



KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Borgerrådgiveren
Att: Borgerrådgiver Johan Busse
Vester Voldgade 2 A
1552 København V

14. december 2012

Sagsnr.
2012-172057

Dokumentnr.
2012-1002790

Status på Socialforvaltningens fokuspunkter som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011

Borgerrepræsentationen har den 20. juni 2012 pålagt de stående udvalg og forvaltningerne

- senest i september 2012 til Økonomiudvalget at indmelde fokuspunkter som opfølgning på Borgerrådgiverens konstateringer i Beretning 2011, samt
- senest i marts 2013 til Økonomiudvalget at afrapportere status på fokuspunkterne som opfølgning på Borgerrådgiverens konstateringer i Beretning 2011. Det skal ske efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren.

Socialforvaltningen skal derfor anmode om Borgerrådgiverens udtalelse vedrørende nedenstående redegørelse, som Socialforvaltningen forventer at forelægge for Socialudvalget den 6. februar 2013 med indstilling om, at status for Socialforvaltningens arbejde med fokuspunkterne oversendes til orientering for Økonomiudvalget, jf. BR-beslutningen af 20. juni 2012.

Som aftalt med Borgerrådgiveren forventes tilbagemelding fra Borgerrådgiveren senest om morgenen onsdag den 2. januar 2013. Herefter udarbejder forvaltningen indstillingen til Socialudvalget, hvor Borgerrådgiverens udtalelse til forvaltningens redegørelse også vil indgå.

Socialforvaltningens fokuspunkter

Socialudvalget har den 5. september 2012 som opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning den 20. juni 2012 godkendt følgende fokuspunkter for Socialforvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens konstateringer i beretning 2011:

Fokuspunkt 1: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

Direktionen

Bernstorffsgade 17, 3.
1592 København V.

Telefon
33 17 33 17

Direkte telefon
33 17 32 02

Telefax
33 17 32 04

E-mail
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

www.kk.dk

Baggrunden for det valgte fokuspunkt om overholdelse af sagsbehandlingsfrister er, at mere end hvert tredje af de påklagede forhold på Socialforvaltningens område drejer sig om sagsbehandlingstiden og manglende svar.

Det er Socialforvaltningens vurdering, at et fortsat stort fokus på overholdelse af forvaltningens sagsbehandlingsfrister må forventes at kunne medføre en væsentlig nedgang i antal påklagede forhold til Borgerrådsgiveren.

Fokuspunkt 2: Bedre sagsbehandling inden for enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne iht. servicelovens § 100 samt merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42.

Baggrunden for det valgte fokuspunkt om bedre sagsbehandling inden ovenfor nævnte sagsområder er, at Socialudvalget den 6. april 2011 har godkendt en handleplan for bedre kvalitet i sagsbehandlingen, som indeholder fire hovedindsatsområder: genopretning af ældre afgørelser, bunkeafvikling, sikker og effektiv drift samt bedre forventningsafstemning med borgerne.

Det er Socialforvaltningens vurdering, at et fortsat stort fokus på handleplanen for bedre sagsbehandling må forventes på sigt at kunne medføre en væsentlig nedgang i antal påklagede forhold til Borgerrådsgiveren, når genopretningen af ældre afgørelser og bunkeafviklingen af tilendebragt i løbet af 2012-2013.

Status for Socialforvaltningens arbejde med fokuspunkterne

Ad Fokuspunkt 1: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

Sagsbehandlingsfrister

Socialudvalget har den 19. september 2012 godkendt Socialforvaltningens indstilling om sagstidsmåling for maj 2012 samt forvaltningens initiativer som opfølgning på sagstidsmålingen. Målingen har vist, at 72 pct. af de 3.197 afgørelse truffet i maj 2012 overholdt de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der er tale om en lille forbedring i forhold til 2011, hvor overholdelsesprocenten var 67 pct.

