.

4. Arbejdsmiljøet i Borgercenter Handicap

4.1. Status på arbejdsmiljøet i de enkelte teams

Modtagelsen

Borgercenter Handicap har en udfordring med at overholde den fastsatte sagsbehandlingsfrist på bilansøgninger, og som følge heraf er der oparbejdet en bunke fristoverskredne bilsager.

I forbindelse med omorganiseringen blev bilområdet decentraliseret og delt ud på de forskellige områder afhængig af målgruppe. Det viste sig, at der var driftmæssige udfordringer i form af sårbarhed i opgaveløsningen, manglende integration med de øvrige opgaver i områderne samt manglende kompetencer i forhold til iværksættelse af motorlån m.m. Det på trods af, at ressourcerne i aldersområderne svarede til opgaven. Særligt sårbarhed i forbindelse med langvarige sygemeldinger har været en udfordring for driften af bilsagsbehandlingen i aldersområderne.

Problematikken har også gjort sig gældende i forhold til sagsbehandling af tekniske hjælpemidler, hvor der allerede i starten af 2016 kunne ses driftmæssige udfordringer. I forhold til tekniske hjælpemidler blev det i forsommeren 2016 besluttet at overføre sagsbehandlingen af ansøgninger om tekniske hjælpemidler til Modtagelsen og forankre den samlede opgave her, således at der blev en robust og driftsikker organisering af opgaven. Den samme beslutning er efterfølgende truffet for bilområdet pr. 1. januar 2017.

Beslutningen i forhold til tekniske hjælpemidler har allerede haft en positiv effekt på sagsbehandlingstiden (afgørelser inden for sagsbehandlingsfristen) og beholdning af ansøgninger er reduceret væsentligt. I forhold til sagsbehandlingen af biler udestår der fortsat en opgave i forhold til at stabilisere driften. Der er pt. en venteliste på 91 ansøgninger. Ud over ventelisten er der 79 igangværende ansøgninger, der er under sagsbehandling.

Der er ansat en socialfaglig koordinator til afdelingen for at understøtte, at der bliver udarbejdet nye effektive arbejdsprocesser, samt at CSC bliver procesoptimeret med henblik på at understøtte effektiv sagsbehandling. Derudover er opgaven med iværksættelse af motorlån samlet i en administrativ gruppe i Modtagelsen, således at der også her er fokus på kvalitet og effektivitet. Derudover er den tæt ledelsesmæssig opfølgning på den enkelte medarbejder samt driften af opgaven.

Børneenheden

Børneområdet blev dannet i forbindelse med omorganiseringen. Indførelsen af fast sagsbehandler betød, at sagsbehandlerne nu skulle behandle den enkelte sag helhedsorienteret efter både de

handicapkompenserende paragrafer og bestemmelserne om hjælpeforanstaltninger til udsatte børn. Det betød, at alle sagsbehandlere i den nye afdeling skulle opkvalificeres til at træffe helhedsorienterede afgørelser (efter servicelovens §§ 41, 42, 83, 84, 32, 54 og 52), samt følge op på de enkelte afgørelser i de enkelte sager. Det betød også, at der skulle laves nye arbejdsgange, og at sagerne blev samlet fra to forskellige afdelinger. Samtidig har der været en stigning i det samlede sagstal for de under 18-årige med 182 sager fra 978 til 1160 i perioden 1. januar 2015 til 31. december 2016, dvs. en stigning på 19 %.

Børneområdet er udfordret af en stærk stigning i antallet af hjemmetræningssager fra 44 i 2014 til 68 bevilgede sager i starten af 2017. Dertil kommer yderligere 14 ansøgninger, som er i gang med at blive behandlet.

