



Notat

Bilag 1. Status på Udviklingsplanen for Myndighedsområdet i Borgercenter Handicap

10. juni 2020

Sagsnummer
2020-0063808

Dokumentnummer
2020-0063808-6

Ambitionen med Udviklingsplanen på Myndighedsområdet i Borgercenter Handicap er at levere den bedst mulige service til borgerne. Dette er Borgercenter Handicaps fjerde evaluering af de syv succeskriterier, som borgercentret måler på for at følge arbejdet med Udviklingsplanen. I det følgende præsenteres nogle udviklingstendenser og nogle af borgercentrets primære indsats, der har til formål at sikre en positiv udvikling.

Flere forhold har i den seneste tid indvirket på Myndighedsområdets arbejde i borgercentret. Det drejer sig om følgende:

- Med budgetaftalen for 2019 fik borgercentrets Myndighedsområde tilført samlet set 45 mio. kr. over tre år. Ressourcerne er brugt til ansættelse af flere sagsbehandlere samt kompetenceudvikling til hurtigere sagsbehandling, øget kvalitet i Ungeområdet og god sagsbehandling på tværs af Myndighedsområdet. Der er også igangsat et lokalt tilrettelagt kompetenceudviklingsforløb i borgercentret som et supplement til Socialforvaltningens fælles introduktionsdag for nyansatte samt kurser i it-systemer og -programmer. Det vurderes, at midlerne har haft en positiv effekt på borgercentrets arbejde, bl.a. overholdelsen af sagsbehandlingsfrister. Det bør derfor overvejes, om midlerne kan gøres permanente.
- De særlige omstændigheder relateret til Covid-19 og arbejdet med beredskabsplaner mv. har indvirket på overholdelsen af sagsbehandlingstiderne for enkelte paragraffer og andre dele af arbejdet. F.eks. er der opstået forsinkelser i borgercentrets lokalt tilrettelagte kompetenceudviklingsforløb og implementeringen af DUBU er blevet sat i bero indtil efteråret. Den forventede effekt heraf er dermed udskudt.
- Først implementeringen og dernæst tilbagerulningen af kvalitetsstandarderne har været et omfattende arbejde, som har berørt store dele af borgercentret i hele 2019 og indtil ultimo marts 2020. Den største opgave har ligget i Voksenområdet. Implementeringen af kvalitetsstandarderne betød, at området måtte prioritere samlet set 282 ekstra opfølgninger, hvorefter der blev truffet afgørelser. Ved den efterfølgende tilbagerulning af kvalitetsstandarderne screenede området først 724 indsats og foretog derefter en nærmere vurdering af 138 af sagerne,

Borgercenter Handicap
Team for Strategisk Udvikling
og Kommunikation
Borups Allé 43, 3. sal
2200 København N

EAN-nummer
5798009683533

hvorefter der blev truffet afgørelser. Arbejdet har haft konsekvenser for tilrettelæggelsen af driften og nedbringelse af sagsfristoverskridelser, som i en periode har måttet prioriteres lavere.

- Første fase af omorganiseringen i borgercentret, som indebærer, at en stor del af sagerne om handicapkompenserende ydelser (HKY) i løbet af 2020 rykkes ud i aldersområderne, er nu gennemført. Overflytningen af sagsområder og medarbejdere har betydning for, hvordan sagsbehandlingstiden nu ser ud fordelt på områderne, sammenlignet med de tidligere afrapporteringer.

I det følgende gennemgås de syv succeskriterier, der knytter sig til Udviklingsplanen.

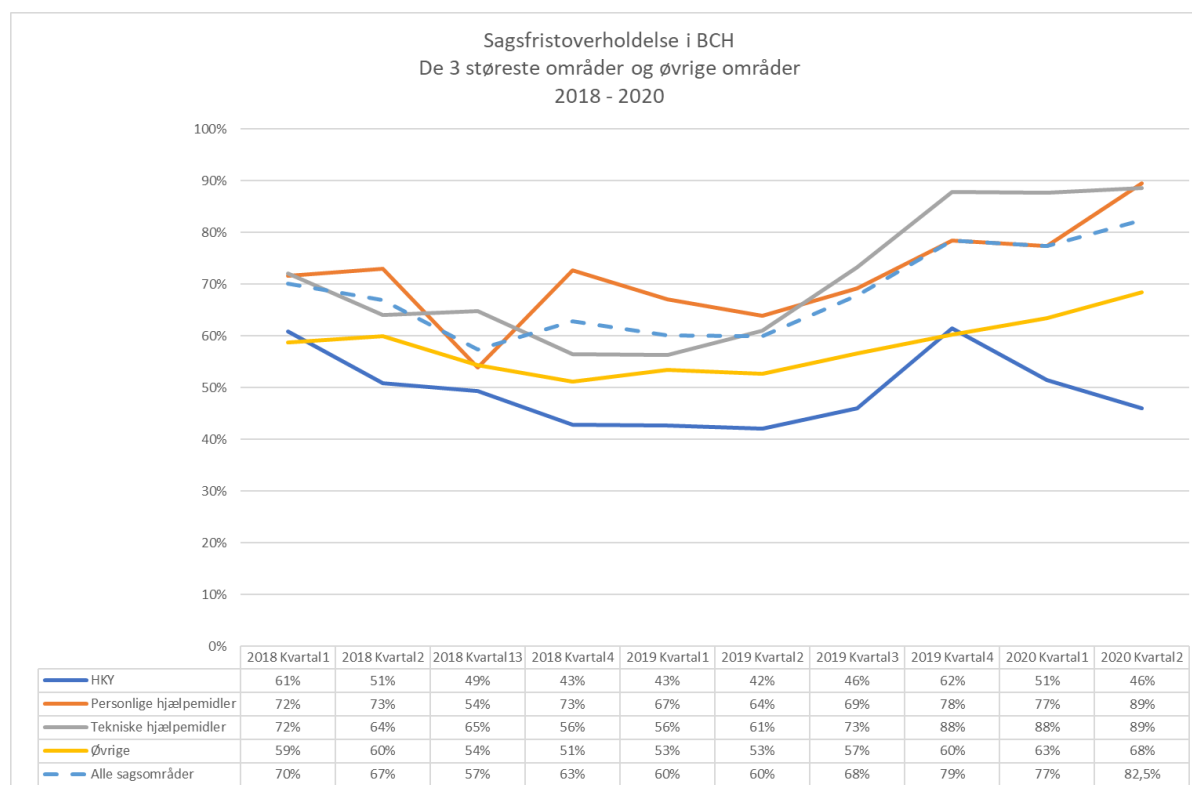
Succeskriterium 1. Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Borgerne skal opleve, at sagsbehandlingen sker rettidigt, så de hurtigt får den støtte, de har brug for og ret til. I henhold til retssikkerhedsloven skal kommunalbestyrelsen fastsætte realistiske sagsbehandlingsfrister. Det betyder, at fristerne skal svare til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90% af den pågældende sagstype.

