



16-11-2015

Bedre sagsbehandling – Område Indre By/Østerbro i BUF

Området indgår i projekt Bedre sagsbehandling som er forankret i ØKF. Det vil være for omfattende at måle på samtlige borgerhenvendelser i området og alle henvendelser registreres heller ikke. Området varetager den helhedsorienterede tværfaglige support og dækker alt fra skoler, institutioner, sundhedspleje m.m. i det geografisk afgrænsede område af byen.

Sagsnr.
2015-0246314

Dokumentnr.
2015-0246314-4

Sagsbehandler
Berit Nielsen

Området har derfor valgt at udvælge et bestemt sagsområde til projektet, som omhandler sager fra Pædagogisk Psykologisk Rådgivning (PPR sager)

Beskrivelse af PPR sager og klager Område Indre By/Østerbro

Fagsystem

PPR sagerne ligger i fag- og journalssystemet Kingo. Alle psykologer, tale-hørekonsulenter m.fl. registrerer i systemet.

Hvilke typer klager kommer til Områderne?

En klage er ofte en sammenblanding af flere forhold. En klage kan være over den specifikke fagperson, over en leder eller over sagsforløbet.

Hvor mange PPR sager pr. år i Område Indre By/Østerbro?

Antal sager i Kingo i 2014: 1205 (sager der har været aktive i min. 1 dag)

Hvor mange klager pr. år i Område Indre By/Østerbro?

Antal klager i Kingo i 2014: 4

Antal klager i eDoc i 2014: 4

Selvom antallet af klager i de to journaliseringssystemer er enslydende, så drejer det sig om forskellige klager.

Så i alt er der journaliseret 8 klager i 2014.

Grundet den uensartede registrering og navngivning af klager, må tallet dog forventes at være meget højere.

Journalisering af klager

Klager bliver journaliseret på de relevante sager i Kingo, hvor de også ofte behandles. Men nogle klager sendes til besvarelse hos f.eks. en skoleleder, borgmesteren eller direktionen, og disse klager samt svar, behandles i eDoc. Der er dog ikke en fast registreringspraksis for denne type af sager i eDoc, hvorfor der ikke er mulighed for at lave et kvalificeret datatræk på disse sager i eDoc.



Beskrivelse af STU sager og klager UU København

UU København er Børne- og Ungdomsforvaltningens Uddannelses- og Ungdomsvejledning der bl.a. varetager alle STU sager (Særligt Tilrettelagt Undervisning)

Hvilke typer klager kommer til UU København?

Det sker ikke sjældent, at indholdet i en klage over STU er en sammenblanding af flere forhold. Det kan ind i mellem være svært at skelne mellem hvad der klages over, f.eks. hvis en ung og/eller dennes forældre er utilfredse med et uddannelsessted. Er det så vejledningen der klages over eller er det uddannelsesstedet som iflg. klageren ikke lever op til forventningerne der klages over. Nedenfor beskrives de typer af klager, som indgives i forbindelse med STU.

Klager over placering af kategori

Der er klager over hvilken "kategori" i forhold til funktionsnedsættelser de unge vurderes til at være i, i forbindelse med tildeling af (visitering til) STU. Det skyldes, at Københavns Kommune har en særlig tilbudsvifte af STU-udbydere, som benyttes til STU. Der er ikke frit valg, og nogle unge og/eller deres forældre kan have et ønske om et særligt uddannelsessted, som ikke benyttes i forhold til den kategori, de unge tilhører, men er muligt for en anden kategori. Kategorierne er:

- Vidtgående generelle indlæringsvanskeligheder
- Generelle indlæringsvanskeligheder
- Udviklingsforstyrrelser
- Psykiske vanskeligheder

Udbytte af STU

Der er klager over, at den unge ikke har fået nok ud af STU.

