



KØBENHAVNS KOMMUNE
Intern Revision

27. januar 2017

RAPPORT 2017

Socialforvaltningen Whistleblowersag 30315

MODTAGER

Nina Eg Hansen
Anders Kirchhoff

INTERN REVISION

Jesper Andersen
Tommy Jacobsen

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	3
2. KONKLUSION OG ANBEFALINGER	4
3. SOCIALFORVALTNINGENS REDEGØRELSE	6
3.1 SÆRLIGT FOKUS OG TILTAG PÅ OVERHOLDELSE AF SAGSBEHANDLINGS- FRISTER.....	6
3.2 STATUS FOR ARBEJDET OM SAGSBEHANDLINGSTIDER	7
3.3 WHISTLEBLOWERS SPECIFIKKE OPLYSNINGER I INDBERETNINGEN	8
4. SOCIALFORVALTNINGENS TILTAG	11

1. INDLEDNING

Borgerrådgiveren har via kommunens whistleblowerordning modtaget en anonym henvendelse fra en medarbejder ansat i Borgercenter Handicap. Medarbejderen har indgivet oplysninger om mulig bevidst forsinkelse af afsendelse af færdigbehandlede afgørelser.

Henvendelsen er i sin fulde ordlyd:

"I Borgercenter Handicap skal man overholde sagsbehandlingsfrister, jf. Borgerrepræsentationen i 80 % af alle sager. Indtil nu har man ikke kunne overholde dette mål. Nu skal det overholdes og dette gør man ved at man ledelsesmæssigt har besluttet at foretage en hård styring af hvilke afgørelser, der må sendes ud i ugens løb. Det betyder i praksis, at man først sidst på ugen kan få at vide om man må sende en afgørelse på en fristoverskredet sag ud i samme uge, således at tallet i den uge er 80 % fristoverholdte sager og dermed maks. 20 % fristoverskredne.

Således bliver gamle sager syltet, selv om afgørelsen er skrevet færdig og egentlig klar til at blive sendt ud til borgeren. Man kan dermed risikere, at en afgørelse kan ligge klar på en sagsbehandlers computer i ugevis, blot for at man ikke overstiger udsendelse af 20 % gamle sager. Det betyder at borgere vil opleve at der er lang sagsbehandlingstid, selv om sagen i praksis er klar til udsendelse. Borgerne er ikke bekendt med denne praksis, og som sagsbehandler kan man ikke melde praksis ud. Man holder således kunstigt andelen af fristoverskredne sager nede, så man ikke kommer under 80 % fristoverholdelse".

Borgerrådgiveren har stillet følgende supplerende spørgsmål til medarbejderen. Medarbejderens svar er indsat efter de enkelte spørgsmål.

1. Det omtales, at det er ledelsesmæssigt besluttet at styre, hvilke afgørelser, der må sendes ud i ugens løb. Er du vidende om hvorvidt der forefindes skriftlig dokumentation for en sådan ledelsesmæssig beslutning, eksempelvis i form af udmelding til medarbejdere og/eller (mellem)ledere?

Svar: "Der foreligger intet skriftligt, alt foregår mundtligt. Alle medarbejdere er bevidst om at udmeldingen skal overholdes. Man skal spørge sin afdelingsleder om lov for at udsende en fristoverskredet sag, mens man bare kan udsende fristoverholdte sager ud uden at spørge om lov".

2. Er du vidende om konkrete eksempler på sager, hvor en afgørelse har været klar til udsendelse, men ikke er udsendt til borgeren af de angivne årsager? Er det i så fald muligt at angive hvilke sager, der er tale om?

Svar: "Ja, jeg har selv måttet vente to uger med at sende en færdiggjort sag ud, og jeg har kollegaer, som også har måttet vente. Af hensyn til

min anonymitet ønsker jeg ikke at præcisere, hvilke sager det drejer sig om. Jeg ved at man på § 100 for et par år siden havde samme praksis.

3. Er den omtalte praksis gældende for hele Borgercenter Handicap eller er den centreret omkring visse afdelinger og/eller sagsområder?

