

SOCIALUDVALGETS

ledelsesinformation for
1. halvår af 2021

Oktober 2021



BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

Belægning på krisecentre og herbergområdet, inkl. købte pladser	3
Belægning på natcaféerne	4
Borgere med handicap på venteliste til et botilbud	5
Borgere med sindslidelse og udsatte borgere på venteliste til et botilbud	6
Status på udsættelser	7

MEDARBEJDERTRIVSEL

Status på vold og trusler	8
Status på sygefravær	9
Status på eksternt vikarforbrug	10
Status på arbejdstilsynet	11

OVERHOLDELSE AF LOVGIVNING

Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH	12
Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV	13
Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU	14
Status på socialtilsynet	15

KVALITET I TILBUD & SAGSBEHANDLING

Anbringelser i BBU	16
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager	17
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager	18



Belægning på krisecentre og herbergområdet, inkl. købte pladser

Resultat: I 1. halvår af 2021 har belægningsprocenten på krisecentrene ligget mellem 89% og 94%. På herbergerne har belægningsprocenten i samme periode ligget mellem 88% og 95%. Niveauet har særligt for krisecentrene været lidt lavere sammenlignet med samme periode i 2020.

Vurdering: Belægningen på herbergpladserne ligger relativt stabilt på ca. samme niveau (mellem 88% og 95%) gennem hele perioden. Tallene dækker dog over stor udskiftning med mange ind- og udskrivninger.

Bemærkning: Der er et lovfastsat selvhenvender-princip på herberger og krisecentre. Princippet giver styringsmæssige udfordringer på området, da det er forstander på det enkelte tilbud der råder over indskrivningsretten. Derudover kan forvaltningen ikke selv fastlægge serviceniveau på private og udenbys tilbud. Der kan dertil fx gå lang tid fra en borger er indskrevet på et privat eller udenbys tilbud, til forvaltningen får oplysning om det og kan begynde at handle på borgerens situation. To tilbud opsagde i 2019 deres driftsoverenskomst med kommunen, og der ses i diagram 2 et fald fra 2019 til 2021 i københavnere på kommunens tilbud og en stigning i antallet af københavnere på privat/udenbys tilbud.

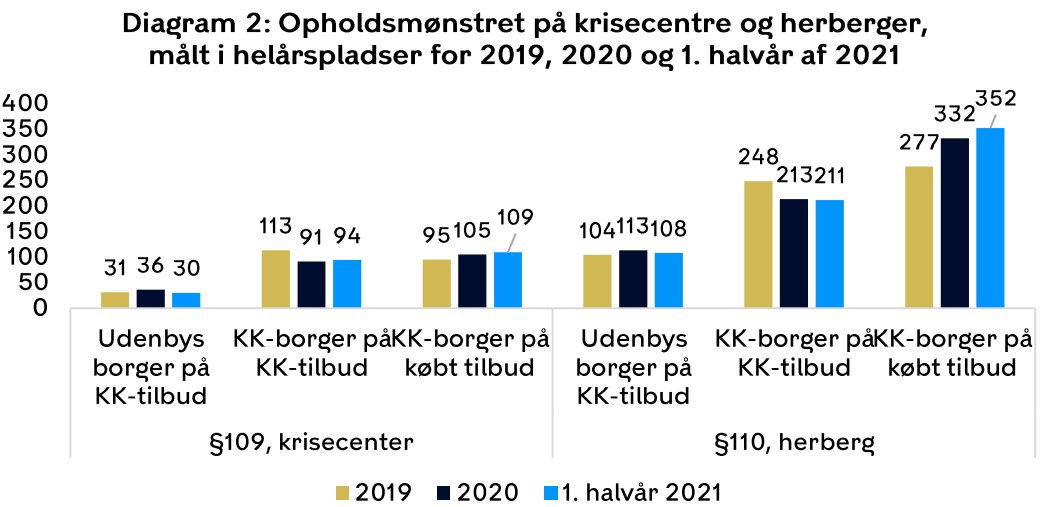
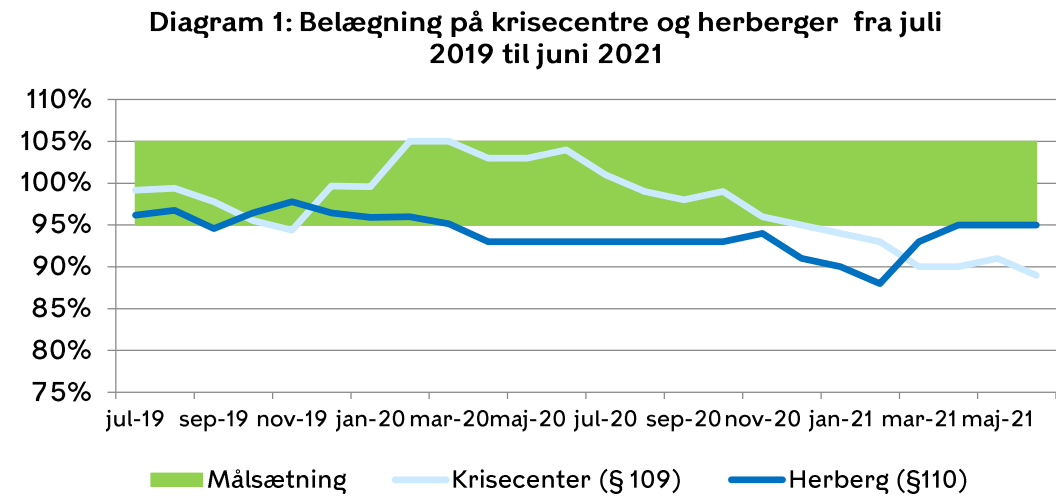
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 1

Diagram 1 viser den samlede belægningsprocent for perioden juli 2019 t.o.m. juni 2021 for Københavns Kommunes krisecentre og herberger, samt de krisecentre og herberger som kommunen har driftsoverenskomst med. Dvs. i hvor høj grad sovepladserne på krisecentrene og herbergerne udnyttes. Den grønne farve illustrerer målsætningen om en belægning mellem 95 - 105 %.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 2

Diagrammet viser aktivitet målt i helårspladser på hhv. krisecentre og herberger. Der skelnes mellem københavnere, udenbys borgere på kommunale tilbud samt københavnere, der opholder sig på private eller udenbys krisecentre og herberger.

Kilde: SOFLIS test d. 6. september 2021 (diagram 1) og Borgercenter Voksne (diagram 2). Opgørelserne er lavet på baggrund af indberetninger fra de enkelte tilbud.



Belægning på natcaféerne

Resultat: Som det fremgår af diagram 3 har der været tilstrækkelig kapacitet i de kommunale natcaféer i 1. halvår af 2021. Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcaféerne i første halvår var 39 pct. I gennemsnit var der 13 sovende og 15 besøgende på natcaféerne per døgn. Til sammenligning var den gennemsnitlige belægningsprocent 64 pct. i hele 2020.

Belægningen i 1. halvår af 2021 har været påvirket af de restriktioner, der har været pålagt som følge af covid-19-udbruddet.

Der blev også oprettet 30 pladser i Multihallen i perioden 30. december 2020 til 31. marts 2021. Der var i gennemsnit 18 overnattende hver nat. Disse pladser indgår ikke i opgørelsen over natcafépladser.

I vinteren 2020/2021 har der været et særligt netværk mellem kommunale og private natcaféer om nødovernatningstilbud med henblik på at sikre tilstrækkeligt med overnatningspladser med de gældende Covid-19 restriktioner. Som det fremgår af diagram 4a har der gennem vinterperioden været tilstrækkeligt med overnatningspladser. Kapaciteten blev flere gange ændret undervejs som følge af, at flere af tilbuddene oplevede smitteudbrud samt udflytning og oprettelse af nødpladser.