Ønsker om 4. år på STU

Der er klager, hvor der ønskes et fjerde år på STU. Dette kommer ofte på tale, hvis udbyttet af de første tre år ikke har været tilstrækkeligt.

Vejledningen

Klager over selve vejledningen. En sådan klage kan være meget personbåret, og dreje sig om mange forskellige forhold.

Hvor mange STU sager pr. år?

2014: 584 "sager" (359 i gang, 137 afsluttede, 9 stop, 79 på pause)

Hvor mange klager pr. år?

2014: 7 klager (heraf 2 forlig inden sagen blev behandlet i Klagenævnet for Specialundervisning, 2 forlig efter at klagen blev behandlet i klagenævnet og 3 medhold i forhold til indklager)

Forventer vi flere klager?

Der forventes en stigning i antallet af STU klager fra elever og forældre i pga. et øget fokus på fremmøde i STU, og evt. pausering eller stop af elever,

09-11-2015

Sagsnr.
2015-0246314

Dokumentnr.
2015-0246314-3

Sagsbehandler
Tina Risberg Kielstrup

**Ungdommens
Uddannelsesvejledning**

Korsgade 30
2200 København N

Mobil
2015 8931

E-mail
CD7S@buf.kk.dk

EAN nummer
5798009386410

som ikke lever op til de af Fagligt Center udstukne rammer for fremmøde og deltagelse.

Hvordan registreres klager?

Klagerne registreres ikke særskilt. Alle klager har været omkring Fagligt Center, som har lavet en manuel registrering.

Påbegyndt klagesagsregistrering i eDoc.

UU København er i løbet af 2014 og 2015 begyndt at arbejde i eDoc i alle STU sager. Det er en klar fordel, da sager er tilgængelige for alle der arbejder med dem, helt fra start (uddannelsesplan, indstilling og visitation) til afslutning, og i særdeleshed, hvis der opstår problemer undervejs – f.eks. klager. En STU sag indeholder mange dokumenter, da der kræves meget dokumentation og dermed mange bilag, for at blive visiteret til STU.

Der går dog nogle år før alle aktive STU sager vil være i eDoc. UUK vil i 2016 igangsætte et projekt om en registreringspraksis der gør det muligt, at trække data ud af eDoc på STU sager og STU sager.

Hvorfor dette fokus på STU?

STU er en dyr uddannelse. Dels er den tætte vejledning omkostningstung, dels er de enkelte dele/uddannelsesforløb meget dyre. Dette medfører også, at det er forbundet med ekstra udgifter, såfremt en klager får medhold.

Hvis medhold begrundes i dårlig eller mangelfuld dokumentation, og dette kunne være undgået ved bedre sagsbehandling, er det klart at ønske.

Der er mange interessenter i dette, og alternativerne til STU er få eller ikke eksisterende for de unge og deres forældre, hvilket gør incitamentet til at klage stort.

Endelig er der stærke interesseorganisationer bag mange af disse unge, hvor unge med særlige udfordringer og/eller deres forældre er medlemmer. Disse organisationer bistår gerne med hjælp, ofte juridisk, f.eks. i forbindelse men indgivelse af klage.

ANTAL SAGER BEHANDLET I SOF I 2014 OG 2015 FORDELT PÅ SAGSOMRÅDE OG BORGERCENTER

ENKELTYDELSER					
	BCH Borgercenter Handicap		Borgercenter Voksne		På enkeltydelser opgøres bl.a. data vedr. sagsbehandlingstider, fristoverholdelse, beholdning, tilgang af sager og afgjorte sager. På disse paragraffer/sagsområder opgøres ovenstående ledelsesinformation i vores ledelsesinformationssystem og forelægges til SUD med jævne mellemrum
	2014	2015	2014	2015	
Døgn- og Dagtilbud efter SEL §§103-104 og §§ 107-108		219		312	
Enkeltydelser efter AKL §§81-85	592	393	17.242	16.108	
Hjælp, omsorg og pleje, behandling, pasning af nærtstående efter SEL §85, §§96-98, §102, §118		193		148	
Handicapkompenserende ydelser til børn efter SEL §§41-42	1.712	1.195			
Merudgifter efter SEL §100	174	124	426	330	
Førtidspensionsydelser efter AKL §27A og PNL §§17-18	520	210	2.822	1.369	
Handicapbælpemidler og - biler efter SEL §§112-114, §116	12.127	9.938			
Samlet antal sager	15.125	12.272	20.490	18.267	