Dette afsnit fokuserer på overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne på de tre paragrafområder, hvor ansøgningsantallet er størst i borgercentret, og hvor borgercentret derfor har et særligt fokus på at øge fristoverholdelsen. De tre paragrafområder omfatter ansøgninger om hhv. personlige og tekniske hjælpemidler samt merudgifter til børn og unge og tabt arbejdsfortjeneste til deres forældre.

Som nævnt er første fase gennemført af overflytningen af en stor del af HKY-sagerne fra Modtagelsen til aldersområderne. Omorganiseringen omfatter bl.a. alle HKY-sager for unge med fast sagsbehandler og HKY-sager for børn med infantil autisme, atypisk autisme og HUF-diagnoser (hjerneskade, udviklingshæmning og fysiske handicap). Målgrupperne i disse sager er karakteriseret ved at have en livslang og betydelig funktionsnedsættelse. Det er vigtigt at være opmærksom på, at overflytningen af sagsområder og medarbejdere har stor betydning for områdernes sagsbehandlingstider, hvilket giver sig udslag i markante forskelle i sagsfristoverholdelsen imellem de enkelte aldersområder. De tre aldersområder tegner sig samlet for ca. 10% af borgercentrets ansøgningsvolumen.

Figur 1 viser udviklingen i sagsfristoverholdelsen fordelt på de tre største paragrafområder og de øvrige områder:



Figur 1. Sagsfristoverholdelse på de tre største områder i Borgercenter Handicap 2018-2020 (indtil 31. maj 2020).

Der ses en positiv udvikling i sagsfristoverholdelsen på stort set alle områder, særligt vedrørende tekniske og personlige hjælpemidler (som begge ligger på 89%). Som det eneste område ses der et fald i forhold til HKY. HKY-kurven toppede med 62% i fjerde kvartal i 2019, hvorefter den er faldet til 46% i maj 2020. Forklaringen på faldet formodes dels at være, at en række nyansatte sagsbehandlere i HKY endnu ikke er så rutinerede, og dels overflytningen af HKY-sager og medarbejdere til aldersområderne. Børneområdet forventes at have fuld sagsfristoverholdelse fra juni 2020 og de øvrige områder fra august 2020.

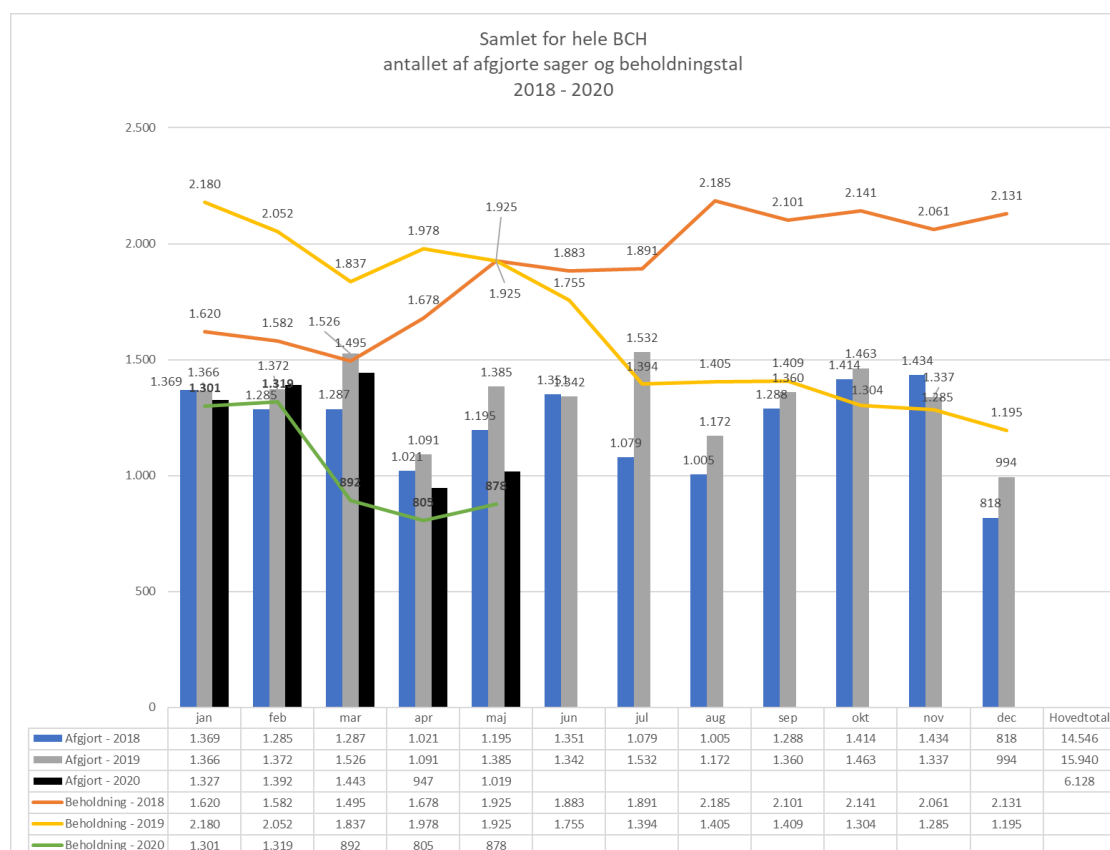
Tabel 1 viser antallet af afgørelser på alle politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister for sagsområderne i borgercentret fra 2018 til 2020 (indtil 31. maj). Afgørelser om personlige og tekniske hjælpemidler udgør langt den største andel af sagerne i borgercenteret.

Sagsområde	Antal sager afgjort fra 1. januar 2018 til 31. maj 2020	Andel sager afgjort fra 1. januar 2018 til 31. maj 2020
Personlige hjælpemidler	17.303	47,26%

Tekniske hjælpemidler	13.036	35,60%
Handicap kompenserende ydelser	2.963	8,09%
Hjælp, omsorg og pleje	1.094	2,99%
Biler	793	2,17%
Botilbud	599	1,64%
Merdgifter voksne	397	1,08%
Beskyttet beskæftigelse	371	1,01%
Behandling - genoptræning	57	0,16%
I alt	36.613	100,0%

Tabel 1. Antal og andel afgørelser på politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister, for perioden 1. januar 2018 til 31. maj 2020.

Figur 2 viser det totale antal af afgjorte sager og beholdningen af ansøgninger for sagsområderne i borgercentret fra 2018 til 2020 (indtil 31. maj):



Figur 2. Afgjorte sager og beholdning af ansøgninger i Borgercenter Handicap 2018-2020 (indtil 31. maj 2020).