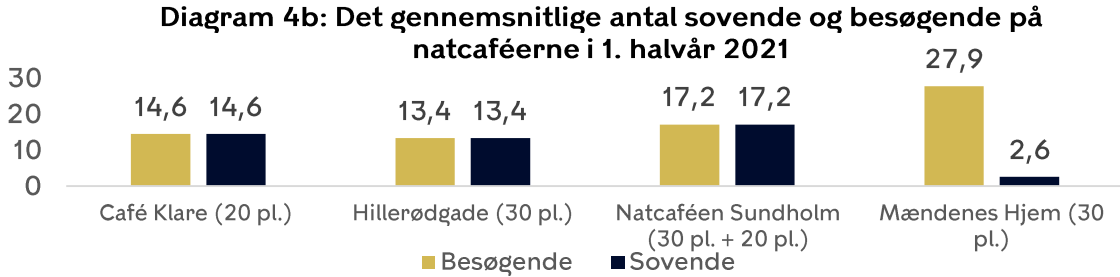
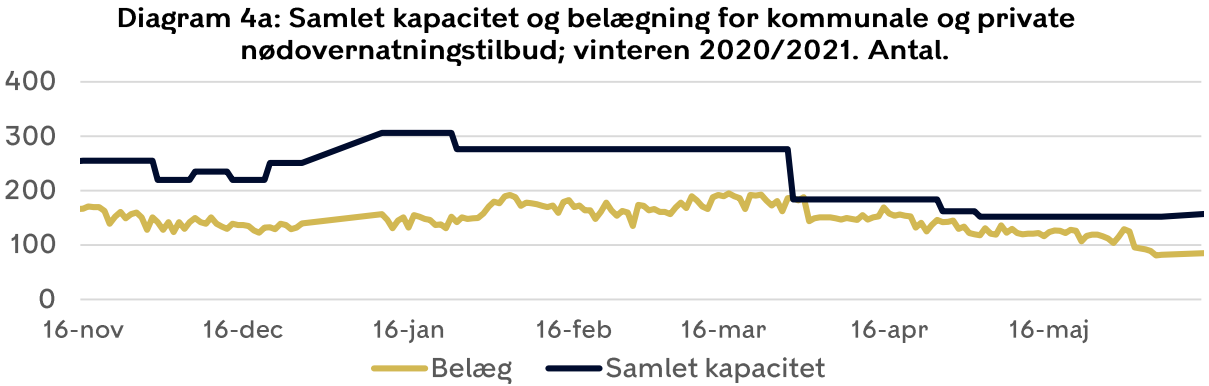
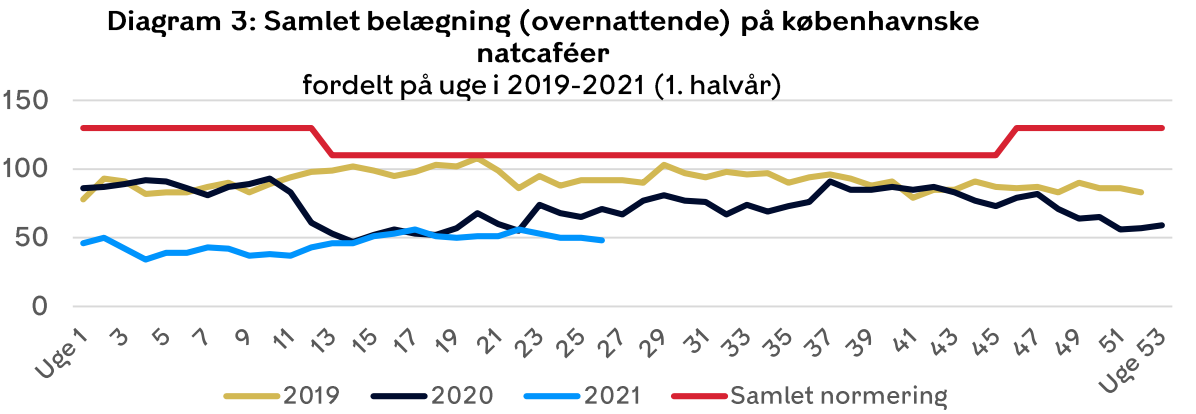
Vurdering: I første halvår af 2021 har Socialforvaltningen ligesom de foregående år kunnet tilbyde en plads til hjemløse, der henvendte sig med ønske om overnatning. Der kan være fuld belægning på et tilbud, hvor man så må afvise borgere, men i de tilfælde henvises der til andre natcaféer i byen med ledige pladser, se diagram 3, 4a og 4b.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 3

Diagrammet viser udviklingen for den samlede belægning på kommunens fire natcaféer. Belægningen udtrykker i hvor høj grad sovepladserne på natcaféerne benyttes i forhold til normeringen.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 4A og 4B

4a. Diagrammet viser det samlede antal sovende på kommunale og private nødovernatningstilbud i forhold til den samlede kapacitet.
4b. Diagrammet viser det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne i 1. halvår af 2021



Kilde: Opgørelsen er lavet på baggrund af ugentlige indberetninger fra de enkelte tilbud.

Borgere med handicap på anvisningsliste til et botilbud

Vurdering: Efter servicelovens § 4 er kommunen forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108, hhv. midlertidige og længerevarende botilbud, og almenboliglovens § 105, længerevarende botilbud, til rådighed for borgere, der opfylder betingelserne for at blive visiteret til disse tilbud.

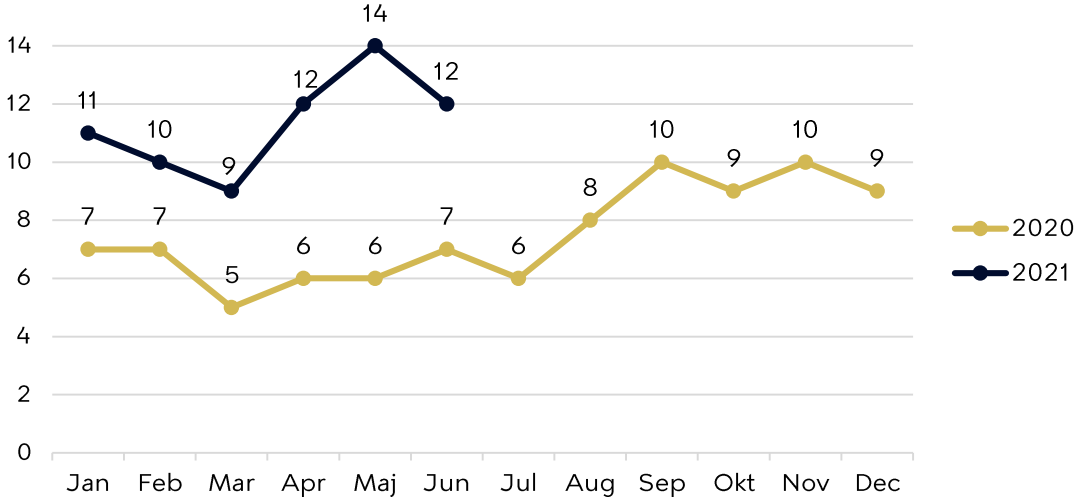
Statsforvaltningens Tilsyn har udtalt, at forsyningsforpligtelsen indebærer, at personer, der er bevilget botilbud efter serviceloven, alene kan vente i en kortere periode med henblik på at finde et egnet botilbud. Kommunen er udfordret ift. at overholde forsyningsforpligtelsen, men arbejder kontinuerligt med at nedbringe ventetiden. Forvaltningen har derfor særlig fokus på borgere, der har ventet mere end seks måneder på et botilbud.

Antallet af borgere der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud, er steget fra 11 borgere i januar 2021 til 12 i juni 2021. Der er tale om såkaldte nettoventende; dvs. borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads. Udviklingen i 1. halvår af 2021 skyldes fortsat primært at behovet for midlertidige botilbudspladser efter § 107 ikke kan imødekommes indenfor eksisterende kapacitet.

Borgercenter Handicap arbejder i regi af borgercenterets omstillingsplan for 2021-2024 bl.a. med at sikre en bedre balance mellem borgernes behov og den eksisterende kapacitet. Borgercenter Handicap arbejder derudover målrettet på at optimere indsatserne i de midlertidige botilbud, der hjælper til, at borgerne bliver i stand til at flytte til en mere selvstændig bolig.

Gennemsnitlig ventetid: Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på handicapområdet var i juni 2021 4,8 måneder. Af de nettoventende borgere i Borgercenter Handicap havde de 10 pct. længst ventende borgere pr. juni 2021 (5 borgere) gennemsnitligt ventet 13,1 mdr., hvoraf den længst ventende har ventet 16,1 mdr. Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende borgere, og således ikke kun dem, der har ventet længere end seks måneder på et botilbud. Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagrammerne.

Diagram 5: Antal borgere med handicap på venteliste til botilbud, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)



LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 5

Diagrammet viser antallet af borgere med handicap, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud efter servicelovens §§ 107-108 og almenboliglovens §105 for 1. halvår af 2021. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads.

Kilde: Borgercenter Handicap

Borgere på psykiatriområdet og udsatte borgere på venteliste til et botilbud

Vurdering: Efter servicelovens § 4 er kommunen forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108, hhv. midlertidige og længerevarende botilbud, og almenboliglovens § 105, længerevarende botilbud, til rådighed for borgere, der opfylder betingelserne for at blive visiteret til disse tilbud.

Kommunen er udfordret ift. at overholde forsyningsforpligtelsen, men arbejder kontinuerligt med at nedbringe ventetiden. Forvaltningen har derfor særlig fokus på borgere, der har ventet mere end seks måneder på et botilbud, og har gennem de seneste år desuden arbejdet med flere konkrete indsatser til nedbringelse af ventelisterne til botilbud, herunder ekstra midler til køb af udenbys pladser og udbygning af kapaciteten på botilbudsområdet og specialisering af botilbud. Hertil er der fortsat fokus på rehabiliterende indsatser, der skal understøtte borgerne i at blive mere selvstændige og selvhjulpne, så behovet for botilbud derigennem mindskes.

