



Bilag 2.

SOXX Nedbringelse af Ankestyrelsens omgørelsesprocent på handicapområdet

Baggrund

Social- og Indenrigsministeriet udgiver hvert år det såkaldte Danmarkskort, som viser andelen af omgjorte sager i Ankestyrelsen fordelt på landets kommuner. Danmarkskort for 2019 viser, at niveauet for omgørelser i Københavns Kommune er steget siden året før – særligt på voksenhandicapområdet, hvor omgørelsesprocenten i 2019 lå højere i Københavns Kommune sammenlignet med landsgennemsnittet. Socialudvalget har derfor bedt om et budgetnotat til, hvordan omgørelsesprocenten på handicapområdet kan nedbringes, herunder konkret en model med ansættelse af flere jurister.

Forvaltningen arbejder med en række indsatser for at styrke sagsbehandlingen, herunder systematisk læring af klager. Dette budgetnotat indeholder forslag til, hvordan dette yderligere kan styrkes

Indhold

Forvaltningen foreslår tre mulige modeller til at nedbringe andelen af sager på handicapområdet, som omgøres i Ankestyrelsen. De tre modeller har alle til formål at understøtte sagsbehandlingen, herunder udarbejdelse af den gode afgørelse og behandling af klagesager, inden de sendes til Ankestyrelsen.

Når forvaltningen fastholder en afgørelse efter at have genvurderet sagen, bliver sagen oversendt til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. Ankestyrelsen kan bl.a. vælge at fastholde, ændre eller hjemvise sagen. Omgørelsesprocenten kan være med til at sige noget om kvaliteten i forvaltningens afgørelser. Ved ændrede og hjemviste sager må borgeren desuden vente længere tid på den korrekte afgørelse, og kan dermed risikere i en periode at måtte undvære en ydelse, som vedkommende potentielt har krav på. En lavere omgørelsesprocent vil derfor komme borgerne til gode, som hurtigere kan få den hjælp, de har brug for. Samtidig må det forventes at få en positiv indflydelse på oplevelsen af service hos borgerne, hvilket passer godt ind i forvaltningens arbejde med servicekultur som en del af borgmesterens Investeringsplan fra Budget 2020.

Socialforvaltningen foreslår følgende tre modeller:

- Model 1. Styrkelse af den juridiske sparring
- Model 2. Styrkelse af den faglige sparring
- Model 3. Kompetenceudvikling af medarbejdere ift. kommunikation og argumentation ved afslag.

Modellerne supplerer hinanden og kan implementeres enkeltvis eller flere ad gangen.

Model 1. Styrkelse af den juridiske sparring: Borgercenter Handicap ansætter fire ekstra jurister. Juristerne vil være forankret i borgercentrets stab men løfte opgaver i borgercentrets aldersområder børn, unge og voksen samt i Modtagelsen¹. På den måde sikres et fagligt fællesskab og vidensdeling på tværs, mens områderne har mulighed for at planlægge juristens opgaver efter konkret behov. Overordnet vil juristerne få til opgave at understøtte den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen, herunder sikre at sagerne er tilstrækkeligt oplyst mv. samt give sparring i særlig komplekse sager. Juristerne vil desuden få en vigtig rolle ift. læring og vidensdeling.

Der er pt. ansat seks justister i Borgercenter Handicaps stab, hvoraf en er teamleder, som også indgår i de juridiske opgaveløsninger. Juristerne er tilknyttet forskellige områder i

¹ Modtagelsen er borgernes indgang til Borgercenter Handicap, hvor københavnere med nedsat funktionsevne og deres pårørende kan få råd og vejledning om muligheder for hjælp og støtte efter den sociale lovgivning. Modtagelsen straksbehandler også enkle ansøgninger og sagsbehandler desuden en række ansøgninger om bl.a. hjælpemidler.

borgercentret, hvor de understøtter sagsbehandlingen, herunder kvalitet og lovmedholdelighed. Juristerne bidrager med undervisning, juridisk sparring, kvalitetssikring af arbejdsgange, skabeloner mm., hjælp ved implementering af ny lovgivning eller projekter samt koordinering på tværs af Borgercenter Handicap. En af juristerne er ansat i forlængelse af bevilling til flere sagsbehandlere i Budget 2019 og har sammen med øvrige indsatser i borgercentrets udviklingsplan medvirket til færre klager på området. De fire nye jurister i denne model vil indgå i arbejdet med at højne kvaliteten af sagsbehandlingen.

Model 2. Styrkelse af den faglige sparring: Borgercenter Handicap ansætter fire faglige koordinatore – en til hvert af områderne. Koordinatorerne vil primært få til opgave at undervise og understøtte medarbejdere i at skrive gode afgørelser samt den gode dialog med borgere i forbindelse med afslag. Herudover indeholder modellen et kompetenceløft af nuværende 17 faglige koordinatore ift. juridiske kompetencer og træning i argumentation i afgørelser. Det vil primært være for de medarbejdere, der behandler sager om merudgifter (serviceloven §§ 41 og 100) og tabt arbejdsfortjeneste (serviceloven § 42), hvor der er flest hjemvisninger.

Model 3. Kompetenceudvikling af medarbejdere ift. kommunikation og argumentation ved afslag: Kompetenceudvikling til udvalgte medarbejdere ift. at skrive afslag – fx gennem Arbejds miljø Københavns kursusforløb i to nye udvidelser af metoder fra Styrket Borgerkontakt: *Konflikt nedtrapning på skrift* og *De særligt vanskelige klagesager*. Kompetenceudviklingen er både til nye medarbejdere og til erfarne medarbejdere, da erfaringerne tydeligt viser, at der er behov for løbende at styrke og træne færdigheden i at skrive afgørelser. I Borgercenter Handicaps nuværende kompetenceudviklingsforløb er der fokus på regler og rammer for sagsbehandlingen med en enkelt dag afsat til at skrive afgørelser. Kompetenceudviklingen i denne model fokuserer særligt på den sproglige formulering, som har betydning for afgørelsens kvalitet, ligesom der vil være fokus på den mundtlige kommunikation med borgeren. Dette skal bl.a. ske gennem styrket borgerkontakt, hvor fokus er på inddragelse og dialog med borger forud for et afslag.