Det skal bemærkes, at sagstidsmålingen omfatter alle afgørelser, der er truffet i maj måned 2012 (måleperioden) på sagstyper, hvor der er fastsat en sagsbehandlingsfrist, herunder også for afgørelser om enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85 samt merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41-42, hvor der som led i bunkeafvikling, jf. handleplanen under fokuspunkt 2, er truffet mange

afgørelser i ældre ansøgninger, der har påvirket den samlede overholdelsesprocent ved sagstidsmålingen i negativ retning.

Overholdelsesprocenten for de enkelte sagstyper skal i henhold til retssikkerhedsvejledningen ligge på 80-90 pct. Der arbejdes derfor fortsat i forvaltningen på at forbedre overholdelsesprocenten i 2013.

De områder, hvor der er problemer med at overholde sagsbehandlingsfristen, er f.eks. hjælp til rimeligt begrundede enkeltudgifter og sygebehandling, medicin m.v. iht. aktivlovens §§ 81 og 82, personlig tillæg iht. lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension, personlige hjælpemidler og tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder samt boligindretning iht. servicelovens §§ 112, 113, 116, stk. 1.

Socialforvaltningens myndighedscentre oplever, at de øgede krav til sagsbehandlingen, herunder blandt andet til indhentelse af dokumentation i sagerne fra tredjeparter som læger, tandlæger og hospitaler, er en udfordring i forhold til overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Sagsbehandlingsfristerne dækker også over meget forskelligartede typer af ansøgninger inden for den enkelte sagstype, f.eks. gælder der samme sagsbehandlingsfrist for en ansøgning om et personligt hjælpemiddel i form af et skoindlæg og for et mere kompliceret hjælpemiddel, der skal afprøves på Hjælpemiddelcentret eller hos producenten.

Socialudvalget har den 7. december 2011 i forbindelse med behandlingen af en række reviderede sagsbehandlingsfrister tilkendegivet, at udvalget i 1. kvartal 2013 ønsker en status på sagsbehandlingstiderne med henblik på en eventuel ny revidering af sagstiderne. Forvaltningen arbejder i den forbindelse på følgende, der forventes forelagt for Socialudvalget primo 2013:

→ en revurdering af det samlede sæt af sagsbehandlingsfrister på Socialudvalgets område, hvori der indgår et oplæg til eventuel differentiering af sagsbehandlingsfrister inden for enkelte sagstyper, hvor der foreligger særlige grunde for dette, f.eks. som følge af indhentelse af tredjepartsoplysninger eller lignende, og hvor det samtidig vurderes muligt at måle på differentieringen af sagsbehandlingsfristerne

→ udvikling af et ledelsesinformationsredskab til brug for de enkelte lederes løbende monitorering af overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister, der kan afløse den nuværende årlige måling af overholdelse af sagsbehandlingsfrister

→ en ny model for opfølgning/afrapportering til Socialudvalget på overholdelse af sagsbehandlingsfrister i forvaltningen

Det kan oplyses, at forvaltningen i dag – udover den årlige sagstidsmåling, der vedrører afgjorte sager - også på månedlige målgruppemøder mellem et direktionsmedlem og forvaltningens myndighedschefer drøfter data fra forvaltningens ledelsesinformation om den aktuelle sagsbeholdning, sagsfristoverholdelse og sagsproduktion i de enkelte underenheder i Socialforvaltningens tre myndighedscentre: Socialcenter København, Handicapcenter København og Rådgivningscenter København.

Medens den årlige sagstidsmåling drejer sig om sagsbehandlingstiden for *afgjorte* sager, drøftes der på de månedlige målgruppeområder detaljerede data om *sagsbeholdningen*. Sagsbeholdningen måles op imod et såkaldt ”driftsleje”, dvs. hvor mange sager en enhed kan have liggende og samtidigt forvente at kunne behandle inden for den politisk fastsatte sagsbehandlingsfrist. Sagsbeholdningen indenfor den enkelte paragraf må således ikke overskride dette driftsleje.

