



Status

Afrapportering på Udviklingsplanen for myndighedsområdet i Borgercenter Handicap

Ambitionen med Udviklingsplanen på myndighedsområdet i Borgercenter Handicap er at levere den bedst mulige service til borgerne. Dette er Borgercenter Handicaps syvende og sidste 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 indsatser, der har til formål at sikre en positiv udvikling.

De tildelte midler i forbindelse med MY Udviklingsplanen har i kraft af de foretagne organisatoriske og faglige indsatser og det øgede antal sagsbehandlere skabt nogle varige positive effekter i arbejdet til gavn for borgerne. Undervejs har flere forhold midlertidigt udfordret sagsfristoverholdelsen, som dog på trods heraf har været støt stigende som en følge af den særlige indsats. Det gælder f.eks. implementeringen og tilbagerulningen af serviceniveauer, flytningen af sager om handicapkompenserende ydelser mellem borgercentrets myndighedsområder, situationen med Covid19, overflytningen af Børneområdets sager til DUBU, arbejdet med den faglige og økonomiske omstillingsplan mv.

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

Succeskriterium 1. Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Fra 1. kvartal 2018 frem til 3. kvartal 2021 er der overordnet set sket en positiv udvikling ift. sagsfristoverholdelsen i Borgercenter Handicap. Sagsfristoverholdelsen ift. alle sagsområder ligger på 86% i 3. kvartal 2021, hvilket er over måltallet på 80%. I det nedenstående bliver sagsfristoverholdelsen gennemgået på et mere detaljeret niveau.

Borgerne skal opleve, at sagsbehandlingen sker rettidigt, så de hurtigt får den støtte, som 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 80-90% af den pågældende sagstype.

Dette afsnit fokuserer på overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne på de paragrafområder, hvor ansøgningsantallet er størst i borgercentret, og hvor borgercentret derfor har et særligt fokus på at øge fristoverholdelsen. Paragrafområderne omfatter ansøgninger om hhv. personlige og tekniske hjælpemidler, hvor andelen samlet set pr. 30. september 2021 udgør 90% af det samlede antal afgørelser. Dertil er merudgifter til børn og unge og tabt arbejdsfortjeneste til deres

1. november 2021

Sagsnummer
2021-0335437

Dokumentnummer
2021-0335437-1

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

EAN-nummer
5798009683533

forældre (samlet også benævnt som HKY) også et stort paragrafområde, men grundet overgangen til DUBU er tabellen ekskl. børneparagraffer, da tallene pt. ikke kan sammenlignes direkte (dette gør sig generelt gældende for hele bilaget).

Figur 1 viser udviklingen i sagsfristoverholdelsen fordelt på de største paragrafområder ekskl. børneparagrafferne, og de øvrige områder:



Figur 1. Sagsfristoverholdelse på de største områder i Borgercenter Handicap 2018-2021 (indtil 30. september 2021). Tabellen er ekskl. børneparagraffer, da tallene pga. overgangen til DUBU ikke kan sammenlignes direkte. Kilde: Borgercenter Handicap.

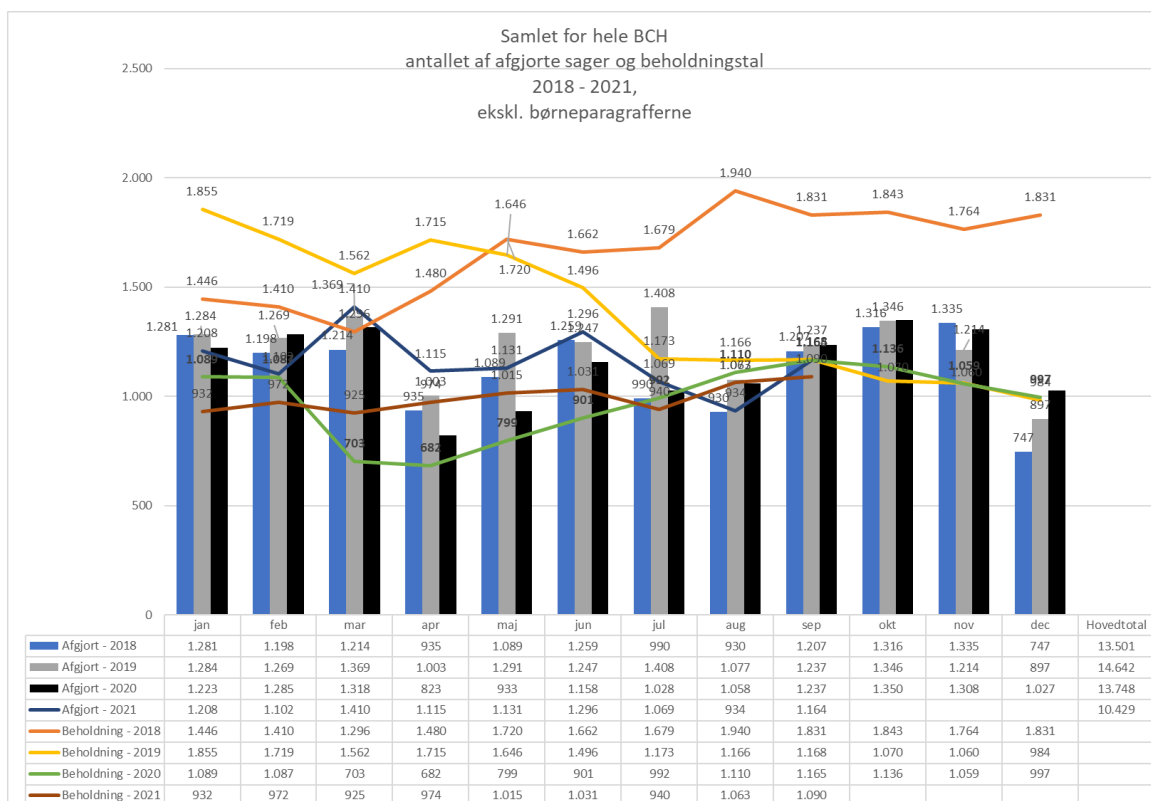
Der ses en overordnet positiv udvikling i sagsfristoverholdelsen på de viste områder. Tekniske hjælpemidler har dog oplevet et fald fra 89% til 80% fra andet kvartal 2020 til tredje kvartal 2021, hvilket kan skyldes, at der under Covid19-situationen i foråret 2020 kom væsentligt færre ansøgninger, hvilket i perioden bevirkede, at beholdningen faldt, og sagsfristoverholdelsen steg. Sagsfristoverholdelsen har dog siden fjerde kvartal 2019 ligget på mindst 80%, som er målet.