Tiltagene har været medvirkende til, at antallet af nettoventende med over seks måneders ventetid på udsatteområdet er nedbragt i løbet af 1. halvår 2021 og derfor ligger på et noget lavere niveau end ved udgangen af 2020. På psykiatriområdet har antallet af borgere, der har ventet mere end seks måneder på et botilbud, ligget på nogenlunde samme niveau i første halvår 2021 som i andet halvår af 2020.

Gennemsnitlig ventetid: Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på psykiatriområdet var den 1. juli 2021 5,6 måneder (målt på 81 nettoventende borgere), mens det på udsatteområdet var 10,8 måneder (målt på 11 borgere). Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende borgere, og således ikke kun dem, der har ventet længere end seks måneder på et botilbud. Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagrammerne.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 6

Diagrammet viser antallet af borgere på psykiatriområdet, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i hele 2020 og 1. halvår 2021. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 7

Diagrammet viser antallet af udsatte borgere, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i hele 2020 og 1. halvår 2021. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads.

Diagram 6: Antal borgere med sindslidelse på venteliste til botilbud, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)

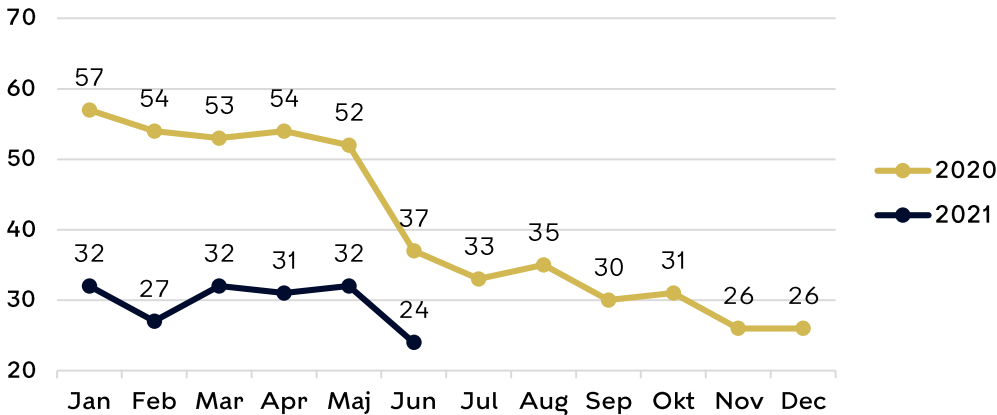
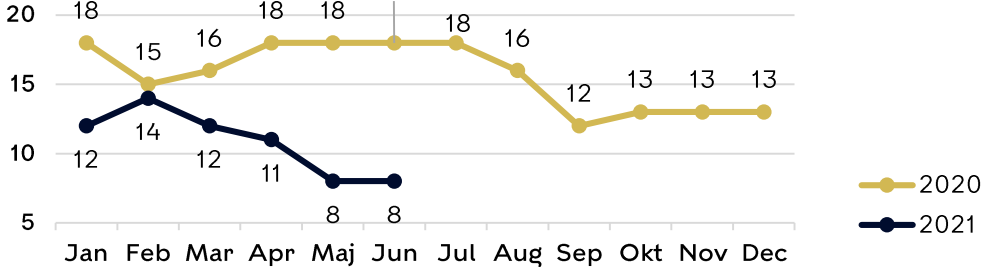


Diagram 7: Antal udsatte borgere på venteliste til botilbud, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)



Kilde: Borgercenter Voksne

Status på udsættelser

Resultat: Fogedretten sendte 565 sager til Københavns Kommune med varsling om udsættelse i 1. halvdel af 2021. Til sammenligning blev 697 husstande varslet udsat i samme periode i 2020. Tallene for 1. halvår 2021 repræsenterer dermed et fald på 19 pct. I 1. halvdel af 2021 blev 88 af de varslede udsættelser effektueret, hvilket svarer til en andel på knap 16 pct.

Vurdering: Antallet af effektuerede udsættelser har overordnet været faldende fra 2011 til 2016, og har siden stabiliseret sig på et relativt konstant niveau. Det store fald siden 2011 skyldes blandt andet et tæt samarbejde mellem Socialforvaltningen, de almene boligorganisationer samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

I 2020 sås store udsving i både antallet af varslede såvel som andelen af effektuerede udsættelser. Dette blev tilskrevet Covid-19-nedlukningen i foråret 2020. Tallene for 1. halvdel af 2021 kunne tyde på, at vi er ved at vende tilbage til et niveau, der i højere grad ligner tiden før Covid-19.

Udsættelser kan ske pga. restancer, men sker også pga. fx ulovlig fremleje og manglende overholdelse af husorden. Flere boligorganisationer har siden 2018 lavet systematiske indsatser mod ulovlig fremleje, hvilket kan føre til et øget antal udsættelser på sigt. Samtidig er der i regi af forebyggelse af ghetto-udpegninger sat et arbejde i gang om korrekt folkeregistrering, som også forventes at afsløre ulovlige fremlejer og dermed føre til udsættelser. Sådanne udsættelser kan imidlertid ikke forebygges. Disse indsatser ses dog endnu ikke afspejlet i udsættelsestallene. En antagelse kan være, at disse sager oftest fører til frivillig fraflytning.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 8

Diagrammet viser udviklingen i antallet af udsættelser i Københavns Kommune for perioden fra 2011 til og med 1. halvår 2021.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 9

Diagrammet viser udviklingen i andelen af effektuerede udsættelser i det pågældende halvår i forhold til det samlede antal varsler om udsættelse, som Københavns Kommune har modtaget fra fogeden i perioden 1. halvår 2014 til 2. halvår af 2020.

Diagram 8: Antal effektuerede udsættelser i Københavns Kommune i første halvår 2021

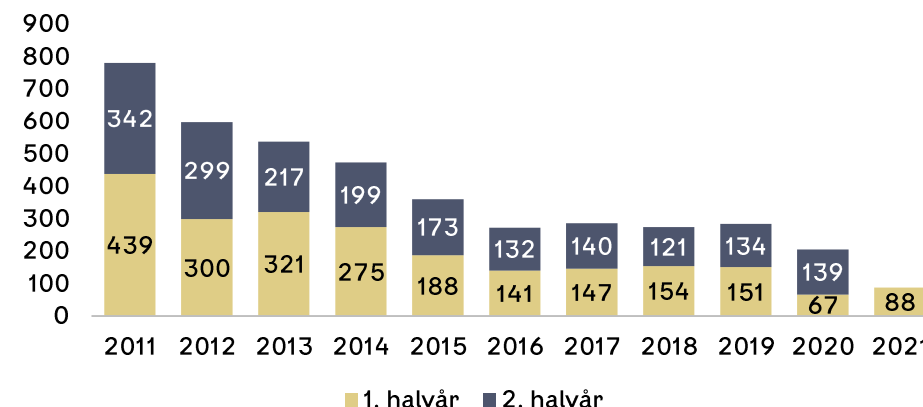
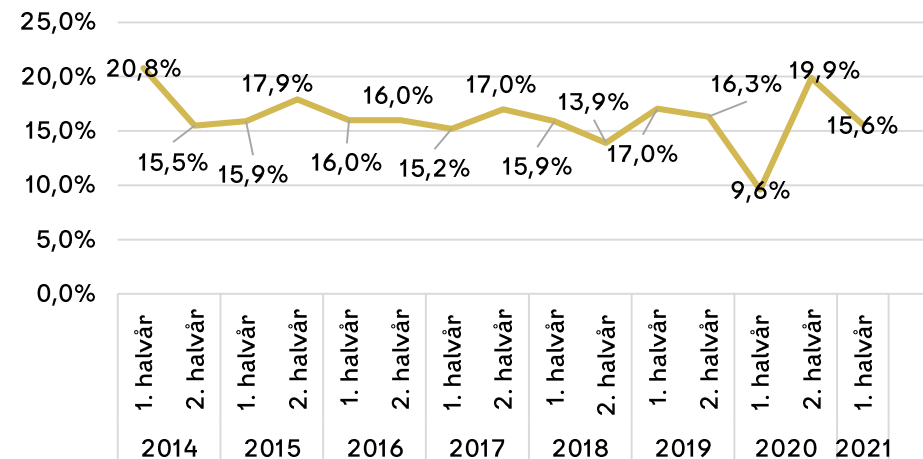


Diagram 9: Andel varslede udsættelser, der effektueres



Kilde: Data er trukket d. 6. oktober 2021 og stammer fra Domstolsstyrelsen

Status på vold og trusler

Resultat:
Antallet af indberettede hændelser med vold og trusler om vold er steget i 1. halvår 2021 i forhold til 2020. Der er sket en stigning i antallet af hændelser, som har medført fravær hos den skadelidte medarbejder. Udviklingstendensen er dog, at antallet af hændelser uden fravær falder, når man sammenligner 2021 med de sidste fem år.

Vurdering:
I 2020 var der færre hændelser med vold og trusler om vold pga. COVID-19, hvor der f.eks. har været færre aktivitetstilbud og mere ro omkring borgerne. I takt med færre restriktioner i 2021 er antallet af hændelser øget til lidt under 2019-niveau.