Svar: "Nej, på Tekniske Hjælpemidler håndhæves reglen ikke, men jeg ved at på §§ 41, 42 og 100 er den omtalte praksis gældende.

Fredag d. 14/10 2016 fik alle medarbejdere en mail fra borgercenterchefen, som bl.a. skriver følgende:

"Vi overholder sagstidsfristerne. Her i september nåede vi målet om, at mindst 80 % af sagerne blev afgjort inden for frist. Det er jeg virkelig glad for! Det betyder så meget for borgerne, at få deres sag behandlet til tiden, så de kan blive mere afklarede i forhold til deres situation. Ud over den flotte fristoverholdelse glæder jeg mig også over, at tallene fortæller en historie om, at vi arbejder med en ny måde at sagsbehandle på. Vi sætter sagsbehandlingen hurtigere i gang, og har skabt et godt flow. Det skal vi fortsætte med, så vi fastholder den fristoverholdelse i mindst 80 % af sagerne. "

Det er korrekt, at vi i september har nået målet med 80 % fristoverholdelse på sagerne. Det er også korrekt, at vi arbejder med en ny måde at sagsbehandle på, da man siden 1. september ikke har måttet sende fristoverskredne sager ud, uden først at spørge om lov. Der er en tæt topstyring fra afdelingslederne, ikke om hvilke specifikke sager, der udsendes, men hvorvidt de er fristoverholdende eller fristoverskredne, således at tallet tilnærmelsesvis bliver 80/20.

I forhold til borgercenterchefens mail forekommer det bemærkelsesværdigt, at man i de sidste mange år ikke har kunnet overholde sagsfristerne, men det har man pludselig kunnet siden 1. september. Der er nedsat en task force, som har bunkeafviklet, men der ligger fortsat flere fristoverskredne sager på §§ 41, 42 og 100 end 80/20 tallet afspejler. Den eneste grund er, at det netop er topstyret, hvornår en fristoverskredet sag må udsendes. Det er ligeledes påfaldende, at måloverholdelsen falder sammen med de krav, der er stillet fra direktionens side om at sagsfristtiden skal overholdes fra 1. september 2016".

2. KONKLUSION OG ANBEFALINGER

Borgerrådgiveren har via kommunens whistleblowerordning modtaget en anonym henvendelse om mulig bevidst forsinkelse af afsendelse af færdigbehandlede afgørelser i Borgercenter Handicap. Vi har forelagt whistleblowerens oplysninger for Socialforvaltningens direktion, som har fremsendt en redegørelse, der indeholder:

- Forvaltningens fokus og tiltag på overholdelse af sagsbehandlingsfrister.
- Status for forvaltningens arbejde om sagsbehandlingstider
- Forvaltningens kommentarer til whistleblowers specifikke oplysninger.
- Forvaltningens overvejelser om ændringer i statistik om fristoverholdelse.

Herudover har vi indhentet mail sendt af Borgercenterchefen til områdecheferne.

Vi har gennemgået og vurderet det modtagne, som har givet anledning til følgende:

Vi tager til efterretning, at centrets ledelse har foretaget en rundspørge hos afdelingslederne, hvoraf det fremgår, at der i 5 sager ud af 310 afgørelser i perioden 1. september til 29. november 2016 er taget et misforstået hensyn til at vægte fristoverholdelsen 80/20 % højere end hensynet til hurtigt at få sendt afgørelserne til borgerne.

Forespørgsel er set ud fra et revisionsmæssigt synspunkt den metode, der giver det svageste revisionsbevis og dermed størst usikkerhed om resultatet. Det væsentlige er, at whistleblowerens påstand om bevidst forsinkelse af afsendelse af færdigbehandlede sager er bekræftet i et vist omfang.

Forvaltningens direktion har beklaget, at der er afgjort sager, der ikke er blevet afsendt i overensstemmelse med almindelig god forvaltningsskik og hurtighedsprincippet.

Direktionen oplyser endvidere, at det over for ledelsen i Borgercenter Handicap vil blive indskærpet at udskydelse med afsendelse af afgørelsen på ingen måde er i overensstemmelse med den praksis der ønskes. På baggrund af direktionens skarpe reaktion og afstandtagen fra borgercentrets håndtering, som fremgår af redegørelsen, anser vi whistleblowersagen for afsluttet, og eventuel opfølgning mv. henhører under forvaltningens ansvar.