Tabel 1 viser antallet af afgørelser på alle politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister for sagsområderne i borgercenteret fra 2018 til 2021 (indtil 30. september), og hvilken andel de udgør af det samlede antal afgørelser. Afgørelser om personlige og tekniske hjælpemidler udgør langt den største andel af sagerne i borgercenteret.

Antallet af afgjorte sager					Pct.
	2018	2019	2020	2021	fordeling
Behandling - genoptræning	28	23	24	19	0,18%
Beskyttet beskæftigelse	142	164	146	120	1,15%
Biler	278	361	323	231	2,21%
Botilbud	270	264	314	196	1,88%
Hjælp, omsorg og pleje	424	479	461	332	3,18%
Merudgifter	162	164	163	135	1,29%
Personlige hjælpemidler	7.233	7.165	7.039	5.270	50,53%
Tekniske hjælpemidler	4.964	6.022	5.276	4.126	39,56%
Hovedtotal	13.501	14.642	13.746	10.429	100,00%

Tabel 1. Antal og andel afgørelser på politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister for perioden 1. januar 2018 til 30. september 2021. Tabellen er ekskl. børneparagraffer. Kilde: Borgercenter Handicap.

Figur 2 viser det totale antal afgjorte sager og beholdningen af ansøgninger for sagsområderne i borgercentret fra 2018 til 2021 (indtil 30. september):



Figur 2. Afgjorte sager og beholdning af ansøgninger i Borgercenter Handicap 2018-2021 (indtil 30. september 2021). Tabellen er ekskl. børneparagraffer, da tallene pga. overgangen til DUBU ikke kan sammenlignes direkte. Kilde: Borgercenter Handicap.

Fra maj 2020 til september 2020 skete der en stigning i sagsbeholdningen, hvilket kan hænge sammen med Covid19-situationen i foråret. Som følge af Covid19 var f.eks. Voksenområdets sagsbeholdning historisk lav i maj 2020, hvor beholdningen nu er

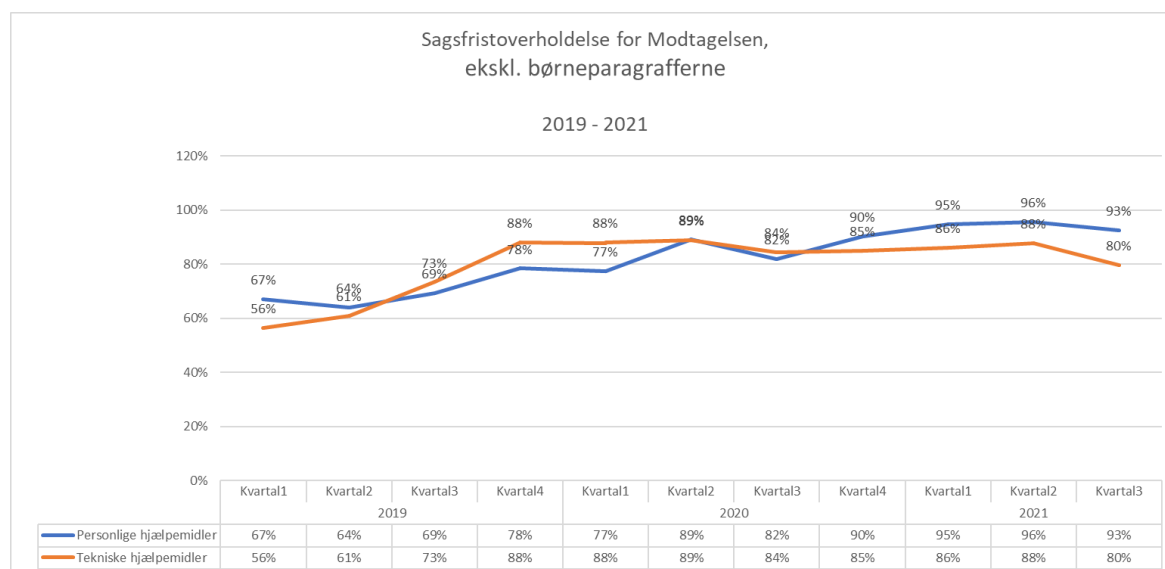
tilbage på samme niveau som før Covid19. Det samme gælder for Modtagelsen, der modtog væsentlig færre ansøgninger fra marts 2020, hvilket gjorde, at sagsbeholdningen faldt i foråret.

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. Det samlede antal afgjorte sager for 2020 var lidt færre end 2019. Det samlede antal afgjorte sager for 2021 er endnu usikkert, men hvis den hidtidige tendens for 2021 fortsætter, vil antallet ende på 13.905 sager. Da der ses en del udsving mellem de forskellige måneder, er der dog en vis usikkerhed forbundet med denne prognose.

Modtagelsen

Modtagelsen behandler primært sager om tekniske og personlige hjælpemidler, hvilke har en stor ansøgningsvolumen.

Figur 3 viser de enkelte sagsområders overholdelse af sagsbehandlingsfrister i Modtagelsen:



Figur 3. Sagsfristoverholdelse i Modtagelsen fra 1. kvartal 2019 til 3. kvartal 2021. Tabellen er ekskl. børneparagrafferne, da man pga. overgangen til DUBU ikke kan sammenligne tallene direkte. Kilde: Borgercenter Handicap.

