



12. december 2018

Sagsnr.
2018-0281135

Dokumentnr.
2018-0281135-2

Bilag 1. Status på Borgercenter Handicap udviklingsplan

I dette bilag præsenteres Borgercenter Handicaps første evalueringer på de syv opstillede succeskriterier, som der måles på for at følge udviklingen i borgercentret. Der præsenteres også tendenser, som er tegn på udviklingsskridt i den rigtige retning samt nogle af de primære indsatses, som der arbejdes med for at sikre gode resultater.

Ambitionen med Udviklingsplanen er i sidste ende, at borgerne får den bedst mulige service. De første skridt på vejen til at skabe de ønskede forandringer er afholdelse og deltagelse af de planlagte udviklingsaktiviteter, der kan bidrage til de ønskede resultater. Efterfølgende følges der op på, at ledere og medarbejdere har tilegnet sig viden og lært noget nyt samt tegn på ændret adfærd, eller om der skal iværksættes andre eller nye initiativer.

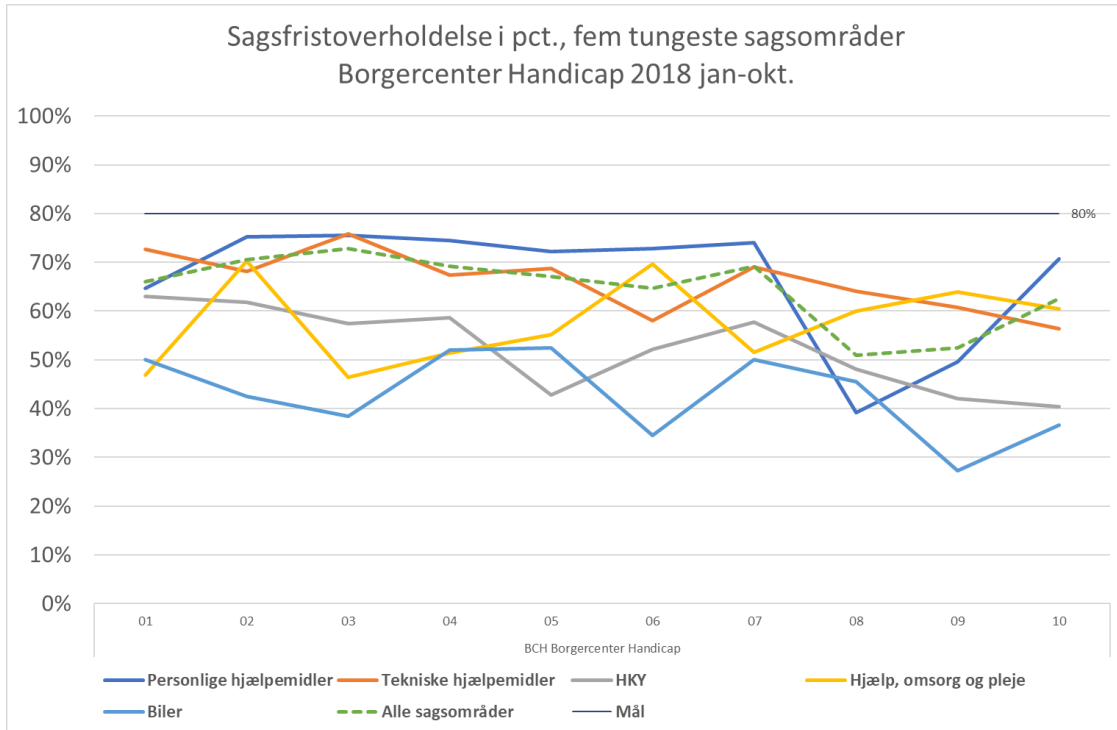
Succeskriterium 1. Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Borgerne skal opleve, at sagsbehandlingen sker rettidigt, så de hurtigt får den støtte de har brug for og ret til.