Herudover har vi følgende kommentarer til forvaltningens overvejelser og tiltag:

Forvaltningens overvejelser om ændring i fristoverholdelsesstatistikken om fremover at rapportere på løbende drift og genopretningen (task force) hver for sig vil efter vores vurdering give god mening i forhold til forvaltningens strategi med fokus på de to indsatsområder daglig drift og genopretning.

Det er hensigtsmæssigt med en strategi, der fokuserer på den daglige drift og definerer, hvordan ledelsen ønsker, at opgaven skal løses, så det sker både effektivt og i den rette kvalitet. Herefter kan der udarbejdes estimater, som viser hvor mange sager, der kan håndteres med de nuværende ressourcer eller omvendt, hvor mange ressourcer der skal til for at håndtere den mængde sager, der forventes at skulle håndteres. Endelig tilvejebringes dermed et grundlag for at identificere og kompetenceudvikle de medarbejdere, der ikke løser opgaven effektivt og eller i den rette kvalitet.

Ovenstående er efter vores opfattelse relevante og nødvendige elementer, der skal afklares, før der kan opstilles realistiske måltal for sagsbehandlingen.

Ved at indsætte en task force som pt. sørger for genopretning af driften og fremover vil kunne fungere som back up ved efterspørgselspres, ændret lovgivning m.v. øges kun muligheden for at overholde de vedtagne sagsbehandlingsfrister.

Det er aftalt, at vi kommenterer forvaltningens retningslinjer for god sagsbehandlingspraksis, når udkast hertil foreligger.

3. SOCIALFORVALTNINGENS REDEGØRELSE

3.1 Særligt fokus og tiltag på overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Der er både i Socialudvalget, hos direktionen samt i borgercenterledelsen stort fokus på at overholde de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der er derfor i det seneste år arbejdet intenst med at optimere både sagsgange og styring i forhold til at nå de ønskede resultater. Der er løbende afrapporteret til Socialudvalget, ligesom direktionen også har stor opmærksomhed rettet på fremdriften i at overholde sagsbehandlingsfristerne.

Borgercenter Handicap har arbejdet på at sikre, at minimum 80 % af sagerne behandles indenfor fristen, og arbejder videre med kravet om, at sagsbehandlingstiden yderligere skal nedbringes, således at 90 % af sagerne behandles indenfor fristen. Et mål, der med virkning fra 2017 er politisk besluttet som et af de ni pejlemærker, der er gældende for Socialforvaltningens arbejde.

Der er i den forbindelse iværksat en række tiltag i 2016:

- Etableret en taskforce, der afvikler fristoverskredne ansøgninger, så sagsbehandlerne i enhederne kan koncentrere sig om at overholde

sagsbehandlingsfristerne i nye sager. Taskforcen har modtaget en række sager, der er stærkt fristoverskredne, hvilket blandt andet skyldes tab af momentum i forbindelse med omorganiseringen af Borgercenter Handicap i 2015.

- For at øge effektiviteten er det nøje besluttet, hvilke typer afgørelser, der behandles i taskforcen. Der udvælges således sager vedrørende bestemte bestemmelser. Dette skaber en større effektivitet, da sagsbehandleren oparbejder en viden på en bestemt type af ansøgning, eksempelvis merudgifter. Udvælgelsen af sager til taskforcen sker derfor ikke i forhold til kronologi om, hvornår ansøgningen er indkommet, men i forhold til typen af ansøgninger.
- Der er iværksat analysen "projekt lettelse i sagsbehandling", som er gennemført af et konsulentfirma. Formålet har været at sikre, at der ikke bliver indhentet unødigt dokumentation i forbindelse med sagsbehandlingen samt at etablere arbejdsgange, der understøtter hurtigere sagsbehandling og dermed flest mulige afgørelser indenfor sagsbehandlingsfristen.
- Screening af alle ansøgninger ved opstart med henblik på hurtig afklaring af, om der kan træffes afgørelse på det foreliggende grundlag (straks-sagsbehandling), eller om der er behov for yderligere sagsoplysning, før der kan træffes afgørelse.
- Udarbejdelse af ny proces, således at ansøgninger straks påbegyndes sagsbehandlet. Dette tiltag medfører, at ansøgninger ikke ligger stille i flere måneder uden at blive sagsbehandlet, hvilket var tilfældet ved anvendelsen af den kronologiske tilgang.
- Analyser af, hvor mange sager, der kunne overholde 100 % fristoverholdelse, med henblik på at indarbejde arbejdsgange for at øge den samlede fristoverholdelse hen mod de 90 %.