Der er fra første kvartal 2019 til tredje kvartal 2021 sket en markant positiv udvikling i sagsfristoverholdelsen på tværs af sagsområderne i Modtagelsen. Dog har både personlige og tekniske hjælpemidler haft et fald fra 2. til 3. kvartal i både 2020 og 2021, der kan forklares med, at Modtagelsen generelt oplever et sagsbehandlingsdyk i forbindelse med, at medarbejderne afholder sommerferie, særligt i august, og derfor er det forventningen, at sagsfristoverholdelsen stiger igen. Der er et relativt højt antal daglige ansøgninger på disse sagsområder, og en forholdsvis kort sagsbehandlingsfrist. Sagsfristoverholdelsen er derfor særlig følsom i ferieperioder, når der er færre medarbejdere på arbejde. Borgercentret arbejder med at reducere denne følsomhed ved at

planlægge arbejdet, så der sikres så lave beholdninger før ferier, som muligt, og samtidig foretage prioriteringer under ferieperioderne, så der er mindst mulig gene for borgerne.

Siden 2. kvartal 2020 har sagsfristoverholdelsen for både personlige og tekniske hjælpemidler ligget over målsætningen om 80% sagsfristoverholdelse.

De gode resultater kan dels tilskrives de ekstra ressourcer, som blev tilført med budget 2019, og dels et stærkt ledelsesmæssigt fokus på optimering af driftsledelsen, som bl.a. har betydet, at det er lykkedes at nedbringe beholdningen af sager, så et fornuftigt driftsleje nu er nået. Desuden har de ændrede sagsbehandlingsfrister for personlige hjælpemidler haft en positiv påvirkning, idet de differentierede sagsbehandlingsfrister – udover at være mere retvisende for borgerne i forhold til den reelle sagsbehandlingstid – har betydet, at sagsfristoverholdelsen er steget (jf. SUD-indstilling den 20. januar 2021).

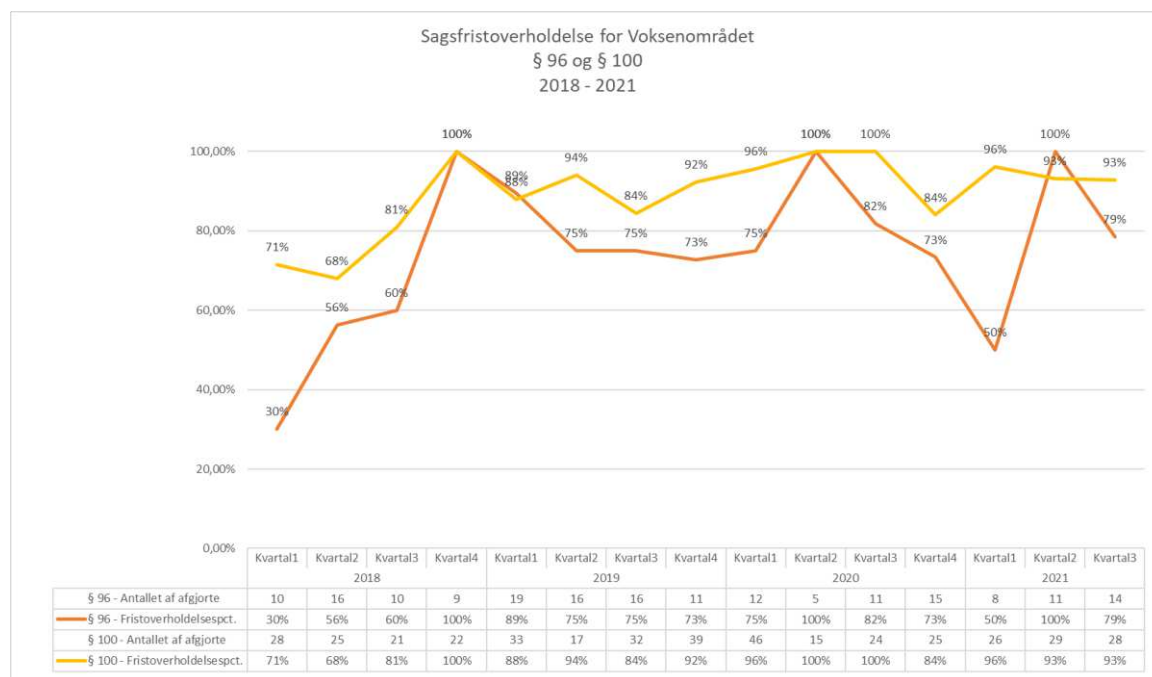
Børneområdet

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). Som nævnt i indledningen, er alle paragraffer vedr. Børneområdets og handicapkompenserende ydelsessager, f.eks. §§ 41 og 42, overgået til fagsystemet DUBU fra medio september 2020, hvorfor data herefter pt. ikke kan trækkes. Det er således ikke muligt at lave valide sammenlignelige data fra DUBU, og data for Børneområdet er derfor ikke inkluderet.

Borgercentret overvåger ledelsesmæssigt fristoverholdelsen via DUBU, hvor det ses, at fristoverholdelsen har et passende niveau i forhold til de fleste af børneparagrafferne. Dog er der udfordringer på autismeområdet, da der ses en voldsom stigning i antallet af disse sager, og sagerne derudover ofte er sammensatte og kræver en større grad af udredning. Med udgangen af september 2020 havde borgercentret 439 sager om børn med autisme. Pr. 1. november 2021 var antallet steget til 527, og det vides, at der er yderligere 15 sager på vej. Der har således over de seneste 12 måneder været en tilgang på omkring 100 sager, og det ses, at udviklingen fortsætter. I tilknytning hertil er der stor efterspørgsel på Familiehusets kurser for netop denne gruppe af børn og unge samt deres familier. Børneområdet er derfor udfordret i forhold til både sagsbehandlingen og kursustilbuddene, hvilket der er et stort ledelsesmæssigt fokus på at få håndteret.

Voksenområdet

Figur 4 viser udviklingen i sagsfristoverholdelsen fra 2018 til 2021 (indtil 30. september) på Voksenområdet for sager om Borgerstyret Personlig Assistance (BPA) og merudgifter til voksne (Servicelovens §§ 96 og 100):



Figur 4. Afgørelser på §§ 96 og 100 i Voksenområdet 2018-2021 (indtil 30. september 2021). Kilde: Borgercenter Handicap.

Voksenområdet indhentede i slutningen af 2018 og i løbet af 2019 et efterslæb på opfølgninger i ca. 60 sager om BPA fra 2018. I første kvartal 2018 lå sagsfristoverholdelsen på 30%, mens den i fjerde kvartal 2018 lå på 100%. Efter at have ligget mellem 73% og 89% i løbet af 2019, steg den i andet kvartal 2020 igen til 100%. I første kvartal 2021 havde den et dyk til 50%, for så igen at stige til 100% i andet kvartal 2021. I tredje kvartal ligger den på 79%.