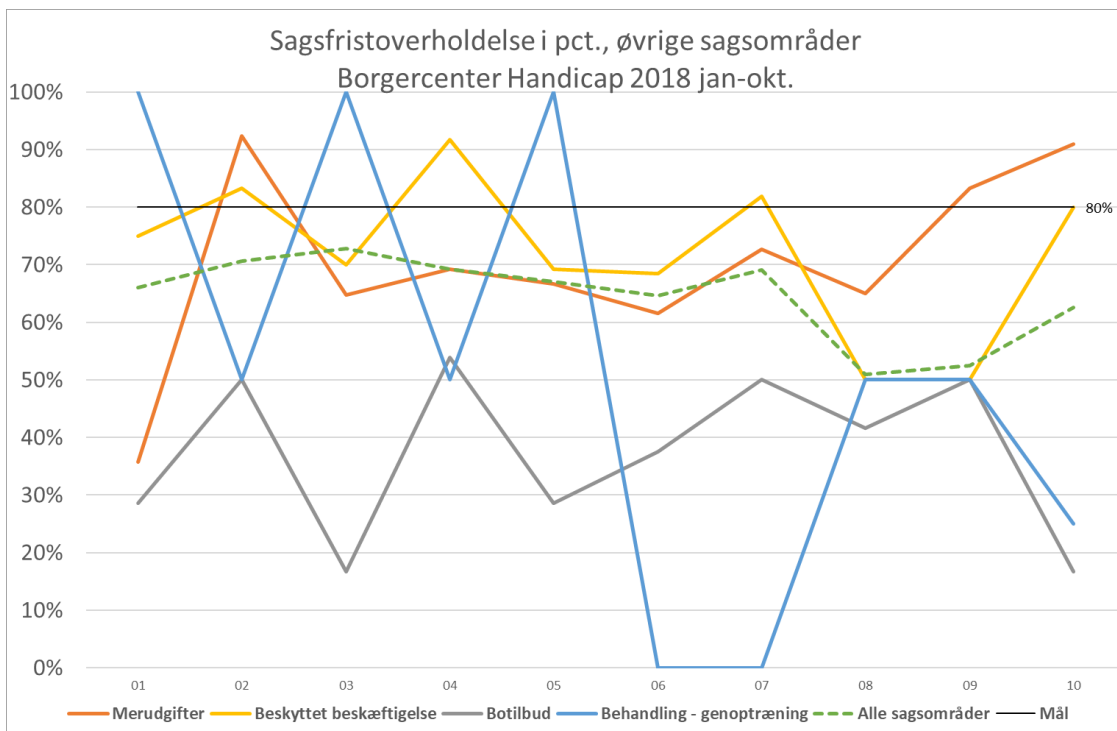
I henhold til retssikkerhedsloven skal kommunalbestyrelsen fastsætte realistiske sagsbehandlingsfrister. Det betyder, at fristerne skal svare til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 % af den pågældende sagstype.

Nedenfor vises overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på forskellige områder i Borgercenter Handicap. Figur 1 viser de fem største områder i Borgercenter Handicap (målt på antallet af ansøgninger) og figur 2 viser de øvrige områder.

Figur 1. Sagsfristoverholdelse på de fem største områder i Borgercenter Handicap.



Figur 2. Fristoverholdelse på øvrige områder i Borgercenter Handicap¹.



¹ De store udsving i figur 2 skyldes, at antallet af ansøgninger er lavere for disse paragraffer end i figur 1, hvorfor der er større udsving.

Som det fremgår af figurerne, er Borgercenter Handicap stadig udfordret ift. overholdelse af de politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister. Flere af Udviklingsplanens indsatser skal imødekomme dette, og mange af indsatserne er aktuelt i implementeringsfasen. Arbejdet med at udvikle nye arbejdsgange, redskaber, metoder mm. har trukket betydeligt på medarbejderressourcerne og været medvirkende til et produktionstab nu og her.

Med budgetaftalen for 2019 får Borgercenter Handicap flere ressourcer i form af sagsbehandlere og kompetenceudvikling. De ekstra ressourcer sammen med aktiviteterne i Udviklingsplanen vil have en positiv effekt på kvaliteten og sagstidsfristoverholdelse.

