



Til Socialudvalget

04-05-2011

Nyt koncept for behandling af sager om hjælp til merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste, jf. servicelovens §§ 41 og 42

Sagsnr.
2011-59963

Dokumentnr.
2011-316364

Nyt koncept - hovedprincipper og formål

Socialforvaltningen finder grundlag for at udvikle en ny og mere forenklet sagsgang for sager om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste.

Hovedprincipperne bliver:

- At samtlige merudgifter udbetales til borgeren, som selv afholder udgifterne med leverandører. Borgeren skal herefter efterfølgende levere dokumentation for udgifterne.
- At borgerens sag gennemgås én gang årligt i samarbejde med borgeren. Ved opfølgningen opgøres, dokumenteres og kontrolleres det foregående års udgifter. Samtidig træffes beslutning om en eventuel ændring af ydelsen for det kommende år.
- At borgerne som udgangspunkt ikke løbende skal indsende ansøgninger om mindre ændringer i ydelsen, men gemme disse til den årlige gennemgang.

Konceptet set fra borgerperspektiv

Det nye koncept vil for borgerne betyde:

- Afgørelserne vil være lovmedholdelige
- At der vil blive mere tid til råd og vejledning til borgeren (øget kvalitet i sagsarbejdet og mindre tid på bureaukratisk administration)
- At der fremover vil være fokus på borgernes selvstændighed og ansvar i eget liv
- At der skabes tydeligere kommunikation og forventningsafstemning med borgeren

Det er vurderingen, at det vil være med til at skabe grundlaget for mere tilfredse borgere via øget medbestemmelse og udnyttelse af egne ressourcer.

Samtidig betyder ændringen, at borgere i højere grad end tidligere skal tage ansvar for og administrere egen hjælp.

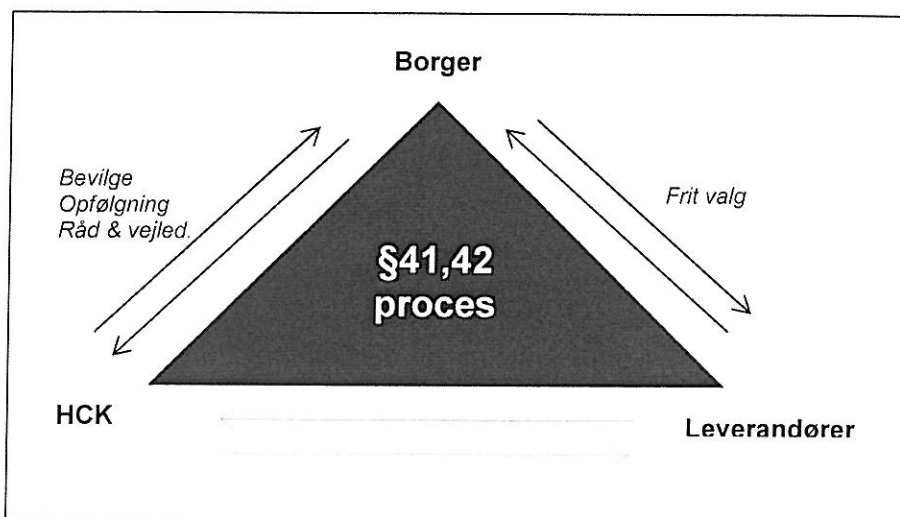
**Mål- og Rammekontoret
for voksne**

Bernstorffsgade 17, 4
1592 København V

Telefon
3317 3725

EAN nummer
5798009683052

www.kk.dk



□ Proces fjernes (leverandørstyring, fakturering mv.)

Borgere med behov for særlig støtte

Socialforvaltningen vurderer, at en mindre del af borgerne skal have støtte til at håndtere den økonomiske hjælp, som de modtager fra forvaltningen. Støtten kan omfatte hjælp til administration og/eller en grundigere indføring i den nye sagsgang i form af flere kontakter med forvaltningen i løbet af det første år. Forvaltningen skønner denne andel af borgere til at udgøre ca. 10 %.

Forvaltningen vil have særlig fokus på denne gruppe borgere og vil derfor ved kontakten med disse have særlig opmærksomhed på, hvordan forvaltningen bedst muligt kan imødekomme deres behov.

Evaluering af borgertilfredshed

Socialforvaltningen vil i forbindelse med udarbejdelse af det nye koncept for behandlingen af sagerne udarbejde et skema, hvor borgerne på en enkel måde kan tilkendegive deres holdning til det nye koncept. Borgertilfredsundersøgelsen vil blive iværksat, når konceptet er taget i brug.

Ændringer i forhold til nuværende praksis

Leverandørbetalinger

Socialforvaltningen udbetaler aktuelt en stor del af de samlede merudgifter som leverandørbetalinger. Borgerne vil fremover som udgangspunkt selv skulle varetage disse betalinger. Det vil øge borgernes frie valg, selvstændighed og ansvar for egen hjælp.

Forvaltningens nuværende mange leverandørafregninger og løbende henvendelser fra borgerne medfører, at der samlet set er væsentligt

flere administrative opgaver omkring håndteringen af merudgifterne, end hensigten med ydelsen tilsiger. Med den nuværende praksis skal forvaltningen ved hver enkelt betaling/leverandørafregning foretage de sagsbehandlingsskridt, der er foreskrevet i regnskabsbekendtgørelsen. Det vil sige journalføring, bevillingsskrivelser, registrering af, hvordan og på hvilken måde beløbet er beregnet, udbetalt osv.