Sagsbeholdningen faldt markant i 2019, hvilket er en tendens, som også ses i 2020 (indtil 31. maj) - der ses dog en svag stigning fra april til maj 2020. Fra 2018 til 2019 steg antallet af afgjorte sager, hvilket vurderes at

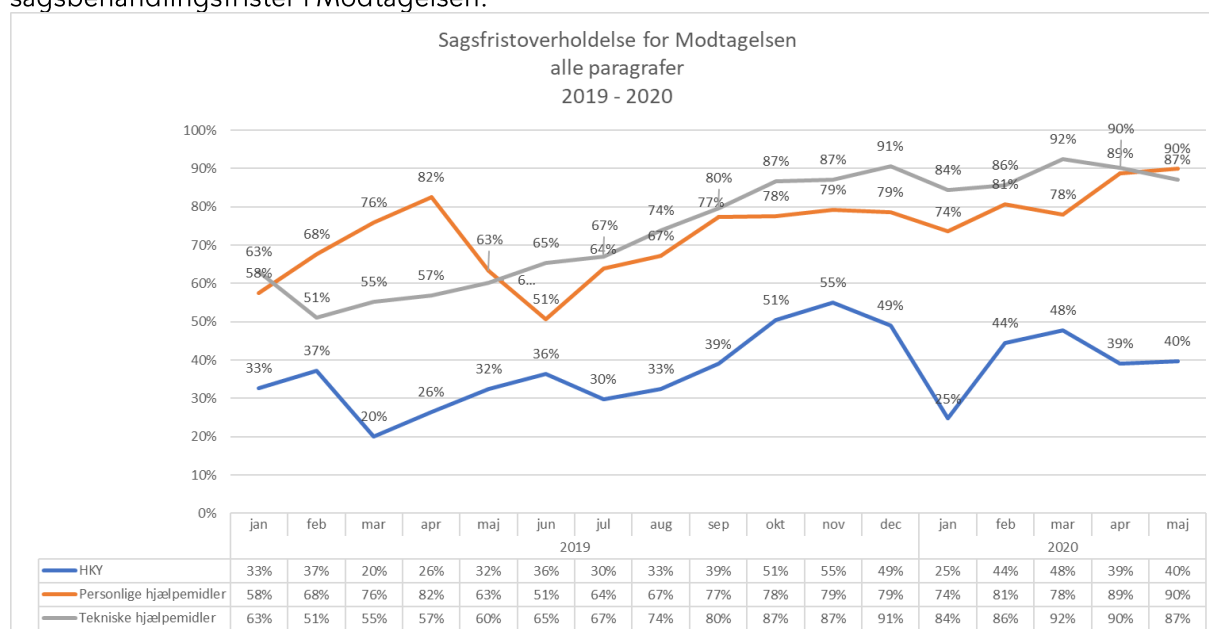
være en effekt af en fokuseret indsats for at øge produktion og bunkeafvikling samt de ekstra midler ved budgetaftalen 2019.

Modtagelsen

Modtagelsen behandler primært sager om tekniske og personlige hjælpemidler, som har en stor ansøgningsvolumen. Der er i Modtagelsen igangsat flere tiltag, som skal sikre en mere smidig og hurtig sagsbehandling, bl.a. etableringen af Kvik-service på Hjælpemiddelcentralen, som borgerne er glade for. Borgercentret arbejder på at få endnu flere borgere til at benytte sig af tilbuddet samt udvide sortimentet af hjælpemidler. Modtagelsen arbejder også på at optimere områdets driftsledelse og produktionsstyring for at sikre en endnu mere effektiv drift.

Hovedparten af midlerne til nye sagsbehandlere ved Budgetaftalen 2019 tilgik Modtagelsen (i alt 15 årsværk, svarende til en stigning på knap 15%). Resultatet for Modtagelsen skal ses i sammenhæng med tilgangen af nye medarbejdere, organisationsforandringerne, ændringer i sagsbehandlingsprocessen samt indsatserne, der har til formål at styrke det faglige niveau yderligere.

Figur 4 viser de enkelte områders overholdelse af sagsbehandlingsfrister i Modtagelsen:



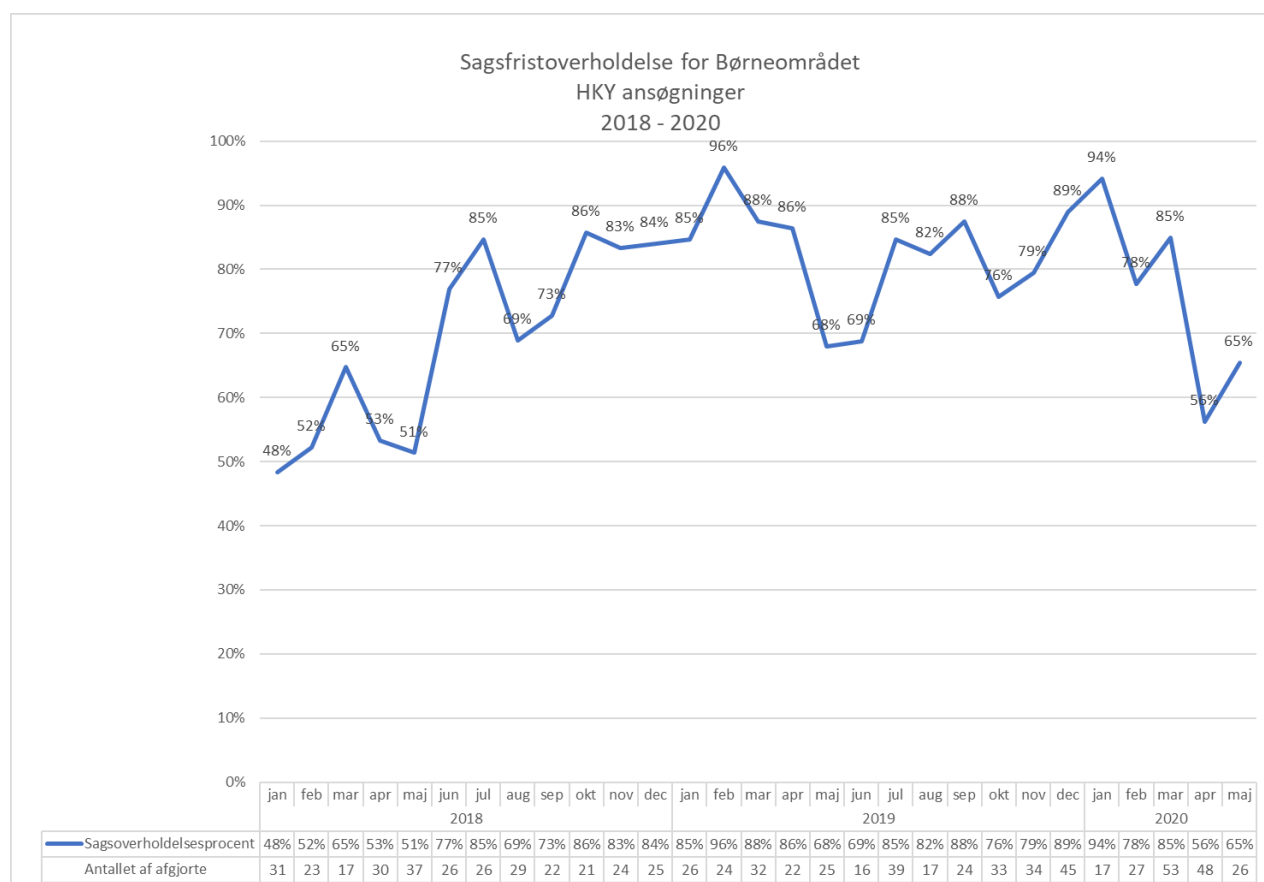
Figur 4. Sagsfristoverholdelse i Modtagelsen fra 1. januar 2019 til 31. maj 2020

