

Rapportering til Borgerrepræsentationen på status for fokuspunkter og klagesagsregistrering

FOKUSPUNKTER

- FOR ØKONOMIUDFORVALTNINGEN OG DE ØVRIGE FORVALTNINGERS OMRÅDER

Borgerrepræsentationen besluttede den 19. juni 2013 at pålægge forvaltningerne i Københavns Kommune senest i marts 2014 og herefter én gang årligt at afrapportere status til Borgerrepræsentationen vedrørende forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening, herunder at fremlægge en statistik for klagesagsregistrering. Seneste afrapportering blev behandlet i Borgerrepræsentationen den 27. marts 2014. Vedlagt er de enkelte forvaltningers afrapportering af forvaltningernes fokuspunkter for 2014.

Bilag 2: Status på fokuspunkter for forbedret sagsbehandling

Fokuspunkter for Økonomiforvaltningen

Baggrund

Borgerrepræsentationen har som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning for 2012 pålagt Københavns Kommunes forvaltninger én gang årligt forud for Borgerrepræsentationens behandling af Borgerrådgiverens årlige beretning at aflægge status for allerede indmeldte samt eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening.

Forvaltningernes status skal indeholde en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, samt prioriteringen heraf. Hermed menes en beskrivelse af, hvad den pågældende handling er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret.

Økonomiudvalget godkendte den 18. marts 2014 forslag til reviderede fokuspunkter for Økonomiforvaltningen. Fokuspunkterne for sagsbehandlingen i Økonomiforvaltningen er følgende:

1. Implementering af offentlighedsloven i Økonomiforvaltningen,
2. Implementering af tilbagemeldingsgarantien i Økonomiforvaltningen samt
3. Mål og Målsætninger for korrekt sagsbehandling og korrekte afgørelser i Københavns Kommune.

Baggrund og status for Økonomiforvaltningens fokuspunkter

Ad 1. Implementering af offentlighedsloven i Økonomiforvaltningen

Pr. 1. januar 2014 trådte en ny offentlighedslov i kraft, og loven medførte en række væsentlige ændringer af den hidtidige retstilstand. På baggrund af, at ændringerne blandt andet medførte en øget kompleksitet, når loven administreres, sammenholdt med, at der med lovændringen skete en forkortelse af svarfrister, stilles der i praksis store krav til hurtig og korrekt ekspedition. Økonomiforvaltningen iværksatte på den baggrund implementeringstiltag med det formål at sikre, at de

enkelte sagsbehandlere i forvaltningen har et væsentligt kendskab til offentlighedsloven med henblik på, at der kan træffes korrekte afgørelser på kort tid.

Økonomiforvaltningen har, som afrapporteret over for Borgerrepræsentationen den 27. marts 2014, siden ultimo oktober 2013 løbende iværksat tiltag for implementering af offentlighedsloven i Økonomiforvaltningen, herunder konceptet ”Train the Trainers”, hvor superbrugere blev uddannet med henblik på videreformidling i og undervisning af kolleger i egen forvaltning.

Som opfølgning på kursusforløbet ”Train the Trainers” udbød Økonomiforvaltningen kurset ”Kursus i den nye offentlighedslov” i forvaltningen. Kurserne blev afholdt henholdsvis den 26. februar 2014 og den 4. marts 2014. Det samlede antal deltagere fra Økonomiforvaltningen for de to kurser udgjorde 36 personer. Der blev efterfølgende den 14. maj 2014 afholdt et kursus om offentlighedsloven for nye medarbejdere i Økonomiforvaltningen.

Økonomiforvaltningen har endvidere arrangeret et retssikkerhedsseminar, hvor det faglige hovedtema var ”Status på praksis for anvendelsen af reglerne om aktindsigt i kommunen”. Oplægsholderne på seminaret var Folketingets Ombudsmand, Jørgen Steen Sørensen og advokat Anders Valentiner-Branth samt chef for Det Kommunale Tilsyn i Statsforvaltningen, Hanne Willumsen og Borgerrådgiveren i Københavns Kommune, Johan Busse. Retssikkerhedsseminaret er en del af kompetenceprogrammet og udbydes til jurister og ledere i Københavns Kommune, og seminaret blev afholdt den 24. november 2014. Det samlede antal deltagere var 136, heraf var 40 personer fra Økonomiforvaltningen.

Borgerrepræsentationens Sekretariat har endelig udarbejdet en række paradigmer til brug for sagsbehandlingen af aktindsigtsanmodninger i forvaltningen. Det drejer sig blandt andet om paradigmer til kvitteringsbreve, høringsbreve og afgørelser. Formålet med paradigmerne er, at sagsbehandlere i Økonomiforvaltningen kan anvende disse ved udarbejdelse af afgørelser m.v. i forbindelse med aktindsigtsanmodninger. Paradigmerne vil blive distribueret ud til enhederne i Økonomiforvaltningen og i øvrigt blive introduceret for nye medarbejdere på de nedennævnte kurser. Det er generelt hensigten med paradigmerne at ensarte og generelt øge kvaliteten af såvel sagsbehandlingen som de enkelte afgørelser efter offentlighedsloven, der træffes af Økonomiforvaltningen. Økonomiforvaltningen vil videreformidle paradigmerne

til den Tværgående Juridiske Koordinationsgruppe med henblik på vidensdeling på tværs i kommunen.

Økonomiforvaltningen iværksætter fremadrettet i anden halvdel af 2015 og herefter to gange årligt kurser i offentlig ret med fokus på behandling af aktindsigtsanmodninger i Økonomiforvaltningen. Underviserne er medarbejdere i Borgerrepræsentationens Sekretariat. Formålet med kurserne er at sikre en grundlæggende viden om, hvilke regler man som sagsbehandler i Økonomiforvaltningen skal være opmærksom på, når man behandler en aktindsigtsanmodning. Kurserne er målrettet og obligatoriske for nye medarbejdere i Økonomiforvaltningen, men øvrige medarbejdere i forvaltningen, som ønsker en genopfriskning af de generelle regler for sagsbehandling af særligt aktindsigtsanmodninger, er også velkomne.

Herudover iværksættes samtidigt og med samme målgruppe kurser om journalisering i Økonomiforvaltningen. Målet med disse kurser er blandt andet at ruste nye medarbejdere med viden om krav til journalisering efter offentlighedsloven og sikre forståelse af sammenhængen mellem god journaliseringspraksis og effektiv og korrekt sagsbehandling af anmodninger om aktindsigt.

Borgerrepræsentationens Sekretariat bistår i øvrigt løbende de øvrige enheder i Økonomiforvaltningen med generel juridisk rådgivning om offentlighedsloven, ligesom Borgerrepræsentationens Sekretariat rådgiver, når der opstår behov herfor i konkrete sager.

Der findes i Økonomiforvaltningen ingen automatisk genererede informationer om hverken det samlede antal aktindsigtsanmodninger eller antallet af klager herover. Borgerrepræsentationens Sekretariat modtager mange af Økonomiforvaltningens anmodninger om aktindsigt via Økonomiforvaltningens eller Borgerrepræsentationens Sekretariats fællespostkasser.

Herudover skal det særligt bemærkes, at de enkelte enheder i Økonomiforvaltningen også modtager aktindsigtsanmodninger direkte.

Borgerrepræsentationens Sekretariat har siden sommeren 2014 ført register over indkomne anmodninger om aktindsigt, som er modtaget i Økonomiforvaltningen via Økonomiforvaltningens eller Borgerrepræsentationens Sekretariats fællespostkasser. En manuel optælling af de i perioden fra 12. juni 2014 til 18. december 2014 indkomne anmodninger om aktindsigt, som vedrører Økonomiforvaltningen, viser, at

Økonomiforvaltningen i denne periode har behandlet 49 aktindsigtsanmodninger, som vedrørte Økonomiforvaltningen alene eller som vedrørte Økonomiforvaltningen samt én eller flere andre forvaltninger i Københavns Kommune.

Økonomiforvaltningen er klar over, at perioden for optælling af indkomne anmodninger om aktindsigt er afgrænset til kun at omfatte ca. halvdelen af året, og desuden ikke omfatter aktindsigtsanmodninger modtaget direkte i andre enheder i Økonomiforvaltningen. Økonomiforvaltningen har således en naturlig forventning om, at det reelle tal for 2014 er væsentligt højere.

Økonomiforvaltningen har for 2014 modtaget to klager over afgørelser om aktindsigt truffet i 2014. Dette tal giver Økonomiforvaltningen en positiv indikation af status for implementering af offentlighedsloven i Økonomiforvaltningen og hermed forvaltningens overholdelse af offentlighedsloven. Det er på den baggrund Økonomiforvaltningens opfattelse, at det er tilstrækkeligt at arbejde videre i henhold til de ovennævnte iværksatte initiativer for at sikre offentlighedslovens implementering i Økonomiforvaltningen.

Ad 2. Implementering af tilbagemeldingsgarantien i Økonomiforvaltningen

Borgerrepræsentationen godkendte den 1. juni 2006 indstilling om ”Plan for Åbenhed på Rådhuset” blandt andet iværksættelse af den såkaldte tilbagemeldingsgaranti. Med tilbagemeldingsgarantien er der etableret et maksimalt loft over, hvornår kommunen skal have meldt tilbage til eksempelvis borgeren eller virksomheden med en besked om, hvordan sagen håndteres i kommunen.

Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage – herunder e-mails, men ikke personlige eller telefoniske henvendelser. Tilbagemeldingsgarantien gælder endvidere alle sager, uanset om der er tale om verserende eller nye sager. Tilbagemeldingen til borgeren eller virksomheden skal indeholde oplysninger om lovmæssig sagsbehandlingstid (hvis en sådan er fastsat), og det skal tilstræbes, at tilbagemeldingen også indeholder navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

Med Borgerrådgiverens rapport af 30. marts 2012 om tilbagemeldingsgarantien konstaterede Borgerrådgiveren via en egen driftundersøgelse, at blandt andet Økonomiforvaltningen i Københavns

Kommune ikke i tilstrækkelig grad efterlever tilbagemeldingsgarantien.

På den baggrund fandt Økonomiforvaltningen, at der burde iværksættes undervisning og indføres en egenkontrol med henblik på at sikre og følge tilbagemeldingsgarantiens implementering i Økonomiforvaltningen.