Hjemmetræningsteamet blev opnormeret i starten af 2016, fra 1,5 sagsbehandler til 3 sagsbehandlere. Sagsbehandlingen i hjemmetræningssagerne er suppleret med en tilsynsopgave, hvor den enkelte sagsbehandler skal føre tilsyn med hjemmetræningsordningen to gange om året og udarbejde en tilsynsrapport. Det forudses, at der med en yderligere stigning i antallet af børn, der hjemmetrænes, er behov for at opnormere hjemmetræningsteamet, hvis man skal yde den samme borgerbetjening som i dag.

Derudover er der en generel stigning i antallet af sager vedr. børn med autisme på 124 sager fra 371 i februar 2016 til 495 februar 2017, dvs. en stigning på 33 %. Dette tal dækker alene over børn under 15 år. Børneområdet har en udfordring i forhold til rettidig opfølgninger på alle paragraffer, da der - hvis der følges op på den enkelte paragraf - skal laves mange opfølgninger i den samme sag om året.

Børneområdet er i gang med at lave en struktur, så der systematisk bliver lavet samlede opfølgninger efter alle paragraffer i de enkelte sager. Dette har man ikke gjort tidligere, og det vurderes, at det kan medføre et bedre overblik, øget rettidighed og mere effektiv sagsbehandling end i dag. Det vil dog tage tid før dette er helt implementeret.

Efter omorganiseringen er antallet af opsigelser faldet markant blandt sagsbehandlerne. Der har til gengæld været en stor udskiftning i ledergruppen - både afdelingslederne og områdecheferne. Udskiftningen skyldes blandt andet, at de daværende ledere oplevede, at kompleksiteten på området blev for høj i forbindelse med omorganiseringen. Den nuværende ledelse oplever ikke samme udfordringer ved områdets kompleksitet.

Børneenheden er inde i en faglig udvikling i forhold til 'Tættere på Familien', hvor der samtidig er sket en opnormering på fire medarbejdere, der arbejder i et team "Tættere på familien", hvor der i 80 sager fremadrettet ydes en fokuseret indsats med tættere opfølgning (Sverigesmodellen) Det betyder, at de øvrige sagsbehandlere pr. 1. februar 2017 har et gennemsnitligt sagstal på 34 sager (se nærmere herom i afsnittet om sagsmængden).

Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever opgaverne som komplekse. Som følge af opnormeringen har sagsbehandlere færre sager og burde bedre kunne følge med deres opgavesæt i forhold til den nuværende sagsmængde. Den store tilvækst i sager er dog en udfordring i forhold til at sikre dette.

Ungeenheden

I Ungeenheden har overgangen til fast sagsbehandler været særlig udfordrende for flere medarbejdere. Det skyldes blandt andet, at der oven i indførelsen af fast sagsbehandler også er sket en kobling af voksen- og børnebestemmelserne. De syv medarbejdere, der på tidspunktet for omorganiseringen var på barsel fra området valgte alle at søge væk.

Lederteamet har i januar 2017 gennemført en Mini APV, hvor medarbejderne pegede på behovet for at få styr på deres opfølgninger, behov for overblik over igangværende projekter og processer samt behov for fokus på kompetenceudvikling og fastholdelse af medarbejdere. Ledelsen vil være opmærksom på disse punkter i det videre arbejde, og der er iværksat en række initiativer i samarbejde med arbejdsmiljørepræsentanter mhp. at forbedre arbejdsmiljøet i Ungeenheden.

Borgercentret har blandt andet gennemført en intensiv indsats i uge 7, hvor sagsbehandlere har fået tid til at gennemgå alle deres sager mhp., at alt er registreret korrekt, og alle opfølgninger er planlagt et år frem. Gennem de tre "genopretningsdage" har der også været stort fokus på at skabe fællesskab og trivsel i området. Ungeenheden har opstartet årshjul for alle sagsbehandlere, og de fleste er færdiggjorte.

Mini APV'en viste også, at medarbejderne er glade for den nære ledelse, kollegaerne og samarbejdet i området.

