

# Orientering

## Lettelse af sagsbehandlingen

- Optimering af sagsbehandlingsprocesser og kommunikation

Borgercenter Handicap

---

1. juni 2016

# Indhold

---

1. Baggrund, metode og design	Side 3
2. Overordnede udviklingspotentialer og anbefalinger	Side 5
3. Forslag til implementering af de præsenterede løsninger	Side 13



# 1. Baggrund for opgaven

## SITUATION OG UDFORDRINGER

Borgercenter Handicap er kendetegnet ved løbende at arbejde med at optimere processer, kvalitet og organisering med fokus på at tilbyde centerets borgere den bedst mulige service indenfor lovgivningens rammer og muligheder. Centeret har således i 2014/2015 gennemgået en større organisationsændring med afsæt i dette fokus, baseret på en høj grad af involvering og borgerinddragelse, hvilket blandt andet har ført til etablering af en modtagelse, en ny unge-enhed, samt faste sagsbehandlere til alle.

Borgercenter Handicap oplever imidlertid i forhold til udvalgte paragrafområder en unødvendigt tung og bureaukratisk sagsbehandling. Dette gør sig gældende i forhold til henholdsvis:

- Merudgifter – SEL §§41 og 100
- Tabt arbejdsfortjeneste – SEL §42
- Hjælpebidrag – SEL §§112 og 114

### Udgangspunkt for opgaven:

Derfor har Borgercenter Handicap med ovenstående afsæt valgt med dette projekt at sætte fokus på:

- Om der er overensstemmelse mellem lovgivningens krav til sagsbehandlingen, herunder i forhold til revision og Borgercenter Handicaps tilrettelæggelse af sagsbehandlingen
- Om der er sagsskridt, der kan forenkles eller undværes
- Om kommunikationen/dialogen om formålet med sagsbehandlingen og oplysningen af sagen er klar og gennemskuelig nok for borgerne.

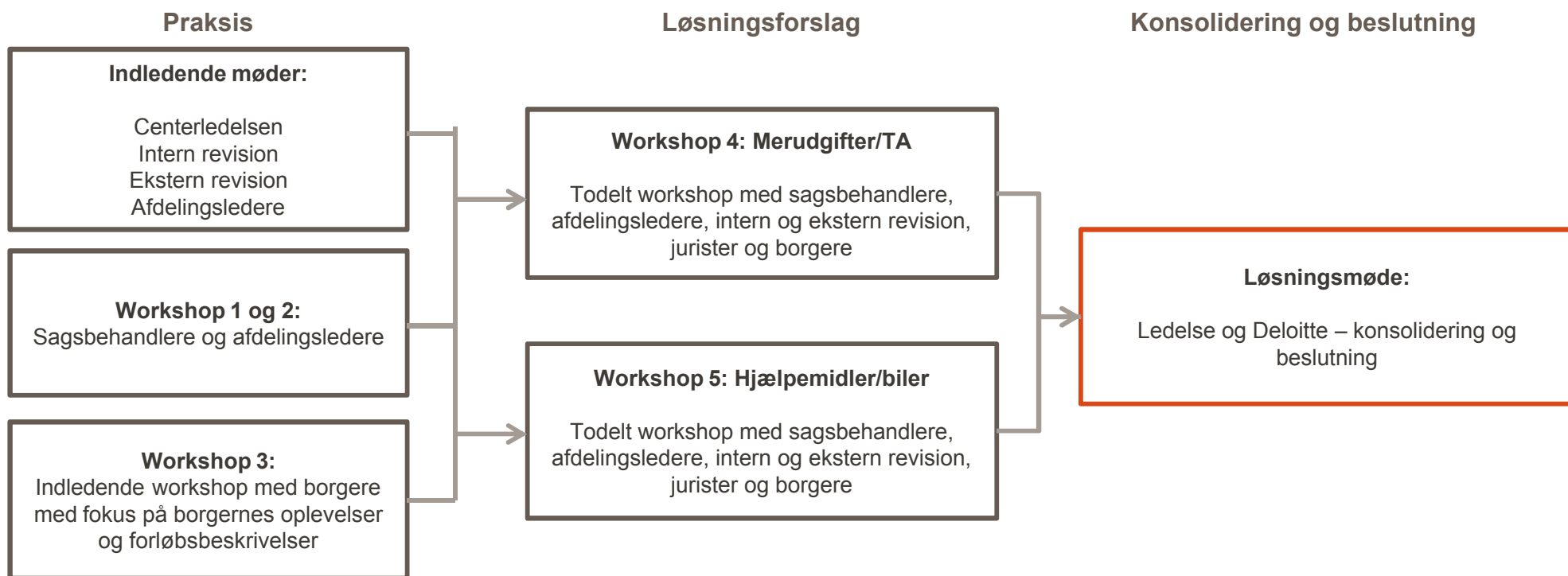
### Projektet er bygget op med en høj grad af involvering med repræsentanter for:

- Borgere og pårørende. Der har i processen været lagt vægt på at sikre, at der var inviteret bredt til deltagelse, både igennem tilfældige udtræk fra kommunens økonomisystem, som gennem Forældreråd og Centerråd.
- Stab og myndighedsrepræsentanter fra Borgercenter Handicap
- Københavns Kommunes interne revision
- Ekstern revisor med repræsentant fra Deloitte

# 1. Procesdesign

Formålet med den involverende proces har været igennem en aktiv dialog at få afdækket, hvor og hvordan i sagsbehandlingsprocesserne praksis opleves unødigt tung set fra et borgerperspektiv, samt fra myndighedsside. Det har samtidig været et væsentligt succeskriterie at afdække indledningsvist, hvorvidt de italesatte behov kan imødekommes indenfor de lovgivningsmæssige og strukturelle rammer, der gør sig gældende for området.

I processen har der været inviteret bredt gennem Centerrådet og Forældrerådet, samt tilfældigt udvalgte borgere, der modtager en eller flere af processens omfattede ydelser. Invitationen har været fulgt op af telefonopkald for at rekruttere så mange borgere som muligt. Det betyder, at der er samlet mellem 10-20 borgere eller pårørende, der har deltaget i en eller flere af processens aktiviteter. Antallet af borgerrepræsentanter betyder, at analysen i sin natur ikke kan være dækkende for alle borgeres oplevelse af de omfattede processer.



## 2. Overordnede udviklingspotentialer og anbefalinger

Afsættet for opgaveløsningen byggede på en klar forventning om at specifikke udfordringer gjorde sig gældende i forbindelse med sagsbehandlingen og samarbejdet med borgerne i forbindelse med de konkrete paragraffer. De forventede udfordringer var:

- Unødigt høje dokumentationskrav i forbindelse med sandsynliggørelse
- Unødigt tunge arbejdsgange
- Uklar kommunikation til borgerne

Særligt temaet omkring unødigt høje dokumentationskrav forventedes at fylde blandt borgerrepræsentanterne. I forbindelse med de afholdte workshops med borgerne, myndighedssagsbehandlere og ekstern revisor blev der imidlertid afdækket en anden vægtning i det generelle udfordringsbillede. Mens krav til dokumentation ganske rigtigt oplevedes som et tema med potentiale for udvikling, så er det i ligeså høj grad gennemsigtighed og kommunikation, samt ventetid og flow i sagsbehandlingen, som opleves som udfordrende set fra borgerside.



### Dokumentation

I forhold til dokumentation var forventningen, at der var mange og tunge dokumentationskrav i ansøgningsprocessen der gjorde sagsbehandlingen unødvendig bureaukratisk for borgeren og medførte lange sagsbehandlingstider.

Processen har vist, at der overordnet set ikke indhentes dokumentation som i forhold til sagsbehandlingen er unødvendig for at leve op til lovgivningen.

Det er dog i processen afdækket, at Borgercenter Handicap kan ændre praksis i forhold til anvendelse og genanvendelse af eksisterende dokumentation ved opfølgninger eller ved nye ansøgninger for at lette sagsbehandlingen.