Der har generelt været en positiv udvikling i sagsfristoverholdelsen for de enkelte paragrafområder i Modtagelsen, dog har sagsfristoverholdelsen i forhold til HKY haft et væsentligt dyk henover

årsskiftet 2019-20, hvorefter den er steget igen. Her skal tilføjes, at Modtagelsens gennemsnitlige sagsfristoverholdelse for 2019 samlet set endte på 67%, mens den i 2020 (indtil 31. maj) samlet set ligger på 81%. Modtagelsen forventer sagsfristoverholdelse fra august 2020.

Børneområdet

I Børneområdet omhandler sagsfristoverholdelsen ansøgninger om merudgifter til børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre til de børn, som er tilknyttet Børneområdet (Servicelovens §§ 41 og 42). Figur 5 viser sagsfristoverholdelsen i Børneområdet:



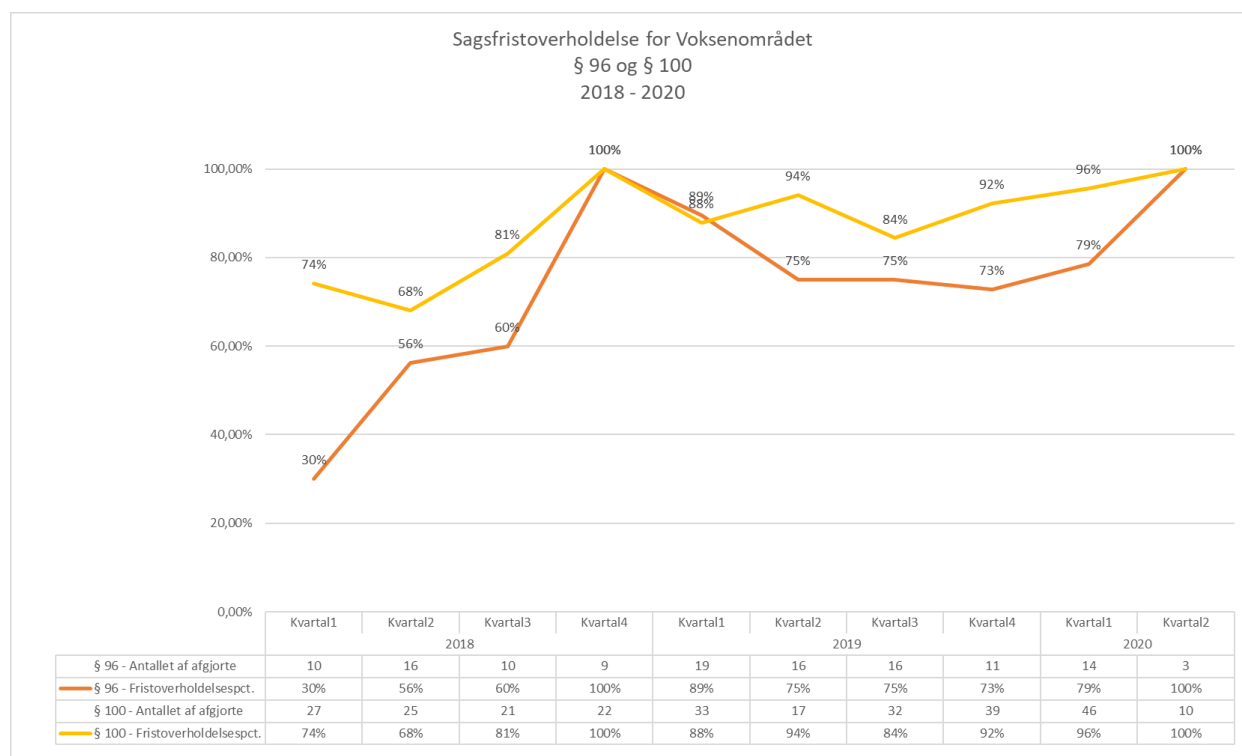
Figur 5. Sagsfristoverholdelse på handicapkompenserende ydelser i Børneområdet 2018-2020 (indtil 31. maj 2020)

Det fremgår, at sagsfristoverholdelsen i afgjorte HKY-sager i Børneområdet havde et ret markant fald til 56% i april 2020. Det er dog siden steget igen til 65% i maj 2020. Det er værd at bemærke, at der både i 2018 og 2019 også skete et fald i april/maj-måned, hvorefter sagsfristoverholdelsen steg igen. Disse måneder indeholder mange helligdage, hvilket kan skabe forsinkelser i forhold til at indhente de relevante oplysninger inden for fristen.

Sagsfristoverholdelsen for de første fem måneder af 2020 ligger samlet set på 74% og omfatter 171 afgjorte sager. I 2019 var der samlet set 337 afgjorte sager med en gennemsnitlig sagsfristoverholdelse på 83%. Til sammenligning blev der i 2018 afgjort 311 sager med en sagsfristoverholdelse på 68%. Den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse har således været højere i både 2019 og 2020 (indtil 31. maj) end i 2018. Børneområdet forventer sagsfristoverholdelse fra juni 2020.

Voksenområdet

Figur 6 viser udviklingen i sagsfristoverholdelsen fra 2018 til 2020 (indtil 31. maj) på Voksenområdet for sager om Borgerstyret Personlig Assistance (BPA) og merudgifter til voksne (Servicelovens §§ 96 og 100):



Figur 6. Afgørelser på §§ 96 og 100 i Voksenområdet 2018-2020 (indtil 31. maj 2020).

