



Til Socialudvalget

Besvarelse og uddybning af spørgsmål vedrørende handleplan for bedre sagsbehandling

Notatet uddyber og besvarer de spørgsmål, der blev stillet af Socialudvalget på udvalgsmødet den 6. april 2011 vedrørende Socialforvaltningens handleplan for en bedre sagsbehandling. De spørgsmål, der blev stillet til konceptet for sagsbehandling på servicelovens §§ 41 og 42 er besvaret i det specifikke notat om dette, hvortil der henvises.

Besvarelse og uddybning af spørgsmål vedrørende handleplan for bedre sagsbehandling

1) Ændres serviceniveau, hvilke konsekvenser har det for borgerne?

Det skal indledningsvist bemærkes, at revisionen ikke tager stilling til Socialforvaltningens anvendelse af sit lovbestemte skøn, indenfor hvilket Socialforvaltningen kan regulere sit serviceniveau.

Den kritik, Socialforvaltningen har modtaget fra revisionen og Socialministeriet og de kvalitetsmangler, som Socialforvaltningen selv har afdækket, er således ikke begrundet i serviceniveauet, men i at Socialforvaltningen ikke har bevilget ydelser i overensstemmelse med lovgivningen på de statsrefusionsbærende paragraffer.

De refusionsbærende paragraffer dækker over merudgifter til voksne og børn med funktionsnedsættelser efter servicelovens §§ 41 og 100, tabt arbejdsfortjeneste til forældre med børn med funktionsnedsættelser efter servicelovens § 42 og enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81 – 85. Inden for disse paragraffer er der vide rammer for skønnet i lovgivningen. Forvaltningen kan således indenfor disse brede rammer træffe en skønsmæssig afgørelse. Men denne skønsmæssige afgørelse forudsætter, at kravene, som fremgår af lovgivningen, vejledningen til lovgivningen, administrativ praksis og kravene i regnskabsbekendtgørelsen for hjemtagelse af statsrefusion er overholdt.

Det er disse krav, der ikke er overholdt i de tidligere bevillinger fra myndighedscentrene. Endvidere er der ofte ikke taget højde for andre bestemmelser, ydelserne burde være blevet bevilget efter, da disse paragraffer er såkaldte sekundære paragraffer, sådan at andre muligheder inden for samme lovgivning eller andre lovgivninger skal være udtømte, før end de omtalte paragraffer bringes i anvendelse.

Det er dog vigtigt her at understrege, at borgerne ud fra et retssikkerhedshensyn kan få prøvet deres sager i Det Sociale Nævn og

Sagsnr.
2011-59963

Dokumentnr.
2011-308967

Mål- og Rammekontoret for voksne

Bernstorffsgade 17, 4
1592 København V

Telefon
3317 3725

EAN nummer
5798009683052

evt. herefter Ankestyrelsen. Alle borgere, der modtager et afslag eller delvis afslag på deres ansøgning om tilskud eller hjælp, vil således modtage en afgørelse med klagevejledning, som de kan påklage.

Forvaltningen har dog også haft et meget højt serviceniveau i de afgørelser, der er vurderet som værende i overensstemmelse med lovgivningen. Forvaltningen er ved at kigge på dette.

Ved ændring af serviceniveauet vil det som udgangspunkt ikke medføre, at nogle borgere ikke er del af målgruppen. Det vil dog medføre, at de ydelser borgeren modtager kan nedsættes, hvilken kan betyde, i tilfældet med servicelovens § 100, at borgernes samlede ydelser falder under bagatelgrænsen og borgeren derved kan være uberettiget til merudgifter efter servicelovens § 100.

Ved opstramningen og opkvalificeringen af sagsbehandlingen på de forskellige myndighedscentre vil det medføre, at borgere, der tidligere har modtaget en ydelse kan få disse frataget. Borgerne vil typisk være af den opfattelse, at serviceniveauet er sat ned og "kommunen forsøger at spare". I realiteten vil fratagelsen af en merudgift eller anden form for ydelse eller tilskud være begrundet i at borgeren ikke vurderes som værende berettiget til det pågældende.

Dette hænger også sammen med forventningsafstemning med borgerne, som er en del af den samlede handleplan for en bedre sagsbehandling, således at borgeren får klar besked, om hvad de kan forvente af Socialforvaltningen, hvilket Borgerrådgiveren også bemærker vigtigheden af i sin beretning for 2010.

2) Hvad skal de 3,2 mio. kr., der er afsat til under indsatsområdet genopretning af servicelovens § 100 bruges til?

Socialforvaltningen har ca. 1.100 sager med løbende udbetaling af merudgifter til voksne efter servicelovens § 100. Socialforvaltningen vurderer, at der er behov for at gennemgå ca. 700 af disse sager for at kvalitetssikre afgørelserne i sagerne. Beløbet er fremkommet ved at beregne antallet af sager, der skal genoprettes i forhold til normtid per sag og timeløn. Derudover skal der også indtænkes for det afmålte beløb anvendes nogle ressourcer til mindre overhead. Beløbet anvendes således primært til personale.

Omkring genopretningen kan det yderligere oplyses, at der etableres et tværgående projekt mellem Handicapcentret, Socialcentret og MR Voksne, hvor der udvikles en model for den fremadrettede sagsbehandling og genopretning af de løbende bevillinger.

3) Kapacitet. Bliver der oparbejdet nye bunker. Kan man klare sig med ressourcerne?