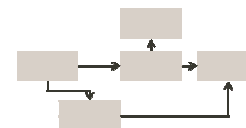


### Gennemsigtighed og kommunikation

Processen har vist, at der er forbedringsmuligheder i forhold til kommunikationen med borgerne og borgerens mulighed for overblik over egen sag.

Der er i dag en forskelligartet kommunikation til borgerne om fremdriften i deres ansøgningsproces og samlede sagsforløb, samt om hvilken dokumentation der skal fremskaffes undervejs. Dette betyder, at borgerens overblik over det samlede sagsforløb kan være vanskelig at etablere.

De løsninger, der er udviklet i processen, har til formål at styrke kommunikationen i sagsforløbet og understøtte muligheden for at gå i dialog med borgeren tidligere.



### Ventetid og flow i sagsbehandlingen

Endelig har processen synliggjort, at der kan optimeres på flowet i sagsbehandlingen. Der er konstateret eksempler på, at sagerne kan "ligge stille" i kortere eller længere perioder.

Dette ses særligt i opstarten af ansøgningerne på tværs af paragrafferne. Udfordringen ligger i den indledende screening af sagen. Her kan der med fordel ske en klarere prioritering af sager, der er klar til afgørelse - og sager, hvor der skal ske yderligere sagsbehandling eller indsamling af dokumentation forud for, at der kan træffes en afgørelse

## 2. Overblik over identificerede løsninger



### DOKUMENTATION

- 1 Kompetenceudvikling af sagsbehandlerne i forhold til at foretage socialfaglige skøn – blandt andet via case-baserede træningsforløb, hvor læring kobles til praksis, og ensartet praksis sikres, så borgernes dokumentationsforpligtigelse forenkles.
- 2 At der udvikles en kort standard på max. 1 side om principper for rækkevidden af det socialfaglige skøn, som anvendes internt og kommunikeres til borgerne i de konkrete sager.
- 3 At udvide brugen af eksisterende dokumentation i opfølgninger, og når ”kendte borgere” ansøger om andre ydelser. Det betyder, at borgerne kun skal aflevere dokumentation i nye sager eller når funktionsniveauet vurderes at have ændret sig.
- 4 At anvende ”serie-bevillinger” i forhold til udvalgte typer af hjælpemidler, når funktionsnedsættelsen er konstateret som varig, så frekvensen af genansøgninger reduceres.
- 5 Udfasning af fysiske sager og fuld udbredelse af CSC Social i hele Borgercenter Handicap

Beskrives uddybende på slide 7-9



### GENNEMSIGTIGHED OG KOMMUNIKATION

- 6 Kvitteringsbreve skal sendes ensartet ud for alle omfattede paragraffer i analysen, fx gennem en automatisering af udsendelse af kvitteringsbreve. I dag udsendes de manuelt i hele Borgercenter Handicap, og en automatisering af denne arbejdsproces vil sikre en bedre kommunikation og en effektivisering og yderligere fokusering af sagsbehandlingsressourcer i Borgercenter Handicap.
- 7 Kvitteringsbreve i forbindelse med modtaget ansøgning anvendes mere proaktivt i kommunikationen og skal indeholde forventninger til samarbejdet, hvilke type af dokumentation borgeren skal fremskaffe, samt forventet realistisk sagsbehandlingstid
- 8 Hvis der yderligere er behov for fristudsættelsesbreve indeholder disse en realistisk tidshorisont for sagsbehandling.
- 9 Korte og klare afgørelsesbreve til borgerne
- 10 ”Track and trace” i sagsbehandlingen

Beskrives uddybende på slide 10-11



### VENTETID OG FLOW I SAGSBEHANDLINGEN

- 11 At der udarbejdes en bedre og styrket screeningsproces der skal understøtte områderne i at screene og prioritere indkomne sager, styrke fokus på efterfølgende fordeling af sager, samt styrke en systematisk indhentelse af manglende oplysninger i begyndelsen af sagsbehandlingen.
- 12 At der udvikles eller opdateres standarder for, hvilken type dokumentation der er nødvendig i de forskellige typer af ansøgninger
- 13 At der samtidig sættes fokus på snitfladen til de faste sagsbehandlere, og sikring af deres muligheder og kompetencer til at skabe fremdrift i den enkelte sag og dermed afslutte inden for sagsbehandlingsfristen.