I Trivselsundersøgelsen 2021 angiver 15 pct. af medarbejderne, at de har været udsat for vold i de seneste 12 måneder. Derudover siger 20 pct. af medarbejderne, at de har været udsat for *trusler* om vold i de seneste 12 mdr.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 10 OG 11

'Hændelser med fravær' defineres som alle hændelser med vold eller trusler om vold, der har medført mere end én dags fravær.

Da der ikke findes en forfaldsdato for at indberette arbejdsulykker, kan data variere en anelse fra afrapportering til afrapportering.

Det er ikke obligatorisk at indberette, om en hændelse bør karakteriseres som vold. Arbejdsmiljø Københavns definition af vold anvendes til at vurdere hændelsens karakter.

Kilde: SafetyNET d. 17. august. 2021. Bearbejdet af Kontoret for Organisationsudvikling

Diagram 10: Vold og trusler med fravær

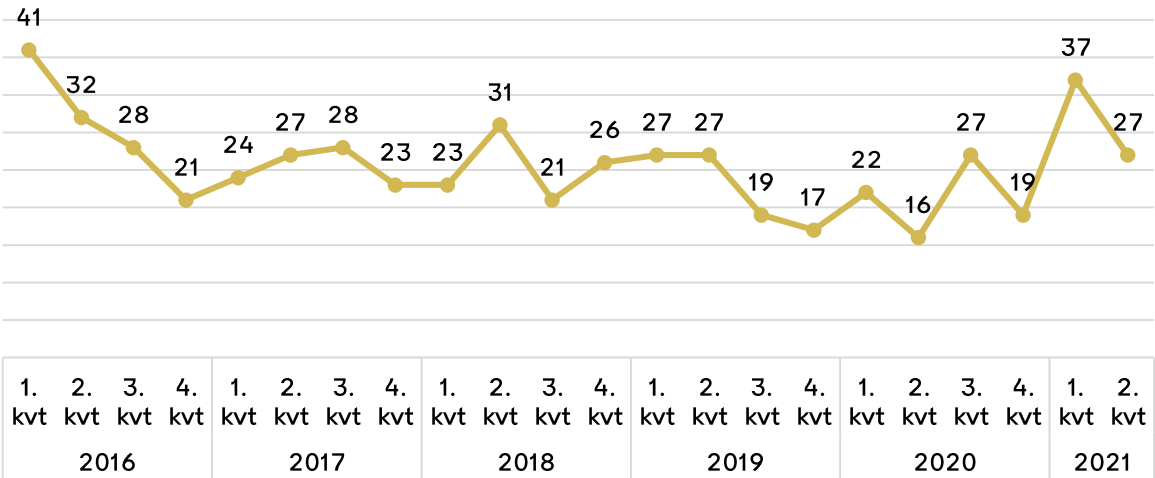
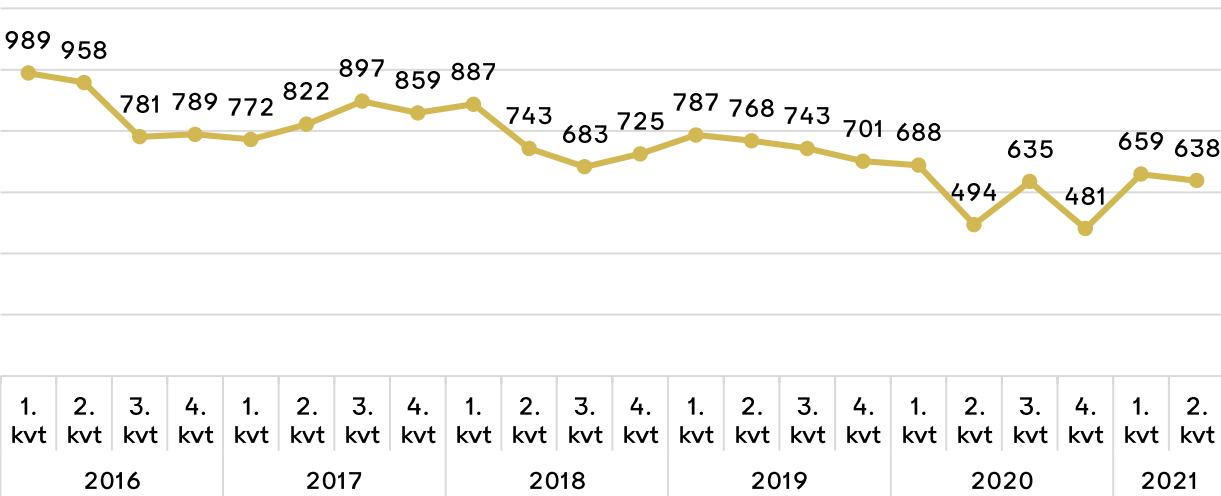


Diagram 11: Vold og trusler uden fravær

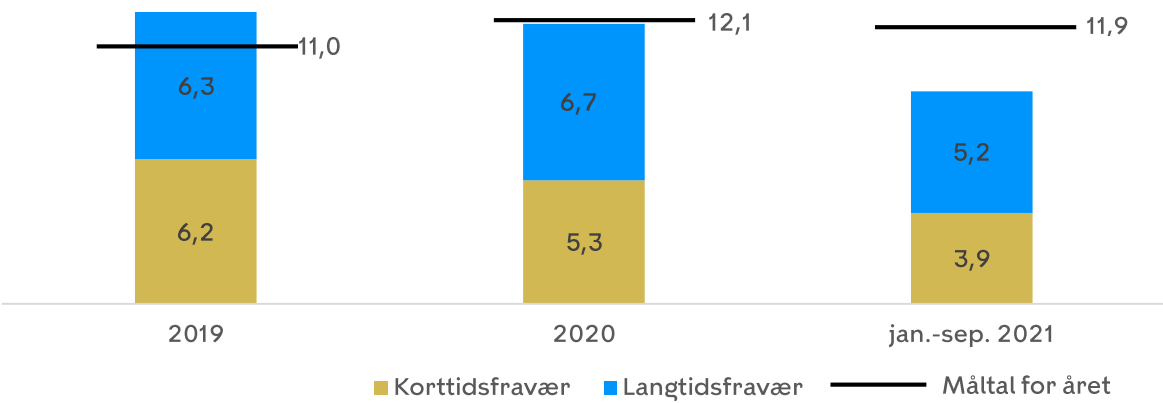


Status på sygefravær

Resultat:
Socialforvaltningen har på linje med stort set alle forvaltninger i Københavns Kommune oplevet en stigning i sygefraværet i forhold til 2020 og en tilbagevenden til et niveau sammenligneligt med 2019, hvor sygefraværet var 12,5 sygefraværsdage pr. medarbejder. Opgjort til og med september 2021 ser prognosen for sygefravær i Socialforvaltningen for 2021 ud til at ligge på 12,4 sygefraværsdage pr. medarbejder, hvilket er 0,5 fuldtidsdage pr. medarbejder over måltallet.

Vurdering:
Stigningen i sygefraværet fra 2020 til 2021 vedrører særligt langtidsfravær. I perioden januar-september 2021 er langtidssygefraværet på 5,2 fuldtidsdage pr. medarbejder og korttidssygefraværet er på 3,9 dage. Dette er henholdsvis 0,5 og 0,1 fuldtidsdage mere end under samme periode i 2020. Der er således en øget opmærksomhed på at reducere sygefraværet i de enkelte borgercentre.

Diagram 12: Kort- og langtidssygefravær i SOF



Tabel 1: Kort- og langtidssygefravær i borgercentrene

	2020			2021 (jan.-sep.)			Prognose
	Korttids-fravær	Langtids-fravær	I alt 2020	Korttids-fravær	Langtids-fravær	I alt 2021	Prognose pr. september 2021
Borgercenter Børn og Unge	4,5	4,9	9,4 (0,7)	3,0	4,0	7,0 (0,5)	9,7
Borgercenter Handicap	6,1	8,2	14,4 (1,5)	4,6	6,6	11,3 (0,8)	15,5
Borgercenter Voksne	5,5	7,1	12,6 (0,7)	4,1	5,1	9,2 (0,6)	12,6
Hele SOF	5,3	6,7	12,0 (0,9)	3,9	5,2	9,0 (0,6)	12,4

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 12

Diagram 12 viser udviklingen i kort- og langtidssygefravær i SOF. OBS tal for 2021 er for perioden januar – september 2021. Sygefraværet opgøres i sygefraværsværk pr. fuldtidsansat.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 1

Tabel 1 viser udviklingen i kort- og langtidssygefravær på borgercenterniveau i 2020 og i perioden januar til september 2021. Tal i parentes viser, hvor mange af de samlede sygefraværsværk, der relaterer sig til covid-19. Korttidssygefravær er fravær i intervallet 1-14 dage. Langtidssygefravær er fravær på 15 dage og derover.

Kilde: Ledelsesinfo Personale d. 19. oktober 2021. Bearbejdet af Kontoret for Organisationsudvikling.