Siden omorganiseringen den 1. marts 2015 har der på Ungeområdet i Borgercenter Handicap været udskiftninger på områdelederniveauet, hvilket har betydet, at medarbejderne fire gange over en kort periode har skullet forholde sig til en ny leder. I Ungeenheden er der netop etableret et nyt lederteam efter en del udskiftninger i 2016, og der er et godt fundament for at få skabt en stabil drift og målrettet arbejde med

trivsel gennem 2017. Der har ikke været nogen opsigelser i Ungeområdet de sidste 3 måneder.

Senest har Arbejdstilsynet den 6. marts 2017 været på tilsynsbesøg i Ungegruppen, hvor de har udtalt kritik af arbejdspresset. Socialforvaltningen har endnu ikke modtaget tilsynsrapport fra besøget, men fortsætter de igangsatte initiativer for at forbedre arbejdsmiljøet i enheden.

Voksenenheden

Voksenenheden har været meget udfordret af omorganiseringen i 2015. Særligt indførelsen af fast sagsbehandler har medført, at mange har valgt at skifte job. Området er tidligere blevet drevet ud fra principperne i LEAN, og der har været en vanskelig overgang i forhold til at sikre styring af driften for den enkelte sagsbehandler.

Voksenenheden har haft udfordringer i forhold til at sikre en stabil drift, hvilket hænger sammen med en kombination af en relativ høj personaleomsætning og et relativt højt sygefravær, hvilket har medført udfordringer i forhold til produktion og sikring af kompetencer.

Grundet ovenstående udfordringer har Voksenenheden haft svært ved at følge med i opfølgningerne på VUM, og der er oparbejdet en bunke på servicelovens § 96 (BPA). Denne forventes afviklet ved udgangen af maj 2017. I forhold til det samlede antal sagsbehandlere på området, så er der i dag ansat 21 sagsbehandlere til 1.944 borgere, hvilket vurderes at være et lavt antal.

Voksenenheden har også haft udfordringer ift. trivsel, og der er derfor søgt om bistand fra Arbejdsmiljø København. Rådgivningen skal hjælpe til at afdække arbejdsmiljø- og trivselsudfordringer, arbejde med at højne trivslen, nedbringe sygefraværet og personaleomsætningen samt stabilisere driften/produktionen.

Staben

Borgercenter Handicap har igennem en årrække haft vanskeligt ved at finde den rigtige konstruktion for en optimal stabsunderstøttelse. Dette har betydet, at der har været gennemført en række tilpasninger i struktur og opgavefokus. Ligeledes har en række lederskift medført ustabilitet i staben. Aktuelt er en ny erfaren stabsleder ansat, som tiltræder i april.

Der er ligeledes peget på en række arbejdsmiljømæssige udfordringer i staben ift. arbejdspresset, uklare rammer og ledelsesstilen i borgercentret. Det er derfor besluttet at igangsætte et forløb, der skal tage fat om disse problemstillinger. Forløbet vil blive præciseret i samarbejde med MED-organisationen.

4.2. Personaleudskiftninger i Borgercenter Handicap

Fratrædelser i Socialforvaltningens borgercentre

I 2016 er der fratruddet 30 medarbejdere – heraf er 7 studerende, og 3 er gået på pension. I samme periode er der tiltrådt 60 medarbejdere. Begge tal er for myndighedsområdet og indeholder både sagsbehandlere, løntilskudsmedarbejdere, administrativt personale, terapeuter og ledere. Interne rokader indgår ikke i denne oversigt – dvs. medarbejdere der er skiftet til et andet borgercenter eller en anden forvaltning i Københavns Kommune.

Tabellen herunder viser fratrædelser fordelt på tre af forvaltningens borgercentre.

Tablet: Antal medarbejdere og fratrædelser fordelt på borgercentre, 2016

	Borgercenter Handicap	Borgercenter Børn og Unge	Borgercenter Voksne
Antal medarbejdere	280	984	408*
Antal fratrædelser	30 (11 %)	167 (17 %)	25* (6 %)
Antal barsler	42 (15 %)	86 (9 %)	42* (10 %)

*Tallet for Borgercenter Voksne medtager ikke det nye center for rusmiddelbehandling, som både er myndighed og udfører.
Data leveret af Koncernservice – trukket medio februar 2017.