Økonomiforvaltningen kan konstatere, at der ikke i 2014 har været tilstrækkelig fremdrift i forløbet med implementeringen af tilbagemeldingsgarantien. Ambitionen har været at finde en administrativ smidig registrering således, at egenkontrollen for efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien ikke tilfører øget bureaukrati. Derfor har den videre implementering afventet udvikling af en funktionalitet i eDoc.

Forvaltningen har således prioriteret at have et grundlag på plads for iværksættelse af en stikprøvekontrol forud for afholdelse af undervisning om tilbagemeldingsgarantien i forvaltningen. Baggrunden herfor er et ønske om at kunne foretage en stikprøvekontrol i umiddelbar tidsmæssig forbindelse til afholdelse af undervisningen for på den måde i stikprøvekontrollen at kunne konstatere en effekt af implementeringstiltagene. Der foreligger således ikke på nuværende tidspunkt en samlet statistik over Økonomiforvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

Det er nu afklaret, at en funktionalitet i eDoc vil gøre det muligt for Økonomiforvaltningen at iværksætte en stikprøvekontrol af, hvorvidt tilbagemeldingsgarantiens frist på 10 dage overholdes i Økonomiforvaltningen for alle indgåede skriftlige henvendelser, som journaliseres. Funktionaliteten i eDoc er forholdsvis enkel at integrere hos de enkelte brugere, men der er dog en række systemmæssige udfordringer som gør, at det ikke giver mening at udrulle funktionen på nuværende tidspunkt, da der ikke kan genereres valide tal. Det er dog forventningen, at funktionaliteten – når de systemmæssige udfordringer er afklarede – vil kunne bibringe ikke bare tal om overholdelse af tilbagemeldingsgarantien, men også om sagsflowet i det hele taget i Økonomiforvaltningen.

Sekretariatet for Ledelse og Kommunikation i Økonomiforvaltningen vil fremadrettet afklare grundlaget for videreudvikling af funktioner i eDoc, herunder økonomien i projektet samt undersøge muligheden for – i mangel af automatisk genereret data – at foretage stikprøver i den mellemliggende periode frem til udrulningen af eDoc.

Økonomiforvaltningen ved Borgerrepræsentationens Sekretariat vil i 2. halvår 2015 iværksætte et undervisningsforløb om tilbagemeldingsgarantien frem for – som oprindeligt planlagt – at afvente udviklingen af funktionaliteten i eDoc. Således vil Økonomiforvaltningen fortsat arbejde for implementering af tilbagemeldingsgarantien i forvaltningen.

Ad 3. Mål og målsætninger for korrekt sagsbehandling og korrekte afgørelser i Københavns Kommune

Den 12. december 2013 traf Borgerrepræsentationen på baggrund af en indstilling fra Økonomiforvaltningen beslutning om at opstille en målsætning om at fastsætte mål for henholdsvis reduktion af antallet af klager i forhold til den samlede sagsmængde og reduktion af antallet af formelle og materielle fejl i sagsbehandlingen, som retter sig mod et bredt udsnit af Københavns Kommunes sagsmængde og opgaveportefølje. Borgerrepræsentationen tog endvidere til efterretning, at der blev igangsat en foranalyse, som havde til formål at afdække forudsætninger og muligheder for generering af tværgående ledelsesinformation for derigennem at opstille konkrete måltal på sagsbehandlingsområdet.

Økonomiforvaltningen aflægger med denne indstilling for Økonomiudvalget den 9. juni 2015 status på arbejdet med foranalysen om bedre sagsbehandling ved hjælp af ledelsesinformation, jf. bilag 1. Det foreslås fremadrettet, at forvaltningerne pålægges at identificere de sagsområder, hvor det er relevant at lave målinger af 1) antallet af sager og 2) klager over sager, dvs. både klager over indholdet af afgørelsen i en sag og klager over sagsbehandlingen af en sag. Forvaltningerne skal endvidere angive de data, som skal anvendes til formålet.

Fokuspunkter for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Baggrund

Sundheds- og Omsorgudvalget godkendte den 20. september 2012 Sundheds- og Omsorgsforvaltningens fokuspunkter for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og nedbringe antallet af klager.

I forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens beretning 2012 besluttede BR, at alle forvaltninger – senest i marts 2014, og herefter en gang årligt skal afrapportere status til BR vedrørende forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening.

Forvaltningernes status fremlægges samlet for BR af Økonomiforvaltningen og skal indeholde en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, samt prioriteringen heraf. Hermed menes en beskrivelse af, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende handling er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret.

I det følgende er de tidligere godkendte fokuspunkter for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen anført i almindelig skrift og status – og eventuel justering af fokuspunkter er anført i kursiv.

Fokuspunkt - Forventningsafstemning med borgerne

Forvaltningen arbejder målrettet med at gøre det tydeligt for borgeren, hvilke tilbud de kan forvente at modtage. Hensigten er at forebygge utilfredshed som følge af urealistiske forventninger og deraf følgende klager.

Status: De seneste par år har forvaltningen med dette fokus gennemført en lang række indsatser med henblik på at inddrage borgeren og gøre sagsbehandlingen og sagsgangen mere gennemsigtig og gennemskuelig for borgeren. Således er bl.a. indholdet af kommunens kvalitetsstandarder blevet udviklet, sagsbehandlingstiderne er blevet harmoniseret og der er indført besøgsblokke, så borgerne har større indflydelse på den modtagne hjælp.

Der er tale om indsatser, som er fuldt implementerede og nu er blevet en fast del af forvaltningens virke. Forvaltningen vurderer derfor, at det er tid til at skifte fokus til andre områder som led i at bedre forvaltningens sagsbehandling og nedbringe antallet af klager. Derfor vil dette område udgå som et særligt fokuspunkt.

Fokuspunkt – Etablering af kvalitetsorganisation

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører i løbet af 2014 og 2015 en proces, hvor målet er at nå frem til en ny, samlet model for Sundheds- og Omsorgsforvaltningens arbejde med faglig og brugeroplevet kvalitet. Et første nødvendigt skridt er at få en samlet organisering af kvalitetsarbejdet på plads.

Gennem en mere formaliseret struktur forventes det, at både centralforvaltningen, den fremskudte forvaltning og driftsenhederne vil kunne få bedre rammer for at løfte den faglige og brugeroplevede kvalitet. Kvalitetsorganisationen vil således skulle sikre:

- En bedre koordinering af kvalitetsarbejdet, herunder en bedre overordnet prioritering af monitorering, udviklingsinitiativer og retningsgivende dokumenter.
- En bedre og systematisk inddragelse af driften i forvaltningens kvalitetsarbejde.
- Større systematik i opsamlingen af gode erfaringer med kvalitetsarbejdet på forvaltningens lokalområder og enheder.
- En bedre og mere effektiv håndtering af specifikke kvalitetsudfordringer på enkeltenheder.

Det forventes, at kvalitetsorganisationen dermed kan bidrage til en mere effektiv udvikling af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens generelle arbejde med at vedligeholde og forbedre det generelle kvalitetsniveau og til en bedre og mere effektiv problemløsning på specifikke enheder med specifikke kvalitetsudfordringer.

Forvaltningens myndighedsområder indgår i processen og det forventes, at indsatsen vil medvirke til et kvalitetsløft på den borgerrettede sagsbehandling.

Fokuspunkt - Understøttelse af sagsbehandlingen

- Retningsgivende dokumenter
Formålet med indsatsen er at koordinere, skabe overblik over samt udvikle forvaltningens arbejde med retningsgivende dokumenter (vejledninger, instrukser, arbejdsgangsbeskrivelser mv.).

Indsatsen udspringer af et udbredt ønske blandt ledere og medarbejderne om et overblik over de retningsgivende doku-

menter, som den centrale del af forvaltningen har udarbejdet, og bedre sikring af, at de retningsgivende dokumenter er tilgængelige og anvendelige for de medarbejdere i den fremskudte del af forvaltningen og i driftenhederne, der bruger dokumenterne i deres daglige arbejde.

I 2014 har forvaltningen fokuseret på at kortlægge, kategorisere og rydde op i de retningsgivende dokumenter, som Centralforvaltningen har udformet inden for områderne sundhed, omsorg, træning, myndighed, hjælpemidler, midlertidige døgnpladser, plejeboliger og faglig dokumentation. Desuden har forvaltningen påbegyndt arbejdet med at kvalitetssikre de aktuelle dokumenter.

I 2015 vil forvaltningen arbejde med de retningsgivende dokumenters layout og læsevenlighed samt tilgængeligheden af dokumenterne.

- IT-understøttelse - Omsorgssystemet KOS2

Forvaltningens tidligere omsorgssystem var forældet, og der var derfor behov for behov for en udskiftning. Det var forventningen, at overgangen til det nye omsorgssystem KOS2, og dermed nye faglige redskaber, ville medføre større effektivitet og kvalitet i sagsbehandlingen samt give nye og bedre muligheder for at trække information til brug for ledelsen og styringen af arbejdsprocesser.

Status: KOS2 er taget i brug, men har vist sig ikke at leve op til forventningerne. Der har bl.a. været en lang række udfordringer, som at systemet fryser, lange svartider m.v. samt meget lange forsinkelser på udviklingsopgaver i systemet.

Forvaltningen har derfor valgt at gå i udbud med valg af et omsorgssystem tidligere end planlagt. Der bliver dog en periode på minimum halvandet år frem til et nyt system kan tages i brug, men ud fra en samlet vurdering af omkostningerne for driftenhederne med videre vurderes det, at en beslutning om at gå i udbud tidligere end planlagt er den mest fremtidssikrede.

- Fællessprog 2

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen påbegyndte i 2013 implementeringen af KL's faglige redskab Fælles Sprog II (FSII) mhp. at understøtte sagsbehandlingen. Redskabet understøtter

et helhedssyn på borgerens situation med fokus på både borgerens begrænsninger og ressourcer, så kommunen bevilger den rette indsats.

Indsatsen udspringer dels af et ønske om i højere grad også at inddrage den enkelte borgers ressourcer og potentiale frem for i forvaltningens afgørelser kun at vægte begrænsninger i borgerens funktionsniveau, dels af et ønske om at ensrette på tværs af kommunens forvaltninger (SUF og SOF), og endelig ud fra et ønske om en mere effektiv sagsbehandling. Det er vurderet, at KL's faglige redskab er et velegnet redskab hertil.

Status: Implementeringen af FSII er fuldt gennemført og tilendebragt i 2014.