For at sikre, at der kontinuerligt er fremdrift og hurtig sagsbehandling, har der været en stor ledelsesmæssig bevågenhed på området. Der er ugentligt produceret ledelsesinformation til leder og afdelingslederen bl.a. i forhold til antal ansøgninger, antal afgørelser, antallet af uger til en sag skal afgøres og en opgørelse af de fristoverskredne sager.

3.2 Status for arbejdet om sagsbehandlingstider

Den samlede indsats i forhold til screening m.v. ses at have haft en positiv effekt på både sagsbunkerne og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, hvor der er sket et fald i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fra 2. kvartal til 3. kvartal 2016:

- Fra 82 dage til 59 dage for merudgifter til børn med handicap (§ 41) og fra 71 dage til 61 dage for tabt arbejdsfortjeneste (§ 42). For de to bestemmelser er sagsbehandlingsfristen 8 uger (56 dage).
- Fra 71 dage til 54 dage (§ 100) for merudgifter for voksne med handicap. Her er sagsbehandlingsfristen 10 uger (70 dage).

Der er i perioden 1. september 2016 til 29. november 2016 afgjort følgende antal sager vedrørende servicelovens §§ 41-42 og 100 i Borgercenter Handicap. Tallet omfatter også sager behandlet af taskforcen:

Paragraf	§ 41	§ 42	§ 100	I alt
Antal afgørelser	140	129	41	310

Der træffes i Borgercenter Handicap mere end 16.000 afgørelser om året fordelt på 75 forskellige paragraffer. Det er derfor løbende nødvendigt at prioritere og monitorere de styringsgreb, der er nødvendige i forhold at sikre bedst service til flest mulige.

Borgercenter Handicap sagsbehandler både de ansøgninger, der er af ældre dato og de ansøgninger, der er helt nye. Som ovenfor nævnt er der igangsat en screeningsproces, og der er fokus på at påbegynde sagsbehandlingen så hurtigt som muligt i de nye sager samtidig med, at der arbejdes på at nedbringe antallet af ældre sager. Målet har været at få en mere hensigtsmæssig praksis for sagsbehandlingen. Samtidig har det betydet, at det har været muligt at klare flest mulig sager inden for fristen.

3.3 Whistleblowers specifikke oplysninger i indberetningen

Whistleblower nævner i sin indberetning, at det drejer sig om færdigbehandlede ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter til børn og voksne med handicap, jf. servicelovens §§ 41, 42 og 100.

Der er i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, fastsat sagsbehandlingsfrister på henholdsvis 8 uger (§§ 41 og 42) og 10 uger (§ 100) for behandling af disse ansøgninger i Socialforvaltningen. Fristerne er fastsat, så de svarer til den tid, der generelt går med at behandle 80-90 % af den pågældende type sag. Fristerne er godkendt af Socialudvalget.

Whistlebloweren oplyser følgende i sin indberetning:

1. At det i Borgercenter Handicap ledelsesmæssigt er besluttet at foretage en hård styring af hvilke afgørelser, der må sendes ud i ugens løb.