Borgercenter Handicap har i tidligere budgetaftaler fået afsat midler til kompetenceudvikling, og der arbejdes derfor allerede med et kompetenceudviklingsprogram, hvor der undervises i forvaltningsret og det at skrive en god afgørelse. Senest blev der i Budget 2021 afsat midler til kompetenceudvikling og metoder til borgerinddragelse herunder samarbejde med foreningen For Lige Vilkår. I Borgercenter Handicaps nuværende kompetenceudviklingsforløb er der fokus på regler og rammer for sagsbehandlingen med en enkelt dag afsat til at skrive afgørelser. Forslaget i nærværende budgetnotat fokuserer derimod særligt på den sproglige formidling, som har betydning for afgørelsens kvalitet, ligesom der vil være fokus på den mundtlige kommunikation med borgeren. Borgercenter Handicap har gennemgået et udsnit af omgjorte afgørelser fra Ankestyrelsen som viser, at Ankestyrelsen ofte ændrer eller hjemviser sager, fordi argumentationen i afgørelserne ikke er tilfredsstillende. Det kræver øvelse og faglig sparring at skrive en god afgørelse, hvor argumentation kobles til lovgivning uden at formidlingen bliver uklar.

Forventet effekt og opfølgning

Effekten af forslaget vil uanset valg af model følges gennem Ankestyrelsens årlige opgørelse over omgørelsesprocenter fordelt på landets kommuner. Det vil dog ikke være muligt at se resultater lige med det samme, da en eller flere af modellerne først skal implementeres.

Økonomi

Beregningerne er baseret på, at et juridisk årsværk koster 0,65 mio. kr. og et årsværk til en faglig koordinator koster 0,6 mio. kr. om året. Der er tale om varige midler. I 2021 vedrører behovet perioden april-december og fra 2022 og frem gælder helårseffekt. Udgiften i model er baseret på kursuspriser hos Arbejds miljø København.

Tabel 1. Model 1. Styrkelse af den juridiske sparring

Aktiviteter i forslaget (1.000 kr., 2021 p/l)	Styrings- område	2021	2022	2023	2024	2025	I alt
Ansættelse af fire jurister	Service	1.950	2.600	2.600	2.600	2.600	12.350
Udgifter i alt (netto)		1.950	2.600	2.600	2.600	2.600	12.350

Tabel 2. Model 2. Styrkelse af den faglige sparring

Aktiviteter i forslaget (1.000 kr., 2021 p/l)	Styrings- område	2021	2022	2023	2024	2025	I alt
Ansættelse af fire faglige ko- ordinatorer	Service	1.500	2.000	2.000	2.000	2.000	9.500
Udgifter i alt (netto)		1.500	2.000	2.000	2.000	2.000	9.500

Tabel 3. Model 3. Kompetenceudvikling af medarbejdere ift. kommunikation og argumentation ved afslag

Aktiviteter i forslaget (1.000 kr., 2021 p/l)	Styrings- område	2021	2022	2023	2024	2025	I alt
Kompetenceudvikling af medarbejdere - kurser	Service	500	700	700	700	700	3.325
Udgifter i alt (netto)		500	700	700	700	700	3.325

Risikovurdering og proces

Der er ingen risici forbundet med forslaget. Indsatsen kan igangsættes uden yderligere udvalgsbehandling.

Bevillingstekniske oplysninger**Tabel 4. Udgifter til service - Model 1**

(1.000 kr., 2021 p/l)	Ud- valg	Bevilling	Indtægt/ Udgift (I/U)	2021	2022	2023	2024	2025	I alt
Ansættelse af fire jurister	SUD	3220 - Borgere med handi- cap	U	1950	2.600	2.600	2.600	2.600	12.350
Udgifter i alt				1950	2.600	2.600	2.600	2.600	12.350

Tabel 5. Udgifter til service - Model 2

(1.000 kr., 2021 p/l)	Udvalg	Bevilling	Indtægt/ Udgift (I/U)	2021	2022	2023	2024	2025	I alt
Ansættelse af fire faglige koordinatører samt	SUD	3220 - Borgere med handicap	U	1.500	2.000	2.000	2.000	2.000	9.500
Udgifter i alt				1.500	2.000	2.000	2.000	2.000	9.500

Tabel 6. Udgifter til service - Model 3

(1.000 kr., 2021 p/l)	Udvalg	Bevilling	Indtægt/ Udgift (I/U)	2021	2022	2023	2024	2025	I alt
Kompetenceudvikling af	SUD	3220 - Borgere med handicap	U	500	700	700	700	700	3.325
Udgifter i alt				500	700	700	700	700	3.325

Øvrige tekniske oplysninger

Bydel og adresse

Bydele

Bydækkende? (Hvis forslaget er bydækkende sættes kun kryds her) X										
Bispebjerg		Indre by		Vesterbro/Kgs. Enghave		Valby		Amager Øst		Udenbys
Nørrebro		Østerbro		Brønshøj/Husum		Vanløse		Amager Vest		
Adresse										

Tidligere afsatte midler

(1.000 kr., løbende p/l)	2019	2020	2021
Budgetaftale 2019	15.000	15.000	15.000
Afsatte midler i alt	15.000	15.000	15.000