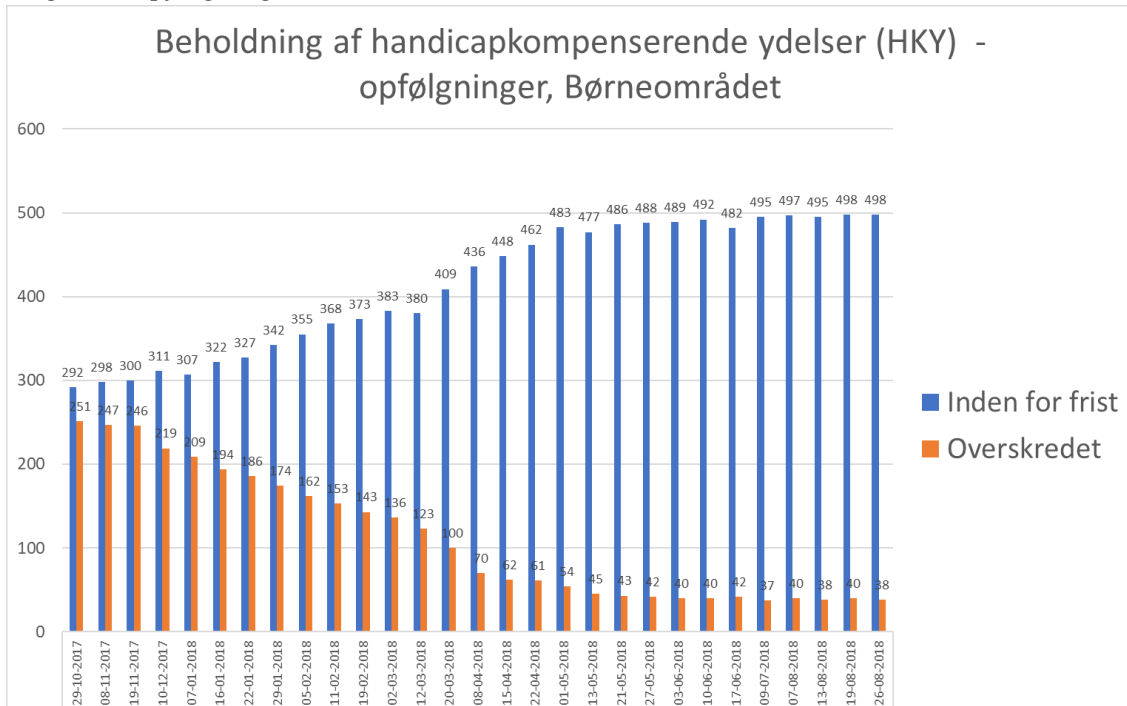
Der er markante forskelle inden for de enkelte aldersområder og Modtagelsen, hvilket beskrives nærmere herunder.

Børneområdet

Børneområdet har haft mulighed for at gøre en ekstra indsats for at forbedre overholdelsesprocenten på ansøgninger om handicapkompenserende ydelser (HKY) §§ 41 og 42. Det har resulteret i en overholdelsesprocent på over 80 % hen over sommeren og tæt på de 80 % i september måned². Området ligger således godt ift. gennemsnittet i borgercentret. Forventningen er, at den positive udvikling fortsætter. Figuren på næste side viser, hvor mange af opfølgningerne i Børneområdet der er blevet lavet hhv. inden for og uden for fristen. Det har krævet mange sagsbehandlingsressourcer at nå ovenstående resultat.

² Børneområdets fristoverholdelse måles på sager om handicapkompenserende ydelser (HKY), §§ 41 og 42. Det er disse paragraffer, som forvaltningen måler og afrapporterer på i andre sammenhænge.