Der drøftes også på de månedlige målgruppemøder data, der beskriver ”alderen” på sagerne i beholdningen. Der er fastsat en såkaldt ”kritisk grænse” for, hvor stor en andel af sagsbeholdningen indenfor den enkelte paragraf, der må nærme sig den fastlagte sagsbehandlingsfrist. Hvis den kritiske grænse overskrides, kan der ikke forventes en acceptabel sagsfristoverholdelse indenfor for den enkelte paragraf. Når den kritiske grænse overskrides, er der tale om en ”bunke” af sager. Forvaltningen har i handleplanen for bedre kvalitet i sagsbehandlingen fokus på sådanne kritiske sagsområder, jf. nedenfor om fokuspunkt 2.

Underretningsbreve

Socialforvaltningen har pligt til at underrette borgeren skriftligt, når sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt.

Sagstidsmålingen for maj 2012 har vist, at forvaltningen har sendt underretningsbreve i 47 pct. af de sager, hvor sagsbehandlingsfristen ikke kunne overholdes. Måleresultatet anses dog ikke for at være udtryk for den gængse overholdelsesprocent i forvaltningens myndighedscentre, da bunkeafvikling af gamle sager i Socialcenter København i måleperioden (maj 2012) har påvirket det samlede måleresultat negativt. Ses der bort fra Socialcenter København udgjorde overholdelsesprocenten for skriftlig underretning for de øvrige myndighedscentre og hjemmeplejevisitationen 70 %.

Der arbejdes fortsat i forvaltningen på forbedring af overholdelsesprocenten for underretningsbreve. Der er i forvaltningens myndighedscentre iværksat en række initiativer, der skal understøtte en positiv udvikling i overholdelsesprocenten. Det drejer sig blandt andet om følgende

→ *Implementeringen af CSC Social vil give bedre mulighed for styring af sagerne og herunder afsendelse af underretningsbreve. Der kan opsættes frister, så der automatisk kommer en advisering et nærmere antal dage før udløbet af sagsbehandlingsfristen i den konkrete sag. Herefter kan der sendes et underretningsbrev til borgeren. En skabelon for underretningsbrevet kan indlægges i brevmodulet i CSC Social til brug herfor og dermed lette sagsgangen.*

→ *I Socialcenter København er der afsat endnu flere personaleressourcer til at sende underretningsbreve, og Implementering af LEAN vil i voksenenhederne yderligere bidrage til faste procedurer for afsendelse af underretningsbreve*

→ *I Handicapcenter København er der sket en yderligere opstramning af nuværende processer, således at funktionen omkring afsendelse af underretningsbreve ligger centraliseret i alle enheder, og der sker en ugentlig ledelsesmæssig opfølgning på afsendelse af underretningsbreve*

→ *I Rådgivningscenter København er der etableret en intern ledelseskontrol af de lokale enheders opfølgning på afsendelse af underretningsbrev.*

Forvaltningen forventer, at de iværksatte initiativer vil betyde en væsentlig forbedring af overholdelsesprocenten for underretningsbreve, når sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

Ad Fokuspunkt 2: Bedre sagsbehandling inden for enkeltydelser iht. aktivlovens §§ 81-85, merudgifter til handicappede voksne iht. servicelovens § 100 samt merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med et handicappet barn iht. servicelovens §§ 41-42

Socialudvalget godkendte den 6. april 2011 en handleplan for bedre sagsbehandling, som består af 4 overordnede spor og en lang række underliggende initiativer. De overordnede spor vedrører følgende:

- Genopretning af ældre afgørelser om merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn, jf. servicelovens §§ 41 og 42
- Afvikling af bunker inden for blandt andet sagsområderne enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85 og merudgifter til voksne handicappede efter servicelovens § 100
- Sikker og effektiv drift
- Forventningsafstemning med borgerne.

Socialforvaltningens status for arbejdet med handleplanen har i forbindelse med orientering af Socialudvalget og Økonomiudvalget i november 2012 vist, at der pr. oktober 2012 er 12 ud af de samlede 85

initiativer i handleplanen, som endnu ikke er fuldt afsluttede - enten på grund af opståede forsinkelser af interne eller eksterne årsager, eller fordi det oprindelige afslutningstidspunkt endnu ikke er indtruffet.