Årsager til fratrædelser i Borgercenter Handicap

Fratrædende medarbejdere tilbydes en fratrædelsessamtale, som nogle tager i mod. Det er derfor ikke muligt at sige noget om den konkrete årsag til alle opsigelser, men der tegner sig et generelt billede:

- Ønske om bedre balance mellem arbejds- og privatliv, bl.a. i form af kortere transporttid.
- Faglig udvikling.
- Oplevet arbejdspress samt arbejdsmiljø bl.a. ift. samarbejde med kollegaer og ledere.
- Bedre vilkår, herunder en højere løn og et lavere sagstal.

Endelig er der også medarbejdere, der ikke har ønsket at varetage rollen som fast sagsbehandler i forbindelse med omorganiseringen, og derfor har valgt at søge nyt arbejde. Omorganiseringen har også betydet, at der i en periode har været en relativ stor udskiftning i ledergruppen. Udskiftningen af ledere har også været nævnt af mange medarbejdere som medvirkende årsag til deres fratrædelse.

Endelig vil der i en uddannelsesby som København ofte være mange nyuddannede, som starter deres første job i København, men efter nogle år flytter ud af byen og finder andre jobs, herunder jobs i andre kommuner.

Anciennitet på tværs af borgercentre

Borgercenter Handicap har sammenlignet data fra Koncernservice vedr. anciennitet hos socialrådgivere i Borgercenter Voksne og Borgercenter Børn og Unge med egne data.

Tabel: Anciennitet i år på tværs af borgercentre

Center	Anc. 1*	Anc. 2**
Borgercenter Børn og Unge	5,7	4,1
Borgercenter Voksne	5,7	4,0
Borgercenter Handicap	5	3,5

*Beregnet ud fra Tiltrædelsesdato koncern = aktuel anciennitet i kommunen.

**Beregnet ud fra Tiltrædelsesdato = aktuel anciennitet i nuværende stilling.

4.3. Sygefravær i Borgercenter Handicap

Nedenstående tabel viser sygefraværet og det fastlagte måltal på myndighedsområdet for tre borgercentre i perioden 2013- 2016 samt prognosen for 2017.

Den store stigning i måltallet for 2016 skyldes en ændring i måden at udregne måltallet. Tidligere blev måltallet udregnet pba. en sammenligning med 6-by kommunerne, mens det fra 2016 udregnes pba. af en sammenligning af faggrupper i alle landets kommuner.

Tabel: Sygefravær

	Fravær 2013	Fravær 2014	Fravær 2015	Fravær 2016	Fravær 2017 - prognosen
Borgercenter Handicap	9,9	9,3	9,2	11,3	9,1
Borgercenter Børn og Unge	10,1	10,1	9,0	9,0	11,3
Borgercenter Voksne	-	-	-	9,3	9,8
Måltal	10,6	10,1	9,7	11,4	10,0

Tallene er opgjort i fraværsværk pr fuldtidsansat – trukket i Rubin 20-02 2017.