Figur 3. Opfølgninger i Børneområdet

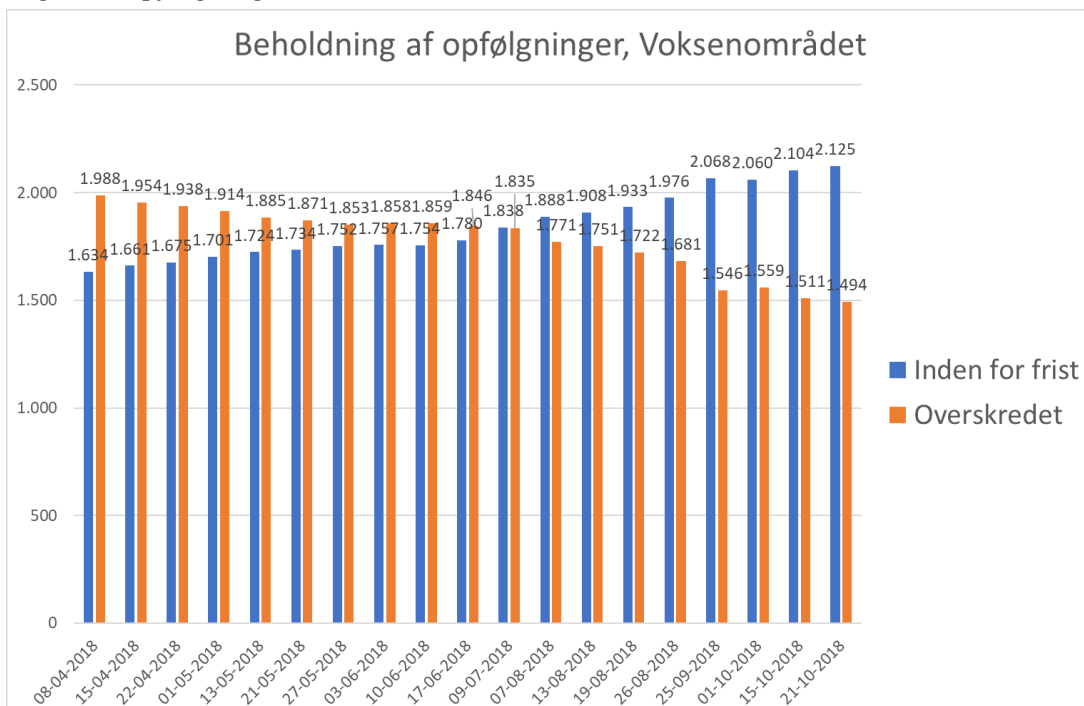


Data leveret af Borgercenter Handicap d. 26. oktober. Data fra SOFLIS sagslister.

Voksenområdet

I Voksenområdet har man også haft mulighed for at arbejde målrettet med at lave opfølgninger i sagerne. Man har dermed indhentet et efterslæb på opfølgninger svarende til omkring 600 sager.

Figur 4. Opfølgninger i Voksenområdet.



Data leveret af Borgercenter Handicap d. 26. oktober. Data fra SOFLIS sagslister.

Beholdningen af ansøgninger, der afventer afgørelse er endvidere reduceret betydeligt. Fx er beholdningen af ansøgninger om Borgerstyret Personlig Assistance (BPA) reduceret fra 31 åbne ansøgninger i januar 2017 til to åbne ansøgninger i september 2018. Ift. ansøgninger om merudgifter man gået fra at have en beholdning, hvor over halvdelen af sagerne var fristoverskredne til en beholdning, hvor ingen af sagerne er overskredet (pr. september 2018).

Ungeområdet

Ungeområdet er særlig udfordret ift. at overholde sagsbehandlingsfristerne, men har dog haft en vedholdende positiv tendens siden maj måned. Det er fra Ungeområdet, at udvalgsmedlemmerne har modtaget mange klager.