De relativt store procentvise udsving i sagsfristoverholdelsen ift. sager om BPA hænger i høj grad sammen med, at sagsfristoverholdelsen er meget følsom pga. en lille beholdning. Der er i flere perioder kun 2-5 aktuelle BPA-ansøgninger under behandling, og forsinkelse i en enkelt sag medvirker derfor til et markant fald i den samlede sagsfristoverholdelse. Dette gør sig bl.a. gældende for første kvartal i 2021, hvor sagsfristoverholdelsen lå på 50%, og hvor der i det hele taget var et lavt antal afgjorte sager. Når en borgers sag om BPA ikke kan afgøres inden for fristen, skyldes det ofte, at borgercentret afventer yderligere oplysninger, fx en neuropsykologisk undersøgelse. Det kan også være i sager, hvor en borger f.eks. selv ønsker at komme med udtalelser og forlænge en parthøringsperiode.

Gennemsnittet af sagsfristoverholdelsen på BPA ligger i både 2020 og 2021 (indtil 30. september) på 79%, hvilket er tæt på de 80%, som er måltallet. Gennemsnittet for 2021 kan dog at ændre sig væsentligt inden udgangen af året. Det forventes fx, at antallet af afgørelser i årets sidste måneder vil falde som en følge af, at borgercentret pr. november 2021 overgår til DOMUS.

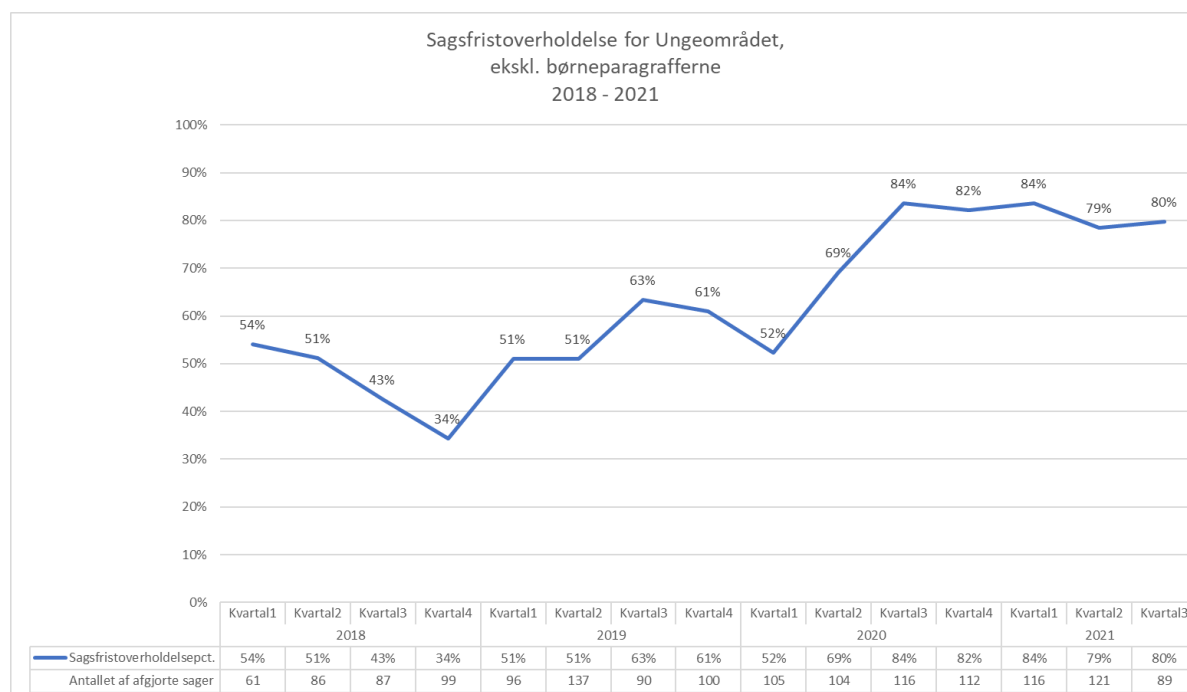
I de første to kvartaler af 2020 ses en stigning i sagsfristoverholdelsen på merudgifter til voksne, hvor der i andet kvartal er 100% sagsfristoverholdelse. Sagsfristoverholdelsen er steget fra 71% i første

kvartal af 2018 til 88% i første kvartal af 2019 og til 96% i første kvartal af både 2020 og 2021.

Ungeområdet

Ungeområdet arbejder med både børne- og voksenparagraffer i Serviceloven. Ved Budgetaftalen 2019 blev der tilført ressourcer til Ungeområdet, hvilket har medvirket til en stigning i sagsfristoverholdelsen. Ungeområdet har arbejdet intensivt med at opkvalificere nye medarbejdere i arbejdsgange samt at optimere rådgivningen omkring overgangen fra ung til voksen. I tredje kvartal i 2021 har Ungeområdet en sagsfristoverholdelse på 80%, hvilket er målet.

Figur 5 viser sagsfristoverholdelsen i Ungeområdet fra 2018 til 2021 (indtil 30. september):



Figur 5. Sagsfristoverholdelse i afgørelser på sagsområder i Ungeområdet 2018-2021 (indtil 30. september 2021). Tabellen er ekskl. Børneparagraffer, da tallene pga. overgangen til DUBU ikke kan sammenlignes direkte. Kilde: Borgercenter Handicap.

Sagsfristoverholdelsen i Ungeområdet steg fra 61% i 4. kvartal 2019 til 82% i 4. kvartal 2020, svarende til 21 procentpoint. I 1. kvartal af 2021 steg sagsfristoverholdelsen yderligere til 84 %, hvorefter der ses et lille fald i sagsfristoverholdelsen i 2. og 3. kvartal til henholdsvis 79% og 80%.

Sagstidsafvigelser ift. sagsområder og paragraffer

Tabel 2 nedenfor viser den gennemsnitlige sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf fra 2018 til 2021 (indtil 30. september). 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/boligindretning efter § 116. Derfor er der angivet to forskellige tidsfrister ud for de pågældende paragraffer i tabellen.