KLAGESAGER (fordelt på borgercenter)							
Borgercenter Handicap	Borgercenter Børn og Unge		Borgercenter Hjemmepleje		Borgercenter Voksne		På klagesager opgøres bl.a. klagetype, klageforhold, hvem der klages til, hvem der klages over, sagsbehandlingstid, tid før oversendelse til Ankestyrelsen, klagens udfald i forvaltningen og klagens udfald i Ankestyrelsen.
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
961	306	161	19	15	1611	798	

KLAGESAGER (fordelt på sagstype)

Sagstype	2014	2015
	888	347
Administration af pension	2	2
Aflastning/afløsning, § 44, jf. § 84	18	6
Aflastningsophold - bopæl i hjem, § 52, 3-5	5	2
Afslag, § 18	9	3
Aktindsigt, forvaltningsloven	8	2
Aktindsigt, offentlighedsloven		1
Aktivitets- og samværstilbud, § 104	3	1
Alvorlig syg, § 17, stk. 1, 1. pkt., § 18	3	3
Anbringelse i familiepleje, § 52,3-7	4	2
Anbringelse på døgninstitution, § 52,3-7	5	1
Anbringelse på kost- eller efterskole, § 52, 3-7	4	
Anbringelse på socialpæd. opholdssted, § 52,3-7	1	1
Anbringelse u. samtykke, §§ 58-59		2
Anden hjælp og træning, § 52,3-9	3	
Beskyttet beskæftigelse, § 103	4	
Bevilling og afslag, § 17, stk. 1, 2. og 3. pkt.	330	64
Bevilling, § 18	2	
Boliganvisning, § 59 m.fl.	29	18
Boligindretning m. hjemmebesøg, § 116	14	9
Boligindretning u. hjemmebesøg, § 116	3	2
Borgerstyret personlig assistance, BPA, § 96	13	4
Botilbud, herberger. § 110	2	5
Botilbud, krisecentre, § 109	1	3
Botilbud, længerevarende, § 108	19	8

Botilbud, midlertidig, § 107	28	16
Børnefaglig undersøgelse, §§ 50, 51	18	19
Dagbehandling og fleksible indsatser, § 52,3-3	10	3
Døgnophold for familien, § 52, 3-4		1
Efterlevelshjælp, § 85a	4	1
Efterværn, § 76, 3,1-4	26	9
Egenbetaling i botilbud, § 163	4	1
Egenbetaling, § 159	8	
Enkelttydelser, Børn, Forsørgelsesudgifter, § 84		1
Enkelttydelser, Flyttehjælp, § 39	1	
Enkelttydelser, Flyttehjælp, § 85	66	46
Enkelttydelser, Husleje, § 81	117	65
Enkelttydelser, Medicin, § 82	120	49
Enkelttydelser, Psykologbehandling u. tilskud, § 36	1	
Enkelttydelser, Psykologbehandling u. tilskud, § 82	18	6
Enkelttydelser, Samværsudgifter, § 37		2
Enkelttydelser, Samværsudgifter, § 83 stk. 1	25	15
Enkelttydelser, Sygebehandling generelt, § 82	74	52
Enkelttydelser, Tandbehandling, § 36		1
Enkelttydelser, Tandbehandling, § 82	234	165
Enkelttydelser, Tandpleje, § 82a	13	9
Enkelttydelser, Udsættelsestruede lejere, § 81a	9	4
Enkelttydelser, Øvrige enkelttydelser, § 81	258	138
Familiebehandling, § 52,3-3	5	1
Forbrugsgoder, m. hjemmebesøg, § 113	32	8
Forbrugsgoder, u. hjemmebesøg, § 113	6	2
Forældre- eller ungepålæg, § 57a-b	1	
Handleplan, § 141		1
Helbredstillæg §18, § 14a	12	11