Beskrives uddybende på slide 12

## 2. Forslag til løsninger



### Dokumentation

#### **Styrkelse af det socialfaglige skøn i sagsbehandlingen**

Processen har dokumenteret, at der overordnet set ikke indhentes unødigt dokumentation til oplysning af sagerne på tværs af de omfattede paragraffer. Processen har samtidigt vist, at der er et klart forenklingspotentiale i forhold til anvende og genanvende eksisterende dokumentation i forhold til opfølgninger, samt når borger ansøger om noget andet - og den eksisterende dokumentation kan anvendes som grundlag for sagsbehandlingen.

I dag indhentes der ofte en opdateret version af fx lægefaglige oplysninger i situationer, hvor sagsbehandlerne har mulighed for at vurdere, at borgerens funktionsevne og sundhedsfaglige situation er uforandret, og derfor kan anvende tidligere dokumentation som grundlag for deres sagsbehandling. Dette betyder, at der er et potentiale i, at sagsbehandlerne i endnu højere grad anvender deres faglige råderum i forhold til at foretage et socialfagligt skøn.

**Afsender af forslag:** Borgere og Borgercenter Handicap

#### **Forslag til løsninger for alle omfattede paragraffer**

1. Kompetenceudvikling af sagsbehandlerne i forhold til at foretage socialfaglige skøn – blandt andet via case-baserede træningsforløb, hvor læring kobles til praksis, og ensartet praksis sikres, så borgernes dokumentationsforpligtigelse forenkles.
2. At der udvikles en kort standard på max. 1 side om principper for rækkevidden af det socialfaglige skøn, som anvendes internt og kommunikeres til borgerne i de konkrete sager.
3. At udvide brugen af eksisterende dokumentation i opfølgninger, og når "kendte borgere" ansøger om andre ydelser. Det betyder, at borgerne kun skal aflevere dokumentation i nye sager eller når funktionsniveauet vurderes at have ændret sig.

#### **Forventet effekt**

Dette vil reducere antallet af gange borgerne og deres pårørende skal dokumentere den konkrete funktionsnedsættelse såfremt det kan sandsynliggøres at tidligere afleveret dokumentation stadig er relevant og dækkende for borgerens situation. Dette vil både lette borgernes oplevelse af sagsbehandlingen og effektivisere sagsbehandlingen internt i Borgercenter Handicap. For at sikre dette, er det nødvendigt med fokus på at styrke sagsbehandlerne kompetencer i forhold til at foretage og dokumentere socialfaglige skøn, blandt andet ved at videndele og fastholde en fælles ramme om de socialfaglige skøn på teammøder løbende og igennem ledelsestilsynet.

#### **Implementering**

Dette forslag skal udvikles og indarbejdes i Borgercenter Handicaps kompetenceudviklingskatalog og derved sikre, at der er et fortsat fokus på at styrke sagsbehandlerne fælles forståelse af råderummet i det socialfaglige skøn og dermed en forenkling af dokumentation og sagsbehandling. Implementeringen af serie-bevillinger er iværksat i dele af Borgercenter Handicap.

#### **Forslag til effektmål**

- At sagsbehandlerne har gennemført et internt case-baseret træningsforløb, hvor læring kobles direkte til praksis
- At sagsbehandlingsfrister overholdes gennem forenklinger rettet mod borgerne og internt

## 2. Forslag til løsninger



### Dokumentation

**At anvende "serie-bevillinger" i forhold til udvalgte typer af hjælpemidler, når funktionsnedsættelsen er konstateret som varig, så frekvensen af genansøgninger reduceres.**

I dag er der årlige bevillinger på en lang række hjælpemidler. Borgercenter Handicap vil fremover anvende "serie-bevillinger" i forhold til udvalgte typer af hjælpemidler, når funktionsnedsættelsen er konstateret som varig, så der ikke skal gen-ansøges, når hjælpemidlet skal udskiftes. Dette betyder for borgerne at frekvensen for genansøgninger reduceres. Anvendelse af "serie-bevillinger" vil løbende blive udvidet, hvor det giver mening, for at forenkle samarbejdet mellem Borgerne og Borgercenter Handicap.