Område	Paragraf	Tidsfrist	2018		2019		2020		2021 (pr. 30. september)	
			Gennemsnitlige sagsdage	Afvigelse i sagsdage	Gennemsnitlige sagsdage	Afvigelse i sagsdage	Gennemsnitlige sagsdage	Afvigelse i sagsdage	Gennemsnitlige sagsdage	Afvigelse i sagsdage
Behandling - genoptræning	S102	56	68	12	76	20	71	15	52	-4
Beskyttet beskæftigelse	S103	42	52	10	47	5	39	-3	34	-8
	S104	42	52	10	70	28	35	-7	34	-8
Biler	S114	150	309	159	259	109	189	39	159	9
	S114	180	187	7	211	31	137	-43	123	-57
Botilbud	A105	42	40	-2	86	44	64	22	131	89
	S107	42	94	52	105	63	68	26	80	38
	S108	42	58	16	88	46	107	65	39	-3
Hjælp, omsorg og pleje	S85	42	83	41	59	17	45	3	43	1
	S96	42	152	110	32	-10	25	-17	35	-7
	S96	70	84	14	51	-19	91	21	62	-8
	S97	28	36	8	54	26	44	16	27	-1
	S98	28	22	-6	27	-1	12	-16	7	-21
Merudgifter	S100	70	69	-1	51	-19	37	-33	42	-28
Personlige hjælpemidler	S112	*14/5/20	13	-1	13	-1	6	-7	5	-6
	S112	*28/28/56	36	-8	31	-3	24	-11	24	-34
	S113	*14/5/20	16	2	11	-3	7	-6	1	-6
	S113	*28/28/56	27	-1	40	12	17	-23	49	1
Tekniske hjælpemidler	S112	56	48	-8	44	-12	28	-28	30	-26
	S113	56	83	27	80	24	46	-10	50	-6
	S116	56	24	-32	31	-25	6	-50	3	-53
	S116	112	86	-26	62	-50	45	-67	49	-63
Beregning af egenbetaling	S163	28					25	-4		

Tabel 2. Gennemsnitlig sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf, pr. 30. september 2021. Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser, da man pga. overgangen til DUBU ikke kan sammenligne tallene direkte. Kilde: Borgercenter Handicap. *I perioden 1. januar 2018 til og med 31. august 2020 var sagsbehandlingsfristerne på nyansøgninger 28 dage (4 uger) og på genansøgninger 14 dage (2 uger) – uanset om yderligere oplysninger fra 3. part til sagen var nødvendige. Fra den 1. september 2020 er sagsbehandlingsfristerne lavet om og ændret til hverdage således, at der bliver tillagt 20 hverdage (svarende til 4 uger), hvis yderligere oplysninger fra 3. part til sagen er nødvendige. Dermed er der fra denne dato fire sagsbehandlingsfrister: 5/20/25/40 hverdage, svarende til 1/4/5/8 uger. Ift. personlige hjælpemidler § 113 (forbrugsgoder) er der kun tale om meget få ansøgninger (18-26 pr. år), hvilket betyder, at én enkelt sag har stor påvirkning på tallene.

Succeskriterium 2. Færre formalitetsklager

Figur 6 giver et overblik over antal klager, som Myndighedsområdet i borgercentret modtager, fordelt på hhv. realitets- og formalitetsklager:



Figur 6. Antal modtagne klager 2018-2021 (indtil 30. september).
Figuren er ekskl. børneparagraffer pga. overgangen til DUBU. Kilde:
Borgercenter Handicap.

Realitetsklager er klager over selve afgørelsen, mens formalitetsklager er klager over sagsbehandlingen, f.eks. lang sagsbehandlingstid, medarbejdernes optræden, manglende vejledning mv. Færre formalitetsklager kan indikere en 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.

Antallet af formalitetsklager faldt fra 87 i 2018 til 81 i 2020. Med udgangen af tredje kvartal 2021 er der modtaget 55 klager. Hvis tendensen i 2021 fortsætter, viser en simpel beregning, at antallet af formalitetsklager med udgangen af 2021 vil ligge på 73 klager. Dette er dog behæftet med en vis usikkerhed.

Tabel 3 viser *andelen* af formalitetsklager ift. afgjorte ansøgninger fra 2018 til 2021 (indtil 30. september):

År	2018	2019	2020	2021 (indtil 30. september)
Afgjorte ansøgninger - total	13.501	14.642	13.746	10.429
Antal modtaget formalitetsklager	87	72	81	55 (73*)
Andel formalitetsklager i procent	0,64%	0,49%	0,59%	0,53%

*Tabel 3. Andel formalitetsklager i forhold til afgørelser 2018-2021 (indtil 30. september). Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser pga. overgangen til DUBU. Kilde: Borgercenter Handicap. *Prognosetal.*

Som det ses af tabel 3, faldt *andelen* af formalitetsklager fra 0,64% i 2018 til 0,49% i 2019, hvorefter den steg til 0,59% i 2020. Med udgangen af september 2021 ligger andelen af formalitetsklager på 0,53%.

Tabel 4 nedenfor viser *andelen* af realitetsklager ift. afgjorte ansøgninger fra 2018 til 2021 (indtil 30. september):

År	2018	2019	2020	2021 (indtil 30. september)
Afgjorte ansøgninger - total	13.501	14.642	13.746	10.429
Antal modtagne realitetsklager	549	533	441	315 (420*)
Andel modtagne realitetsklager ud af afgjorte ansøgninger	4,07%	3,64%	3,21%	3,02%
Antal klager returneret fra Ankestyrelsen	379	347	356	182 (243*)
Andel returnerede klager fra Ankestyrelsen ud af afgjorte ansøgninger	2,81%	2,37%	2,59%	1,75%
Hjemviste returnerede klager fra Ankestyrelsen	71	112	62	34 (45*)
Andel hjemviste returnerede klager fra Ankestyrelsen ud af afgjorte ansøgninger	0,53%	0,76%	0,45%	0,33%

*Tabel 4. Andel realitetsklager i forhold til afgørelser 2018-2021 (indtil 30. september). Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser pga. overgangen til DUBU. Kilde: Borgercenter Handicap. *Prognosetal.*

Andelen af modtagne realitetsklager er faldet hvert år siden 2018. I 2018 lå andelen på 4,07%, mens den pr. 30. september 2021 ligger på 3,02%. Der er ligeledes sket et fald i andelen af både returnerede¹ og hjemviste² klager fra Ankestyrelsen fra 2018 til 2021. Andelen af returnerede klager er faldet fra 2,81% i 2018 til 1,75% pr. 30. september 2021. Mens andelen af hjemviste returnerede klager fra Ankestyrelsen er faldet fra 0,53% i 2018 til 0,33% pr. 30. september 2021.