Henvendelse/Underretning, § 153	1	3
Hjemmepleje til børn og unge, § 44, jf. § 83	2	
Hjemmetræning, § 32	6	2
Hjælp efter flere paragraffer (Gl. FØP)	9	3
Hjælp efter flere paragraffer (LAS)	39	15
Hjælp efter flere paragraffer (LIU)	1	1
Hjælp efter flere paragraffer (LSP)	4	
Hjælp efter flere paragraffer (LSS-B)		
Hjælp efter flere paragraffer (LSS-BT)	1	1
Hjælp efter flere paragraffer (LSS-BU)	14	6
Hjælp efter flere paragraffer (LSS-HOS)	2	
Husvilde, § 80	4	5
Kap. 1. Almindelige betingelser §§ 1 - 2	66	
Kap. 10. Beskæft.krav i forh. til arbejdsg.§§30-31	6	
Kap. 10. Tilbud om vejl. og opkval. §§ 32 og 33-41	207	63
Kap. 10b. Andre aktører §§ 24f-g	1	
Kap. 11. Besk.krav i forh. til kommunen §§ 32 - 34	37	
Kap. 11. Finansiering og refusion §§ 25 - 30	3	
Kap. 11. Virksomhedspraktik §§ 42, 44 - 47	2	
Kap. 12. Administration m.v. §§ 48 - 53	1	
Kap. 12. Anmeld. af sygefravær & dokum. §§ 35 - 40	233	8
Kap. 12. Ans. m. løntils. (Skånejob) §§51-59 63-67	14	5
Kap. 12. Klageadgang m.v. §§ 31 - 32	2	
Kap. 12. Tilbagebetaling §§ 91 - 97	254	1
Kap. 13. Administration m.v. §§ 36 - 41	2	
Kap. 13. Fleksjob m.v. og arbejdsredskaber §§69-75	73	16
Kap. 13. Tidsp. for retten til sygedagpenge § 41	2	
Kap. 14. Beskæftigelseskrav. § 42	2	
Kap. 14. Tilskud til hjælpem. & mentorer §§76-81	7	1

Kap. 15. Anmeldelse af sygefravær & dokum. §§43-44	33	
Kap. 15. Befordring. godtg. §82 & principper §83	12	12
Kap. 16. Syged.fors. for selvst. erhvervsdr. § 45	3	
Kap. 17 Ret og pligt til tilbud §§ 92 - 96	2	
Kap. 17. Beregningsgrundlaget §§ 46 - 49	7	
Kap. 18. Sygedagpengenes størrelse. §§ 50 - 53	1	
Kap. 19. Arbejdsg. ret til refusion af syged. § 54	48	3
Kap. 21 Aftale om ref. af sygedagpenge. §§ 56-58	11	2
Kap. 22. Anmeldelse af refusionskrav. § 59	13	
Kap. 23. Bortfald af arbejdsg. refusionsret § 60	2	
Kap. 25. Regulering af sygedagpengebeløb. § 64	1	
Kap. 26. Bidrag til Arbejds m. Tillægspen. §§65-67	1	
Kap. 27. Administration m.v. § 68 , §§71-76	35	
Kap. 3. Anmeldelse og dokumentation §§ 6 - 7	1	
Kap. 3. Hjælp til reparation §§ 7 - 9	1	
Kap. 3. Ophold og beskatning her i landet §§ 3 - 5	3	2
Kap. 4. Introduktionsprogrammet §§ 16 - 24a	4	1
Kap. 4. Kontanthjælp og starthjælp §§ 11 - 41	982	138
Kap. 4. Reintegrationsbistand § 10	1	
Kap. 4. Udbetaling af sygedagpenge § 6	2	
Kap. 5. Igangættelsesydelse §§ 42 - 45	1	
Kap. 5. Udarbejdsdygtighed § 7	236	128
Kap. 6. Revalidering §§ 46 - 69	62	38
Kap. 6. Visitat. & opfølg. §§8-11, §13, §15, §§17-20	2	
Kap. 7. Bortfald af ret til sygedagpenge §§21 - 23	177	33
Kap. 7. Ledighedsydelse §§ 74 - 74i	37	
Kap. 7. Udbet. af hjælp og tilbagebetaling §§40-41	1	
Kap. 8. Beregningsgr. for barseldagpenge §§32-34	1	
Kap. 8. Varighedsbegrænsning §§ 24 - 26	69	1