Sagsfristoverholdelsen er forbedret væsentligt på Voksenområdet i 2019 sammenlignet med 2018. I de første to kvartaler af 2020 (indtil 31. maj) ses ligeledes en stigning, hvor der i andet kvartal er 100% sagsfristoverholdelse. Siden udgangen af 2018 er der i sager om merudgifter til voksne sket en rettidig sagsbehandling. Den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse i sager om BPA er steget fra 30% i første kvartal af 2018 til 89% i første kvartal af 2019 og ligger i maj 2020 på 100%. På lignende vis er den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse i

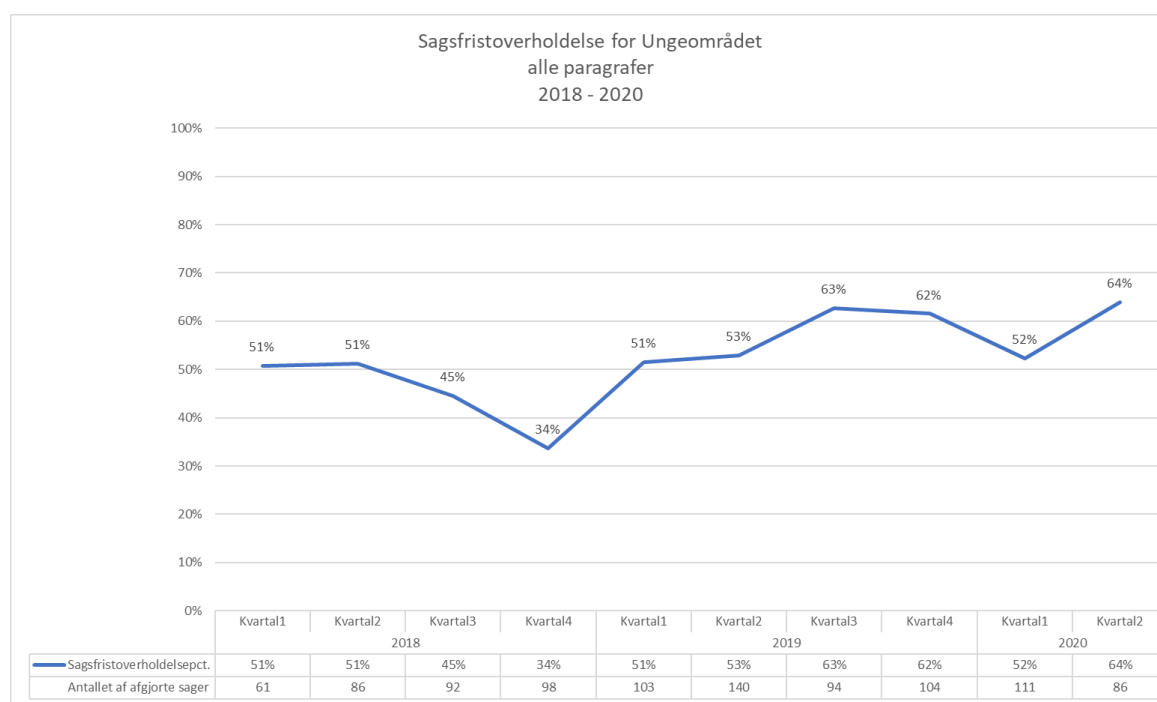
sager om merudgifter til voksne steget fra 74% i første kvartal af 2018 til 88% i første kvartal af 2019 og ligger i maj 2020 på 100%.

Voksenområdet indhentede i 2019 et efterslæb på opfølgninger i ca. 600 sager om BPA fra 2018.

Ungeområdet

Ungeområdet arbejder med både børne- og voksenparagraffer i Serviceloven, hvilket stiller store krav til medarbejdernes kompetencer. Ved Budgetaftalen 2019 er der tilført ressourcer til Ungeområdet, som har medvirket til stigningen i sagsfristoverholdelsen, men Ungeområdet er ikke i mål endnu. Ungeområdet har arbejdet intensivt med at opkvalificere nye medarbejdere i arbejdsgange samt at optimere rådgivningen omkring overgangen ung til voksen. Ungeområdet forventer sagsfristoverholdelse fra august 2020.

Figur 7 viser sagsfristoverholdelsen i Ungeområdet fra 2018 til 2020 (indtil 31. maj):



Figur 7. Sagsfristoverholdelse i afgørelser på alle sagsområder i Ungeområdet 2018-2020 (indtil 31. maj 2020).

Sagsfristoverholdelsen i Ungeområdet er i løbet af det sidste år steget fra 53% i 2. kvartal 2019 til 64% i 2. kvartal 2020 (pr. 31. maj), svarende til 11 procentpoint. Samtidig ses der et relativt stort fald i sagsbeholdningen imellem de samme to kvartaler. Faldet i sagsfristoverholdelsen i 1. kvartal af 2020 er i 2. kvartal vendt til, at kurven nu er stigende.

Gennemsnitlig sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf

Tabel 2 viser den gennemsnitlige sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf fra 2018 til 2020 (indtil 31. maj). Negative afvigelser fra sagsfristen indikerer, at sagerne i gennemsnit afgøres hurtigere end sagsfristen, mens positive afvigelser indikerer fristoverskridelser.

Sagstidsfristerne for personlige hjælpemidler er forskellige alt efter, om det er ny- eller genansøgninger. Derudover er der differentierede tidsfrister på bilansøgninger efter § 114 (nyansøgninger og udskiftninger) og tekniske hjælpemidler efter § 116 (reparationer og boligindretninger). Derfor er der angivet to forskellige tidsfrister ud for de pågældende paragraffer i tabellen.

Område	Paragraf	Tidsfrist	2018		2019		2020 (pr. 31. maj)	
			Gennemsnitlige sagsdage	Afvigelse i sagsdage	Gennemsnitlige sagsdage	Afvigelse i sagsdage	Gennemsnitlige sagsdage	Afvigelse i sagsdage
Behandling - genoptræning	S102	56	68	12	76	20	77	21
Beskyttet beskæftigelse	S103	42	52	10	52	10	56	14
	S104	42	53	11	73	31	45	3
Biler	S114	150	309	159	259	109	202	52
	S114	180	187	7	209	31	153	-27
Botilbud	A105	42	57	15	101	59	59	17
	S107	42	94	52	105	63	61	19
	S108	42	59	17	89	47	56	14
Hjælp, omsorg og pleje	S85	42	83	41	59	17	54	12
	S96	42	152	110	32	-10	6	-36
	S96	70	84	14	51	-19	117	47
	S97	28	36	8	54	26	29	1
HKY	S98	28	22	-6	27	-1	1	-27
	S41	56	64	8	78	22	74	18
Merudgifter	S42	56	69	13	89	33	71	15
	S100	70	69	-1	51	-19	41	-29
Personlige hjælpemidler	S112	14	13	-1	13	-1	6	-8
	S112	28	36	8	31	3	24	-4
	S113	14	16	2	11	-3	9	-5
	S113	28	27	-1	40	12	10	-18
Tekniske hjælpemidler	S112	56	48	-8	44	-12	26	-30
	S113	56	83	27	81	25	47	-9
	S116	56	24	-32	30	-26	7	-49
	S116	112	86	-26	63	-49	39	-73

Tabel 2. Gennemsnitlig sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf, pr. 31. maj 2020.