KL er i øjeblikket ved at udvikle Fællessprog III. Fællessprog III bygger videre på FSII, men hvor FSII først og fremmest var en metode, der er udviklet til at sikre gode afgørelser på myndighedsområdet, sættes der i FSIII herudover fokus på leverandørernes opgaver og dokumentation af indsatser. Med FSIII bliver det nemmere for medarbejderne at opdatere og genbruge oplysninger i borgernes omsorgsjournal på tværs af fagområder. Hvor FSII kun rummede indsatser på servicelovs området udvides FSIII til også at dække hjemmesygeplejen (Sundhedsloven).

Regeringen og KL har aftalt, at kommunerne skal implementere Fællessprog III inden udgangen af 2017. Aftalen er indgået i forbindelse med økonomiaftalen for 2014, hvor KL tiltrådte de fællesoffentlige strategier "Digitalisering af sundhedsvæsenet" og "Digital velfærd". Formålet med FSIII er at bidrage til sammenhæng, kvalitet og effektivitet i den kommunale socialfaglige og sundhedsfaglige indsats rettet mod borgerne.

- Udvikling af myndighedsområdet

I forlængelse af implementeringen af FSII er forvaltningen i samarbejde med lokalområderne gået i gang med et projekt, der har til formål at styrke myndighedsområdet generelt, herunder understøtte en højere grad af ensartethed i sagsbehandlingen på tværs af forvaltningen.

Indsatsen har baggrund i et ønske om at skabe rammerne for en mere ensartet borgerkontakt i de enkelte visitationer, så

borgerens behov afdækkes så hurtigt som muligt og den rette indsats sættes i værk.

Arbejdet skal munde ud i, at borgerne oplever en mere sammenhængende og effektiv sagsbehandling fra myndighedens side.

Status: Arbejdet har ført til initiativet til den nedenfor beskrevne indsats omkring helheds-sagsbehandling som implementeres som en særskilt indsats.

- Helhedssagsbehandling

Arbejdet i de lokale visitationer har traditionelt været opdelt i hhv. visitation til indsatser (fx personlig pleje, ordninger, ældre- og plejebolig) og på den anden side visitation til hjælpemidler og boligindretning. Denne opdeling har ikke i tilstrækkeligt omfang understøttet en helhedsorienteret indsats for borgeren. Derfor påbegynder Sundheds- og Omsorgsforvaltningen den 1. februar 2015 implementeringen af helhedssagsbehandling.

Formålet med indsatsen omkring helhedssagsbehandling er, at borgerne skal opleve en mere koordineret og sammenhængende indsats, da én og samme medarbejder har kompetence til og mulighed for at tage stilling til borgers samlede situation og tage stilling til bevilling af hjælp indenfor alle visitationens sagstyper.

Herudover er et bærende element i helhedssagsbehandling princippet om faste borgere. Princippet betyder, at borgeren har en fast navngiven visitator, der som udgangspunkt møder borgeren hver gang borgeren er i kontakt med visitationen, og dermed kender borgerens samlede situation. Dette medvirker til at sikre sammenhæng i borgerens forløb og helhedssyn på borgerens situation samt en hurtig og mere kvalificeret sagsbehandling. Ligeledes sikrer princippet at borgeren oplever at have én indgang til forvaltningen.

- Bedre og mere effektiv sagsbehandling

Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samarbejder i forhold til borgerbetjening på en lang række punkter, bl.a. på boligområdet i forhold til ældre- og plejeboliger, botilbud samt midlertidige døgnpladser. Forvaltninger-

nes faglige tilgange, organisering af arbejdsopgaver og målgrupperne for tilbuddene er forskellige, hvilket kan føre til uklarheder i sagsbehandlingen med konsekvenser for borgerbetjeningen bl.a. i form af længere sagsbehandling.

En arbejdsgruppe på tværs af de to forvaltninger i gang med at udarbejde forslag til, hvordan samarbejdsrelationerne mellem forvaltningerne kan styrkes med det formål at højne kvaliteten og effektiviteten i sagsbehandlingen til gavn for borgerne. Fokus er visitation til ældre- og plejebolig samt midlertidige døgnpladser for borgere under 65 år. Arbejdet tager udgangspunkt i eksisterende arbejdsgangsbeskrivelser, samarbejdsaftaler og visitationsprocedurer. Derudover inkluderer arbejdsgruppen konkrete borgercases, egne erfaringer i arbejdet og har desuden taget afsæt i en kortlægning af gråzoner i eksisterende samarbejdsrelationer. Afrapportering af gruppens arbejde forventes at foreligge i foråret 2015 og vil bl.a. inkludere reviderede arbejdsgangsbeskrivelser, nye arbejds-gange, hvor der er behov samt forslag til fremtidig organisering af samarbejdet.

Fokuspunkt - Bedre afgørelser (faglig og juridisk kvalitet)

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder løbende på at styrke afgørelserne til borgerne, så afgørelsesteksterne udover at opfylde de juridiske krav også er skrevet i et læsevenligt sprog, så det er tydeligt for borgerne, hvad de får tilbudt, hvad de får afslag på og begrundelserne herfor.

Status: Pr. 1. januar 2015 er serviceloven ændret, så Kommunerne – forud for tilbud om personlig og praktisk hjælp - skal tilbyde en borger rehabilitering, hvis det vurderes, at dette kan gøre borgeren mere selvhjulpne. I forbindelse med det nye tilbud, er der udarbejdet nye afgørelsesskabeloner med tilhørende faktaark, samt foretaget en justering i de eksisterende skabeloner.

I det omfang der som følge af sagsauditen (se nedenfor) konstateres behov for justeringer af afgørelsesskabelonerne eller behov for yderligere skabeloner, vil sådanne blive udarbejdet.

Fokuspunkt - Efteruddannelse af sagsbehandlere

- *I forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens beretning 2010 besluttede BR, at forvaltningerne løbende skulle udbyde ob-*

ligatoriske kurser inden for god sagsbehandling både til nye og til erfarne sagsbehandlere. Som led heri vil Juridisk Afdeling igen i 2015 afholde kurser for forvaltningens sagsbehandlere indenfor forvaltningsretlige temaer. Det er tanken, at temaerne i år særligt retter sig mod de behov, som måtte blive konstateret ved den iværksatte sagsaudit. Det ventes at undervisningsrækken vil kunne begynde kort tid efter sagsauditens konklusioner foreligger, dvs. i andet halvår 2015.

- *Juridisk Afdeling vil endvidere i 2015 og 2016 afholde kurser i grundlæggende forvaltningsret rettet mod medarbejdere i Centralforvaltningen. Baggrunden er, at Centralforvaltningens medarbejdere er sammensat af personer med mange forskellige uddannelsesmæssige kompetencer. Flere har dog kun begrænset kendskab til de grundlæggende forvaltningsretlige regler, som gælder for det offentlige, som fx tavshedspligten, journaliseringspligten, notatpligten, det offentliges vejledningspligt, regler om aktindsigt, mv.*

Fokuspunkt - Audit af sager

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen planlagde allerede i 2013 at udføre en sagsaudit. Auditten udspringer ikke af et særligt lovkrav, men hviler på myndighedens almindelige forpligtelse til at påse, at myndigheden træffer afgørelser, som er i overensstemmelse med lovgivningen og god forvaltningsskik. Formålet er ikke en kontrol af den enkelte medarbejder, men derimod en gennemgang af sager med henblik på at afdække, om der er forhold, der i særlig grad giver anledning til problemer eller fejl, som det derfor vil være hensigtsmæssigt, at lave opfølgning på.

Iværksættelsen af auditten blev i 2013 udsat til FSII (se ovenfor) var fuldt implementeret i forvaltningen, så resultaterne af auditten ville være brugbare i det fremadrettede arbejde for at bedre sagsbehandlingen.

Der vil i auditten være fokus på, at regler for god sagsbehandling er fulgt, og at den faglige kvalitet i vurdering og afgørelse efterlever Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandarder.

Det var oprindeligt tanken, at der i forbindelse med auditten skulle fastsættes egentlige måltal for det tilstræbte kvalitetsniveau af sagsbehandlingen. Under hensyn til at BR i forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning for 2012 har pålagt ØU at fremlægge

forslag til mål og målsætninger, er denne del af auditten imidlertid udgået.

Status: Auditten er påbegyndt og forestås af forvaltningens juridiske afdeling. Auditten forventes at være tilendebragt i løbet af 1. halvår 2015. Der undersøges 80 sager indenfor områderne ældreboligansøgninger og rehabilitering, som typemæssigt udgør en meget stor del af forvaltningens sager.

Når resultaterne af auditten foreligger, vil der blive taget stilling til hvilke opfølgende indsatser der er behov for. Der planlægges dog allerede nu undervisning i god sagsbehandling, hvor der særligt vil blive lagt vægt på de behov, der måtte blive konstateret i auditten (se ovenfor).

Forvaltningens bemærkninger om fokuspunkterne i øvrigt

Som beskrevet i tidligere afrapporteringer er indsatsen inden for de enkelte fokuspunkter prioriteret ved et ledelsesmæssigt fokus på, at indsatserne gennemføres. For nogle af områderne er der endvidere særlig opmærksomhed på orientering til Sundheds- og Omsorgsudvalget. Endelig sikres prioriteringen ved, at der så vidt muligt er fastsat deadlines for indsatserne, og i det omfang det viser sig nødvendigt at fravige disse, fastholdes fokus via fastsættelse af nye tidsfrister.

Fokuspunkter for Socialforvaltningen

9. Status på fokuspunkter for opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2012 (2015-0075046)

Socialudvalget orienteres om status på fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Socialforvaltningen indstiller over for Socialudvalget,

1. at Socialudvalget godkender, at Socialforvaltningens orientering om status på fokuspunkter oversendes til Borgerrepræsentationen i henhold til Borgerrepræsentationens beslutning af 19. juni 2013.

PROBLEMSTILLING

Borgerrepræsentationen besluttede den 19. juni 2013 som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2012, at samtlige forvaltninger en gang årlig skal fremlægge status på fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening for Borgerrepræsentationen. Økonomiforvaltningen har oplyst, at det sker på sidste møde i Borgerrepræsentationen inden sommerferien 2015.

Det fremgår videre af Borgerrepræsentationens beslutning, at forvaltningernes status skal indeholde en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, det vil sige forholde sig til, hvad baggrunden er for iværksættelse af den pågældende indsats, hvad der ønskes opnået med indsatsen og hvordan indsatsen er prioriteret.

LØSNING

Socialudvalget godkendte den 5. september 2012 nedenstående to fokuspunkter som opfølgning på Borgerrådgiverens konstateringer i Beretning 2011. Det skete som opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning den 20. juni 2012.