Kap. 9. Barseldagpengenes størrelse §§ 35 - 38	1		
Kap. 9. Forlæng. af sygedagpengeperioden §§27-29	89		27
Kap. 9. Jobplan §§ 27 - 29	55		14
Kontaktperson, & 52, 3-6	9		1
Ledsageordning, § 97	25		4
Lov om aktiv beskæftigelsesindsats	69		74
Lægelig undersøgelse eller behandling, § 63	1		
Merudgifter, børn, § 41	232		62
Merudgifter, voksne, § 100	195		66
Opfølgning, §§ 41 og 42	6		1
Ophold i dagtilbud, o.a. § 52,3-1	6		2
Pensionsloven, i øvrigt	26		4
Personlig hjælp, omsorg og pleje, § 83	6		13
Personlige hjælpemidler, genansøgning, § 112	30		7
Personlige hjælpemidler, nyansøgning, § 112	64		37
Personligt tillæg, § 17, § 14	51		18
Psykologisk behandling, § 52,3-3	4		3
Psykologisk undersøgelse, § 50, 4	2		
Påbegyndelse, § 17, stk. 1, 1. pkt., § 18	2		1
Påbegyndelse, § 17, stk. 1, 2 og 3. pkt.	4		2
Retsikkerhedsloven, i øvrigt	16		7
Rådgiv. vejil. og konsulentbistand m.v., §§ 10, 11	3		4
Samlevende - ny kontanthjælpsreform	24		
Samvær og kontakt, § 71	19		17
Serviceoven i øvrigt	13		3
Serviceoven, i øvrigt	150		90
Socialpædagogisk bistand, § 85	32		8
Socialpædagogisk bistand, ACTforløb, § 85	1		
Socialpædagogisk friplads, §§43, 63	5		2

Støtte- og kontaktperson, § 99	6	4
Støtte til bil, erhverv, § 114	10	4
Støtte til bil, trivsel, § 114	15	12
Støtte til bil, uddannelse, § 114	3	
Sundhedsloven, i øvrigt	1	1
Supplement til brøkpensionister, § 27a	15	6
Tabt arbejdsfortjeneste, børn, § 42	128	43
Tekniske hjælpemidler, m. hjemmebesøg, § 112	31	15
Tekniske hjælpemidler, u. hjemmebesøg, § 112	24	13
Tilbud, behandling, stofmisbrugere, § 101	7	1
Tilbud, behandlingslignende, § 102	7	3
Træning, § 86		1
Udsættelser, § 5a	4	1
Vedligeholdende træning, § 44, jf. § 86, stk. 2		1
Visitering - ny kontanthjælpsreform	19	
Weekendafstning - døgn/plejefamilie, § 52,3-5		2
Økonomisk støtte, § 52a	38	15
Klager i alt	6652	2190

UNDERRETNINGSSAGER

På underretningssager registreres bl.a. hvem der underrettes til og hvornår.		
BCH Børne- og Ungeområdet	Borgercenter Børn og Unge	
	2014	2015
332	207	207
	9872	6752