Succeskriterium 2. Færre formalitetsklager

Ved seneste afrapportering efterspurgte Socialudvalget et overblik over antal klager, som Myndighedsområdet i borgercentret modtager. Det fremgår af tabel 3:

Antal modtagne klager 2018 til 2020		
	Formalitetsklager	Realitetsklager
2018	178	808

2019	166	783
2020	54	293

Tabel 3. Antal modtagne klager 2018-2020, pr. 31. maj 2020.

Realitetsklager er klager over selve afgørelsen, mens formalitetsklager er klager over selve sagsbehandlingen, f.eks. lang sagsbehandlingstid, medarbejdernes optræden, manglende vejledning mv. Færre formalitetsklager vidner om større borgertilfredshed med sagsbehandlingen. Ledelsen i borgercentret monitorerer systematisk antallet af formalitetsklager i en udvidet driftsrapport og drøfter løbende årsagerne til klagerne for at sikre opfølgning og læring i organisationen.

Tabel 4 viser, at *antallet* af formalitetsklager faldt med 7% fra 2018 til 2019 fra 178 til 166, og at antallet fortsat vil falde, hvis prognosen for 2020 holder. Prognosen er dog behæftet med en vis usikkerhed.

År	2017	2018	2019	2020 (indtil 31. maj 2020)	2020*
Antal unikke formalitetsklager	151	178	166	54	130

Tabel 4. Antal unikke formalitetsklager 2017-2020, pr. 31. maj 2020. *Prognose baseret på tal for de første fem måneder af 2020.

I Ungeområdet er der sket et markant fald i antallet af formalitetsklager fra 2018 til 2019, da antallet er gået fra 75 til 47 klager. Hvis prognosen for 2020 holder, vil Modtagelsen og Voksenområdet opleve et fald i antallet af formalitetsklager fra 2019 til 2020 på hhv. 8 og 15 klager. I 2017 havde Børneområdet 36 formalitetsklager. Hvis prognosen for 2020 holder, vil Børneområdet ende på 22 formalitetsklager i 2020, hvilket er et betydeligt fald.

Tabel 5 viser *andelen* af formalitetsklager fra 2018 til 2020 (indtil 31. maj).

År	2017	2018	2019	2020 (indtil 31. maj 2020)
Afgjorte ansøgninger	14.422	14.546	15.937	5.107
Afgjorte §§ 41/42-opfølgninger	1.177	1.447	1.643	681
Afgørelser - total	15.599	15.993	17.580	5.788
Andel formalitetsklager pr. år	0,18%	0,23%	0,22%	0,17%

Tabel 5. Andel formalitetsklager i forhold til afgørelser 2017-2020 (indtil 31. maj).

Andelen af formalitetsklager i 2018 og 2019 er stort set ens. Hvis tendensen for de første fem måneder af 2020 fastholdes resten af 2020, vil der være et fald fra 0,22% i 2019 til 0,17% i 2020. Fremskrivningen er dog forbundet med en vis usikkerhed. De hyppigste klageforhold var i 2018 og 2019 'Lang sagsbehandlingstid og manglende svar'. I 2020 (indtil den 31. maj) er det indtil videre både 'Serviceniveau' samt 'Lang sagsbehandlingstid og manglende svar'.

Borgercentret har siden efteråret 2017 arbejdet forebyggende på klagesagsområdet, bl.a. med relationen til borgeren i konkrete sager ved hjælp af den evidensbaserede metode Styrket Borgerkontakt.

Succeskriterium 3. Mindre andel af hjemviste og ændrede afgørelser fra Ankestyrelsen

Realitetsklager, som Ankestyrelsen ændrer og hjemviser, viser til dels noget om kvaliteten i sagsbehandlingen. Hvis borgercentret har en høj kvalitet i sagsbehandlingen, vil færre afgørelser forventeligt blive ændret eller hjemvist af Ankestyrelsen. Borgerne vil dermed vente i kortere tid på en endelig og korrekt afgørelse.

Tabel 6 viser andelen af klager, som Ankestyrelsen ændrer eller hjemviser, ifølge Danmarkskortet 2019. Danmarkskortet dækker over afgørelser på udvalgte paragrafområder for hhv. børne- og voksenhandicap i hele kommunen samt hele socialområdet. Opgørelsen i tabel 6 indeholder således også sager fra andre borgercentre og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

	Børnehandicap		Voksenhandicap		Hele Socialområdet	
	Nationalt	Københavns Kommune	Nationalt	Københavns Kommune	Nationalt	Københavns Kommune
Hjemvist	35%	36%	37%	45%	30%	32%
Ændret	16%	16%	9%	6%	11%	11%
Omgørelsesprocent	51%	52%	46%	52%	41%	43%

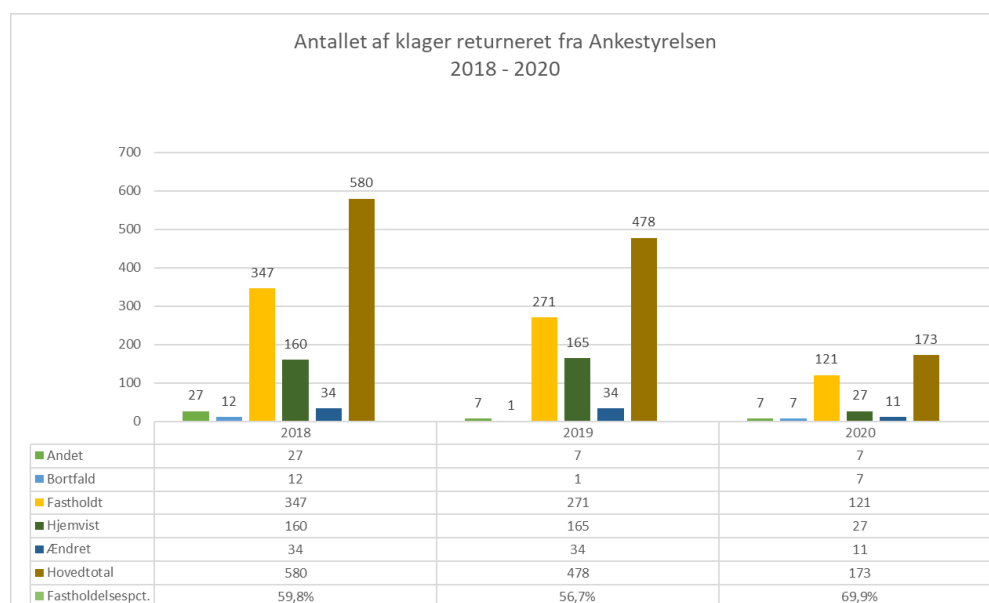
Tabel 6. Klager behandlet i Ankestyrelsen i 2019, jf. Danmarkskortet.