**Afsender af forslag:** Borgere og Borgercenter Handicap

**Forslag til løsning for følgende typer af hjælpemidler**

4. At anvende "serie-bevillinger" i forhold til udvalgte typer af hjælpemidler, når funktionsnedsættelsen er konstateret som varig, så frekvensen af genansøgninger reduceres.

Konkret vil Borgercenter Handicap ændre praksis ved følgende hjælpemidler:

- **Kompressionshjælpemidler og brystproteser**

Tidligere har Borgercenter Handicap bevilget til et års forbrug, men vil nu ændre praksis til en "serie bevilling" med 5 års varighed, hvilket forenkler sagsbehandling og samarbejdet markant (er allerede implementeret).

- **Elektroder til dropfodsstimulatorer**

Tidligere har Borgercenter Handicap givet bevilling af et års varighed, men nu ændres til en "serie-bevilling" af 2 års varighed (er allerede implementeret), hvilket vil reducere antallet af genansøgninger og forbedre samarbejdet markant.

- **Bleer**

Bleer er givet som løbende bevilling i centeret i et stykke tid. Som noget nyt vil Borgercenter Handicap indgå samarbejdsaftale med Abena, som medfører at borger selv ved mindre størrelsesændring og ændring til sammenlignelig produkt, kan kontakte Abena direkte (samarbejdsaftale er undervejs. (Forventes indgået medio august 2016).

- **Stomi-hjælpemidler**

Stomi-hjælpemidler er givet som løbende bevilling i et stykke tid. Som noget nyt vil Borgercenter Handicap sammen med SUF indgå samarbejdsaftale med Bispebjerg hospital omkring indeksering af stomiprodukter, så sygeplejersker kan agere hensigtsmæssigt i forhold til Borgercenter Handicaps leverandøraftale (sammenlignelige produkter inden for sammen prisklasse) (samarbejdsaftale opstartes 1.juli 2016).

**Forventet effekt**

Dette vil reducere frekvensen af gensøgninger for de omfattede borgere og reducere den samlede sags mængde i forhold til de omfattede hjælpemidler.

**Forslag til effektmål**

- At sagsbehandlingsfrister overholdes gennem forenklinger rettet mod borgerne og internt



## 2. Forslag til løsninger



### Dokumentation

#### **Udfasning af fysiske sager og fuld udbredelse af CSC Social i hele Borgercenter Handicap**

Udfordringen i dag er, at alle sager både foreligger i en fysisk og delvis elektronisk form. Dette har den u hensigtsmæssige konsekvens, at det kan være vanskeligt at vide, hvornår man som sagsbehandler har det fulde og opdaterede grundlag i en sag. Dette gør, at det for sagsbehandlerne kan være vanskeligt at etablere det fulde overblik over sagen. Samtidigt betyder opdelingen mellem den fysiske og delvise elektroniske sag, at der er unødige dobbeltregistreringer, samt parallel indhentning af dokumentation. Hvis sagsbehandlerne og Borgercenter Handicap skal kunne levere en helhedsorienteret sagsbehandling skal sagens fulde og historiske grundlag være let tilgængelig. Dette er ikke tilfældet i dag.