Fokuspunkt 1: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

Baggrunden for det valgte fokuspunkt om overholdelse af sagsbehandlingsfrister var, at mere end hvert tredje af de påklagede forhold hos Borgerrådgiveren, på Socialforvaltningens område drejede sig om sagsbehandlingstiden og manglende svar. Det var Socialforvaltningens vurdering, at et fortsat stort fokus på overholdelse af forvaltningens sagsbehandlingsfrister måtte forventes at medføre en væsentlig nedgang i antal påklagede forhold til Borgerrådgiveren.

Fokuspunkt 2: Bedre sagsbehandling inden for enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne iht. servicelovens § 100 samt merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42

Baggrunden for det valgte fokuspunkt om bedre sagsbehandling på de nævnte sagsområder var, at Socialudvalget den 6. april 2011 havde godkendt en handleplan for bedre kvalitet i sagsbehandlingen, som indeholdt fire hovedindsatsområder: genopretning af ældre afgørelser, bunkeafvikling, sikker og effektiv drift samt bedre forventningsafstemning med borgerne.

Det var Socialforvaltningens vurdering, at et fortsat stort fokus på handleplanen for bedre sagsbehandling måtte forventes på sigt at medføre en væsentlig nedgang i antal påklagede forhold til Borgerrådgiveren, når genopretningen af ældre afgørelser og bunkeafviklingen var tilendebragt.

Status for Socialforvaltningens arbejde med fokuspunkterne

Borgerrepræsentationen er senest orienteret om samtlige forvaltningers status for arbejdet med fokuspunkter den 27. marts 2014.

Socialforvaltningen indstiller, at forvaltningens orientering i denne indstilling om status på fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening sammen med udvalgets beslutning oversendes til Borgerrepræsentationen.

Ad Fokuspunkt 1: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

Socialforvaltningens seneste måling om overholdelse af sagsbehandlingsfrister vedrører kalenderåret 2014. Der er i forvaltningens daværende myndighedscentre modtaget i alt 35.398 ansøgninger i 2014 fordelt på 20 forskellige sagstyper. Det drejer sig blandt andet om enkeltydelser, hjælpemidler, personlige tillæg, merudgifter til handicappede voksne samt merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgjorte sager på de nævnte sagsområder udgjorde i 2. halvår 2014 mellem 34 dage og 84 dage. Overholdelsesprocenterne for sagsbehandlingsfristerne udgjorde for de samme sagsområder mellem 44 pct. og 69 pct.

Overholdelsesprocenterne ligger således en del under det fastsatte mål på 80-90 pct. for den enkelte sagstype. Det fremgår af retssikkerhedsvejledningen om retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, at det vil være hensigtsmæssigt, at fristerne er realistiske, det vil sige svarer til den tid,

der i praksis går med at behandle 80-90 pct. af den pågældende sagstype.

Forvaltningen har den 17. december 2014 over for Socialudvalget fremlagt forslag til reviderede sagsbehandlingsfrister på de ovennævnte sagsområder og efterfølgende sendt dem i høring. Forvaltningen har vurderet, at der er behov for at ændre nogle af de aktuelle sagsbehandlingsfrister for at kunne overholde kravet om at behandle 80-90 pct. af sagerne inden for fristen. Særligt kravene om indhentning af oplysninger fra tredjepart, som fx læge eller hospital, gør det vanskeligt at overholde fristerne. Tilsvarende er også lovkravene til sagsbehandling på en række områder (herunder ny lovgivning på tandbehandlingsområdet efter aktivloven), i dag så omfattende, at forvaltningen ikke kan behandle sagerne inden for de gældende sagsbehandlingsfrister.

Socialudvalget tager på udvalgsrådet den 22. april 2015 endelig stilling til forvaltningens forslag til differentierede sagsbehandlingsfrister på en række områder. Fristerne er foreslået at skulle træde i kraft den 1. juli 2015 på grund af behovet for IT-understøttelse af de nye frister.

Bunkeafviklingen fra januar til august 2014 vedrørende merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn, jf. servicelovens §§ 41 og 42, har medført, at der i måleperioden er afgjort en del gamle sager, som har haft en negativ indvirkning på overholdelsesprocenten vedrørende sagsbehandlingsfristerne. Derudover har forvaltningen siden sommeren 2014 modtaget flere ansøgninger end beregnet, hvilket har medført en ophobning af nye sager, som dog pr. 1. december er afviklet støt. Dette har også påvirket overholdelsesprocenten negativt.

Det skal videre bemærkes, at sagsbehandlingstiden for afgjorte sager i 2014 også indeholder ansøgninger om tandbehandling og tandpleje efter aktivlovens §§ 82 og 82a, der behandles af den nedsatte task force. ”Task force-sagerne” vil have negativ betydning for den gennemsnitlige længde af sagsbehandlingstiden, indtil sagerne er helt afviklet medio 2015.

Socialudvalget blev den 25. februar 2015, i forbindelse med en drøftelsessag vedrørende overholdelsesprocenterne for sagsbehandlingstiden i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og tandpleje, orienteret om de udfordringer, som forvaltningen har på området, samt hvilke initiativer forvaltningen har iværksat for at overholde sagsbehandlingsfristen.

Der er udover task forcen afsat yderligere ressourcer til afviklingen af de løbende modtagne ansøgninger om hjælp til bl.a. tandbehandling (aktivlovens § 82 og § 82 a). Forvaltningen forventer dermed, at der kan opnås balance mellem indkomne og afgjorte sager, således at en ny ophobning af ansøgninger kan undgås.

Forvaltningen foreslår desuden i indstilling til Socialudvalget den 22. april 2015 om revision af sagsbehandlingsfrister, at der i forbindelse med de nye borgercentre etableres yderligere en task force med henblik på at reducere sagsbehandlingstiden. Herved vil både Borgercenter Voksne og Borgercenter Handicap råde over en task force, hvis opgave er, at nedbringe eksisterende bunker, søge at forkorte sagsbehandlingstiden, så fristerne kan nedsættes, sikre, at der gribes ind med det samme, hvis der observeres begyndende bunker, og foretage forberedende tiltag ved ny lovgivning, der ofte medfører bunker i forbindelse med implementering af nye regler.

De to taskforces vil udgøre en fleksibel enhed, der kan gribe ind ved begyndende problemer og sikre, at problemerne ikke vokser sig mere omfattende. Herudover iværksættes der et arbejde med brugere og brugerorganisationer med henblik på at inddrage dem aktivt i tiltag til nedbringelse af fristerne. Til inspiration inddrages viden fra andre kommuner.

Ad Fokuspunkt 2: Bedre sagsbehandling inden for enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne iht. servicelovens § 100 samt merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42

Resultatet af forvaltningens ledelsestilsyn for 2014 viser, at der har været en positiv nedgang i både antallet af afgørelser med bevillingsmæssige fejl og i den berigtigede andel af kontrollerede beløb i 1. kvartal 2014 i forhold til hele året 2013, men at fejlprocenterne er steget i 2. og 3. kvartal 2014, for igen at falde i 4. kvartal 2014. Der er tale om fejlprocenter henover året 2014 på mellem 2 pct. og 9 pct. for så vidt angår afgørelser med bevillingsmæssige fejl, medens fejlprocenterne for den berigtigede andel af kontrollerede beløb har ligget mellem 1 pct. og 5 pct.

Statistik fra Ankestyrelsen vedrørende afgjorte sager i 2014 viser på de omhandlede områder, at Socialforvaltningens afgørelser stort set ligger på niveau med landsplan. Der henvises til vedlagte bilag 1.

Det fremgår heraf, at Ankestyrelsen på de større ydelsesområder – enkeltydelser, tandbehandling og tandpleje samt merudgifter til voksne og børn med handicap og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn – ændrer Socialforvaltningens afgørelser i et mindre antal sager, nemlig i 3-4 pct. af sagerne vedrørende enkeltydelser og tandbehandling/tandpleje og i 6-12 procent af sagerne vedrørende merudgifter til voksne og børn med handicap og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn. På landsplan ligger tallene også på 3-4 pct. vedrørende enkeltydelser og tandbehandling/tandpleje og på 8-14 procent vedrørende merudgifter til voksne og børn med

handicap og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn.

Socialforvaltningen vurderer, at den tætte opfølgning på afgørelsernes rigtighed og dokumentationsgrundlaget i ledelsestilsynet bidrager til at understøtte, at der træffes rigtige afgørelser, og at det opfanges hurtigt, hvis der er indikationer på fejl og misforståelserne af regelgrundlaget.

Socialforvaltningen arbejder fortsat videre med kvalitet i sagsbehandlingen på ovennævnte områder. Der vil blandt andet fremover være faste sagsbehandlere, som skal hjælpe med at afdække familiernes behov for tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter efter serviceloven, ligesom der arbejdes videre med kvaliteten i opfølgningerne, således at tidsforbruget på såvel løbende som enkeltstående ansøgninger minimeres. Dette sker som en del af arbejdet med den nye lovgivning, der blev indført med virkning fra 1. januar 2015.

ØKONOMI

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

VIDERE PROCES

Socialforvaltningen arbejder videre med fokuspunkterne.

Udvalgsindstillingen oversendes sammen med Socialudvalgets beslutning til Borgerrepræsentationens videre behandling, jf. beslutning af 19. juni 2013.

Anette Laigaard / Gitte Bylov Larsen

BESLUTNING

Kontorchef Gitte Bylov Larsen deltog under punktets behandling.

Indstillingen blev godkendt.