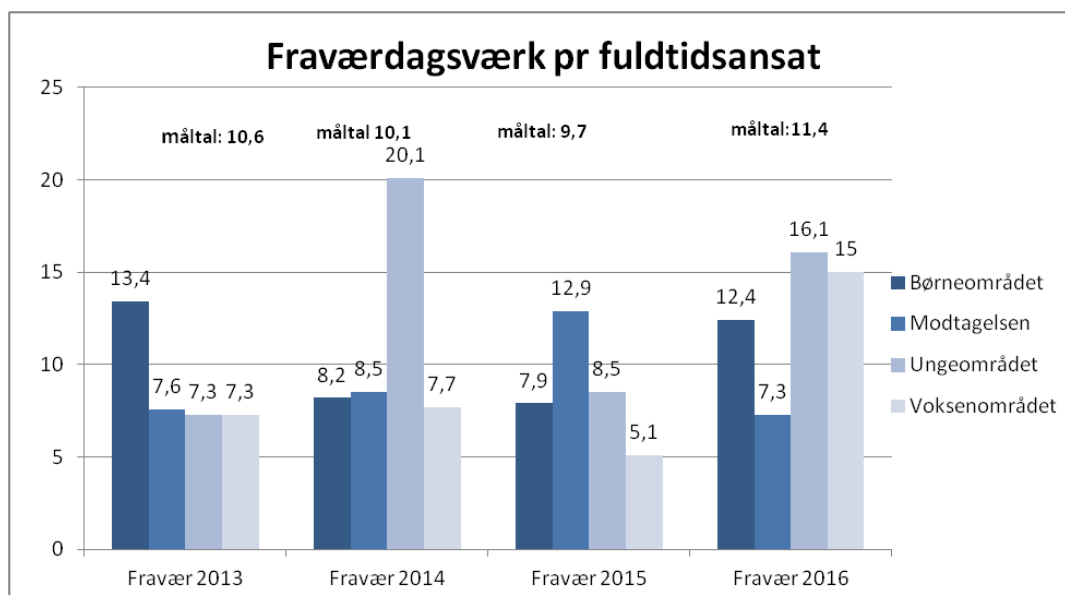
Note: Data fra BCV kan ikke trækkes tilbage i tiden grundet omorganiseringer i myndighedsområdet

Som tabellen viser, har sygefraværet på myndighedsområdet i Borgercenter Handicap ligget under måltallet de sidste fire år. Ud fra

prognosen for 2017 vil fraværet ligeledes være under måltallet, hvis det nuværende niveau fortsættes.

Den pludselige stigning i sygefraværet i 2016 skyldes primært en markant stigning i antallet af langtidssyge medarbejdere – bl.a. pga. kritisk sygdom.

Ser vi på sygefraværet i de forskellige myndighedsområder i Borgercenter Handicap, oplevede tre af områderne en stigning i sygefravær i 2016, mens sygefraværet i Modtagelsen faldt. De tre områder har knækket kurven og prognosen for 2017 viser et betydeligt lavere sygefravær sammenlignet med 2016.



4.4. Sagsmængden i Borgercenter Handicap

Nedenstående tabel viser den gennemsnitlige sagsmængde i Borgercenter Handicap pr. sagsbehandler. I Modtagelsen er sagsbehandlerne ikke fast knyttet et antal borgere, derfor er den gennemsnitlige sagsmængde pr. sagsbehandler meget højere her end i de andre områder.

Tabel: Sagsmængden i myndighedsområderne i Borgercenter Handicap:

Område	Antal unikke cpr	Antal sagsbehandlere	Antal cpr/sagsbehandlere
BCH Voksenområdet	1.944	21	93
BCH Børneområdet	1.158	34	34
BCH Ungeområdet, Børn	356	12	30

BCH Ungeområdet, Voksen	739	11	67
BCH Modtagelsen, HKY	1.145	22	52
BCH Modtagelsen, Hjælpe midler	11.259	37	304
Gns. i Borgercenter Handicap, dog ekskl. Modtagelsen, hjælpe midler	5.342	100	53

* Data er trukket den 31. januar 2016, og dækker både fuldtidsansatte og studentermedhjælpere.

Hvis vi ser nærmere på den gennemsnitlige sagsmængde inden for myndighedsområderne i Borgercenter Handicap, så er det gennemsnitlige sagstal pr. sagsbehandler højest på voksenområdet (undtagen Modtagelse) og lavest på ungeområdet. Sagsmængden i områderne vil indgå i serviceeftersynet af Borgercenter Handicap.