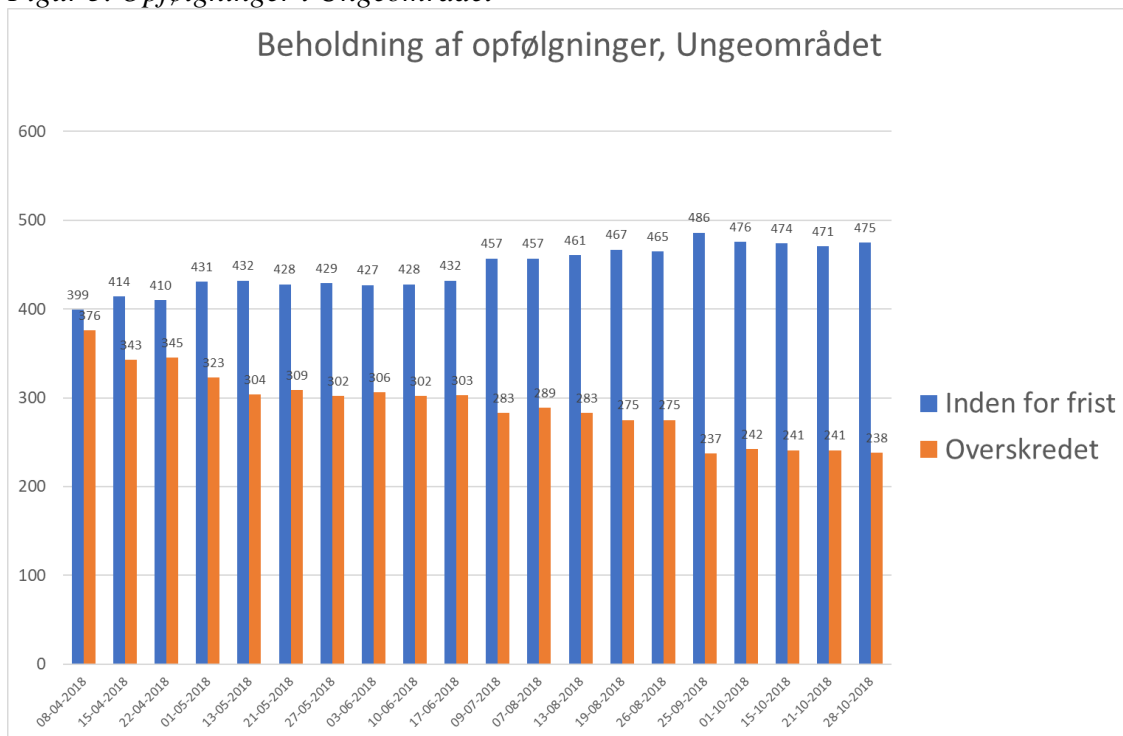
Ungeområdet, som blev oprettet ifm. omorganiseringen i 2015 for at sikre gode overgange herunder kontinuitet ift. unges uddannelse og boligsituation, har ansvaret for unge i alderen 15-25 år. Det stiller store krav til medarbejdernes kompetencer i og med, området dækker over både børne- og voksenparagrafferne. Samtidig har ungeområdet har været præget af udskiftning af ledelse og medarbejdere, som har gjort det vanskeligt at sikre en stabil drift.

Ungeområdet har fokus på at skabe løsninger, der øger den unges livskvalitet og selvstændighed, med udgangspunkt i den unges behov og en helhedsorienteret indsats. Der er særlig fokus på overgangen, når den unge fylder 18 år.

Områdets nye ledelse arbejder målrettet med produktionsstyring og har udarbejdet en driftsplan for sikre overblik og struktur, så data kan anvendes som validt grundlag for de ugentlige sagsstyringsmøder mellem ledere og medarbejdere.

Figuren herunder viser, hvor mange af Ungeområdets opfølgninger der er blevet lavet hhv. inden for og uden for fristen.

Figur 5. Opfølgninger i Ungeområdet



Data leveret af Borgercenter Handicap d. 5. november. Data fra SOFLIS sagslister.