Københavns Kommunes omgørelsesprocent på børnehandicapområdet 2019 ligger på samme niveau som landsgennemsnittet og på samme niveau som sidste år. Til gengæld ligger Københavns Kommunes omgørelsesprocent på voksenhandicapområdet 2019 lidt over niveauet på landsgennemsnittet. Her er omgørelsesprocenten steget til 52% en betydelig stigning ift. sidste år, hvor den var 31%. Dette skyldes især antallet af hjemviste sager på servicelovens § 100, som er steget fra 10 sager i 2018 til 35 sager i 2019.

I forhold til hele socialområdet ligger Københavns Kommune på niveau med landsgennemsnittet.

Der ses en national tendens til en stigning i *andelen* af hjemvisninger fra Ankestyrelsen. Socialforvaltningen er i løbende dialog med Ankestyrelsen om denne tendens for løbende at forventningsafstemme krav og omfang af dokumentation og udredning i afgørelser på området. Derudover arbejdes der løbende med læringsindsatser i Socialforvaltningen, der kan øge kvaliteten af afgørelserne og dermed nedbringe omgørelserne.

Ved seneste afrapportering efterspurgte Socialudvalget en oversigt over, hvor mange klager borgercentrets Myndighedsområde sender til Ankestyrelsen, og hvor mange klager Ankestyrelsen omgør. Det fremgår af figur 8:



Figur 8. Antal klager sendt til og returneret fra Ankestyrelsen fra myndighedsområdet i Borgercenter Handicap i 2018 til 2020 (indtil 31. maj 2020). Kilde: Borgercenter Handicap.

Fra 2018 til 2019 er der sket et fald i antallet af klager sendt til Ankestyrelsen fra myndighedsområdet i Borgercenter Handicap på 102 klager fra 580 til 478, svarende til et fald på 18%. I både 2018 og 2019 blev der ændret 34 afgørelser, mens der i 2020 indtil videre er blevet ændret 11 afgørelser. I 2018 og 2019 blev hhv. 160 og 165 sager hjemvist til fornyet behandling. Hvis niveauet i de første fem måneder i 2020 fastholdes, vil der i hele 2020 blive hjemvist 65 sager, hvilket er markant færre. Prognosen indebærer dog en vis usikkerhed. Det er ligeledes værd at bemærke, at fastholdelsesprocenten – dvs. at borgeren ikke fik

medhold i sin klage – lå på 60% i 2018, hvorefter den faldt til 57% i 2019 og nu er steget til 70% i de første fem måneder af 2020.

Andelen af klager returneret fra Ankestyrelsen skal ses i forhold til, at Borgercenter Handicap i alt har truffet 14.546 afgørelser i 2018 og 15.940 afgørelser i 2019. Klagerne udgør således kun omkring 3%. Pr. 31. maj 2020 er der indtil videre truffet 6.127 afgørelser.

Med midlerne til kompetenceudvikling fra Budgetaftale 2019 gennemfører borgercentret en række kompetenceudviklingsaktiviteter, som skal skabe et kompetenceløft i forhold til god sagsbehandling.

Succeskriterium 4. Større medarbejdertrivsel

Hvis personaleomsætningen er lav, vil borgerne opleve færre ikke-planlagte skift af sagsbehandlere. Erfaringen viser, at medarbejdernes trivsel stiger, når de oplever større kvalitet i deres arbejde, og de er ordentligt klædt på til at løse deres opgaver.

Trivselsundersøgelsen i 2019 viste en betydelig og generel fremgang i medarbejdertrivslen i borgercentrets Myndighedsområde. Den overordnede indikator for trivsel og motivation gik fra 5,0 til 5,5 (7-punkt skala), så den nu ligger på niveau med hele forvaltningen, hvor den tidligere lå markant under. Undersøgelsen viste fremgang på samtlige parametre, bortset fra det fysiske arbejdsmiljø og i trivslen i en enkelt afdeling i Modtagelsen. Når næste trivselsundersøgelse gennemføres i 2020/21, forventes udfordringerne med det fysiske arbejdsmiljø at være blevet bedre i kraft af flytningen til Telehuset i november 2019.

Borgercenter Handicap har indtil næste trivselsmåling særligt fokus på at arbejde med motivation og trivsel blandt medarbejderne. I arbejdet med tilbagerulningen af kvalitetsstandarderne har der f.eks. løbende været fokus på medarbejdernes trivsel, da der nemt kunne opstå en oplevelse af, at det store arbejde med implementeringen af kvalitetsstandarderne var spildt. Det skal tilføjes, at medarbejderne har været gode til at skabe sammenhold i opgaven omkring tilbagerulningen.

Arbejdstilsynet – tidligere påbud er efterkommet

Som beskrevet i tidligere status gav Arbejdstilsynet i maj 2019 et påbud til HKY-afdelingen i Modtagelsen. Borgercenter Handicap har i løbet af andet halvår i 2019 arbejdet med arbejdsmiljøet og kulturen i HKY-afdelingen i Modtagelsen med fokus på det bagudrettede og individuelle samt det forebyggende og fælles. Forløbet er gennemført med bistand fra Arbejdsmiljø København. Arbejdstilsynet godkendte i februar 2020, at påbuddet er efterkommet.

Personaleomsætning

Borgercenter Handicap har fokus på rekruttering og fastholdelse af medarbejdere. Som tabel 7 nedenfor viser, har personaleomsætningen ligget relativt jævnt fra 2017 til 2019 på ca. 22%. I første kvartal 2020 er personaleomsætningen 12,3%. Det er dog usikkert, om denne tendens vil fortsætte i hele 2020. Tilgangen af de nye medarbejdere i kraft af Budgetaftale 2019 og midlertidige ansættelser, f.eks. barselsvikarer og studentermedhjælpere, indgår i tabellen.

	Afgang (antal personer)	Tilgang (antal personer)	Gennemsnitligt antal medarbejdere i perioden	Personale- omsætning
2017	60	83	273	22,1%
2018	66	81	300	22,0%
2019	74	91	330	22,5%
2020 (prognose, baseret på de første fire måneder af 2020)	14	25	340	12,3%

Tabel 7. Personaleomsætning i Myndighedsområdet. Tal er korrigeret bagudrettet, så Økonomienheden ikke længere indgår. Data er leveret af Koncernservice den 10. juni 2020 og dækker indtil 30. april 2020.

Ledelsen monitorerer løbende personaleomsætningen og afholder aftrædelsessamtaler ved opsigelser. Det lave lønniveau angives ofte som en af årsagerne til fratrædelsen. Lønniveauet bliver også ofte drøftet med de faglige organisationer.