**Afsender af forslag:** Borgercenter Handicap og Borgere

#### **Forslag til løsninger for alle omfattede paragraffer**

##### 5. Udfasning af fysiske sager og fuld udbredelse af CSC Social i hele Borgercenter Handicap

Konkret vil dette betyde, at der skal:

- Tages beslutning om udfasning af fysiske sager i Borgercenter Handicap
- Udarbejdes en plan for, hvilken dokumentation der skal scannes ind i den elektroniske sag, og hvilken dokumentation der ikke skal
- Udarbejdes konkrete aftaler om, hvor hvilken type dokumentation skal journaliseres, for at sikre videndeling

#### **Forventet effekt**

Fuld udbredelse af CSC Social i Borgercenter Handicap vil give et bedre og samlet overblik over den enkelte sag, samt bedre muligheder for anvendelse af eksisterende oplysninger i sagen. Borgerne vil i endnu højere grad opleve, at Borgercenter Handicap kender til deres samlede situation og for sagsbehandlere i Borgercenter Handicap vil det reducere tidsanvendelse på at orientere sig i flere systemer.

#### **Implementering**

Denne løsning forudsætter kobling til igangværende projekt i Socialforvaltningen (SOF IT) vedr. projekt Digitalisering af borgersager, som går ud på at digitalisere alle sager/dokumenter, som i dag stadig findes i fysisk form. I dag er CSC ikke fuldt ud gearet til at fremsøge dokumenter, og man har været bekymret for at udfase fysiske sager af frygt for, at det ville influere negativt på svartiderne. I forbindelse med udbredelsen af CSC Social skal der aftales og sikres en entydig placering af alle nødvendige oplysninger samt sikres bedre mulighed for videndeling og brug af eksisterende viden i de konkrete sager.

#### **Forslag til effektmål**

- Der formuleres et mål for, hvornår fysiske sager er fuldt digitaliseret.

## 2. Forslag til løsninger

### Gennemsigtighed og kommunikation

#### **Styrket kommunikation i starten af sagsbehandlingsprocessen**

I dag modtager borgerne et kvitteringsbrev fra Borgercenter Handicap, der bekræfter, at ansøgningen er modtaget. Hvis ansøgningen herefter ikke kan afsluttes inden for den politisk fastsatte sagsbehandlingstid udsendes et fristudsættelsesbrev med information om, at ansøgningen ikke kan afgøres inden for fristen. I enkelte tilfælde modtager en ansøger et fristudsættelsesbrev yderligere, såfremt der er yderligere forsinkelser før en afgørelse kan træffes og ansøgningsprocessen er tilendebragt. Der er enkelte variationer i forhold til den enkelte paragraf – men dette er den generelle fremgangsmåde.

Dette skal forenkles gennem udsendelse af informative kvitteringsbreve til borgerne i starten af ansøgningsprocessen - med information om dokumentationsbehov for en effektiv sagsbehandling, samt redegørelse for, hvordan borgeren kan spille en aktiv part i sagsbehandlingen. Herudover skal brevet indeholde en realistisk tidshorisont (aktuel sagsbehandlingstid) for en forventet afgørelse.

**Afsender af forslag:** Borgere og Borgercenter Handicap

#### **Forslag til løsninger for alle omfattede paragraffer**

6. Kvitteringsbreve skal sendes ensartet ud for alle omfattede paragraffer i analysen, fx gennem en automatisering af udsendelse af kvitteringsbreve. I dag udsendes de manuelt i hele Borgercenter Handicap, og en automatisering af denne arbejdsproces vil sikre en bedre kommunikation og en effektivisering og yderligere fokusering af sagsbehandlingsressourcer i Borgercenter Handicap.
7. Kvitteringsbreve i forbindelse med modtaget ansøgning anvendes mere proaktivt i kommunikationen og skal indeholde forventninger til samarbejdet, hvilke type af dokumentation borgeren skal fremskaffe, samt forventet realistisk sagsbehandlingstid
8. Hvis der yderligere er behov for fristudsættelsesbreve indeholder disse en realistisk tidshorisont for sagsbehandling.

#### **Forventet effekt**

Dette sikrer, at borgerne har reel viden om, hvornår de kan forvente en afgørelse – hvilket blandt andet forventes at reducere antallet af henvendelser om ansøgningens status til Borgercenter Handicap. Denne indsats i opstarten af sagen kobles med løsningsforslaget omkring en styrket prioritering af opstartsfasen på den efterfølgende slide.