Status på eksternt vikarforbrug

Resultat: Den Sociale Hjemmepleje har fortsat et væsentlig højere vikarforbrug end resten af forvaltningen og udgør over halvdelen af det samlede forbrug i Socialforvaltningen. Vikarforbruget ser ud til at være større end i 2020, hvor der var COVID-19, men mindre end i 2019.

Vurdering: Den Sociale Hjemmeplejes høje vikarforbrug skyldes særlige udfordringer med rekruttering. Nedbringelse af vikarudgifter er et fortsat fokus i de kommende år. Investeringsprojektet TV02 har fokus på bedre rekruttering og fastholdelse af socialpædagoger, SOSU-ansatte og sygeplejersker for herigennem at sikre stabilitet for borgerne samt mindske brugen af eksterne vikarer i 2021 og fremefter.

Det bemærkes, at brug af vikarer ikke nødvendigvis er omkostningsdrivende i sig selv, men at det af hensyn til den faglige kvalitet og kontinuitet for borgerne er uhensigtsmæssigt at ligge på et højt niveau.

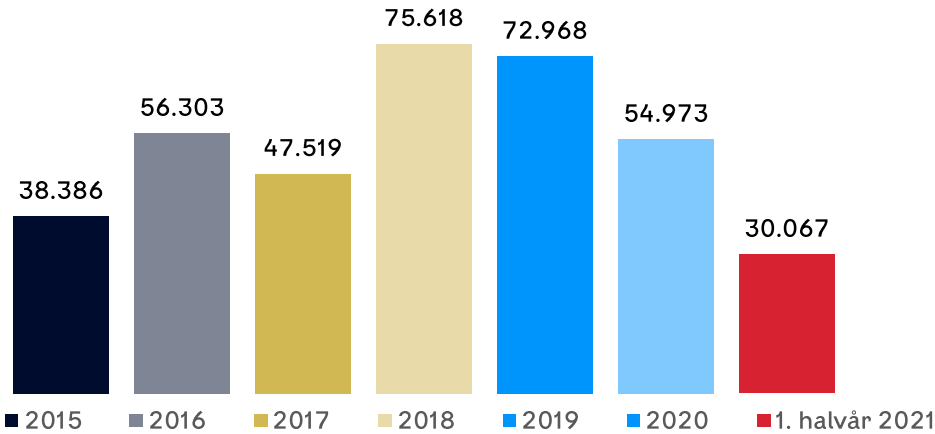
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 13 OG TABEL 2

Diagram 13 viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug i SOF fra 2015 - 1. halvår 2021. Tabel 2 viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug på borgercenterniveau fra 2019 til 1. halvår 2021.

Eksterne vikarer dækker over vikarer, som Socialforvaltningen hyrer ind fra eksterne vikarbureauer. Disse tal dækker således ikke fasttilknyttede vikarer, barselsvikarer, 14 dages-lønnede og jobrotation.

Kilde: Kvantum september 2021

Diagram 13: Udvikling i eksternt vikarforbrug, p/l 2021, 1.000 kr.



Tabel 2: Udgifter til eksternt vikarforbrug fordelt på borgercentre

p/l 2021, 1.000 kr.	2019	2020	1. halvår 2021
Borgercenter Børn og Unge	2.954	2.151	1.224
Borgercenter Handicap	15.452	8.499	5.297
Borgercenter Voksne	9.019	7.229	4,298
Den Sociale Hjemmepleje	45.542	37.094	19,247
Socialforvaltningen	72.968	54.973	30.067

Status på afgørelser fra Arbejdstilsynet

Resultat:
Arbejdstilsynet har i 1. halvår 2021 truffet 32 afgørelser på 25 arbejdspladser i Socialforvaltningen. Til sammenligning traf Arbejdstilsynet 14 afgørelser i Socialforvaltningen i 1. halvår 2020.

Vurdering:
I 1. halvår 2021 er Arbejdstilsynet tilbage på sit normale tilsynsniveau efter 2020, hvor antal tilsyn og heraf følgende afgørelser var reduceret pga. nedlukningen forbundet med COVID-19.

Tallene i Tabel 3 omfatter 25 besøg på arbejdspladser, som har medført 32 afgørelser. Ud af de 25 arbejdspladser fik 14 en grøn smiley og yderligere 2 fik konstateret, at ingen overtrædelser var sket.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 3

Tal i parentes er antal afgørelser i 2020.

‘Straks-påbud’ indikerer overtrædelser af Arbejds miljøloven, som skal bringes i orden med det samme. ‘Påbud’ indikerer overtrædelser med en længere handlingsfrist.

‘Afgørelser uden handlepligt’ er givet ifm. tidligere arbejdsulykker, hvor forholdene sidenhen blev bragt i orden inden Arbejdstilsynets besøg.

‘Vejledning’ indikerer afgørelser, hvor Arbejdstilsynet vejleder om forhold, som kan forbedres uden at der er sket en overtrædelse af arbejds miljøloven.

‘Grøn smiley’ gives kun i forbindelse med Arbejdstilsynets grundtilsyn (tidligere risikobaserede tilsyn) ved tilsyn, hvor arbejdspladser med størst risiko for at få problemer med arbejds miljøet udvælges og der under tilsynet ikke er konstateret overtrædelser af Arbejds miljøloven.

‘Frivillig aftale’ indebærer, at arbejdspladsen med vejledning fra Arbejdstilsynet løser et arbejds miljøproblem, som Arbejdstilsynet vurderer kan være en overtrædelse af Arbejds miljøloven, og som ved et yderligere tilsyn evt. kan medføre påbud.

Tabel 3: Oversigt over arbejdstilsynssager i SOF fordelt på borgercentrene 1. halvår 2020 og 1. halvår 2021 (tal i parentes er for 2020)

	Straks-påbud	Rådgivningspåbud	Påbud	Afgørelse uden handlepligt	Vejledning	Grøn smiley	Ingen overtrædelser	Frivillig aftale	I alt
BBU	2 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	5 (0)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	11 (2)
BCH	0(0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	1 (1)	7 (3)	0 (0)	1 (0)	11 (4)
BCV	2 (1)	0 (1)	1 (2)	0 (0)	1 (1)	4 (3)	2 (0)	0 (0)	10 (8)
I alt	4 (2)	0(1)	2 (2)	2 (0)	7 (2)	14 (7)	2 (0)	1 (0)	32 (14)

Kilde: Data stammer fra Kontoret for Organisationsudvikling.

Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Handicap

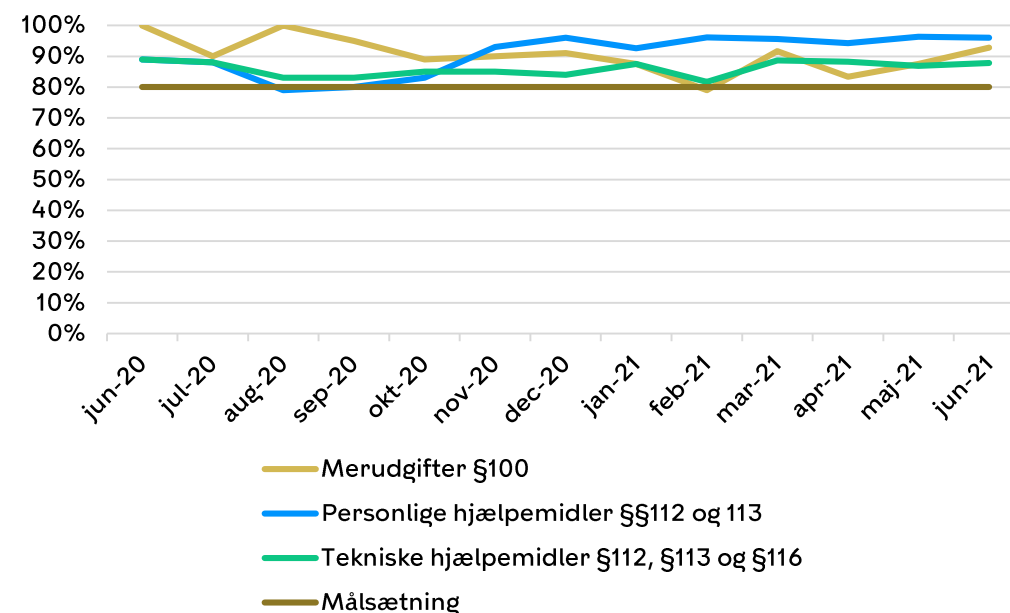
Overholdelse af sagsbehandlingsfrister er et af udvalgets tegn på succes i Socialstrategien under målet "En helstøbt og langsigtet løsning".

Resultat: I 1. halvår af 2021 lå den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent på 91 % i Borgercenter Handicap*.

Vurdering: Der er de seneste år sket en markant positiv udvikling i sagsfristoverholdelsen på tværs af sagsområder. I 1. halvår 2021 var de fleste sagsområder således over målsætningen om 80 % sagsfristoverholdelse. Det gode resultat kan dels tilskrives de ekstra ressourcer, som blev tilført i budget 2019, og dels et stærkt ledelsesmæssigt fokus på optimering af driftsledelsen, som bl.a. har betydet, at det er lykket 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 20. januar 2021.