¹ Betegnelsen 'returnerede klager' omfatter alle returnerede klager fra Ankestyrelsen. Disse kan opdeles i forskellige underkategorier (se evt. figur 7), hvoraf 'hjemviste klager' udgør én af underkategorierne.

² Betegnelsen 'hjemviste klager' omfatter klager, som Ankestyrelsen sender retur til kommunen med henblik på genbehandling af sagen i sin helhed. Det kan f.eks. ske, hvis Ankestyrelsen vurderer, at der ikke foreligger tilstrækkeligt med oplysninger i sagen.

De hyppigste klageforhold var i 2018 og 2019 'Lang sagsbehandlingstid og manglende svar'. I 2020 var det både 'Serviceniveau' samt 'Lang sagsbehandlingstid og manglende svar'. Også i 2021 tegner 'Lang sagsbehandlingstid og manglende svar' til at blive det hyppigste klageforhold (pr. oktober 2021).

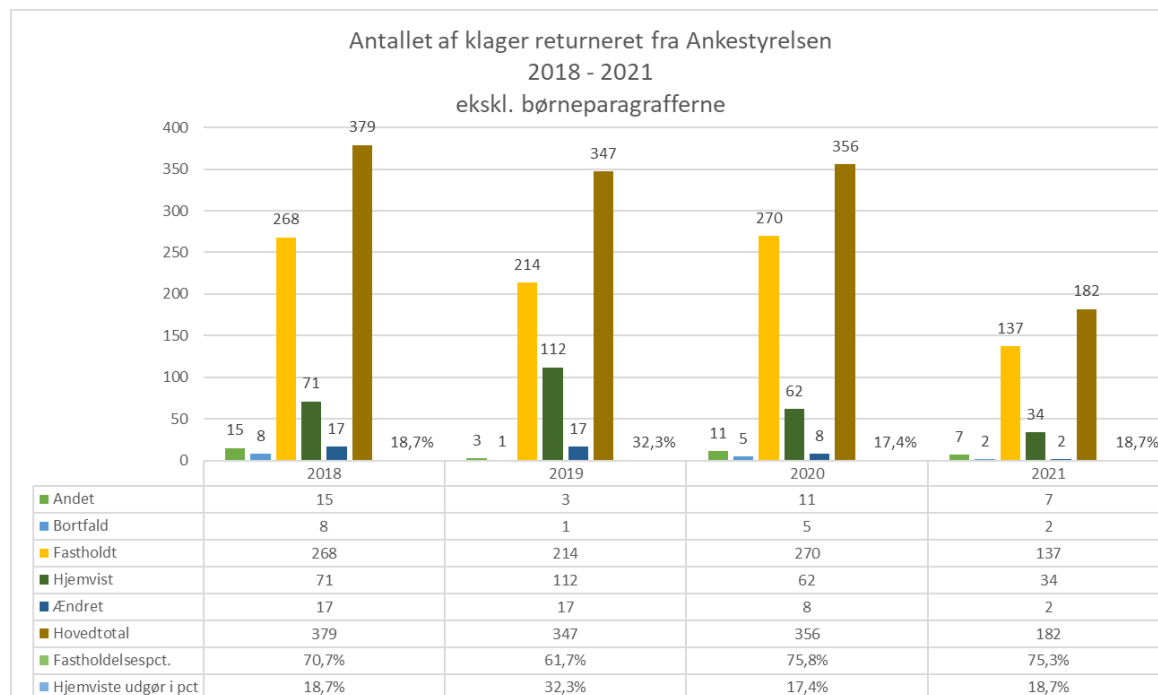
Borgercentret har siden efteråret 2017 arbejdet forebyggende på klagesagsområdet, bl.a. med relationen til borgeren i konkrete sager ved hjælp af den evidensbaserede metode Styrket Borgerkontakt. Den øgede sagsfristoverholdelse har forventeligt også haft betydning, idet færre borgere klager over lang sagsbehandlingstid.

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. Det bemærkes, at Ankestyrelsen kun har vurderet en mindre del af forvaltningens årlige afgørelser, og andelen af ændrede og hjemviste sager kan derfor ikke ses som et udtryk for den generelle kvalitet i sagsbehandlingen.

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.

Af figur 7 fremgår hvor mange klager, der returneres fra Ankestyrelsen til Myndighedsområdet i Borgercenter Handicap.



Figur 7. Antal klager returneret fra Ankestyrelsen til Myndighedsområdet i Borgercenter Handicap fra 2018 til 2021 (indtil 30. september 2021). Tabellen er ekskl. børneparagraffer pga. overgangen til DUBU. Kilde: Borgercenter Handicap.

Fra 2018 til 2020 skete der et fald i antallet af returnerede klager fra Ankestyrelsen fra 379 i 2018 til 356 i 2020. Det udgør et fald på 23 klager. I 2021 er der pr. 30. september 2021 182 returnerede klager. I både 2018 og 2019 blev der ændret 17 afgørelser, mens antallet i 2020 lå på 8 ændrede afgørelser. I 2021 er der indtil videre pr. 30. september 2021 ændret 2 afgørelser.

I 2018 og 2019 blev hhv. 71 og 112 sager hjemvist til fornyet behandling. I 2020 faldt antal hjemviste til 62 sager, og i 2021 (indtil 30. september), er der blevet hjemvist 34 sager. Hvis niveauet fra de første ni måneder af 2021 fastholdes, vil der i hele 2021 blive hjemvist 45 sager, hvilket i så tilfælde vil være et fald på 17 hjemviste sager sammenlignet med 2020. 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 70,7% i 2018, hvorefter den steg til 75,8 % i 2020. Fastholdelsesprocenten ligger nu på 75,3% for de første ni måneder af 2021.