#### **Implementering**

Borgercenter Handicap har i 1. kvartal 2016 taget beslutning om en række konkrete ændringer i forhold til kommunikation til borgerne. Indsatsen i forhold til styrkelse af den skriftlige kommunikation i opstartsfasen er derfor en opfølgning på allerede truffne beslutninger

#### **Forslag til effektmål**

- Flere københavnere er tilfredse med samarbejdet med Socialforvaltningen: Mål, punkt 9A, at "80 % af de københavnere, der har særlige behov, er tilfredse med samarbejdet med Socialforvaltningen i forbindelse med myndighedsarbejdet i 2017."

## 2. Forslag til løsninger

### Gennemsigtighed og kommunikation

#### **Korte og klare afgørelsesbreve til borgerne**

I dag oplever nogle borgerne, at afgørelsesbreve kan være meget lange, og til tider svære at forstå. De lange afgørelsesbreve er med til at gøre budskabet mere uklart og svækker kommunikationen og tilliden til, hvilke parametre der er lagt til grund for afgørelsen. Der er gode eksempler på afgørelser i dag – men også eksempler på længere afgørelsesbreve, hvor ønsket om grundighed ofte gør afgørelsesbrevene mindre klare for borgerne.

**Afsender af forslag:** Borgere og Borgercenter Handicap

#### **Forslag til løsninger for alle omfattede paragraffer**

##### 9. Korte og klare afgørelsesbreve til borgerne

Konkret betyder det, at der skal:

- Udvikles et katalog af gode eksempler på korte og tydelige afgørelser som videndeles blandt alle sagsbehandlere i Borgercenter Handicap
- Udarbejdes en standard for afgørelsesbreve, som implementeres i alle områder.
- Implementeres en "best practice" i forhold til korte og tydeligere afgørelsesbreve for alle omfattede paragraffer

#### **Forventet effekt**

Korte og klare afgørelsesbreve skal minimere det samlede ressourceforbrug i Borgercenter Handicap, samt forenkle og styrke kommunikationen til borgerne.

#### **Implementering**

Borgercenter Handicap har et projekt vedrørende Bedre Borgerbreve, hvor dette forslag forslås forankret og implementeret.

#### **Forslag til effektmål**

- Flere københavnere er tilfredse med samarbejdet med Socialforvaltningen: Mål, punkt 9A, at "80 % af de københavnere, der har særlige behov, er tilfredse med samarbejdet med Socialforvaltningen i forbindelse med myndighedsarbejdet i 2017."

#### **"Track and trace" i sagsbehandlingen**

Borgerne efterlyser en bedre mulighed for at følge med i fremdriften i deres ansøgning, herunder hvornår der kan forventes en afgørelse. En form for "Track and Trace" løsning for ansøgningen.

**Afsender af forslag:** Borgere

#### **Forslag til løsninger for alle omfattede paragraffer**

10. At der indkøbes og implementeres en elektronisk "Track and Trace" funktion på alle ansøgningsprocesser omfattet af herværende proces i Borgercenter Handicap.

#### **Forventet effekt**

Dette er et stort ønske for borgerne og vil sikre, at borgerne løbende kan følge med i deres sagsbehandling. Dette forventes at understøtte oplevelsen af gennemsigtighed i sagsbehandlingen, samt skabe tryghed for, at der er aktivitet i sagen.

#### **Implementering**

Det vurderes i dag at være en teknisk mulighed at integrere en form for "Track and Trace" til CSC Social. Det forudsætter dog en række engangsinvesteringer som ikke er kendte pt. samt opdatering og uddannelse af medarbejdere i anvendelsen af den nye løsning.