2. At sagsbehandlerne skal spørge afdelingslederne om lov til at afsende fristoverskredne afgørelser til borgerne, men at sagsbehandlerne godt må afsende fristoverholdte afgørelser til borgerne uden at spørge om lov.
3. At der er en tæt topstyring fra afdelingslederne, ikke om hvilke specifikke sager, der sendes, men hvorvidt de er fristoverholdte eller fristoverskredne.
4. At den nye måde at sagsbehandle på sker for at nå tilnærmelsesvis fordelingen 80 % fristoverholdte afgørelser og 20 % fristoverskredne afgørelser på ugebasis.
5. At der er færdigbehandlede afgørelser, der ligger klar til udsendelse i ugevis for at undgå, at procentdelen af fristoverskredne afgørelser overstiger 20 % på ugebasis.
6. At det har den konsekvens, at borgerne oplever lang sagsbehandlingstid, selv om deres sag i praksis er klar til afsendelse.

Ad 1: At det i Borgercenter Handicap ledelsesmæssigt er besluttet at foretage en hård styring af hvilke afgørelser, der må sendes ud i ugens løb.

Der er i Borgercenter Handicap ledelsesmæssigt truffet beslutning om, at sikker styring af driften indebærer, at alle ansøgninger og afgørelser nøje følges. Det gælder dels, hvor mange afgørelser den enkelte sagsbehandler får afgjort og dels, hvor hurtigt de bliver afgjort. Der er ikke fra borgercenterchefniveau sendt retningslinjer ud i forhold til, hvordan sagsfristerne skal overholdes.

Ad 2: At sagsbehandlerne skal spørge afdelingslederne om lov til at afsende fristoverskredne afgørelser til borgerne, men at sagsbehandlerne godt må afsende fristoverholdte afgørelser til borgerne uden at spørge om lov.

Det fremgår af en rundspørge hos afdelingslederne den 30. november 2016, at der i 5 sager ud af 310 afgørelser i perioden 1. september 2016 til 29. november 2016 er truffet beslutning om at udskyde afsendelsen af afgørelsen i op til 2 uger. To sager er udskudt i to uger, en sag i en uge og to sager fra fredag til mandag.

Beslutningen er truffet i et forsøg på at koordinere afgørelser mellem de forskellige enheder og taskforcen for samlet at leve op til fristoverholdelsen på 80 %. De 5 sager i taskforcen var fristoverskredet med et større antal dage. Afdelingslederne har derfor været klar over, at de kun kunne nå et tilfredsstillende resultat, hvis de koordinerede med de øvrige enheder, da Borgercenter Handicap samlet måles på fristoverholdelsen. Det har dog på ingen måde været hensigten, at sager ikke skulle

afgøres, men derimod, at der skulle træffes flere afgørelser inden for fristen i de øvrige enheder, så taskforcens afgørelser ikke trak den samlede sagsfristoverholdelse ned, jf. ovenfor om, at taskforcens sager var stærkt fristoverskredne.

I denne sammenhæng kan det tillige anføres, at hvis en sag forsinkes i dens afsendelse, så vil det samtidig påvirke den gennemsnitlige sagsbehandlingstid negativt. Da der samtidig er ledelsesmæssigt og politisk fokus på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, vil dette modvirke en mere omfattende tendens til at forsinke afgørelser.

Ved udskyldelsen af afsendelsen af de 5 færdigbehandlede sager, er der derved taget et misforstået hensyn til at vægte fristoverholdelsen 80/20 % højere end hensynet til hurtigt at få sendt afgørelserne til borgerne, når deres sag var færdigbehandlet. Dette er ikke i overensstemmelse med god sagsbehandlingspraksis, herunder hurtighedsprincippet, og er ikke en praksis, der er udstykket retningslinjer i forhold til. Derfor har borgercenterchefen også den 2. december 2016 sendt en mail ud til alle områdecheferne om, at denne praksis skal stoppes straks, og at de skal instruere deres afdelingsledere i dette.

Ad 3: At der er en tæt topstyring fra afdelingslederne, ikke om hvilke specifikke sager, der sendes, men hvorvidt de er fristoverholdte eller fristoverskredne.

Der henvises til beskrivelsen ovenfor i Ad 2.

Ad 4: At den nye måde at sagsbehandle på sker for at nå tilnærmelsesvis fordelingen 80 % fristoverholdte afgørelser og 20 % fristoverskredne afgørelser på ugebasis.