Socialforvaltningen har yderligere styrket den opfølgende indsats, herunder den ledelsesmæssige involvering, for at sikre opfyldelsen af de udestående punkter. Der er nedsat et opfølgingssekretariat med en kontorchef og to erfarne medarbejdere med indsigt i Socialforvaltningens organisation, og en intern styregruppe ledet af et direktionsmedlem og bistået af myndighedschefer og kontorchefer med dagligt ansvar for implementeringen af de mest kritiske punkter i handleplanen.

Det er afgørende for Socialforvaltningen at fastholde de opnåede resultater ved at forankre dem i den normale drift. Herudover sætter Socialforvaltningen fremadrettet fokus på flere områder, hvor der er potentiale for et kvalitetsløft i sagsbehandlingen.

Forankring af den løbende indsats for kvalitet i sagsbehandlingen

- Socialforvaltningen har udviklet og implementeret et nyt koncept for **ledelsestilsyn i personsager med statsrefusion**, jf. aktivlovens §§ 81-85 og servicelovens §§ 41, 42 og 100. Ledelsestilsynet giver hurtig ledelsesinformation om kvaliteten i sagsbehandlingen og dermed grundlag for eventuelle opfølgende handlinger fra forvaltningens ledelse.
- Som en del af ledelsestilsynssystemet foretages **systematisk, løbende opfølgning på ledelsestilsynet** - både i den øverste ledelse og blandt faglige sagsbehandlere, herunder i regi af forvaltningens interne netværk Fagligt Forum med henblik på løbende læring af resultaterne fra ledelsestilsynet.
- Socialforvaltningen holder faste månedlige **målgruppemøder** med deltagelse af direktionen, relevante tværgående kontorchefer, myndighedschefer og den faglige ledelse på hvert af de store målgruppeområder. På målgruppemøderne følges bl.a. systematisk op på udviklingen i centrale resultatindikatorer for implementeringen af politisk fastsatte målsætninger (herunder Socialudvalgets pejlemærker), kvaliteten i sagsbehandlingen (herunder opfølgning på de opnåede resultater i handleplanen), driftssituationen og budgetoverholdelse.
- Der er indført nye **paradigmer for god sagsbehandling** i myndighedscenterne på områder indenfor serviceloven og aktivloven. Formålet er at sikre ensartede afgørelser, lovmedholdelighed og borgernes retssikkerhed.
- Forvaltningen har i 2012 implementeret et **nyt sagsbehandlingssystem, CSC Social**, som i en lang række

henseender understøtter en større sikkerhed, faste sagsflow og bedre dokumentation i sagsbehandlingen.

- Sagsbehandlerne sikres **let og overskuelig adgang til redskaber og opdateret viden** via kommunens elektroniske platforme, herunder Opgaveportalen på KKnet og SOFIA samt et nyt sagsbehandlerbibliotek under udvikling på tværs af kommunen.
- Ledelsestilsynet med personsager inden for aktivlovens §§ 81-85 og servicelovens §§ 41, 42 og 100 udvides fra 2013 til også at omfatte **afslag på ansøgninger, der er påklaget**. Ledelsestilsynet skal afdække de sagsbehandlingsfejl, der har ført til,
 - *at forvaltningen i forbindelse med remonstrationen af en klagesag har givet borgeren helt eller delvist medhold i klagen, eller*
 - *at Det Sociale Nævn har ændret forvaltningens afgørelse eller hjemvist sagen til fornyet behandling.*

Ledelsestilsynet skal medvirke til at indkredse kvalitetsmangler i sagsbehandlingen, f.eks. om manglende partshøring, manglende begrundelse, manglende opfyldelse af officialprincippet (forvaltningens oplysningspligt), manglende konkret og individuel stillingtagen i sagen m.v.

Afdækningen af kvalitetsmanglerne og opfølgningen, herunder afklaring af fortolkningstvivil, retningslinjer, arbejdsgange m.v., vil samtidig medvirke til at sikre flere korrekte afgørelser og dermed øge borgernes retssikkerhed.

Socialforvaltningen orienterer Socialudvalget kvartalsvist om status for implementeringen af handleplanen, herunder om udviklingen i eventuelle eksterne og interne forhold, der kan give grundlag for omprioriteringer.

Venlig hilsen

Anette Laigaard