Samtidig kan modellen med de mange leverandørafregninger betyde, at der på de enkelte sager ikke i fornødent omfang op- og/eller nedreguleres, såfremt hjælpen ligger mellem to standardbeløb.

Enkeltansøgninger

Forvaltningen modtager årligt ca. 2.000 enkeltansøgninger i sager, hvor familien allerede modtager en løbende ydelse. Det drejer sig i mange tilfælde om ansøgninger om mindre ydelser i tillæg til den allerede bevilgede ydelse. Til sammenligning modtager forvaltningen kun 100-200 nyansøgninger fra familier, som ikke allerede modtager en ydelse.

Forvaltningen behandler i dag hver enkeltansøgning som en ny ansøgning. Det betyder, at det hver enkeltansøgning behandles særskilt med en sagsbehandlingsfrist på [4] uger og alle de tilhørende sagsbehandlingsskridt.

Alene det forhold, at der skal håndteres så mange enkelt ansøgninger årligt giver betydelig risiko for fejl dispositioner. Dels på grund af tidspresset, dels fordi det kan være vanskeligt på kort tid at få det fornødne overblik over, hvilke øvrige bevillinger der er givet til den enkelte familie.

Forvaltningens praksis er samtidig ressourcekrævende for såvel borger som forvaltning. Borgerne er således nødt til løbende at indgive ansøgninger, som forvaltningen også løbende skal vurdere. Det er ligeledes vanskeligt at opretholde ensartet serviceniveau, når der ad hoc udstedes 2.000 supplerende bevillinger årligt.

Disse forhold gør det vanskeligt inden for de nuværende ressourcer at gennemføre den årlige lovpligtige genvurdering af familiens samlede ydelser og det tilhørende helhedssyn på familiens behov og ressourcer.

På den baggrund er det tilsvarende med den nuværende praksis vanskeligt inden for de eksisterende ressourcer at undgå den massive kritik, som revisionen har fremsat på området de seneste år.

Ressourcepresset medfører også, at der bliver mindre tid til at yde råd og vejledning til borgerne.

Fremadrettet vil enkeltansøgninger om hjælp til dækning af mindre udgifter (under ca. 1.000 kr.), som modtages i løbet af året, og som vedrører supplerende merudgifter til en allerede eksisterende bevilling, som udgangspunkt først blive vurderet ved den årlige gennemgang af sagen. Forvaltningen vil imidlertid altid foretage en konkret vurdering af, om ansøgningen henset til beløbets størrelse og øvrige oplysninger i sagen skal behandles før den årlige gennemgang.

Borgeren vil få en meddelelse om, at behandlingen af sagen afventer den planlagte opfølgning med angivelse af dato herfor. Borgeren vil samtidig få oplyst, at ansøgningen ved opfølgningen vil blive afgjort med virkning fra ansøgningstidspunktet. Det betyder, at borgeren vil modtage hjælpen med tilbagevirkende kraft, hvis ansøgningen om hjælp imødekommes.

Specifikt omkring de enkelte dele af konceptet.

Særligt vedrørende håndtering af leverandører

Det forhold, at borgeren som udgangspunkt fremover selv skal afregne med private leverandører indebærer ingen ændringer i forhold til arbejdsgiveransvar. Borgerne har i henhold til lovgivningen og den hidtidige praksis hele tiden haft arbejdsgiveransvaret. Forvaltningens betaling af regninger fra private leverandører har således ikke indebåret, at kommunen herefter har fungeret som arbejdsgiver. Der har i princippet alene været tale om en økonomisk transaktion.

Det bemærkes samtidig, at private leverandører også omfatter indkøb af artikler hos forhandlere – ex. apoteker og betaling af taxa-regninger. Hovedparten af de private leverandører er ikke aflastningsfirmaer – selvom disse sager ofte udgiftsmæssigt fylder en del.

Særligt vedrørende dokumentation og sandsynliggørelse

Det bemærkes, at der vil være tilfælde, hvor der fortsat vil blive bevilget hjælp til mindre udgifter alene ud fra en vurdering af om udgiften kan anses for sandsynliggjort. Tilsvarende vil der altid blive foretaget en konkret vurdering af, om der kan bevilges hjælp til en udgift, som borgeren oplyser at have afholdt, men hvor kvitteringen er blevet væk. Manglende dokumentation kan således ikke alene begrunde at en udgift afvises betalt af forvaltningen.

Erfaringer fra andre kommuner

Det nye koncept iværksættes i et tæt samarbejde med konsulent- og revisionsfirmaet KPMG, som medvirker til implementering af et tilsvarende koncept i andre kommuner.

Handicapcentret kan derfor gennem samarbejdet med KPMG drage erfaringer fra arbejdet med andre kommuner.

Inddragelse af handicaporganisationer

Socialforvaltningen vil før implementeringen af konceptet gå i dialog med relevante handicaporganisationer. Formålet er at få formidlet konceptets formål og indhold, men også at drøfte hvordan handicaporganisationerne kan hjælpe med at støtte borgerne ved varetagelsen af de opgaver, som borgerne fremadrettet skal varetage.

Projektoverblik og tidsplan

Den 1. september 2011 vil der ifølge planen foreligge:

- Alle relevante brevskebeloner
- En model for egenkontrol
- En færdig kommunikationsplan
- Et udviklet servicekatalog – hvad kan forvaltningen tilbyde og hvad forventer forvaltningen af borgeren
- En plan for udrulning, materialer, kompetenceudvikling

Konceptet vil implementeres løbende i sagerne fra 1. oktober 2011.