Alle borgere skal have deres afgørelse, så snart sagen er afgjort. Der kan dog være undtagelser, såfremt en større bunke er klar på samme dag, eller det ikke kan nås af sagsbehandlerne på grund af fravær i forbindelse med f.eks. kursus og sygdom. Dertil kommer, at det i helt særlige konkrete sager kan vurderes hensigtsmæssigt ikke at sende afgørelser lige op til en ferie eller lignende. Dette skal dog altid være begrundet i et hensyn til borgeren. Det gælder eksempelvis meget indgribende afgørelser, hvor det erfaringsmæssigt er vigtigt, at borgeren har mulighed for at komme i kontakt med sin sagsbehandler om afgørelsen. Derudover kan det i forbindelse med en helhedsorienteret sagsbehandling vise sig nødvendigt at afvente afklaring i forhold til hjælp efter øvrige bestemmelser.

Ad 5: At der er færdigbehandlede afgørelser, der ligger klar til udsendelse i ugevis for at undgå, at procentdelen af fristoverskredne afgørelser overstiger 20 % på ugebasis.

Der er fokus på, at sager skal afgøres hurtigst muligt af hensyn til borgerne. Samtidig er der fokus på at sikre, at det politiske mål om overholdelse af sagsbehandlingsfristerne overholdes.

Som det fremgår ovenfor er det konstateret, at der i perioden 1. september 2016 til 29. november 2016 har været 5 sager ud af 310 sager, hvor der er truffet beslutning om at udskyde afsendelsen af afgørelsen i op til 2 uger. Som det også fremgår, har borgercenterchefen den 2. december 2016 sendt en mail ud til alle områdecheferne om, at denne praksis skal stoppes straks, og at de skal instruere deres afdelingsledere i dette.

Fremadrettet afsluttes sagerne, når de er klar til afgørelse og afsendes i forbindelse hermed, medmindre der er tale om helt særlige hensyn til borgeren, der begrundes en senere afsendelse, jf. ovenfor.

Ad 6: At det har den konsekvens, at borgerne oplever lang sagsbehandlingstid, selv om deres sag i praksis er klar til afsendelse.

Desværre har de borgere, der har en ansøgning, der løses af taskeforcen allerede oplevet, at der er lang sagsbehandlingstid på deres ansøgning (som følge af bunkerne). Dette er hovedårsagen til, at ansøgningen forsviges fremmet ved sagsbehandling i taskeforcen.

Det er beklageligt, at der i 5 sager er sket udskydelse med afsendelsen af afgørelsen, og det er på ingen måde i overensstemmelse med den praksis, der ønskes. Som nævnt er det den 2. december 2016 blevet indskærpet over for de ansvarlige chefer.

De omhandlede sagsområder vedrører økonomisk støtte, og det er derfor væsentligt at bemærke, at borgerne har modtaget deres afgørelser med virkning fra ansøgningstidspunktet og ikke afgørelsestidspunktet. Det betyder, at udskydelsen af afsendelsen af de færdigbehandlede ansøgninger i de 5 tilfælde, derfor ikke har haft betydning for selve indholdet i de afgørelser, som borgerne har modtaget (bevilling/afslag) og ej heller for, hvornår en given bevilling vil træde i kraft (ansøgningstidspunktet og ikke afgørelsestidspunktet). Det betyder, at borgerne har fået det samme beløb tildelt, uanset om afgørelsen er blevet forsinket i sin afsendelse. Dog har der i de 5 sager været borgere, der har fået deres afgørelse senere end muligt, hvilket er beklageligt og ikke tilfredsstillende.

4. SOCIALFORVALTNINGENS TILTAG

Overvejelser om ændringer i intern statistik om fristoverholdelse mv.

På baggrund af undersøgelserne i whistleblowersagen overvejer direktionen at foretage ændringer i fristoverholdelsesstatistikken. Det sker i erkendelse af, at whistleblowersagen viser, at en statistik på ugebasis

kan medvirke til at rykke det primære fokus fra at få afgjort og sendt sagerne af sted til borgerne til i stedet at blive en fokusering på overholdelse af måltal (de 80 %). Det har på ingen måde været hensigten med den tætte overvågning af overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.