BILAG

[Bilag 1- Afgjorte sager i Ankestyrelsen i 2014 vedr. serviceloven og aktivloven.docx](#)

BILAG**Afgjorte sager i Ankestyrelsen i 2014 vedr. servicelovens §§ 41, 42, 43 og 100 samt aktivlovens §§ 81-85a - SOF-sager sammenlignet med landsplan**

	Af-gjorte sager i alt	Stadfæstelse Antal og pct.	Æn-dring Antal og pct.	Hjemvis-ning Antal og pct.	Afvis-ning/Henvisning Antal og pct.
SEL § 41					
SOF	250	144 (ca. 58 %)	29 (ca. 12 %)	49 (ca. 20 %)	28 (ca. 11 %)
Lands-plan	1761	1122 (ca. 64 %)	167 (ca. 9 %)	344 (ca. 20 %)	128 (ca. 7 %)
SEL §§ 42/43					
SOF	172	111 (ca. 65 %)	11 (ca. 6 %)	25 (ca. 15 %)	25 (ca. 15 %)
Lands-plan	1336	861 (ca. 64 %)	183 (ca. 14 %)	198 (ca. 15 %)	94 (ca. 7 %)
SEL § 100					
SOF	200	138 (ca. 69 %)	17 (ca. 9 %)	35 (ca. 18 %)	10 (ca. 5 %)
Lands-plan	1188	680 (ca. 57 %)	100 (ca. 8 %)	322 (ca. 27 %)	86 (ca. 7 %)
AKL §§ 81-81a					
SOF	278	224 (ca. 81 %)	9 (ca. 3 %)	29 (ca. 10 %)	16 (ca. 6 %)
Lands-plan	2053	1542 (ca. 75 %)	79 (ca. 4 %)	281 (ca. 14 %)	151 (ca. 7 %)
AKL §§ 82-82a					
SOF	205	138 (ca. 67 %)	8 (ca. 4 %)	32 (ca. 16 %)	29 (ca. 14 %)
Lands-plan	1244	769 (ca. 62 %)	41 (ca. 3 %)	313 (ca. 25 %)	121 (ca. 10 %)
AKL § 83					
SOF	11	8 (ca. 73 %)	2 (ca. 18 %)	0 (0 %)	1 (ca. 9 %)
Lands-plan	60	41 (ca. 68 %)	7 (ca. 12 %)	9 (15 %)	3 (5 %)
AKL § 84					
SOF	0	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)
Lands-plan	4	2 (50 %)	1 (25 %)	1 (25 %)	0 (0 %)
AKL § 85					
SOF	55	46 (ca. 84 %)	4 (ca. 7 %)	3 (ca. 5 %)	2 (ca. 4 %)
Lands-plan	543	382 (ca. 70 %)	35 (ca. 6 %)	87 (ca. 16 %)	39 (ca. 7 %)
AKL § 85a					
SOF	0	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Lands-plan	4	2 (50 %)	1 (25 %)	0 (0 %)	1 (25 %)
AKL § 85a	4	2	1	0	1

Indstilling fra Socialudvalget af 22. april 2015 om revision af gældende sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen

8. UDSAT. Revision af gældende sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen (2015-0054033)

Socialudvalget skal tage stilling til reviderede sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltning, efter fristerne har været sendt i høring.

TIDLIGERE BESLUTNINGER

Socialudvalget besluttede på udvalgets møde d. 25. marts 2015:

Kontorchef Gitte Bylov Larsen deltog under punktets behandling.

Indstillingen blev udsat til behandling på et af Socialudvalgets kommende møder.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Socialforvaltningen indstiller overfor Socialudvalget,

1. at Socialudvalget godkender de reviderede sagsbehandlingsfrister, som fremgår af tabel 1.
2. at Socialudvalget drøfter forvaltningens forslag vedrørende tiltag til nedbringelse af sagsbehandlingstider.

PROBLEMSTILLING

Socialudvalget besluttede den 17. december 2014, at Socialforvaltningen skulle sende forslag til reviderede sagsbehandlingsfrister på en række sagsområder til høring i Handicaprådet, Centerrådet (Handicapcenter København), Brugerrådet (Hjemmeplejen), Dialogforum på psykiatriområdet og Ældrerådene. Høringen er nu afsluttet og Socialudvalget skal tage stilling til de reviderede sagsbehandlingsfrister som fremgår af tabel 1.

Baggrunden er, at Socialforvaltningen vurderer, det er nødvendigt at ændre visse af de aktuelle sagsbehandlingsfrister for at kunne overholde kravet om, at behandle 80 pct. af sagerne inden for fristen.

Praksis har vist, at lovkravene til sagsbehandlingen på en række områder (herunder ny lovgivning), i dag er så omfattende, at forvaltningen ikke finder det muligt at behandle sagerne inden for den gældende sagsbehandlingsfrist. Det ses også af forvaltningens sagstidsmåling for

2014. Særligt kravene om indhentning af oplysninger fra tredjepart, som fx læge eller hospital, og om partshøring af borgerne, gør det vanskeligt at overholde fristerne.

LØSNING

Socialforvaltningen har modtaget høringssvar fra Handicaprådet, Centerrådet, Forældrerådet, Brugerrådet, Danske Handicaporganisationer, Politikgruppen (Scleroseforeningen Frederiksberg og København), Udsatterådet og Ældrerådet. Høringssvarene er opsummeret i bilag 1 og vedlagt i fuld længde i bilag 2.

Høringssvar fra Handicaprådet, Centerrådet, Forældrerådet, Brugerrådet, Danske Handicaporganisationer, Politikgruppen (Scleroseforeningen Frederiksberg og København), Udsatterådet og Ældrerådet

Samlet er høringsparterne enige med Socialforvaltningen i, at der bør være overensstemmelse mellem sagsbehandlingsfristen og den reelle sagsbehandlingstid.

Samtidig mødes forslaget med en understregning af, at sagsbehandlingstiden aldrig må være længere end højst nødvendigt for at imødekomme borgerens behov for effektiv og hurtig hjælp. Det påpeges, at en hurtig sagsbehandling i sig selv kan være afgørende for borgere, der er meget afhængige af hjælp.

De fleste høringsparter understreger derfor, at de vurderer at de foreslåede frister er for lange og undrer sig over, at nogle af fristerne ikke kan forkortes yderligere, eksempelvis i genbevillingssager. Flere giver generelt udtryk for en bekymring ved forlængelsen af fristerne.

Nogle høringsparter har forståelse for de administrative udfordringer ved at indhente oplysninger fra borgeren og tredjepart, men oplever, at forvaltningen ofte kræver mere dokumentation, end der reelt er behov for.

Flere høringsparter giver udtryk for, at der ikke er afsat tilstrækkelige ressourcer af på området.

Center- og Forældrerådet oplyser, at de er parat til at indgå i et samarbejde med kommunen ligesom andre påpeger behovet for at vurdere forslaget yderligere.

Ældrerådet finder – under de givne forhold – at Socialforvaltningens forslag til revision af de gældende sagsbehandlingsfrister er hensigtsmæssig.

Socialforvaltningens bemærkninger

Socialforvaltningen har gennemgået de modtagne hørings svar med henblik på, at tage stilling til om det vurderes, der bør ændres i de fremsatte frister samt generel læring.

Socialforvaltningen har stor forståelse for høringsparternes bekymring i forhold til, at der på udvalgte områder foreslås længere sagsbehandlingsfrister.

Værdien af hurtig sagsbehandling også for den enkelte borger er et vigtigt fokusområde, og forvaltningen har som målsætning at sagerne behandles så hurtigt som muligt, også meget gerne hurtigere end den fastsatte sagsbehandlingsfrist.

Socialforvaltningens forslag til frister er udtryk for den vurdering, det på nuværende tidspunkt vil tage at behandle sagerne.

Forvaltningen er opmærksom på, den problematik der påpeges med ikke at indhente unødvendig dokumentation og det vurderes løbende, om behovet for dokumentation kan justeres inden for lovgivningens og revisionens krav.

Socialforvaltningen har fokus, på om der er de fornødne ressourcer både i forhold til medarbejdere og IT-understøttelse, hvilket indgår i forvaltningens løbende prioriteringer og forvaltningens oplæg til budget 2016.

Forvaltningen ønsker at imødekomme ønsket om hurtig behandling af de sager, der ikke kræver så megen dokumentation og det er på den baggrund, det er foreslået at sagsbehandlingsfristen deles op i to; en reduceret frist for de knap så sagsbehandlingstunge sager og en øget frist for de sagsbehandlingstunge sager. I de sagsbehandlingstunge sager afventer forvaltningen ofte særlige lægestatusattester eller andre nødvendige oplysninger fra borger eller 3. mand med deraf følgende behov for partshøring.

Socialforvaltningen bemærker, at Regeringen er undervejs med et ændringsforslag af aktivlovens bestemmelser om tilskud til tandbehandling. Høringsfasen er netop afsluttet. Udvalget vil blive holdt orienteret, herunder om lovændringen vil medføre mulighed for at reducere sagsbehandlingsfristen.

Forvaltningen anbefaler på den baggrund, at der ikke ændres i de frister, der blev sendt i høring og indstiller, at Socialudvalget godkender de forslag til reviderede sagsbehandlingsfrister, som er beskrevet i tabel 1.

Socialforvaltningens forslag omfatter tre kategorier af sager:

1. Differentiering af fristen i tunge og mindre tunge sager på nogle sagsområder. Det vil medføre en reduceret frist for de knap så sagsbehandlingstunge sager og en øget frist for de sagsbehandlingstunge sager (typisk sager hvor der skal indhentes oplysninger fra 3. part).
2. Alle tandlægesagerne får samme frist, uanset hvilken paragraf man søger under (aktivloven § 82 og § 82a eller gamle pensionslov § 17 og § 18). Den ændrede lovgivning medfører, at langt de fleste sager efter aktivlovens § 82a skal behandles efter 2 paragraffer.
3. På området for helbreds- og personlige tillæg sker der en harmonisering af sagsbehandlingsfrister for helbredstillæg til hhv. folkepensionister og førtidspensionister.

Tabel 1: Oversigt over forslag til nye og reviderede sagsbehandlingsfrister.