Alle børneparagraffer overgik til et nyt fagsystem, DUBU, medio september 2020. Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at trække data for handicapkompenserende ydelser (HKY), SEL §§ 41 og 42.

Diagram 14: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH



LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 14

Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Handicap. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i den pågældende måned.

Kilde: Data er trukket i SOFLIS d. 20. august 2021.

*Sagsfristoverholdelsesprocenten for BCH er udregnet pba. de paragraffer, som fremgår af diagrammet.

Pga. overgangen mellem fagsystemer fra CSC Social til DUBU, er det på nuværende tidspunkt ikke muligt at trække tal for handicapkompenserende ydelser, SEL §§ 41-42 og derfor indgår de ikke i den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse.

Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Voksne

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister er et af udvalgets tegn på succes i Socialstrategien under målet "En helstøbt og langsigtet løsning".

Resultat: I 1. halvår af 2021 lå den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent på 85% i Borgercenter Voksne.*

Vurdering: Der ser overordnet fornuftigt ud. Fristoverholdelsen for både enkeltydelses- og pensionsområdet ligger enten lige omkring de 80% eller over. Sagsfristoverholdelsen for merudgifter har været mere svingende, men har nærmet sig de 80% i løbet af 2. kvartal 2021 (77% i både juni og juli).

Enkeltydelser: Der har i første halvår af 2021 været særlig fokus på at komme på forkant med driften, således at overgangen til DOMUS i juni måned, ville have mindst mulig konsekvens for sagsbehandlingstiden og derved for borgerne.

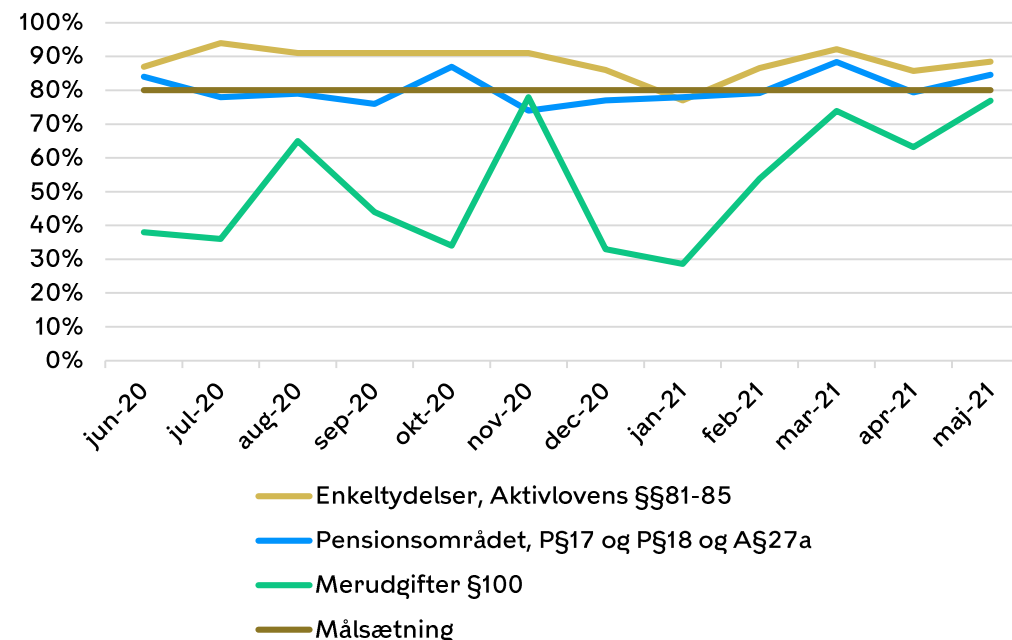
Førtidspension: Det stigende antal tilkendelser af førtidspensioner i BIF fortsætter med at give et øget arbejdspress på førtidspensionsområdet, bl.a. i form af et stigende antal sager vedr. supplerende tillæg til brøkpensionister, aktivlovens § 27a. Det har derfor været nødvendigt med overarbejde, for at sikre en sagsfristoverholdelse på minimum 80%.

Merudgifter: Der har det seneste år været arbejdet på at nedbringe sagsbehandlingstiden på merudgiftsområdet. Der er bl.a. tilført flere ressourcer til området, og arbejdet systematisk med sagsflowet. Disse tiltag har betydet, at både beholdningen og den gennemsnitlige sagstid er faldet. Det har dog også vist, at det vil være vanskeligt at få fristoverholdelsen op over de 80 %, da sagerne ofte afventer møder med borgere, eller oplysninger fra læger, sygehuse m.fl., dvs. forhold forvaltningen ikke nødvendigvis selv kan kontrollere, eller påvirke i nævneværdig grad.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 15

Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Voksne. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i den pågældende måned.

Diagram 15: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV



Kilde: Data er trukket i SOFLIS d. 20. august 2021.

*Sagsfristoverholdelsesprocenten for BCV er udregnet pba. de paragraffer, som fremgår af diagrammerne. Pga. overgangen fra CSC Social til DOMUS er det kun muligt at få data for BCV t.o.m. maj 2021.

Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Børn og Unge (BBU)

Resultat: I 1. halvår af 2021 overholdt BBU sagsbehandlingsfristerne i 95% af sagerne for screening af underretninger senest 24 timer efter modtagelsen (SEL § 151, stk. 2), i 82% af sagerne for 4-måneders fristen fra opstart af børnefaglige undersøgelser (SEL § 50, stk. 7), og i 85% af sagerne for opfølgning på anbringelsessager (SEL § 70). Det giver en samlet sagsfristeroverholdelse for disse paragraffer på 88% i 1. halvår af 2021.

Vurdering: Myndighedsenhederne overgik løbende til DUBU i første halvår af 2020, og i september 2020 overgik BBU endeligt fra fagsystemet CSC Social til DUBU. BBU vurderer samlet, at DUBU understøtter overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne, og at medarbejderne gennemgående har opnået en fin fortrolighed med fagsystemet. BBU har kontinuerligt fokus på at styrke kvaliteten af sagsbehandlingen, og dette fokus fortsætter ifm. implementeringen af omstillingsplanen.

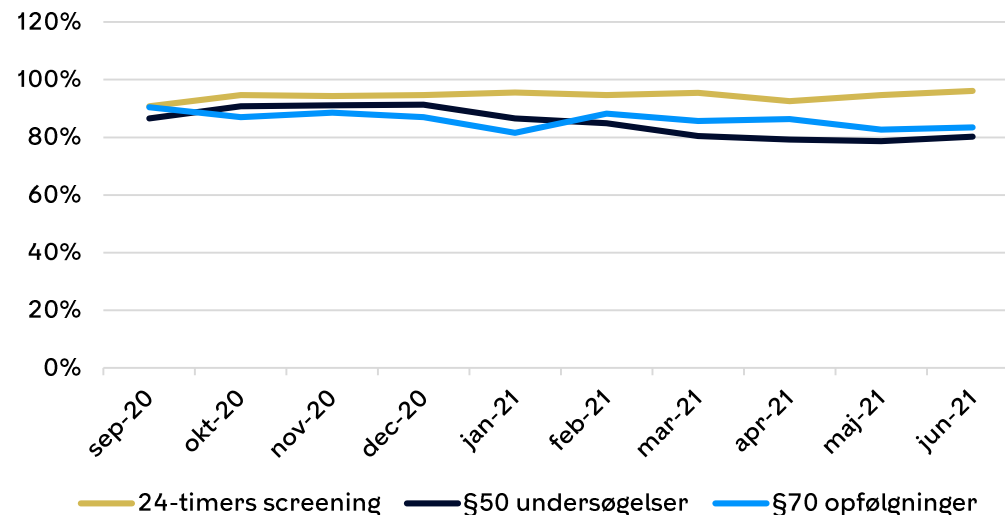
Udviklingen for de tre paragraffer forklares i det følgende:

- **24-timers screening:** Udviklingen er stabil i 1. halvår 2021. En forklaring på, at registreringen af 24-timers screeninger ligger på 95% i gennemsnit, er, at en lille del af sagerne oprettes i DUBU mere end 24-timer efter modtagelsen af selve underretningen. Dette er ikke ensbetydende med, at disse sager reelt er håndteret senere end 24 timer efter modtagelsen. Myndighedsenhederne retter fremadrettet fokus på, at alle underretninger registreres, når den enkelte myndighedsenhed modtager dem.
- **§ 50-undersøgelser og § 70 om opfølgning på handleplaner:** De to myndighedsenheder Amager og Valby, Vesterbro, Kongens Enghave har hhv. 1. november 2020 og 1. februar 2021 omlagt tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen. Dette har medført et efterslæb i sagsbehandlingen, som afspejles i de samlede tal for de to paragraffer. BBU forventer, at efterslæbet bliver indhentet.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 16

Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Børn og Unge. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i de pågældende måneder.