Andel af klager returneret fra Ankestyrelsen skal ses i forhold til, at Borgercenter Handicap i alt har truffet 13.481 afgørelser i 2018, 14.642 afgørelser i 2019 og 13.748 afgørelser i 2020. I 2021 er der indtil 30. september 2021 truffet 10.430 afgørelser. Klager, der returneres fra Ankestyrelsen, skal også ses i sammenhæng med, at klager kan være under behandling i Ankestyrelsen i 3-6-12 måneder. Udfaldet af Ankestyrelsens vurdering af klagen vil derfor skulle ses i sammenhæng med en praksis i borgercentret, der ligger tidsmæssigt forskudt. Med andre ord, så ses effekten af et kvalitetsløft i sagsbehandlingen først med en betydelig forsinkelse.

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. Borgercenter Handicap har siden trivselsmålingen i 2019 haft særligt fokus på at arbejde med motivation og trivsel blandt medarbejderne.

Trivselsundersøgelsen i 2021 er gennemført i perioden 24. februar til 16. marts 2021. Der er få ændringer til den fælles spørgeramme fra 2019. Det drejer sig om temaet "Samarbejde om den fælles opgave", som er udgået og erstattet af et nyt tema om "Arbejdsfællesskaber", hvor tre nye spørgsmål indgår. Desuden er svarkategorierne i spørgsmålene om krænkende adfærd justeret.

Trivselsundersøgelsen for 2021 viser en yderligere fremgang i medarbejdertrivslen i borgercentrets Myndighedsområde i den overordnede indikator for trivsel og motivation. Den overordnede indikator for trivsel og motivation er gået fra 5,5 i 2019 til 5,7 i 2021 (7-punkt skala). Undersøgelsen viser fremgang på samtlige gennemsnitlige scorer for temaerne i trivselsundersøgelsen.

Personaleomsætning

Borgercenter Handicap har fokus på rekruttering og fastholdelse af medarbejdere. Som tabel 5 viser, er personaleomsætningen i Myndighedsområdet faldet fra 26,9% 2018 til 21,4% i 2020. I de første otte måneder af 2021 er personaleomsætningen 14,3%. Det er usikkert, om denne tendens vil fortsætte resten af 2021.

Da Skovhusene pr. 1. marts 2020 organisatorisk blev lagt ind under Myndighedsområdet, indgår de i tabellen. De indgår for alle årene, da man har valgt at tilbagejustere tallene helt tilbage til 2018, for at bedre muligheden for at sammenligne tallene hen over årene.

Årsresultat 2018	Årsresultat 2019	Årsresultat 2020	Intern afgang Januar- august 2021 (personer og procent)	Ekstern afgang Januar- august 2021 (personer og procent)	Personaleomsætning Januar-august 2021 (procent)
26,9%	25,8%	21,4%	16; 3,8%	44; 10,5%	14,3%

Tabel 5. Personaleomsætning i Myndighedsområdet. Tal er korrigeret bagudrettet, så Staben og Økonomienheden ikke længere indgår. Data dækker indtil 30. september 2020. Kilde: Borgercenter Handicap.

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

Det formodes, at implementeringen af konceptet for onboarding, og herunder det lokale undervisningsforløb i kompetenceudvikling, der understøtter grundig introduktion til borgercentret og kvalitet i sagsbehandlingen, bidrager positivt til personaleomsætningen.

Sygefravær

Borgercentret gør fortsat en målrettet indsats for at nedbringe sygefraværet ved bl.a. at arbejde med trivsel, kompetenceudvikling og tæt ledelse.

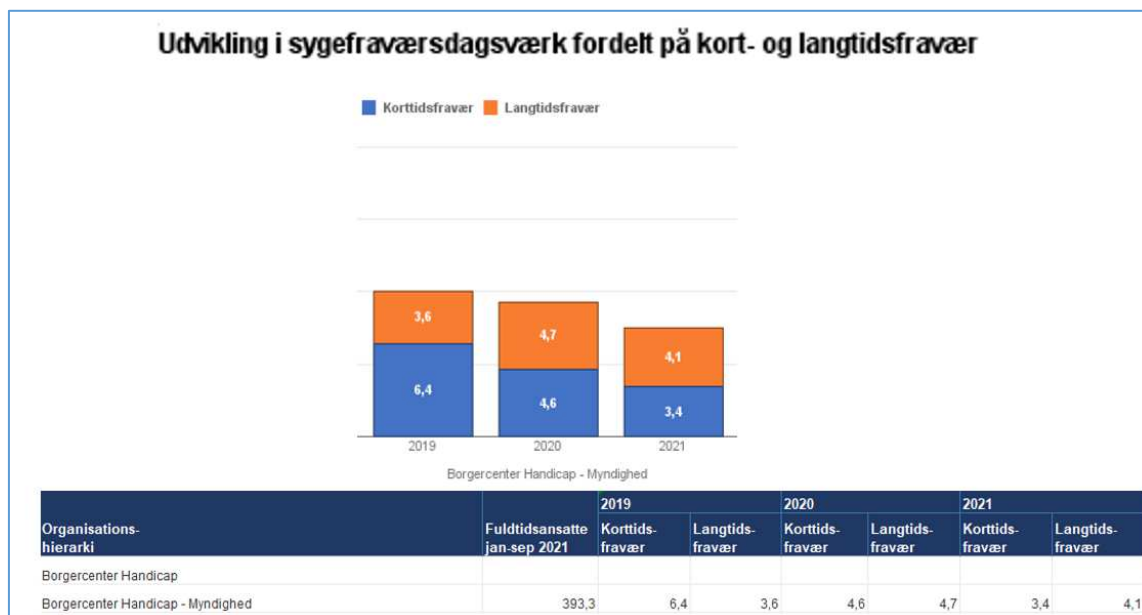
Nedenfor ses sygefravær og måltal for Myndighedsområdet fra 2018 til 2021 (indtil 30. september):

	2018	2019	2020	2021 (indtil 30. septemb er)
Fraværsværk pr. fuldtidsansat	11,6	10	9,3	7,5 (10*)
Måltal	8,6	8,6	8,6	8,6

*Tabel 6. Sygefravær i Myndighedsområdet fra 2018 indtil 30. september 2021. *prognosetal for 2021. Kilde: Borgercenter Handicap.*

Som det fremgår af tabel 6, skete der på Myndighedsområdet et fald i sygefraværet fra 11,6 fraværdsdage i 2018 til 9,3 fraværdsdage i 2020. I 2021 ligger fraværet pr. 30. september på 7,5 fraværdsdage. Hvis tendensen med sygefraværet i 2021 holder, vil sygefraværet ende på 10 fraværdsdage for året. Prognosen er dog behæftet med en vis usikkerhed, som bl.a. er relateret til den særlige situation med Covid19.