4.5. Trivsel hos medarbejderne

Borgercenter Handicap gennemfører den lovpligtige trivselsundersøgelse hvert andet år. På baggrund af resultaterne udarbejder hver arbejdsplads en arbejdspladsvurdering (APV). I APV'en vurderes det, om trivselsundersøgelsen har belyst arbejdsmiljøproblemer, som kræver handling. MED-udvalget og de deri siddende arbejdsmiljørepræsentanter og tillidsrepræsentanter er aktivt med til dette arbejde.

Trivselsundersøgelsen er netop i gang i hele Københavns Kommune, og resultaterne vil være klar i starten af april 2017. I hele kommunen bliver der lagt meget energi i at sikre en høj deltagelse af medarbejdere og ledere for at få så meget viden som muligt om trivslen og arbejdsmiljøet på arbejdspladserne. Resultaterne vil blive brugt aktivt i det fremadrettede arbejde med at skabe attraktive arbejdspladser - både lokalt på arbejdspladserne men også i MED-regi.

I forbindelse med opfølgningen af resultaterne vil myndighedsdelen i Borgercenter Handicap have særligt fokus på begrebet social kapital. Det betyder, at der vil være stor opmærksomhed på samarbejdsevne, graden af tillid mellem medarbejdere og ledelsen og den oplevede grad af retfærdighed i medarbejdergruppen.

Trods generelt lavt sygefravær i Borgercenter Handicap har en af fællestillidsmændene nyligt gjort opmærksom på, at der er trivselsproblemer i Borgercenter Handicap. Forvaltningen vil straks iværksætte en række understøttende tiltag for at reducere personaleomsætningen og sikre et godt arbejdsmiljø.

Lokal MED

AfdelingsMED har arbejdet systematisk med arbejdsmiljøet, først via det midlertidige OvergangsMED, der blev etableret i forbindelse med omorganiseringen, og siden i AfdelingsMED for Myndighedsområdet og Stab i BCH hvor der har været en fast mødekadence med møder ca. hver anden måned. På møderne i AfdelingsMED har deltagerne haft medindflydelse på arbejdet med; evaluering af omorganiseringen, tiltag som opfølgning på omorganiseringen, opfølgning på Trivselsundersøgelse 2015, arbejdet med det psykiske arbejdsmiljø mm.

AfdelingsMED vil, i relation til den aktuelle situation, på det næstkommende møde den 2. marts drøfte, hvilke positive arbejdsmiljøfaktorer og hvilke arbejdsmiljøudfordringer medarbejdere og ledelse oplever på nuværende tidspunkt.

4.6. Opsamling – status på arbejdsmiljø

Sammenligner vi Borgercenter Handicap med Borgercenter Voksne og Borgercenter Børn og Unge, adskiller centret sig ikke væsentligt ift. anciennitet og antal fratrædelser. Ift. sygefravær ligger Borgercenter Handicap under måltallet i 2016, men dog højere end i de to nævnte borgercentre. Samtidig kan der konstateres en stigning i sygefraværet fra 2015 til 2016 i Borgercenter Handicap, hvilket primært skyldes en markant stigning i antallet af langtidssyge medarbejdere.

Voksenområdet i Borgercenter Handicap har et højere sagsantal pr. medarbejdere end de øvrige områder i borgercentret (dog undtaget Modtagelsen Hjælpemidler). Dette skal bl.a. ses i sammenhæng med sagernes forskellighed i omfang og tyngde på tværs af områderne, f.eks. er anbringelsessager typisk sagsbehandlingsmæssigt tunge.

Der er opmærksomhed på og arbejdes med arbejdsmiljøet i borgercentret, særligt i Ungeenheden, Voksenenheden og Staben, hvor der er konstateret udfordringer.