Diagram 16: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU



Kilde: Data er trukket i DUBU i august 2021

* Sagsfristoverholdelsesprocenten for BBU er udregnet pba. de paragraffer, som fremgår af diagrammerne.

Status på Socialtilsynet

Resultat: For alle tre borgercentre gælder det, at de tilsyn, som Socialtilsynet har foretaget i 1. halvår af 2021 i nogen grad har været påvirket af restriktioner som følge af covid-19. Nogle tilsyn er derfor blevet gennemført delvist digitalt. Et tilbud under Borgercenter Voksne har af to omgange, med en måneds mellemrum, i 1. halvår af 2021 fået tre påbud samt skærpet tilsyn. Et tilbud under Borgercenter Børn og Unge har fået fire påbud og skærpet tilsyn.

Vurdering: Det socialpsykiatriske tilbud Thorupgården, der hører under Borgercenter Voksne, fik medio maj 2021 påbud om, at tilbuddet skal sikre, at der straks iværksættes tryghedsskabende initiativer, der forebygger trusler, vold og indbrud på botilbuddet. Socialtilsynet aflagde Thorupgården tilsynsbesøg igen medio juni 2021, hvor der gives skærpet tilsyn samt to påbud. Konkret omhandlede påbuddene manglende overensstemmelse mellem målgruppe, de valgte faglige tilgange og metoder, medarbejdernes kompetencer og tilbuddets godkendelse. Derudover efterlyser tilsynet tryghedsbaserende initiativer, der forebygger trusler, vold og indbrud på tilbuddet. Thorupgården har sendt tids- og handleplaner til Socialtilsyn Hovedstaden med igangværende samt planlagte initiativer, som skal imødekomme de udfordringer, som tilsynet har peget på. På baggrund af handleplanerne samt tilsynsbesøg den 30. september 2021 har Socialtilsyn Hovedstaden pr. 4. oktober 2021 ophævet det skærpede tilsyn samt de to påbud.

Specialinstitutionen Amadeus (tidligere Villa Kokkedal), under Borgercenter Børn og Unge, fik anmeldt tilsynsbesøg i januar og februar 2021 samt uanmeldt tilsynsbesøg i marts 2021. Disse besøg havde til formål at følge op på udviklings- og opmærksomhedspunkter fra tidligere besøg og udstedte påbud af maj 2020 (ophævet i juli 2020). På baggrund af tilsynene, vurderede Socialtilsynet, at Amadeus fortsat havde væsentlige kvalitetsmangler og at de udarbejdede tids- og handleplaner i forbindelse med påbuddene i 2020 ikke havde haft den ønskede effekt. Socialtilsynet traf derfor afgørelse om skærpet tilsyn i tre måneder (jun.-aug. 2021) og udstedte fire påbud vedr. den faglige kvalitet i tilbuddet, magtanvendelser og personalegennemstrømning/vikarforbrug. De fire påbud og det skærpede tilsyn blev igen ophævet ved udgangen af august. Dele af ressourceforbruget på vikarer er efterfølgende konverteret til et varigt årsværk og der er dertil tilført et ekstra årsværk.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 4	LÆSEVEJLEDNING TABEL 5
Tabellen viser en oversigt over antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn fra Socialtilsynet i 1. halvår af 2021 fordelt på tilbud under borgercentrene.	Tabellen viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn fra 2019 til 1. halvår af 2021.

Tabel 4: Antal tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet i 1. halvår af 2021

Borgercenter	Antal af Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet
Borgercenter Voksne	14
Borgercenter Børn og Unge	5
Borgercenter Handicap	10
I alt	29

Tabel 5: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn

Borgercenter	2019	2020	1. Halvår af 2021
Borgercenter Voksne	1	1	1
Borgercenter Børn og Unge	0	2	1
Borgercenter Handicap	4	0	0
I alt	5	3	2

Kilde: Borgercenter Voksne, Borgercenter Børn og Unge samt Borgercenter Handicap.

Anbringelser i Borgercenter Børn og Unge

Resultat: Anbringelsesfrekvensen (antallet af anbringelser pr. 1.000 indbyggere) i 1. halvår af 2021 fastholdes på niveauet for 2020. Prognosen for antallet af anbringelser i 2021 viser, at der forventes en lille stigning i antallet af anbringelser for hele 2021. Der skal dog her gøres opmærksom på, at anbringelsesfrekvensen påvirkes af to faktorer; antallet af anbringelser samt børnetallet i København. Dette betyder, at en forventet stigning i anbringelser ikke nødvendigvis medfører en stigning i anbringelsesfrekvens, da vi samtidig ser et stigende børnetal i København.

Vurdering: Siden 2015 er der kontinuerligt sket et fald i antallet af anbringelser fra år til år, hvilket også har betydet en faldende anbringelsesfrekvens. Faldet i anbringelser skyldes dels en faglig omstilling – Tæt på Familien – med en styrkelse af de forebyggende og hjemmebaserede indsatser frem for anbringelser udenfor hjemmet, og dels at Borgercenter Børn og Unge har skullet yde støtte til flere udsatte børn og unge indenfor et faldende budget. Siden 2020 er udviklingen i anbringelsesfrekvensen stagneret. Det skyldes primært, at der Budget 2020 og Budget 2021 er afsat midler til, at der kan ydes støtte til flere børn og unge, herunder også til anbringelser.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 7

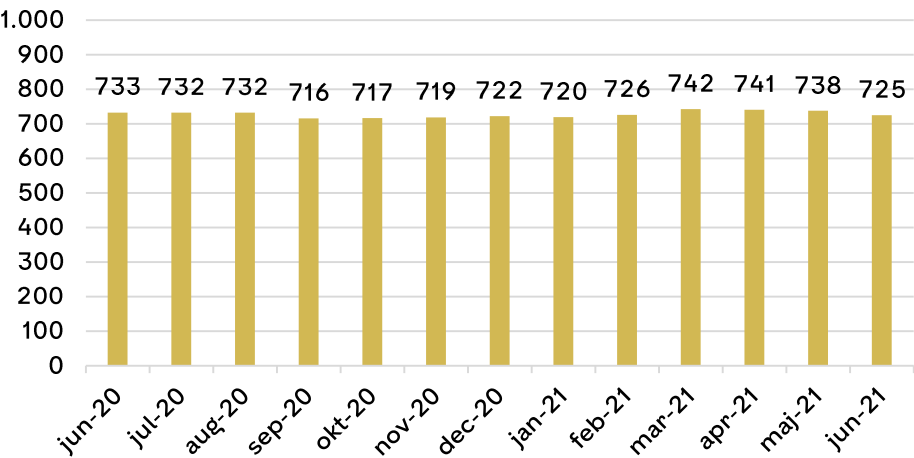
Tabel 8 viser anbringelsesfrekvensen og antallet af anbringelser i BBU. Anbringelsesfrekvensen udregnes *Antal anbringelser/Antal personer, 0-22 år**1000.

Kilde: DUBU august 2021, 6-by nøgletal og Danmarks Statistiks befolkningsstatistik.
*Tallene er opgjort efter 6-by metoden, dvs. inkl. anbringelser, hvor Københavns Kommune har betalingsansvar i andre kommuner.

Tabel 7: Anbringelsesfrekvens og anbringelser i BBU*

Årstal	Anbringelsesfrekvens	Anbringelser i alt (helårspersoner)
2018	5,3	803
2019	4,8	739
2020	4,7	723
2021	4,7 (1. halvår 2021)	732 (prognose for 2021)

Diagram 17: Antal anbringelser socialt udsatte, 0-22 år (helmånedspersoner)*



Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager

Resultat: Socialforvaltningen modtog i 1. halvår af 2021 i alt 637 realitetsklager (klager over selve afgørelsen). Der er sket en lille stigning ift. 1. halvår af 2020, hvor tallet var 623, dog med det forbehold, at BBU løbende gik fra fagsystemet CSC Social til DUBU i løbet af 2020, og antallet for 1. halvår 2020 kan være påvirket heraf. I 1. halvår af 2021 var andelen af realitetsklager ift. antal afgørelser i BCH og BCV mellem 3 og 4%. For BBU er tallet mellem 1% og 2%.

I ca. 60% af realitetsklagerne har BCH og BCV* fastholdt afgørelsen. Borgerne har i ca. 24% af sagerne fået helt eller delvist medhold i klagen af borgercentrene. Når borgercentrene fastholder afgørelsen, eller borgerne får delvist medhold i klagen, sendes klagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. I ca. 8 % er udfaldet af klagerne enten registreret som "andet", "bortfald", "for sent indgivet" og "ny afgørelse, fasthold afslag". I de resterende 8 % af realitetsklagerne er udfaldet ikke registreret i fagsystemet.

Udvalget blev orienteret om Ankestyrelsens omgørelsesprocenter i sagen *Danmarkskortet over omgørelsesprocenter på socialområdet for 2020* på SUD-møde den 24. november 2021. I Københavns Kommune er omgørelsesprocenten på socialområdet generelt faldet fra 43% i 2019 til 32% i 2020, fra 52% til 37% på børnehandicapområdet og fra 52% til 38% på voksenhandicapområdet. Desuden ligger Københavns Kommunes omgørelsesprocent i 2020 på samtlige områder under landsgennemsnittet.