Modtagelsen

Modtagelsen er et tværgående område, der primært behandler sager om tekniske og personlige hjælpemidler, som har en stor ansøgningsvolumen. Herudover varetager Modtagelsen aktuelt Ungeområdets ansøgninger om handicapkompenserende ydelser. Området står for ca. 90 % af afgørelserne i Borgercenter Handicap, og resultaterne i Modtagelsen har derfor stor indflydelse på borgercentrets samlede resultat.

Som et led i monitoreringen af sagsbehandlingstiderne arbejder borgercentret med prognoser på de store områder. Ifølge prognoserne vil sagsfristoverholdelsen med udgangen af 2018 ligge på omkring 70 % i Modtagelsen, hvilket ikke er tilfredsstillende. Resultatet skal dog ses i sammenhæng med, at der har været oplæring af mange nye medarbejdere. Godt 20 % af medarbejderne i Modtagelsen har under 1 års anciennitet. Samtidig er der sket en stigning i antallet af ansøgninger ud over det forventede på tekniske hjælpemidler.

Det er værd at fremhæve, at der er en positiv udvikling ift. ansøgninger om personlige hjælpemidler, hvor overholdelsesprocenten i oktober måned er på over 70 %. Det betyder, at man nu ikke længere er nødt til at indlægge planlagte bunkeafviklingsindsatser i løbet af året på netop dette område.

I Modtagelsen arbejdes der desuden med flere tiltag, som skal sikre en mere smidig og hurtigere sagsbehandling for at øge produktiviteten.

Der arbejdes bl.a. med bunkeafviklingsindsatser, anvendelse af nye digitale løsninger samt kompetenceudvikling. Herudover er der etableret en kvikservice på Hjælpecentralen, hvor borgere har mulighed for at få bevilget og udleveret mindre hjælpemidler på stedet. Herudover implementeres servicelovens § 113a, som giver mulighed for at bevilge hjælpemidler alene på baggrund af ansøgningen i enkle og enlydige sager.

Hovedparten af midlerne til nye sagsbehandlere i Budget 2019 vil gå til Modtagelsen og dermed få positiv indflydelse på den samlede produktion. Modtagelsen får tilført 16 årsværk, som svarer til en stigning på knap 15 %.

Succeskriterium 2. Færre formalitetsklager

Når borgerne er tilfredse med sagsbehandlingen og modtager afgørelser inden for sagsbehandlingsfristen, vil antallet af formalitetsklager forventeligt falde.

Formalitetsklager er klager over selve sagsbehandlingen. Det kan f.eks. være klager over lang sagsbehandlingstid, personalets optræden, manglende vejledning mm. Et lavere antal formalitetsklager vidner derfor om, at borgerne er mere tilfredse med sagsbehandlingen. Ledelsen i Borgercenter Handicap monitorer systematisk antallet af formalitetsklager i en udvidet driftsrapport og drøfter årsagerne til klagerne for at sikre opfølgning og læring i organisationen.

Som det fremgår af tabellen herunder, viser prognosen for 2018, at antallet af formalitetsklager kommer til at ligge højere i end de to foregående år, hvilket ikke er et tilfredsstillende resultat.

Tabel 1. Antallet af formalitetsklager.

Klagetype	2016	2017	2018 jan. – sep.	2018 (lineær fremskrevet)
Formalitetsklager	134	152	132	176

Data leveret af Borgercenter Handicap d. 26. oktober.

Som tabel 2 viser, er der imidlertid tale om en lille andel set ift. det samlede antal afgørelser.

Tabel 2. Andel formalitetsklager ift. det samlede antal afgørelser

Indsatstype	2016	2017	2018*
Afgjorte ansøgninger	15.839	14.340	10.755
Formalitetsklager	134	152	132
Andel formalitetsklager ift. det samlede antal afgørelser	0,85%	1,06%	1,23%

Data leveret af Borgercenter Handicap d. 29. oktober.

* Tallet for 2018 dækker over januar-september.

Igen er der forskelle på udviklingen i borgercentrets områder. Børneområdet ser ud til at halvere antallet med udgangen af 2018, mens Modtagelsen og Voksenområdet stort set fastholder antallet af formalitetsklager. Hos Ungeområdet ses en væsentlig stigning i antallet af modtagne formalitetsklager.