Det forventes, at den fulde implementering af konceptet for onboarding og det lokale kompetenceudviklingsforløb, der skal sikre grundig introduktion til borgercentret og kvalitet i sagsbehandlingen, vil bidrage positivt til personaleomsætningen. I 2019 udtrykte 85% af medarbejderne tilfredshed med undervisningen i evalueringen.

Borgercentret er særlig opmærksom på personaleomsætningen i Ungeområdet, da den her ligger væsentligt højere end i de andre områder. I Ungeområdet ligger den pt. på 32,4%, hvor den i september 2019 lå på 23%. I marts 2019 lå den på 42%. Det betyder, at den først er faldet med 19 procentpoint, for så igen at være steget med 9,4 procentpoint. Tal for personaleomsætning opgøres over de seneste 12 måneder ved opgørelsestidspunktet.

Sygefravær

Borgercentret gør en målrettet indsats for at nedbringe sygefraværet, og det forventes, at sygefraværet falder i 2020 som en følge af stigende trivsel, kompetenceudvikling og tæt ledelse.

	2016	2017	2018	2019	2020
Fraværsværk pr. fuldtidsansat	11,3	10,3	11,4	9,5	9,0*
Måltal	11,4	10,0	8,6	8,6	8,6

Tabel 8. Sygefravær i Myndighedsområdet. * Prognose pr. 30. april 2020.

Som det fremgår af tabel 8, skete der et markant fald i sygefraværet fra 11,4 fraværdsdage i 2018 til 9,5 fraværdsdage i 2019. Hvis prognosen over sygefraværet i 2020 holder, vil sygefraværet falde yderligere til 9,0 fraværdsdage i 2020. Prognosen er dog behæftet med en vis usikkerhed. Sammenligner man sygefraværet fra januar til april 2020 med den tilsvarende periode sidste år, ses der et fald i sygefraværet i både Modtagelsen og Børne-, Unge- og Voksenområderne overordnet set. Fra januar til april 2020 har Ungeområdet haft det laveste sygefravær af områderne med 2,4 fraværsværk pr. fuldtidsansat.

Succeskriterium 5. Bedre og styrket borgerdialog

Borgercenter Handicap har særligt fokus på dialogen og samarbejdet mellem sagsbehandler og borger. Dette succeskriterium måles via den årlige brugertilfredshedsundersøgelse (se resultaterne fra undersøgelsen under succeskriterium 6) og ved monitorering af formalitetsklager.

Alle nye medarbejdere på Myndighedsområdet undervises i Styrket Borgerkontakt som en fast del af deres introduktionsprogram og kompetenceudviklingsforløb. 87,7 % af medarbejderne, som har deltaget i undervisningen, har efterfølgende svaret i en spørgeskemaundersøgelse, at de i nogen eller høj grad føler sig rustet til at håndtere svære situationer og samtaler med borgerne på en lyttende, anerkendende og empatisk måde.

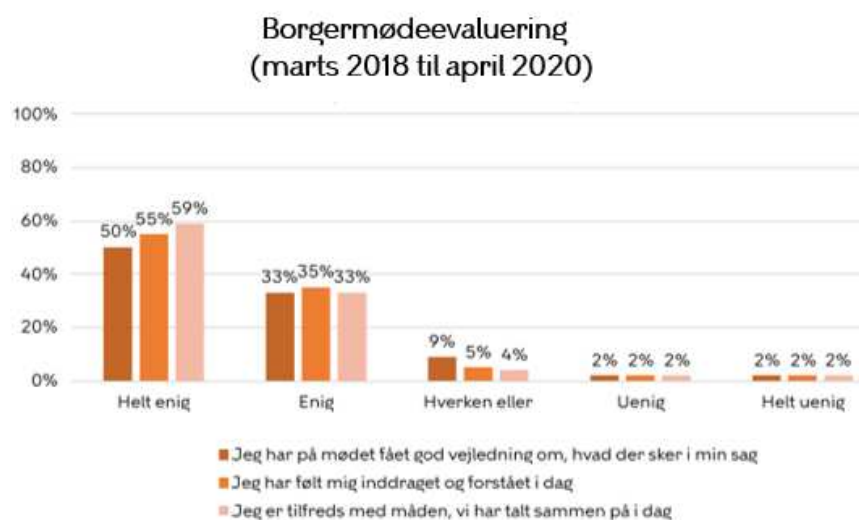
Succeskriterium 6. Større brugertilfredshed

Borgercentret ønsker, at borgerne er tilfredse med samarbejdet og oplever kontinuitet i sagsbehandlingen, klar kommunikation og rettidighed i sagsbehandlingen. I de årlige brugertilfredshedsundersøgelser er den generelle brugertilfredshed med Myndighedsområdet i borgercentret faldet fra 55% i 2017 til 52% i 2018 og dernæst til 48% i 2019. Faldet i tilfredshed ses primært blandt forældre i relation til HKY i Modtagelsen samt unge tilknyttet ungeområdet. Der ses samtidig en stigning i tilfredshed i relation til Voksenområdet og Modtagelsen samlet set samt hos forældre til unge tilknyttet Ungeområdet.

Tilførslen af midler til Myndighedsområdet med Budgetaftale 2019, har bl.a. ført til ansættelse af flere sagsbehandlere. Den tidligere beskrevne overordnede forbedring i sagsbehandlingstiderne har slået igennem fra sidste halvdel af 2019. Det ligger efter gennemførelsen af den sidste brugertilfredshedsundersøgelse. 695 borgere svarede i brugertilfredshedsundersøgelsen i 2019. Det er en svarprocent på 12%, og det betyder, at besvarelsesprocenten er faldet med 10% i borgercentrets Myndighedsområde. En del af faldet skyldes tekniske problemer ved udsendelsen af spørgeskemaet; dels fik nogle borgere tilsendt skemaer, som de ikke skulle have haft, og dels var det ikke muligt at sende en påmindelsesmail ud - det er ellers erfaringen, at det kan hæve svarprocenten.

Succeskriterium 7. Høj grad af tilfredshed med borgermøder

Når borgerne har været til møde i Borgercentret, inviteres de til at udfylde et spørgeskema for at opnå mere viden om deres oplevelse af mødet med sagsbehandlere.



Figur 9. Borgermødeevaluering for perioden marts 2018 til april 2020.

Som det fremgår, svarer langt de fleste borgere, at de er enige eller helt enige i, at de er tilfredse med måden, der er blevet talt sammen på mødet, at de føler sig inddraget og forstået, og at de har fået en god vejledning i deres sag. Resultatet baserer sig på et relativt lille grundlag med 511 besvarelser. Borgercenter Handicap fortsætter med at opfordre borgerne til at bidrage med deres mening.