5. Sagsbehandlingsfrister i Borgercenter Handicap

I løbet af 2016 er det lykkedes Socialforvaltningen at reducere sagsbeholdningen på områderne enkeltydelser, merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste, pension, personlige og tekniske hjælpemidler fra godt 4.600 ansøgninger i januar måned til 2.200 ansøgninger ved årets udgang. Samtidig er det lykkedes at sikre en gns. fristoverholdelse på min. 80 % fra efteråret 2016. Områderne hjælpemidler samt merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til forældre til børn med

handicap er fortsat udfordret på mængden af sager trods en nedbringelse af den samlede sagsmængde. Taskforcen er prioriteret til disse områder, og sagsbeholdningen i både driften og taskforcen følges tæt. Borgercenter Handicap forventer, at de sidste bunker vil være afviklet pr. 1. april 2017. Det er også lykkedes Borgercenter Handicap at reducere den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2016.

Forvaltningen vurderer, at det grundet ovenstående udfordringer samt det økonomiske pres endnu er for tidligt at tage stilling til spørgsmålet om mulighederne for at reducere de politisk vedtagne sagsbehandlingsfrister. I bilag 6 fremgår forvaltningens foreløbige vurdering samt omkostninger forbundet med reducere af frister på handicapområdet. Socialforvaltningen vil fremlægge forslag til reducere af frister på udvalgsrådet i juni måned 2017.

6. Klager i Borgercenter handicap

De klager, Borgercenter Handicap modtager, vedrører som oftest hjælpemidler, merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til forældre til børn med handicap. Det er områder med komplicerede lovgiver og ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.

Der klages hyppigst over lang sagsbehandlingstid og manglende svar samt betjening af borgeren. Derudover går en del af klagerne også på skift af sagsbehandler. For så vidt angår lang sagsbehandlingstid er der tale om en objektiv konstaterbar overskridelse af en fastsat sagsbehandlingsfrist, og borgercentre har normalt beklaget sagsbehandlingen i disse sager, medmindre overskridelsen udelukkende kunne tilskrives borgerens manglende medvirken omkring f.eks. indsendelse af nødvendig dokumentation. Som følge af de nedbragte sagsbunker og stærkt forøget fristoverholdelse er det forventningen, at antallet af denne klage type vil falde fremover. For så vidt angår betjening af borgerne har borgercentre normalt også beklaget, hvis borgeren ikke har oplevet den mundtlige eller skriftlige dialog med borgercentret som borgervenlig. Ift. hyppige sagsbehandlerskift er Borgercenter Handicap opmærksomme på, at der ikke foretages unødige sagsbehandlerskifte. Det er dog vanskeligt at undgå sagsbehandlerskifte, da disse ofte er betinget af medarbejderens jobskifte, barsel eller sygdom, men der skal se en mere systematisk overlevering ved sagsbehandlerskifte.

Klager modtaget af Borgercenter Handicap

Tabellen herunder viser udviklingen i antallet af realitetsklager og formalitetsklager, som Borgercenter Handicap har modtaget over en periode på fire år.

Tabel. Antal klager modtaget af Borgercenter Handicap

	Realitetsklager	Formalitetssklager	I alt
2013	1129	237	1366
2014	752	141	893
2015	513	110	623
2016	671	126	797

Data leveret af Borgercenter Handicap. Data er trukket d. 06-01-2017 fra SOFLIS og Erindringsystemet.

Realitetsklager er klager over afgørelsens indhold – f.eks. at der er givet afslag på en ansøgning om en enkeltydelse eller, at borgeren kun har fået bevilget en del af den ansøgte ydelse. Formalitetssklager er klager over selve sagsbehandlingen. Det kan f.eks. være klager over lang sagsbehandlingstid, personalets optræden, manglende vejledning mm. Der er alene tale om klager på myndighedsområdet og ikke klager vedrørende døgn- eller dagtilbud (udførerområdet).

Som tabellen viser, modtog Borgercenter Handicap langt flere klager i 2013 end i de følgende år. Faldet i antal klager kan forklares med de forskellige initiativer iværksat af Socialforvaltningen for at mindske antallet af både realitets- og formalitetssklager. Tallet faldt fra 2013 til 2015. Fra 2015 til 2016 steg såvel antallet af klager som andelen af klager, jfr. de rejste udfordringer i Borgerrådgiverens notat og referat af møde med Forældrerådet.