De 2, 8 mio. kr., der er afsat til bunkeafvikling er beregnet ud fra, hvor mange bunker, der befinder sig på de forskellige lovområder, hvor det er skønnet nødvendigt med ekstraordinær indsats for at komme bunkerne til livs. Indsatsen skal være med til at skabe et grundfundament for en fremadrettet sikker drift og derudover, at en langt større andel af ansøgningerne vil blive behandlet inden for sagsbehandlingsfristen. Midlerne skal dække ansættelse af sagsbehandlere til vikariater og overarbejdsbetaling.

De fordeler sig således på de enkelte lovområder beregnet i forhold til antallet af ubehandlede ansøgninger og hvad en afvikling heraf vil koste ud fra normtid og timeløn:

Bunkeafvikling af enkeltydelsesansøgninger (1,1)

Bunkeafvikling af merudgiftsansøgninger (0,6)

Bunkeafvikling af handicapbilansøgninger (0,8)

Bunkeafvikling af førtidspensionsansøgninger (0,3)

Dette giver samlet 2, 8 mio. kr.

Derudover er der afsat 0,5 mio. kr. til oprydning og en gennemgang af registreringerne af en lang række sager med det formål at kunne sikre en bedre styring og indkomne ansøgninger og skabe en holdbar ledelsesinformation.

Socialforvaltningen vurderer, at der som udgangspunkt er afsat tilstrækkelige midler til bunkeafvikling på baggrund af den specifikke beregning, der er foretaget i forhold til antallet af ubehandlede ansøgninger, normtid og timeløn det vil koste at komme i bund med disse ansøgninger.

I forbindelse med den samlede gennemførelse af handleplanen for bedre sagsbehandling, herunder bunkeafvikling og genopretning af ældre bevillinger vil Socialforvaltningen vurdere, om den nuværende kapacitet på de kritiske sagsområder harmonerer i forhold til den ønskede service. Socialforvaltningen vil i forbindelse med opfølgning på den samlede handleplanen i september 2011 fremlægge en vurdering heraf for Socialudvalget.

4) Borgertilfredshed

I forbindelse med det nye koncept for sagsbehandlingen på servicelovens §§ 41 og 42 vil der blive iværksat en tilfredshedsundersøgelse med de nye sagsgange, som konceptet består af. Socialforvaltningen vil i den forbindelse indhøste nogle erfaringer

med brugertilfredshedsundersøgelser, som kan bredes ud til den samlede forvaltning.

5) Er der indtænkt medarbejderinddragelse i handleplanen?

Det er væsentligt og af største betydning, at medarbejderne føler sig inddraget. Socialforvaltningen vil arbejde for medarbejderinddragelsen gennem den etablerede MED- struktur.

6) Er der afsat tilstrækkelige midler til kompetenceudvikling?

I 2011 og 2012 er der budgetteret 0,5 millioner til kompetenceudvikling.

Det nødvendige beløb til anvendelsen ved kompetenceudviklingen er fastsat til 0,5 millioner ud fra, at disse midler alene er møntet på de medarbejdere, der arbejder med refusionsbærende paragraffer. Det er på denne Socialforvaltningens vurdering, at kompetenceudviklingen kan rummes i rammerne for 0,5 millioner kr. Midlerne ligger udover den normale kvalitetsudvikling og kompetenceudvikling i Socialforvaltning.

Socialforvaltningen vil derfor gennemføre en strategisk kompetenceudvikling på de kritiske sagsområder. Denne strategiske kompetenceudvikling vil bl.a. bestå af systematisk kompetenceafdækning og skræddersyede kompetenceudviklingsforløb på de enkelte sagsområder.

Endvidere vil der blive udarbejdet en fælles ”kompetencepakke”, hvor læring/træning i hverdagen indgår som væsentlige elementer og gennemføres for alle relevante sagsbehandlere.

HR udvikling har udarbejdet en projektplan for ledelsesudvikling, kompetenceudvikling, anerkendelse og belønning.

For at sikre processen nedsættes der en HR-styregruppe. Denne styregruppe har til opgave at drøfte, planlægge, dimensionere og udvikle de aktiviteter og tiltag, der går på tværs af centrene således at det sikres, at der i planlægnings – og udrulningsfasen tages højde for, hvor hvert center er i kompetenceudviklingsprocessen.

Styregruppen skal endvidere gennemføre målinger/ evalueringer af effekten på aktiviteterne.

Styregruppen kan vælge, at nedsætte ad hoc arbejdsgrupper i de forskellige centre eller på tværs af centrene med relevante ressourcepersoner til udarbejdelsen af oplæg/ input til udviklingen af aktiviteter mv.

7) Hvad forstås ved anerkendelse og belønning?

Socialforvaltningen vil skabe bedre og tydeligere rammer og forståelse for anerkendelsen og belønning af medarbejdere, der arbejder på de kritiske sagsområder. Disse områder har medført større krav til sagsbehandleres juridiske og administrative kompetencer. Socialforvaltningen ønsker at anerkende og belønne de medarbejdere, som formår at levere dette stykke arbejde. På den måde ønsker Socialforvaltningen, at det bliver klart, at klassisk korrekt myndighedsarbejde er en værdsat kerneydelse i Socialforvaltningen.

Forvaltningen vil derfor indgå i dialog med de forskellige fagforbund om, hvorledes disse stærke og kompetente medarbejdere kan anerkendes og belønnes for deres arbejde ved evt. tildeling af engangsvederlag/ny løn.

Endvidere er det forvaltningens interesse og ønske, at medarbejderne i forvaltningen motiveres af hinanden ved, at vi fremhæver de gode historier og resultater.