Der er ikke i retssikkerhedsloven eller retssikkerhedsvejledningen fastsat noget krav om, at der på ugebasis skal være en fristoverholdelse på mindst 80 %, men at fastsættelse af sagsbehandlingsfristen skal være realistisk i forhold til, at fristen skal overholdes i 80-90 % af sagerne inden for en sagstype. Der ligger her i en vis rummelighed, som giver mulighed for at vurdere overholdelse af sagsbehandlingsfristen over en rimelig periode inden for et kalenderår. Det skal understreges, at der ikke er tale om overvejelser om ændringer i afrapporteringskadancen til Socialudvalget, men alene ændringer internt i forvaltningen som styringsredskab mellem borgercenter og direktionen.

Det overvejes som følge af ovenstående at ændre fristoverholdelsesstatistikken fra ugebasis til månedsbasis. Det vil betyde, at de områder, hvor der er et meget lille indtag, er mindre sårbare i forhold til overholdelse af frister, da den enkelte sag ikke vil fylde så meget i forhold til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid som ved en opgørelse på ugebasis. Dette gælder eksempelvis servicelovens § 100, hvor der i perioden fra 1. september 2016 til 29. november 2016 er afgjort 41 sager på 13 uger. Det er tre afgørelser om ugen, og såfremt en enkelt af disse er fristoverskredet på ugebasis, kan målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke overholdes, medmindre der afgøres flere sager, der er inden for frist.

Det overvejes desuden fremadrettet - udover opgørelsen over borgercentret samlede overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på månedsbasis (løbende drift + taskforce) - også at udarbejde en månedlig opgørelse, hvor den løbende drift og taskforce-sagerne opgøres adskilt. Det vil give mulighed for at se på fristoverholdelsen med og uden taskforcens oprydningssager.

Forvaltningen måler samtidig fortsat på reduktionen af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Socialforvaltningen vil tillige sikre, at der ledelsesmæssigt i Borgercenter Handicap løbende bliver fulgt op på og gennemført tiltag til sikring af god sagsbehandlingspraksis, herunder hurtighedsprincippet.

På baggrund af ovenstående forløb vil Socialforvaltningen hurtigst muligt udarbejde et præciseret sæt af retningslinjer for god sagsbehandlingspraksis, herunder et fokus på hurtighedsprincippet. Socialforvaltningen vil gerne invitere Intern Revision til at komme med input til en kvalificering af forvaltningens udkast.

Ligeledes vil Socialforvaltningen tage initiativ til, at en opfølgning på retningslinjerne indarbejdes i forvaltningens ledelsestilsyn. Retningslinjerne for god sagsbehandlingspraksis vil efterfølgende blive indarbejdet i den igangværende revision af de overordnede retningslinjer om sagers førelse i forvaltningen.

Socialforvaltningen skal beklage, at der er afgjort sager, der ikke er blevet afsendt i overensstemmelse med almindelig god forvaltningsskik og hurtighedsprincippet.

Socialforvaltningen har drøftet sagen med Koncernservice, Personalejura og Forhandling, som på det foreliggende grundlag skønner, at hændelsen ikke giver grundlag for at træffe afgørelser af personaleretlig karakter. Der lægges i den forbindelse vægt på, at det i udgangspunktet er kritisabelt at tilsidesætte hensynet til borgere i forhold til hensynet til overholdelse af interne måltal, men at dette formentlig er sket af misforstået loyalitet til arbejdspladsen, der har fremhævet vigtigheden af overholdelse af måltal. Der bør dog ske en indskærpelse ovenfor de ansvarlige personer i borgercentret om, at afsendelse af borgerbreve i afgjorte sager ikke må udskydes, medmindre der foreligger helt særlige saglige grunde hertil. Udskydelse med afsendelse af borgerbreve for at leve op til et måltal for fristoverholdelse er ikke en saglig grund. Socialforvaltningen vil tage skridt til en sådan indskærpelse over for de ansvarlige personer i borgercentret. Det synes umiddelbart, at dette er sket ved mail af 2. december 2016 til områdecheferne.

Socialforvaltningen har anmodet om Intern Revisions tilbagemelding på, om forvaltningens overvejelser giver anledning til bemærkninger.