UNDERSØGELSESSAGER (efter SEL §50)

På undersøgelsessager registreres bl.a. hvorvidt der er en foranstaltning og årsagen til ophør af foranstaltning.		
BCH Børne- og Ungeområdet	Borgercenter Børn og Unge	
	2014	2015

73	72	1698	1533
----	----	------	------

HANDLEPLANER (efter SEL §140)			
BCH Børne- og Ungeområdet		Borgercenter Børn og Unge	
2014	2015	2014	2015
124	40	1579	1369

OPFØLGNING HANDLEPLANER (efter SEL §70)			
BCH Børne- og Ungeområdet		Borgercenter Børn og Unge	
2014	2015	2014	2015
507	332	6582	4744

STOFMISBRUG (efter SEL §101)		
På stofmisbrug registreres bl.a. hvilket misbrug der behandles for, årsag til og status på behandlingens ophør.		
Borgercenter Voksne		2015
2014		643
871		

GENERELT	
På alle sagstyper registreres cpr-nummer, navn, start- og slutdato, indsatssted, indsatsstype, paragraf og sagsbehandler.	



18-11-2015

Økonomiforvaltningen
Att. Emil Mihail Jelstrup

Sagsnr.
2015-0262406

Dokumentnr.
2015-0262406-2

Indhentning af oplysninger vedrørende projekt om bedre sagsbehandling mv.

I mail af 7. oktober 2015 har Økonomiforvaltningen bedt om oplysninger vedrørende forvaltningens klagesagsbehandling til brug for det videre arbejde i projekt om bedre sagsbehandling;

- sagsområder det vil være relevant at lave målinger over
- antallet af sager og
- antallet af klager over sager
- forvaltningerne bedes endvidere angive de data, som skal anvendes til formålet.

I den forbindelse skal det oplyses, SUF i en årrække har ført en central manuel klageregistrering over klagetemaerne ”afgørelser, praktisk udførelse, personalets adfærd og ”andet”.

I forhold til en fremtidig fælles klageregistrering i Kommunen ønsker forvaltningen, at den alene omfatter SUFs myndighedsafgørelser – dels vedrørende realitetsklager og formalitetsklager.

Sagsområder;
Myndighedsafgørelser i henhold til
lov om social service
lov om offentlighed i forvaltningen
forvaltningsloven
sundhedsloven (primært på tandlægeområdet)

I 2014 behandlede
Sager i henhold til serviceloven
6865 sager vedrørende personlig og praktisk hjælp mm.
2198 sager vedrørende genoptræningsforløb mm.
9583 sager om tekniske hjælpemidler
8979 sager om personlige hjælpemidler

For de øvrige lovområder er der ikke en samlet tal for antallet af sager.

SUF har en målsætning om, at antallet af klager skal være under 1 % af sagsmængden, og dette har hidtil ikke været overskredet. I den forbindelse skal det bemærkes, at forvaltningens mange driftsenheder gør, at klager ofte vedrører faktisk forvaltningsvirksomhed mm.

**Adm.center - Juridisk -
Afdeling**

Sjællandsgade 40
2200 København N

Direkte telefon
3530 3802

E-mail
DH66@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009291004

www.kk.dk

Myndighedsafgørelser træffes i forvaltningens 5 lokalområdekontorer, i de bydækkende enheder Hjælpe-middelcentret og Omsorgstandplejen og derudover i centralforvaltningen.

Edoc er fuldt udrullet i centralforvaltningen, men først i gang med at blive implementeret på de decentrale enheder. Som anført foregår SUFs centrale klage-registrering aktuelt ved, at de decentrale enheder og centrale center manuelt indberetter til Center for Administration, der herefter fører klagesagsregistreringen i edoc.

Med venlig hilsen

Lone Ahm Hansen