Differentierede frister indenfor den enkelte paragraf i tunge og mindre tunge sager		
Område	Nuværende sagsbehandlingsfrist	Forslag til ny sagsbehandlingsfrist
Hjælp til enkeltydelser, § 81 (Lov om aktiv socialpolitik)	4 uger	4 uger 2 uger vedrørende hjælp til udsættelsestruede lejere omfattet af retssikkerhedslovens § 5a.
Merudgifter til børn, § 41 (Lov om social service)	8 uger	6 uger for ansøgninger om enkeltstående merudgifter i sager, hvor familien i forvejen har en løbende bevilling. 12 uger for de resterende ansøgninger om merudgifter. Livstruende sygdomme, herunder kræft akutbe-

		handles.
Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn, § 42 (Lov om social service)	8 uger	6 uger for genansøgninger. 10 uger for de resterende ansøgninger. Livstruende sygdomme, herunder kræft akutbehandles.
Tilskud til handicappede, der ansætter hjælpere til pleje, overvågning m.m. (BPA), § 96 (Lov om social service)	8 uger	6 uger for genansøgninger. 10 uger for nye sager.
Personlige hjælpemidler, § 112 (Lov om social service)	4 uger	4 uger for ansøgninger om diabetes hjælpemidler, stomi- og inkontinenshjælpemidler. 6 uger for de resterende ansøgninger på personlige hjælpemidler .
Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning, §§ 112, 113, 116, stk. 1. (Lov om social service)	8 uger	8 uger for sager uden hjemmebesøg på alle 3 paragraffer. 16 uger på hjemmebesøgssager på alle 3 paragraffer. <i>(sager med hjemmebesøg er meget komplekse sager som ex. omfatter en total ombygning af boligen)</i>
Tandlægesager		
Område	Nuværende sagsbehandlingsfrist	Forslag til ny sagsbehandlingsfrist
Tandbehandling efter § 82 og § 82a (Lov om aktiv socialpolitik), § 17 og § 18 (Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspen-	6 uger (§82 og 82a) 4 uger (§17) 2 uger (§18)	8 uger Ved behov for akut tandbehandling behandles ansøgning straks.

tion)		
Personlige tillæg og helbredstillæg (ekskl. tandlægesager)		
Område	Nuværende sagsbe- handlingsfrist	Forslag til ny sagsbehandlingsfrist
Personlige tillæg og helbredstillæg, § 17 og § 18 (Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almin- delig førtidspension)	4 uger (§ 17) 2 uger (§ 18)	4 uger 3 uger Ved behov for akut medicinbehandling behandles ansøgning straks. <i>(fristen er en harmonisering med folkepensionis- ter for at sikre mod aldersdiskrimination)</i>

Tiltag til nedbringelse af sagstider

Forvaltningen ser gerne, at sagsbehandlingsfristerne hurtigst muligt kan reduceres. Med henblik herpå foreslår forvaltningen, at der gennemføres en række styrkende tiltag på området.

Den 1. maj 2015 vil forvaltningen kun have to borgercentre, der i stort omfang har ansøgningsager. Dette er Borgercenter Handicap og Borgercenter Voksne. Borgercenter Børn kun i mindre omfang have ansøgningsager.

Forvaltningen foreslår, at der etableres yderligere en task force, for at reducere sagsbehandlingstiden.

Med etablering af yderligere en task force vil hvert af borgercentrene råde over en sådan task force.

De to task forces opgaver bliver:

1. at nedbringe alle eksisterende bunker
2. at søge at forkorte sagsbehandlingstiderne – så fristerne kan nedsættes
3. at sikre at der gribes ind med det samme ved begyndende bunker

4. at foretage forberedende tiltag ved ny lovgivning, der ofte medfører bunker.

De to task forces vil derved udgøre en fleksibel enhed, der kan gribe ind ved begyndende problemer og sikre at de ikke vokser sig omfattende.

Det forventes, at etableringen af yderligere en task force vil koste 5 millioner kr. årligt.

Derudover iværksættes der et arbejde med brugere og brugerorganisationer, med henblik på at inddrage dem aktivt i tiltag til nedbringelse af fristerne. Til inspiration hertil inddrages viden fra de øvrige kommuner.

Økonomi

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser. Socialforvaltningen vil komme med oplæg til overførelsessagen og budgetforhandlingerne for 2016 til finansiering af de nævnte tiltag til nedbringelse af sagstiderne.

Videre proces

Hvis Socialudvalget godkender de reviderede sagsbehandlingsfrister, kan fristerne træde i kraft fra den 1. juli 2015. Derved tages højde for at tekniske løsninger til måling af de differentierede frister kan implementeres. Socialforvaltningen vil offentliggøre de godkendte frister på kommunens hjemmeside, når de træder i kraft. Derudover vil forvaltningen orientere høringsparterne om de godkendte frister.

Socialforvaltningen vil i samspil med høringsparterne, fortsætte med at finde initiativer, der kan nedbringe sagstiderne.

Socialforvaltningen forventer at fremlægge ny status på fristoverholdelse ultimo 2015 og vil i samme forbindelse vende tilbage med en vurdering af, om det er muligt at reducere fristerne på de enkelte sagsområder.

Anette Laigaard / Gitte Bylov Larsen

BESLUTNING

Kontorchef Gitte Bylov Larsen deltog under punktets behandling.

Socialborgmester Jesper Christensen (A) stillede ændringsforslag om, at indstillingens 2. at-punkt udgår, og at at-punktet erstattes af følgende:

”Socialforvaltningen indstiller endvidere overfor Socialudvalget, at Socialudvalget over for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen anbefaler,

2. at der i 2015 gives driftsmidler på 5,0 mio. kr. (2015 p/l) til etablering af yderligere en task force. Driftsudgiften afholdes på Socialudvalgets bevilling Borgere med handicap, funktion 6.45.57.1

3. at der i 2015 anvises dækning på 5,0 mio. kr. på Økonomiudvalgets bevilling Finansposter funktion 8.22.05 (internt lån)

4. at Socialudvalgets bevilling til Tværgående opgaver og administration, funktion 6.45.51.1. i 2016 til 2020 reduceres med 1,1 mio. kr. (2015 p/l) (tilbagebetaling af internt lån).”

Ændringsforslaget blev vedtaget uden afstemning.

Indstillingen blev godkendt i den således ændrede form.

BILAG

- [2015-0054033-2 - Bilag 1 - Opsummering af hovedpunkterne i de 7 modtagne høringsvar.docx](#)
- [2015-0054033-5 - Bilag 2 - Svar fra høringsparterne.pdf](#)
- [2015-0054033-7 - Ændringsforslag](#)

Fokuspunkter for Teknik- og Miljøforvaltningen

Status på fokuspunkter for forbedret sagsbehandling

I forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens beretning for 2012 besluttede Borgerrepræsentationen, at forvaltningerne årligt skal afrapportere status på fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og antal klager generelt til Økonomiforvaltningen med henblik på forelæggelse for Borgerrepræsentationen.

Status skal for så vidt angår fokuspunkter indeholde

- baggrunden for at iværksætte indsatsen,
- hvad der ønskes opnået med indsatsen
- hvordan indsatsen er prioriteret

Teknik- og Miljøudvalget modtog via TMU-portalen en status for 2013 for Teknik- og Miljøforvaltningen ved notat af 28. januar 2014.

Status på fokuspunkterne

Teknik- og Miljøudvalget godkendte den 7. oktober 2013, at Teknik- og Miljøforvaltningen fortsætter med at have ”Undervisningsforløb om forvaltningsret og god sagsbehandling” og ”sagsbehandlingstid” som sine to fokusområder for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening.

Undervisningsforløb om forvaltningsret og god sagsbehandling Undervisningsforløbene og sagsbehandlingstiden er valgt som fokuspunkter i Teknik- og Miljøforvaltningen, fordi det er vurderingen, at en målrettet indsats med undervisning vil opkvalificere sagsbehandlere og sætte dem i stand til at udføre en sikker, lovlig og korrekt sagsbehandling og dermed en forbedret sagsbehandling, der vil have afsmittende og positiv virkning på sagsbehandlingstiden.

Som led i et kvalitetsprojekt i Teknik- og Miljøforvaltningen er *Embedsmandsskolen* etableret som pilotprojekt i efteråret 2014. Målet er at højne kvaliteten af skriftlige leverancer til blandt andet Teknik- og Miljøudvalget, hvilket gøres ved at gennemføre en række undervisningsmoduler i jura, fag-faglighed, økonomi og politik målrettet de embedsmænd, der arbejder med disse leverancer.

For at øge især den juridiske kvalitet yderligere i Teknik- og Miljøforvaltningens opgaveløsning er de allerede etablerede undervisningsforløb blevet redefineret til et mere nuanceret koncept. Via TMF- Aka-

demiet vil der blive tilbudt forløb, der har forskelligt fokus, afhængig af, om der er tale om nye eller rutinerede sagsbehandlere, nye chefer eller nye projektledere. Disse forløb kan suppleres med mere specificerede tilbud om undervisning i f.eks. aktindsigt. For at tænke jura ind tidligt i opgaveløsningen vil Stab Jura endvidere skabe mere synlighed om enheden og skabe kendskab til den bistand man kan få ved at tage på præsentationsrunder i organisationen ("Jura ud af huset").

Sagsbehandlingstider

Med hensyn til sagsbehandlingstiden er der ikke i Teknik- og Miljøforvaltningen fastsat én fælles frist for sagsbehandlingstiden, fordi der er stor variation i sagstyperne og stor forskel på kompleksiteten i sagerne. Der er fastsat servicemål for sagsbehandlingstider individuelt for sagsområderne. For eksempel er der fastsat sagsbehandlingstider for byggesager og for de erhvervsrettede myndighedsopgaver, der afrapporteres særskilt på til Teknik- og Miljøudvalget.

Indsatsområderne er højt prioriteret i Teknik- og Miljøforvaltningen og understøttes af øvrige tiltag for at forbedre servicen.

Således suppleres det faglige tilbud til især frontpersonalet med en række mere overordnede uddannelsesforløb om, hvad god service er i forhold til et ønske om at give både kunden/borgeren og medarbejderen en oplevelse af effektivitet og fairness.

Fokuspunkter for Børne- og Ungdomsforvaltningen

Afrapportering om god sagsbehandling i BUF

Børne- og Ungdomsforvaltningen rapporterer til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen, jf. beslutning i BR i 2009 og senest i BUU 25.9.2013 på følgende områder:

- 1) Borgmesterhenvendelser
- 2) Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner (klagesagsregistrering, denne indstillings bilag 3)

Borgmesterhenvendelser

Børne- og Ungdomsudvalget har som fokuspunkt for bedre sagsbehandling vedtaget at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien samt aktindsigtssager. BUF laver derfor årlige stikprøveundersøgelser af svartiderne for to tilfældigt valgte perioder på hver to uger.

Table 1: Svartider for henvendelser til børne- og ungdomsborgmesteren.

Antal svara-ge	0-10	11+	Antal henvendelser i alt	Andel henvendelser besvaret inden for
18.-29. 11.2013	6	0	6	100%
3.-14.3.2014	8	0	8	100%
I alt	14	0	14	100%
I sammenligning med afrapportering fra 2012/13				
19.-30. 11. 2012	9	0	9	100%
11.-22. 3.2013	13	0	13	100%
I alt	22	0	22	100%

For stikprøveperioderne fra 2013/14 er 100 % af borgerhenvendelserne besvaret inden for de fastlagte 10 dage. Resultatet vurderes dermed som værende tilfredsstillende. Forvaltningen vil fortsætte bestræbelserne på at sikre en høj grad af overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.