Det hyppigste klageforhold er *lang sagsbehandlingstid og manglende svar*. Forvaltningen forventer, at antallet af formalitetsklager vil falde i takt med den forventede positive udvikling ift. overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Herudover arbejdes der med flere tiltag for at sikre bedre kvalitet i sagsbehandlingen bl.a. de to indsatser omkring *Fast sagsbehandler* samt læringsredskabet *MiniFOKUS*, som skal imødekomme andre klageforhold som fx *betjening af borgere*.

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

Realitetsklager, som Ankestyrelsen ændrer og hjemviser, siger noget om kvaliteten i sagsbehandlingen. Når Borgercenter Handicap har en højere kvalitet i sagsbehandlingen, vil der forventeligt være færre afgørelser, der bliver ændret eller hjemvist af Ankestyrelsen. Borgerne vil dermed vente i kortere tid på en korrekt afgørelse.

Tabellen herunder viser udfaldet af de sager, som oversendes fra forvaltningen til Ankestyrelsen, herunder andelen af klager, som Ankestyrelsen ændrer eller hjemviser.

Tabel 3. Ankestyrelsens afgørelser

Klager behandlet i Ankestyrelsen	2015	2016	2017	2018 jan.-sep.
Fastholdt	72%	67%	55%	60%
Bortfald	1%	0%	1%	2%
Andet	1%	1%	7%	5%
Hjemvist	20%	22%	33%	27%
Ændret	7%	10%	5%	6%

Data leveret af Borgercenter Handicap d. 29. oktober.

Ser man på den samlede mængde af hjemviste og ændrede sager ses en positiv udvikling fra 2017 til 2018, hvor de seneste tre års stigende tendens ser ud til at være knækket.

Borgercenter Handicap har på nuværende tidspunkt gennemført en række kompetenceudviklingsaktiviteter målrettet både sagsbehandlere og ledere. Suppleret med midlerne til kompetenceudvikling fra Budget 2019 forventer Borgercenter Handicap at kunne skabe et yderligere kompetenceløft i forhold til god sagsbehandling.

Succeskriterium 4. Større medarbejdertrivsel

Medarbejdernes trivsel stiger, når de oplever større kvalitet i det arbejde, de udfører, og at de er ordentligt klædt på til at løse deres opgaver. En lavere personaleomsætning vil bl.a. betyde, at borgerne oplever færre uplanlagte skift af sagsbehandlere.

Dette succeskriterium måles gennem trivselsundersøgelsen, som Socialforvaltningen gennemfører hvert andet år – næste gang i starten af 2019, hvorfor det ikke er muligt at sige noget om resultaterne herfra. Der er imidlertid andre indikatorer, som kan fortælle noget om situationen.

Grøn smiley fra Arbejdstilsynet

Arbejdsmiljøet er et område, hvor der har været vedvarende fokus siden Udviklingsplanen blev udarbejdet i december 2017. I april 2018 tildelte Arbejdstilsynet en grøn smiley til myndighedsområdet. Smileyen bekræfter, at man i borgercentret arbejder med relevante temaer for myndighedsområdet, hvor ledere og medarbejdere har en fælles opfattelse af, hvad der er udfordringer og de gode løsninger.

Personaleomsætning

Borgercenter Handicap har fokus på rekruttering og fastholdelse af nye medarbejdere og har udviklet et nyt koncept for såkaldt *onboarding* af nye medarbejdere. Både ledere og medarbejdere giver udtryk for, at nye medarbejdere bliver bedre introduceret til og sat ind i arbejdet. Som tabellen herunder viser, er der en positiv udvikling i personaleomsætningen fra 2017 til 2018.

Tabel 4. Personaleomsætning i Borgercenter Handicap (Myndighed)

	Afgang (antal prs.)	Tilgang (antal prs.)	Antal medarbejdere (ultimo året)	Personaleomsætning
2016 *	58	64	278	20,9 %
2017	61	85	300	20,3 %
2018*	43	58	324	17,7 %**

Data leveret af Koncernservice d. 26. oktober 2018.