#### **Forslag til effektmål**

- Forvaltningen vil udarbejde en business-case på track and trace, der beskriver fordele og ulemper ved løsningen samt afdækker de økonomiske udgifter herved, som vil blive forelagt Socialudvalget forud for budgetforhandlingerne om overførselssagen primo 2017

## 2. Forslag til løsninger

### Ventetid og flow i sagsbehandlingen

#### **Styrke screening af ansøgningerne i sagsbehandlings opstartsfasen**

I kortlægningen af den nuværende praksis i Borgercenter Handicap er der for de omfattede paragraffer i herværende proces i varierende grad kortlagt, at der mellem registreringen af ansøgningen i Borgercenter Handicap og frem til der reelt begynder sagsbehandling, er en kortere eller længere periode, hvor sagen "ligger stille" og afventer det næste trin i sagsbehandlingsprocessen. Dette forøger sagens samlede gennemløbstid u hensigtsmæssigt. I enkelte sager registreres sagen og videreformidles til sagsbehandler uden at der er taget stilling til om sagen er fuldt oplyst og klar til sagsbehandling. Dette er ikke en problematik omkring dokumentation eller kommunikation – men et internt udviklingspotentiale i forhold til at arbejde med at skabe fremdrift i sagsbehandlingsprocessen.

Det er derfor nødvendigt med en styrket screening og prioritering i forbindelse med modtagelse af den enkelte ansøgning med fokus på, om ansøgningen kan afgøres på det foreliggende/ eksisterende grundlag, eller om og hvilke oplysninger der mangler før en realitetsbehandling af ansøgningen kan starte. Herudover er det nødvendigt med et styrket fokus på den efterfølgende fordeling af ansøgningerne, samt på hvordan der skabes fremdrift i den enkelte sag.

**Afsender af forslag:** Borgercenter Handicap og Borgere

#### **Forslag til løsninger for alle omfattede paragraffer**

11. At der udarbejdes en bedre og styrket screeningsproces der skal understøtte områderne i at screene og prioritere indkomne sager, styrke fokus på efterfølgende fordeling af sager, samt styrke en systematisk indhentelse af manglende oplysninger i begyndelsen af sagsbehandlingen.
12. At der udvikles eller opdateres standarder for, hvilken type dokumentation der er nødvendig i de forskellige typer af ansøgninger
13. At der samtidig sættes fokus på snitfladen til de faste sagsbehandlere, og sikring af deres muligheder og kompetencer til at skabe fremdrift i den enkelte sag og dermed afslutte inden for sagsbehandlingsfristen.

#### **Forventet effekt**

Dette vil sikre, at ansøgninger, der umiddelbart kan afgøres, bliver afgjort hurtigere, hvilket frigør ressourcer til øvrige ansøgninger. Den styrkede screening skal tænkes sammen med det forrige forslag om styrket kommunikation i opstarten og de øvrige aktiviteter i Borgercenter Handicap vedr. indsatsen for at digitalisere ansøgninger, som vil have indflydelse på screeningsprocessen og omvendt.

#### **Implementering**

Det er en løbende driftsopgave at sikre de bedst mulige processer i forbindelse med sagsbehandlingen. Der er således et aktuelt projekt i gang i Borgercenter Handicap vedrørende udvikling af sagsbehandlingsprocesserne. Det anbefales, at der tages stilling til, om dette er tilstrækkeligt for at nå de ønskede mål.

#### **Forslag til effektmål**

- At de politisk fastsatte sagsbehandlingstider overholdes

# Forslag til implementering af de præsenterede løsninger

De 7 præsenterede løsninger er udvalgt fra et bruttokatalog af identificerede løsninger i processen med afsæt i borgerenes og Borgercenter Handicaps formulerede ønsker til forbedring af processen samt en vurdering af, hvilke løsninger der vil have en positiv effekt på kort og langt sigte. Neden for er der illustreret hvilke løsninger Borgercenter Handicap kan iværksætte på egen hånd, og hvilke løsninger der skal koordineres med resten af Socialforvaltningen eller kræver eller forventes at forudsætte (engangs-)finansiering ud over de rammer som Borgercenter Handicap har aktuelt. Herudover er der angivet i hvilke tempi de identificerede løsninger forventes at blive udviklet og implementeret i.