Fokuspunkter for Kultur- og Fritidsforvaltningen

1. Fokuspunkter for bedre sagsbehandling

1.1. Kultur- og Fritidsforvaltningen (ekskl. Københavns Borgerservice)

1.1.1. Implementering af ny offentlighedslov

Målet for implementering af en ny offentlighedslov helt ud i institutionerne var, at der blev udarbejdet en plan der sikrer, at alle enheder i forvaltningen er parate til at håndtere den nye offentlighedslov, herunder de skærpede frister.

Målet er opfyldt idet fokuspunktet blev adresseret som et led i forvaltningens Projekt Bedre Sagsbehandling. Fremadrettet vil forvaltningen fortsat fokusere på korrekt og effektiv sagsbehandling i overensstemmelse med den ny offentlighedslov.

1.1.2. Mere viden i Kultur- og Fritidsforvaltningen om grundlæggende sagsbehandling

Målet for mere viden om grundlæggende sagsbehandling var at igangsætte et projekt om god sagsbehandling i forvaltningen. Målet er opfyldt med Projekt Bedre Sagsbehandling. Projektet vil også fremadrettet være et omdrejningspunkt for forvaltningens arbejde med at forbedre sagsbehandlingens kvalitet.

Sagsbehandling og især skriftlig kommunikation udgør en væsentlig del af de opgaver, der løses centralt i Kultur- og Fritidsforvaltningen. Der er løbende behov for at sætte fokus på sagsbehandlingen – både når det gælder indstillinger, notater, mødeforberedelse, journalisering m.v. Sekretariat og Presse, der har det overordnede ansvar for at højne kvaliteten i sagsbehandlingen i Kultur- og Fritidsforvaltningen, har derfor igangsat en række initiativer med det formål. Initiativerne implementeres løbende i 2015 og fremad.

Se også afsnit 1.3.1. for fokuspunkter i 2015 under Projekt Bedre Sagsbehandling.

1.1.3. Svarfrister for borgermesterhenvendelser

Målet for svarfrister for borgmesterhenvendelse var, at minimum 98 pct. af alle borgmesterhenvendelser besvares inden 10 arbejdsdage. Stikprøver blev foretaget to gange i 2014. Måling blev foretaget i december 2014. Målet blev ikke opfyldt, idet kun 95 pct. er sendt til tiden. Forklaringen på manglende mål opfyldelse er indkøringsproblemer i forbindelse med ny organisering.

1.1.4. God og hurtig borgerbetjening i forhold til bevillingsnævnets afgørelser

Målet for god og hurtig borgerbetjening i forhold til bevillingsnævnets afgørelse var at minimum 98 pct. af alle ansøgere får meddelt Bevillingsnævnets afgørelse inden for 5 arbejdsdage. Stikprøver blev foretaget to gange i 2014. Måling blev foretaget i december 2014. Målet blev opfyldt idet alle ansøgere har fået svar inden 5 dage.

1.1.5. God og hurtig borgerbetjening

Målet for svarfrister på ansøgninger til fagudvalg var, at minimum 98 pct. af alle ansøgninger besvares inden for 5 arbejdsdage efter afgørelsen. Stikprøver blev foretaget to gange i 2014. Måling blev foretaget i december 2014. Målet blev opfyldt idet alle udvalg har svaret inden 5 dage.

1.2. Københavns Borgerservice

1.2.1. Klagesagsregistrering

I Københavns Borgerservice er der skarpt fokus på klagesagsregistrering. Klagesagsregistrering er nødvendigt dels for at sikre, at indberettede data er valide, men endnu vigtigere for at sikre, at der kan arbejdes målrettet med at forbedre sagsbehandlingen på et dokumenteret grundlag ved at anvende den viden, klagesagsregistreringen kan bringe fx om hvor i organisationen, der optræder systematiske fejl, og hvilke fejl, der sker.

Målet vurderes som værende opfyldt idet forvaltningen løbende registrerer klager og udvikler statistik og ledelsesinformation for at belyse området.

Se også afsnit 2 om klagesagsregistrering i 2014.

1.2.2. Anvendelse af Styrket Borgerkontakt

Målet for 2014 var, at metoden Styrket Borgerkontakt skulle være anvendt eller forsøgt anvendt i 65 pct. af alle formalitetsklager og kombinationsklager.

I 2014 er Styrket Borgerkontakt anvendt i 78 klagesager, heraf udgør 33 rene formalitetsklager og 9 kombinationsklager. Status for anvendelse af Styrket Borgerkontakt efter 2014 er, at metoden er anvendt på 42 af i alt 100 formalitets og kombinationsklager, hvilket svarer til 42 pct. Dermed er målsætningen om at bruge metoden i 65 pct. af alle formalitets- og kombinationsklager ikke opfyldt.

Det bemærkes, at erfaringerne med metoderne i Styrket Borgerkontakt betyder, at fokus for anvendelse af metoden har ændret sig. Styrket Borgerkontakt anvendes nu i højere grad *før* en klage overhoved er opstået. Derudover har det vist sig, at Styrket Borgerkontakt ikke er velegnet i de komplicerede sager. På den baggrund er det ikke hensigtsmæssigt at bevare et fast pct. mål af klagesagerne, som metoden skal være anvendt på. Det er snarere relevant at udbrede metoden i forløbet forud for klagens indberetning.

Erfaringerne med Styrket Borgerkontakt viser, at metoderne kan blive anvendt med succes ved andre sagstyper, ligesom anvendelsesområdet kan udvides til også at omfatte forløbet forud for en klage fx hvor sagsbehandleren ringer til ansøger inden et afslag sendes ud, og forklarer afslagets indhold og begrundelse nærmere for ansøgeren.

Metoderne i Styrket Borgerkontakt udvikles og forandres løbende. Undervisningen i metode varetages af Arbejdsmiljø København og indlæres på et 2-dages kursus. Arbejdsmiljø København tilpasser undervisningen til de enkelte forvaltninger, og de enheder, hvor metoden skal bruges. Dette sker med henblik på at give størst mulig udbytte for kursusedtagerne. På baggrund af erfaringerne fra projektet sker der en løbende tilpasning og udvikling af undervisningen.

Som eksempler kan nævnes, at konceptet ”nøglepersoner” ikke længere bruges, men at der i stedet, som en del af den ledelsesmæssige forankring, er udviklet et kort indledende kursusforløb for ledere, der skal have medarbejdere på kursus i metoden. Som supplement til 2-dages kurset, er der udarbejdet en e-introduktion til metoden, der arbejdes i øjeblikket på at færdiggøre en APP, hvor kursusedtagerne kan træne ”træk” kommunikations metoden, og der udvikles halvdags og heldags koncepter for undervisningen. Endelige er en intranet side for projektet under udarbejdelse, ligesom der er igangsat en brugerundersøgelse.

I forbindelse med Citizen projektets opstart var der fokus på at anvende metoden som alternativ til den traditionelle klagesagsbehandling. Flere forvaltninger har dog udvidet metodens anvendelsesområde til også at omfatte borgerhenvendelser, f.eks. ved borgerens fysiske fremmøde i borgerservicecentre eller ved telefonisk kontakt med borgerne. I Kultur- og Fritidsforvaltningen anvendes Styrket Borgerkontakt således nu i langt videre omfang i forbindelse med den direkte borgerkontakt end ved egentlig klagesagsbehandling og er velegnet til at udøve god borgerbetjening, hvor udgangspunktet er servicekultur.

Se også afsnit 1.3.1. for mål i 2015 med Styrket Borgerkontakt.

1.2.3. Anvendelse af Styrket Borgerkontakt med en tilfredsstillende løsning for borgeren

Målet for 2014 var, at Styrket Borgerkontakt skal være anvendt med en tilfredsstillende afslutning for borgerne i 80 pct. af de sager, hvor Styrket Borgerkontakt har været anvendt.

Den samlede status for 2014 er, at brugen af Styrket Borgerkontakt og kontakten med Københavns Borgerservice er blevet oplevet som positiv af borgerne i 80,7 pct. af de sager, hvor metoden har været anvendt. Det bemærkes at forvaltningen er i gang med at lave en borger-tilfredshedsundersøgelse, hvor borgere vil blive spurgt om deres opfattelse af samtalen, når Styrket Borgerkontakt har været anvendt.

1.2.4. Eftersyn af konkrete sagsområder

Københavns Borgerservice vil løbende vurdere, om der skal foretages en nærmere analyse af konkrete sagsområder med henblik på at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen på disse områder.

I 2014 er der på baggrund af kritikken fra Borgerrådgivningen i de konkrete sager fra 2013 foretaget en række initiativer til at styrke god sagsbehandling i enheden Tillæg 65+ sideløbende med, at mange af medarbejdere i enheden er blevet uddannet i Styrket Borgerkontakt.

Tillæg 65 + har for det første udarbejdet arbejdsgangsbeskrivelser for alle arbejdsområder i enhedens to teams – team for personlige tillæg og sociale ydelser. Teamet for helbredstillæg havde kun få arbejdsgangsbeskrivelser på udvalgte områder før 2014. Tillæg 65+ har for det andet udarbejdet en arbejdsgangsprocedure for visitation af posten med fokus på overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

Tillæg 65+ har for det tredje et stort fokus på faglig kompetenceudvikling af den enkelte medarbejder. Tillæg 65+ holder faste møder, hver 14. dag i de to teams (fagligt forum møder), hvor faglige spørgsmål drøftes og afklares. I den forbindelse anvendes bl.a. klagesager af mere principiel karakter til at udbrede og styrke den generelle viden på sagsbehandlingsregler og procedurer.

Tillæg 65+ har for det fjerde lavet kontrol på udvalgte områder i forhold til kvaliteten af sagsbehandlingen, herunder fodbehandling. Kontrollerne gennemgås på faglige forum møder mhp at sagsbehandlerne

gøres opmærksom på systematiske fejl. Endvidere justeres arbejdsgangsbeskrivelserne når det er nødvendigt.

1.3. Fokuspunkter og klagesagsregistrering 2015

1.3.1. Fokuspunkter for bedre sagsbehandling

Første fokuspunkt er at fastholde de eksisterende målsætninger for god og hurtig borgerbetjening. Andet fokuspunkt er kvalificering af metoden Styrket Borgerkontakt. Tredje fokuspunkt er implementering af Projekt Bedre Sagsbehandling. Mål og initiativer er samlet i nedenstående tabel 1.