Vurdering: Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af realitetsklager f.eks. opnormering af antal sagsbehandlere, bedre dialog med borgere via metoden Styrket Borgerkontakt og styrkelse af læringskulturen vha. refleksionsredskabet MiniFOKUS mv. Samtidig monitoreres data løbende af forvaltningens ledelse med fokus på, om der er behov for tværgående indsatser. Endelig kan nævnes, at Socialforvaltningen i forbindelse med budget 2021 (servicekultur) har fået afsat midler til flere sagsbehandlere i perioden 2021-2024.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 18

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i andelen af realitetsklager set ift. antallet af afgørelser i BCH og BCV (ekskl. BHJ). Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at lave opgørelsen for BBU.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 19 TABEL 8

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen af realitetsklager på myndighedsområdet. Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre.

Diagram 18: Andel realitetsklager ift. antal afgørelser**

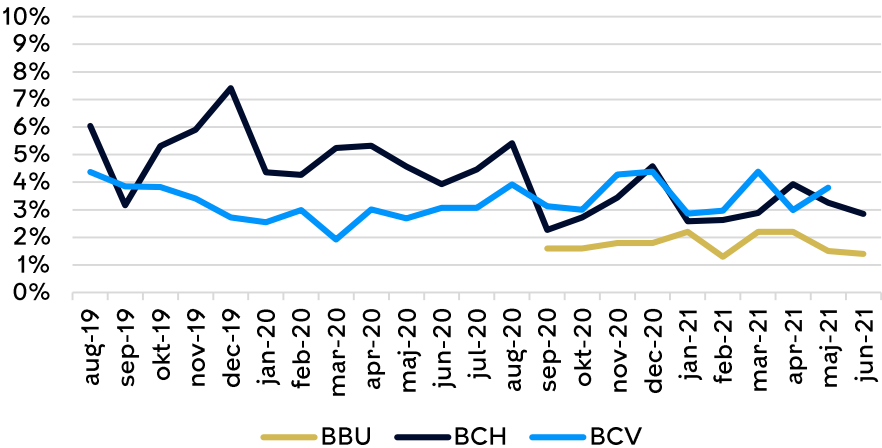
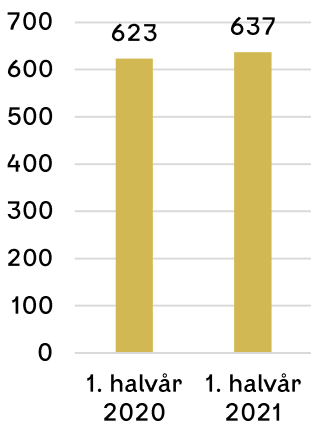


Diagram 19: Realitetsklager***



Tabel 8: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår af 2021****

Borgercentre	Realitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	137
Borgercenter Handicap	219
Borgercenter Voksne – ekskl. hjemmeplejedelen	266
Borgercenter Voksne – kun hjemmeplejedelen	15

OBS:** Udfaldet af klagerne dækker kun over BCV (inkl. hjemmeplejedelen) og BCH. Det skyldes BBU's overgang fra CSC Social til DUBU. *Andel af realitetsklager ift. antal afgørelser** udregnes ved *antallet af realitetsklager i BC/antallet af afgørelser*. Med BBU's overgang fra fagsystemet CSC Social til DUBU i september 2020, blev det også muligt at udregne andel for BBU. Pga. BCV's overgang fra CSC Social til DOMUS, er der kun data t.o.m. maj 2021 for BCV.

Kilde: Data er trukket fra SOFLIS og SOFEDW den 20. august 2021. *****I 2020 gik BBU enheder løbende på DUBU, hvilket påvirker antallet af realitetsklager for 1. halvår af 2020.**

Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager

Resultat: Socialforvaltningen modtog i 1. halvår af 2021 i alt 290 formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen). I 1. halvår af 2021 var der tale om 290 formalitetsklager, dvs. der er sket en lille stigning fra ift. 1. halvår af 2020, hvor tallet var 235, dog med det forbehold, at BBU løbende gik fra fagsystemet CSC Social til DUBU i løbet af 2020, og antallet for 1. halvår 2020 kan være påvirket heraf. I 1. halvår af 2021 var andelen af formalitetsklager ift. antal afgørelser 1% i både BCH og BCV, mens tallet lå mellem 1% og 3% i BBU.

I ca. 24% af formalitetsklagerne har borgeren ikke fået medhold i deres klager af BCH OG BCV*. I ca. 34% af tilfældene har borgercentrene givet borgeren helt eller delvist medhold i deres klage. I ca. 13% er udfaldet af klagerne enten registreret som "andet" eller "bortfald". I de resterende 28% af formalitetsklagerne er udfaldet ikke registreret i fagsystemet.

Vurdering: Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af formalitetsklager, f.eks. opnormering af antal sagsbehandlere, bedre dialog med borgere via metoden Styrket Borgerkontakt og styrkelse af læringskulturen vha. refleksionsredskabet MiniFOKUS, mv.

Forvaltningen arbejder aktuelt med et projekt om servicekultur, hvor der er fokus på borgerperspektivet i mødet med borgerne og deres oplevelse af forvaltningen. Borgerne skal ikke vente unødigt lang tid på at få vejledning eller en afgørelse, men modtage hjælpen hurtigst muligt. Samtidig er det vigtigt, at forvaltningen formår at kommunikere tydeligt og hensigtsmæssigt med borgerne, og at det er let for borgerne at få et overblik over, hvilken hjælp man kan få. Der er afsat midler i budget 2021 til flere sagsbehandlere, kompetenceudvikling og ansættelse af borgermødespecialister i borgercentrene i perioden 2021-2024.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 20

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i andelen af formalitetsklager set ift. antallet af afgørelser i BCH og BCV (ekskl. BHJ). Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at lave opgørelsen for BBU.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 21 TABEL 9

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen af formalitetsklager på myndighedsområdet. Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre.

Diagram 20: Andel formalitetsklager ift. antal afgørelser**

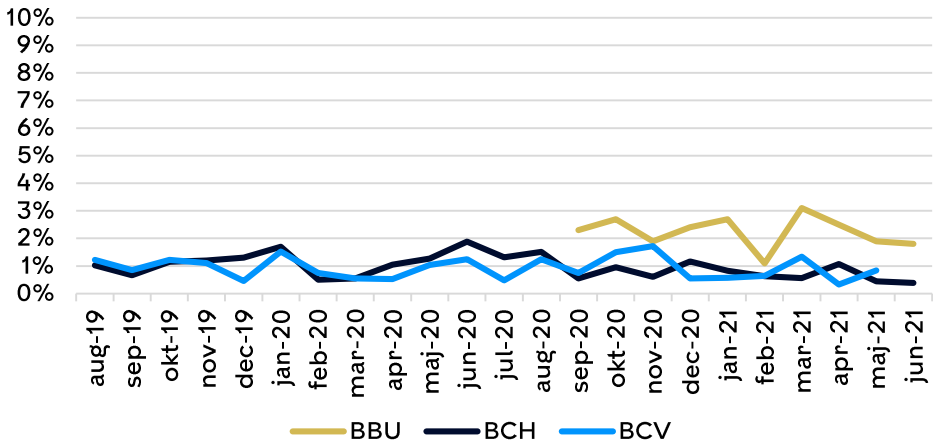
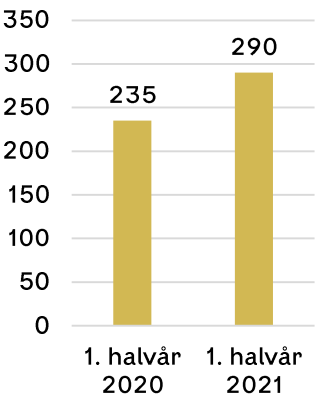


Diagram 21: Formalitetsklager**



Tabel 9: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for hele 2020

Borgercentre	Formalitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	167
Borgercenter Handicap	46
Borgercenter Voksne - ekskl. hjemmeplejedelen	57
Borgercenter Voksne - kun hjemmeplejedelen	20

*OBS: Udfaldet af klagerne dækker kun over BCV (inkl. hjemmeplejedelen) og BCH. Det skyldes BBU's overgang fra CSC Social til DUBU.
**Andel af realitetsklager ift. antal afgørelser udregnes ved $\frac{\text{antallet af realitetsklager i BC}}{\text{antallet af afgørelser}}$. Med BBU's overgang fra fagsystemet CSC Social til DUBU i september 2020, blev det også muligt at udregne andel for BBU. Pga. BCV's overgang fra CSC Social til DOMUS, er der kun data t.o.m. maj 2021 for BCV.

Kilde: Data er trukket fra SOFLIS og SOFEDW den 20. august 2021. ***I 2020 gik BBU enheder løbende på DUBU, hvilket påvirker antallet af formalitetsklager for 1. halvår af 2020.