Nedenfor ses korttids- og langtidsfraværet i Myndighedsområdet fra 2019 til 2021 (indtil 30. september):



Figur 8. Sygefraværet i myndighed, fordelt på korttids- og langtidsfravær fra 2019 til 2021 (indtil 30. september). Kilde: Borgercenter Handicap.

Som det fremgår af figur 8, skete der et fald i korttidsfraværet i myndighed fra 6,4 fraværdsdage i 2019 til 4,6 fraværdsdage i 2020. I 2021 ligger korttidsfraværet pr. 30. september på 3,4 fraværdsdage. Langtidsfraværet er derimod steget fra 3,6 fraværdsdage i 2019 til 4,7 fraværdsdage i 2020. I 2021 ligger langtidsfraværet pr. 30. september på 4,1 fraværdsdage. Hvis tendenserne for myndigheds sygefravær i 2021 holder året ud, vil korttidsfraværet ende på 4,5 fraværdsdage, mens langtidsfraværet vil lande på 5,5 fraværdsdage. Prognosen er dog behæftet med en vis usikkerhed.

En del af korttidsfraværet skyldes COVID-19 og den tilhørende smitterisiko. Stigningen i langtidssygemeldinger skyldes primært alvorlige, kroniske og/eller længerevarende sygdomme, som ikke er arbejdsrelaterede.

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. Introduktionsprogrammet har i en periode været sat i bero primært pga. Covid19. Derudover er der i samarbejde med Foreningen for Lige Vilkår igangsat uddannelse med henblik på at give sagsbehandlerne bedre forudsætninger for at møde familier og pårørende med forståelse for deres specifikke situation, udfordringer og behov.

Succeskriterium 6. Større brugertilfredshed

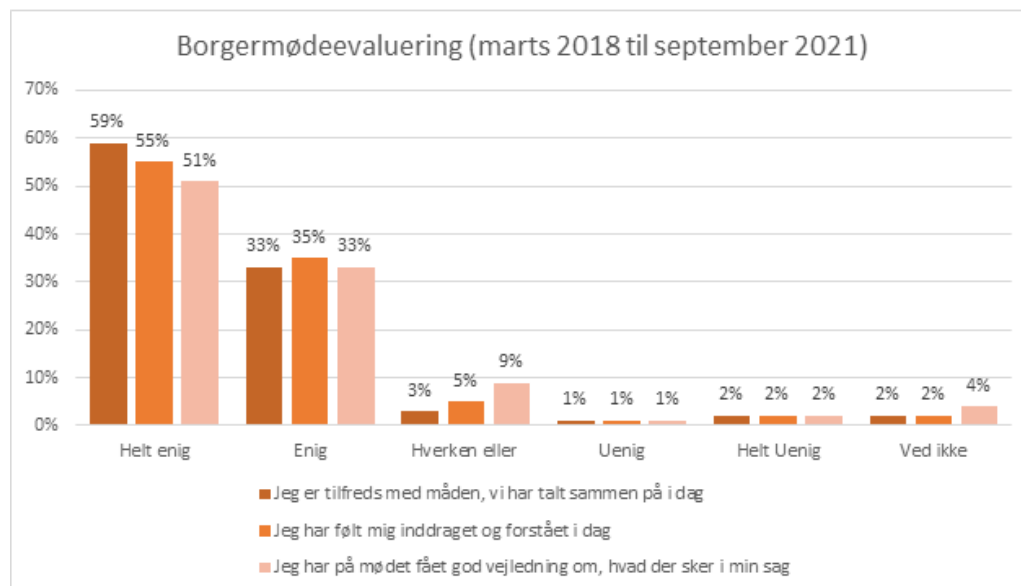
Borgercentret ønsker, at borgerne er tilfredse med samarbejdet og oplever kontinuitet i sagsbehandlingen, klar kommunikation og rettidighed i sagsbehandlingen. I de årlige brugertilfredshedsundersøgelser er den generelle brugertilfredshed med Myndighedsområdet i borgercentret faldet fra 55% i 2017 til 52% i 2018 og dernæst til 48% i 2019 og dernæst steget til 56% i 2020.

I 2020 deltog 900 af de 5.135 borgere fra Myndighedsområdet, der blev tilbudt at deltage, i brugertilfredshedsundersøgelsen. Det er en svarprocent på 18%. Kriterierne for deltagelse er, at borgeren har mindst én afgørelse, eller at der er fulgt op i mindst én sag i perioden 31. august 2019 til 31. august 2020. Kun borgere, der er fyldt 12 år, kan deltage. Der er dog ikke taget højde for barnets alder, når det er forældre til børn med handicap, der svarer.

I 2021 fortsættes arbejdet med at hæve svarprocenten bl.a. ved at ansætte et phonerkorps, der ringer borgerne op og tilbyder dem at deltage i undersøgelsen telefonisk. Korpset består af interne ansatte i Borgercenter Handicap. Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen 2021 opgøres primo december 2021 og har derfor ikke været mulige at nå at medtage i denne status.

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 sagsbehandlerne.



Figur 8. Borgermødeevaluering for perioden marts 2018 til september 2021. Kilde: Borgercenter Handicap.

Som det fremgår af figur 8 ovenfor, 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 544 besvarelser fra 2018 til 2021. I løbet af det seneste år er der kommet i alt 12 besvarelser. Borgercenter Handicap fortsætter med at opfordre borgerne til at bidrage med deres mening og afprøver i forbindelse med den nye faglige og økonomiske omstillingsplan 2021-2024 nye digitale løsninger med bl.a. evaluering af møder med borgerne via SMS.