Tabel 1: Oversigt over administrative fokuspunkter i 2015

Fokuspunkter	Målsætning
1. God og hurtig borgerbetjening	<ul style="list-style-type: none"> a. Svarfrister for borgermesterhenvendelser max 10 dage i 95 pct. af alle henvendelser. b. Minimum 98 pct. af alle ansøgere får meddelt Bevillingsnævnets afgørelse inden for 5 dage. c. Minimum 98 pct. af alle ansøgninger til fagudvalg besvares inden for 5 dage. d. Minimum 60 pct. af alle sager skal afsluttes indenfor 4 måneder.
2. Kvalificering og øget anvendelse af metoden Styrket Borgerkontakt	<ul style="list-style-type: none"> a. Metoden skal være anvendt med en tilfredsstillende afslutning for borgerne i 80 pct. af de sager, hvor Styrket Borgerkontakt har været anvendt. b. Der gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse til afdækning af borgernes tilfredshed med brugen af Styrket Borgerkontakt. c. Der udvikles koncept for nye en dags kurser i Styrket Borgerkontakt med henblik på udbredelse af metoden.
3. Implementering af Projekt Bedre Sagsbehandling'	<ul style="list-style-type: none"> a. Afholdelse af minimum 10 minijurakurser i f.eks. notatpligt, tilbagemeldingsgarantien, partshøring m.v. b. Afholdelse af minimum 5 kurser i f.eks. "Skriv bedre" - både rettet

	mod sproget i indstillinger og breve.
--	---------------------------------------

God og hurtig sagsbehandling

Forvaltningen har ligesom i 2014 fokus på god og hurtig sagsbehandling. I 2014 blev målet for svarfrister for borgmesterhenvendelser ikke helt opnået, hvorfor forvaltningen vil fastlægge målet på max 10 dage i 95 pct. af alle henvendelser. Hvad angår meddelelser af bevillingsnævnets og fagudvalgenes afgørelser til ansøgerne, fastholdes målsætningen på 5 dage efter afgørelsen.

Kvalificering af metoden Styrket Borgerkontakt

Metoden Styrket Borgerkontakt vil også i 2015 blive kvalificeret løbende og i hensigtsmæssigt omfang anvendt til gavn for Københavns borgere. Metoden udvikles løbende i takt med at erfaringer med metoden indhøstes. Erfaringsudveksling sker samtidig i dialog med de øvrige forvaltninger og under hensyn til Borgerrådgiverens fortolkninger og bemærkninger til forvaltningernes anvendelse af metoden.

I overensstemmelse med Borgerrådgiverens synspunkt, ser Kultur- og Fritidsforvaltningen Styrket Borgerkontakt som et godt og forsvarligt alternativ til traditionel klagesagsbehandling, når det praktiseres under samtidig varetagelse af borgernes retssikkerhed, herunder væsentlige forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.

Styrket Borgerkontakt anvendes nu i højere grad *før* en klage er opstået dvs. som en forebyggende metode. Samtidig har det vist sig, at Styrket Borgerkontakt ikke er velegnet i komplicerede sager. Af den grund ønsker forvaltningen, at målet om en fast procentdel af sager hvor Styrket Borgerkontakt skal anvendes (65 pct. i 2014) bortfalder i 2015. Metoden er i højere grad relevant at udbrede i forløbet forud for klagens indberetning. Når Styrket Borgerkontakt først er bragt i anvendelse på en registreret klagesag, er det dog fortsat relevant at måle på, hvor stor en pct. af klagesagerne, der er løses til tilfredshed for borgerne. Målet i 2015 er derfor fortsat, at 80 pct. af de sager, hvor Styrket Borgerkontakt har været anvendt, afsluttes tilfredsstillende for borgerne.

Forvaltningens medarbejdere har selv en positiv oplevelse af metoden i praksis, men der efterspørges en borgervinkel på resultaterne. På den baggrund er der igangsat en brugerundersøgelse af borgernes oplevelse af kontakten med Københavns Kommune, når metoden Styrket Borgerkontakt anvendes. Undersøgelsen udføres af Niras og er plan-

lagt til at omfatte alle forvaltninger, hvor metoden anvendes. Det er målet at undersøgelsen er afsluttet i efteråret 2015. Undersøgelsen kan herefter danne grundlag for konkrete målepunkter i 2016.

Herudover er det et mål, at der i 2015 udvikles et koncept for nye en dags kurser i Styrket Borgerkontakt med henblik på udbredelse af metoden.

Implementering af Projekt Bedre Sagsbehandling

Udgangspunktet for Projekt Bedre Sagsbehandling er, at der tages afsæt i den enkelte medarbejder og afdelings behov. Sekretariat og Presse vil komme rundt i de forskellige afdelinger og målrette indsatsen til dem. I stedet for lange kursusforløb for alle, er indsatsen primært delt op i mange mindre og kortere oplæg, som kan målrettes det enkelte steds behov og arbejdsopgave. Der vil dog også, hvor det er mere relevant, blive undervist på tværs af afdelinger. Det væsentlige er, at forløbene tilpasses den enkelte afdeling eller institutions behov.

Følgende 3 områder er i fokus for Projekt Bedre Sagsbehandling:

Indstillinger

- Øget kvalitet i den skriftlige sagsfremstilling og dermed lettere forståelige indstillinger
- Øget kvalitet af indholdet i indstillinger
- Bedre sagsgange og klar ansvarsfordeling
- Færre fejl i indstillingerne
- Løbende drøftelser af problemstillinger omkring indstillinger

Sagsbehandling

- Øget kvalitet i sagsbehandlingen
- Enkel og hurtig sagsbehandling
- Øgte kendskab til god forvaltningsskik

Kommunikation

- Øget kvalitet i den skriftlige kommunikation
- Bedre kommunikation og klar ansvarsfordeling
- Løbende drøftelser af problemstillinger omkring kommunikation

Hvert område indeholder en række konkrete initiativer bl.a. oplæg, workshops og kompetencegivende forløb, der er målrettet de relevante personalegrupper i forvaltningen.

I 2015 er målene, at der afholdes min. 10 minijurakurser for medarbejdere med borgerbetjening i f.eks. notatpligt, tilbagemeldingsgarantien, partshøring m.v. Herudover afholdes der minimum 5 kurser i f.eks. "Skriv bedre" - både rettet mod sproget i indstillinger og breve.

1.3.2. Klagesagsregistrering 2015

I 2015 vil der ske en ensartet klagesagsregistrering for hele KFF dvs. samme registreringspraksis i Københavns Borgerservice og det øvrige KFF. Der sendes i den forbindelse en vejledning til de relevante enheder om den nye registreringspraksis. Forvaltningen arbejder løbende på at forbedre klagesagsregistrering og udarbejde relevant ledelsesinformation og opfølgning på baggrund af registreringerne.

Fokuspunkter for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

I forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens beretning for 2012 besluttede Borgerrepræsentationen den 19. juni 2013, at forvaltningerne en gang årligt skal afrapportere status for allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter/indsatser for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening, og herunder fremlægge statistik for klagesagsregistrering.

I den forbindelse skal status på fokuspunkter indeholde en beskrivelse af, *hvad* baggrunden er for iværksættelsen af den pågældende indsats, *hvad* der ønskes opnået med den pågældende indsats og *hvordan* indsatsen er prioriteret. Disse oplysninger skal suppleres med en oversigt over forvaltningens registrering af klagesager.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har med den nye Vision 2020 sat stærkt fokus på kvalitet i sagsbehandlingen (færre klagesager, forvaltningsmæssigt korrekte afgørelser, rettidighed mv.) samt på at få sat borgerne før systemet (øget borgertilfredshed, flere borger der oplever at få hjælp til at komme i job og uddannelse mv.).

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udvælger fokusområder på baggrund af blandt andet borgerrådgiverens beretning, klagesager, forvaltningens kvalitetsopfølgning, revisionens sagsgennemgang, mv., som alle bidrager til at pege på forvaltningens udfordringer og relevante satsningsområder.

Borgerrådgiveren har i 2014 evalueret forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. I denne rapport er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen som den eneste forvaltning blevet kategoriseret "grøn" i alle vurderingskriterier. Den grønne farve betyder, at forvaltningens indsats er god og kan have en mærkbar effekt. Borgerrådgiveren konkluderer, at forvaltningen gør en stor indsats for at forbedre kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Status på forvaltningens tre udvalgte fokusområder

Sagsbehandlingstid

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen måler sagsbehandlingstiden en gang om året. Målet er, at forvaltningens sagsbehandlingstider efterleves i 90 pct. af tilfældene. Seneste sagstidsmåling blev fore-

taget i maj 2014 og viste, at forvaltningen overholder fristerne i 93 pct. af tilfældene:

Sagstidsmåling 2014	
Antal sager	7.892
Generel overholdelsesprocent (andel af sager, som er afgjort inden for den fastsatte frist)	93 %
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (antal dage det i gennemsnit har taget at ekspedere sagerne, uanset sagstype)	5,8 dage

Manglende svar

Københavns Kommune har en tilbagemeldingsgaranti, som betyder, at borgerne inden for 10 dage skal have svar eller besked om, hvornår de kan forvente at få svar. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens mål er, at tilbagemeldingsgarantien efterleves i alle tilfælde. Forvaltningen registrerer i den forbindelse, hvor mange borgere der klager over manglende svar fra forvaltningen.

I resultatkontrakterne er jobcentrene endvidere forpligtet til at nedbringe antallet af klagepunkter, herunder også klager over manglende svar.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i september 2014, samt januar og marts 2015 foretaget stikprøver af henholdsvis 45, 60 og 50 sager for at se, om tilbagemeldingsgarantien er overholdt. Resultatet viser en positiv udvikling, jf. tabellen nedenfor. Men forvaltningen vil forsat sætte fokus på, at tilbagemeldingsgarantien overholdes. Det vil ske gennem fortsatte stikprøver.

Tilbagemeldingsgaranti	Overholdt i procent
September 2014	57 %
Januar 2015	67 %
Marts 2015	74 %

Vejledning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har et *Kodeks for god sagsbehandling*, som præciserer hovedpunkterne for kvalitet i sagsbehandlingen.

Alle nye medarbejdere i forvaltningen, der har direkte borgerkontakt, deltager i det interne kursus ”God sagsbehandling i borgersager”. Her bliver de forvaltningsretslige regler gennemgået, og deltagerne bliver undervist i god sagsbehandling og forpligtelsen til at rådgive og vejlede borgerne.

Vejledningsforpligtelsen fremgår tydeligt af forvaltningens arbejds- gangsportal, og forvaltningen følger løbende op på, om vejledningen lever op til god forvaltningsskik.