Tabel: Andelen af klager i forhold til det samlede antal afgørelser

	Antal afgjorte sager	Antal klager	Andel klager
2014	16.984	893	5,3 %
2015	16.134	623	3,9 %
2016	17.034	797	4,7 %

Data leveret af Borgercenter Handicap. Antal afgjorte sager opgjort 20-02-2017, antal klager opgjort 06.01.2017.

Sammenligning med 6-by kommunerne

På baggrund af statistik fra Ankestyrelsens hjemmeside, er det muligt at sammenligne på tværs af kommuner i forhold til, hvor mange af kommunernes afgørelser Ankestyrelsen enten stadfæster, ændrer, hjemviser eller afviser. Som tabellen herunder viser, adskiller København sig ikke væsentligt fra 6-by kommunerne.

Tabel: Ankestyrelsens afgørelser

Kommune	Stadfæstelse	Ændring	Hjemvisning	Afvisning/henvisning
København	77 %	4 %	11 %	8 %
Aarhus	62 %	14 %	20 %	4 %

Odense	58 %	13 %	21 %	8 %
Aalborg	78 %	8 %	10 %	4 %
Esbjerg	74 %	9 %	15 %	2 %
Randers	81 %	5 %	6 %	8 %

Data trukket 15-02-2017 fra Ankestyrelsens hjemmeside.

Der er sammenlignet på de paragraffer, som Borgercenter Handicap alene bevilger efter. Det drejer sig om servicelovens §§ 41, 42, 43 112, 113 og 116. Ankestyrelsen stadfæster generelt størstedelen af kommunernes afgørelser. Andelen er størst i Randers derefter Aalborg og København ligger lige efter. Det bemærkes, at § 43 knytter sig til § 42 og bliver udbetalt som § 42.

Initiativer for at mindske antallet af realitets- og formalitetsklager

Socialforvaltningen arbejder med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af realitets- og formalitetsklager:

Eksempelvis er Borgercenter Handicap i gang med at iværksætte forskellige tiltag for at forenkle sagsgangene, så sagsbehandlingen bliver mere smidig og lettes for borgerne og medarbejderne. Det er forvaltningens forventning, at de forskellige tiltag vil øge borgernes tilfredshed med samarbejdet med forvaltningen. De forskellige tiltag blev gennemgået på udvalgmøde den 15. juni 2016 under pkt. 6 om Borgercenter Handicaps projektet ”Lettelse af sagsbehandlingen”.

Derudover arbejdes der efter metoden ”Styrket borgerkontakt” på, at borgerne oplever sagsbehandlingen og borgerbetjeningen som meningsfuld, imødekommende og respektfuld – både over telefonen og ved fremmøde. Det kan eksempelvis være, når borgere henvender sig for at få uddybet breve og afgørelser.

En del af klagerne handler om sagsbehandlingstiden. Socialforvaltningen har to ”Task forces”, en i Borgercenter Handicap og en i Borgercenter Voksne. Det er fleksible enheder, der kan sættes ind på forskellige områder i myndighedssagsbehandlingen for at nedbringe bunker af sager, forsøge at forkorte sagsbehandlingstiderne, gribe ind ved begyndende bunker og forberede implementering af ny lovgivning, der ofte medfører sagsbunker.

Borgercenter Handicap har desuden etableret et samarbejde med Borgerrådgiveren. I hvert område er der en fast kontaktperson, som er indgangen i forhold til Borgerrådgiverens målrettede indsatser. Frem for at Borgerrådgiveren skal oprette en sag og bede om skriftligt svar, kan han rette telefonisk henvendelse, når han skal vurdere behovet for at gå ind i en sag. På den måde er det muligt at gribe problemer så hurtigt som muligt og sikre borgerne svar hurtigst muligt. Der er

ledelsesmæssig opmærksomhed på og opbakning til ordningen, der er til gavn for borgerne og Borgercenter Handicap.