* Tal for januar - september 2018.

** Tallet er fremskrevet til at gælde for hele 2018.

Sygefravær

Der er iværksat særlige sygefraværsindsatser for at nedbringe sygefraværet, og der er sket en nedgang i sygefraværet siden foråret. Der forventes dog en lille stigning i forhold til 2017.

Tabel 5. Sygefravær, Borgercenter Handicap Myndighed.

	2016	2017	2018
Fradagsværk pr. fuldtidsansat	11,3	10,3	10,7*
Måltal	11,4	10,0	8,6

Data leveret af Borgercenter Handicap d. 26. oktober 2018.

* Tallet er lineært fremskrevet med udgangspunkt i sygefraværet pr. august 2018.

Succeskriterium 5. Bedre og styrket borgerdialog

Det er vigtigt, at borgerne oplever en forskel i måden, de bliver mødt på af forvaltningen, herunder med særligt fokus på dialogen og samarbejdet mellem sagsbehandler og borger.

Dette succeskriterium måles via forvaltningens årlige brugertilfredshedsundersøgelse. Resultaterne fra 2018 er endnu ikke klar.

Et positivt udviklingsskridt, som er værd at fremhæve, er undervisningen i Styrket Borgerkontakt, som afdelingsledere og ca. 200 medarbejdere har deltaget i. Hovedparten af de medarbejdere, som har deltaget i undervisningen, har efterfølgende svaret i en spørgeskemaundersøgelse, at de i nogen eller høj grad er rustet til at håndtere svære situationer og samtaler med borgerne på en lyttende, anerkendende og empatisk måde.

Konkret gør medarbejderne brug af redskaberne i særlig vanskelige sager, hvor det har været nødvendigt at give afslag til borgeren. Her ringer sagsbehandlerne, inden afgørelsen sendes til borgeren. Det har givet anledning til, at sagsbehandlerne har fået positive tilkendegivelser fra borgere, som er glade for at blive forberedt på afslaget og samtidig oplever, at de får god mulighed for at få rådgivning og vejledning om andre tilbud.

Succeskriterium 6. Større brugertilfredshed

Overordnet ønsker Borgercenter Handicap, at borgerne oplever kontinuitet i sagsbehandlingen, at de er tilfredse med samarbejdet, oplever, at sagsbehandlingen sker rettidigt, og at der er en klar kommunikation.

Resultaterne for dette års brugertilfredshedsundersøgelse endnu ikke. Et positivt tegn på nuværende tidspunkt er tilbagemeldinger fra borgermøder, jf. næste punkt.

Succeskriterium 7. Høj grad af tilfredshed med borgermøder

Når borgerne har været til et møde i Borgercenter Handicap inviteres de til at udfylde et digitalt spørgeskema på en af de opsatte iPads. Formålet er at opnå mere viden om, hvordan borgerne oplever mødet med

sagsbehandlerne. Der spørges bl.a. til borgerens tilfredshed med samtalen, om de har følt sig inddraget, og om de har fået god vejledning om, hvad der sker i deres sag.

Borgercenter Handicap har i ca. tre måneder før sommerferien gennemført et pilotprojekt med henblik på at evaluere de fysiske møder mellem borger og sagsbehandler. Tilbage meldingerne fra møderne er positive. Næsten alle borgerne svarer, 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 imidlertid på et lille grundlag, da kun 56 borgere har deltaget.

Erfaringerne fra pilotprojektet viser, at det er vanskeligt at få svar i form af digitale tilbage meldinger. Derfor gøres der nu brug af fysiske spørgeskemaer. Samtidig har man iværksat flere initiativer dels for at klæde medarbejderne bedre på til at introducere skemaet for borgerne og dels for at motivere flere borgere til at svare. Tilbage meldingerne er vigtig og brugbar viden ift. udviklingsarbejdet i Borgercenter Handicap.