



Notat

Bilag 1. Status på Udviklingsplanen for myndighedsområdet i Borgercenter Handicap

1. december 2020

Sagsnummer
2020-0063808

Dokumentnummer
2020-0063808-6

Ambitionen med Udviklingsplanen på myndighedsområdet i Borgercenter Handicap er at levere den bedst mulige service til borgerne. Dette er Borgercenter Handicaps femte evaluering af de syv succeskriterier, som borgercentret måler på for at følge arbejdet med Udviklingsplanen. I det følgende præsenteres nogle udviklingstendenser og nogle af borgercentrets primære indsats, der har til formål at sikre en positiv udvikling.

Flere forhold har i den seneste tid indvirket på myndighedsområdets arbejde i borgercentret. Det drejer sig om følgende:

- Med budgetaftalen for 2019 fik borgercentrets myndighedsområde tilført samlet set 45 mio. kr. over tre år. Ressourcerne er brugt til ansættelse af flere sagsbehandlere samt kompetenceudvikling til hurtigere sagsbehandling, øget kvalitet i Ungeområdet og god sagsbehandling på tværs af Myndighedsområdet. Der er også igangsat et lokalt tilrettelagt kompetenceudviklingsforløb i borgercentret som et supplement til Socialforvaltningens fælles introduktionsdag for nyansatte samt kurser i it-systemer og -programmer. Det vurderes, at midlerne har haft en gavnlig virkning på borgercentrets arbejde, bl.a. overholdelsen af sagsbehandlingsfrister. Med budgetaftalen for 2021 har borgercentret fået forlænget midlerne frem til 2024, hvilket også forventes at have en positiv effekt.
- De særlige omstændigheder relateret til Covid-19 og arbejdet med beredskabsplaner mv. har indvirket negativt på overholdelsen af sagsbehandlingstiderne for enkelte paragraffer og andre dele af arbejdet. F.eks. er der opstået forsinkelser i borgercentrets lokalt tilrettelagte kompetenceudviklingsforløb og implementeringen af DUBU blev sat i bero indtil efteråret 2020.
- Først implementeringen og dernæst tilbagerulningen af kvalitetsstandarderne har været et omfattende arbejde, som har berørt store dele af borgercentret i hele 2019 og indtil ultimo marts 2020. Den største opgave har ligget i Voksenområdet. Implementeringen af kvalitetsstandarderne betød, at området måtte prioritere samlet set 282 ekstra opfølgninger, hvorefter der blev truffet afgørelser. Ved den efterfølgende

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

EAN-nummer
5798009683533

tilbagerulning af kvalitetsstandarderne screenede området først 724 indsatser og foretog derefter en nærmere vurdering af 138 af sagerne, hvorefter der blev truffet afgørelser. Arbejdet har haft konsekvenser for tilrettelæggelsen af driften og nedbringelse af sagsfristoverskridelser, som i en periode har måttet prioriteres lavere.

- Anden fase af omorganiseringen i borgercentret, som indebærer, at en stor del af sagerne om handicapkompenserende ydelser i løbet af 2020 er rykket ud i aldersområderne, er nu gennemført. Overflytningen af sagsområder og medarbejdere har betydning for, hvordan sagsbehandlingstiden fremover vil se ud fordelt på områderne, sammenlignet med de tidligere afrapporteringer.
- Pr. 1. marts 2020 blev Skovhusene organisatorisk set flyttet til borgercentrets Myndighedsområde under Børn. Sideløbende er der startet en række nye indsatser op i Familiehuset, som følge af nogle investeringsforslag. Begge dele kan have betydning ift. sygefravær, personaleomsætning mv. i Børneområdet.
- **Fra medio september er alle paragraffer vedr. Børneområdets sager, f.eks. §§ 41 og 42, overgået til DUBU, hvorfra data pt. ikke kan trækkes. Dette betyder, at sagstal og sagstider for august og september 2020 ikke kan sammenlignes direkte med de foregående måneder. Det vurderes derfor, at man endnu ikke har valide data fra DUBU, hvorfor dataene for Børneområdet og handicapkompenserende børneydelser ikke er inkluderet i denne status.**

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

Succeskriterium 1. Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Fra 1. kvartal 2018 frem til 4. kvartal 2020 er der overordnet set sket en positiv udvikling ift. sagsfristoverholdelsen i Borgercenter Handicap. Sagsfristoverholdelsen ift. alle områder ligger på 83% i 4. kvartal 2020, hvilket således er over måltallet på 80% (handicapkompenserende børneydelsessager er ikke medtaget). I det nedenstående bliver sagsfristoverholdelsen gennemgået på et mere detaljeret niveau.

Borgerne skal opleve, at sagsbehandlingen sker rettidigt, så de hurtigt får den støtte, de har brug for og ret til. I henhold til retssikkerhedsloven skal kommunalbestyrelsen fastsætte realistiske sagsbehandlingsfrister. Det betyder, at fristerne skal svare til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90% af den pågældende sagstype.

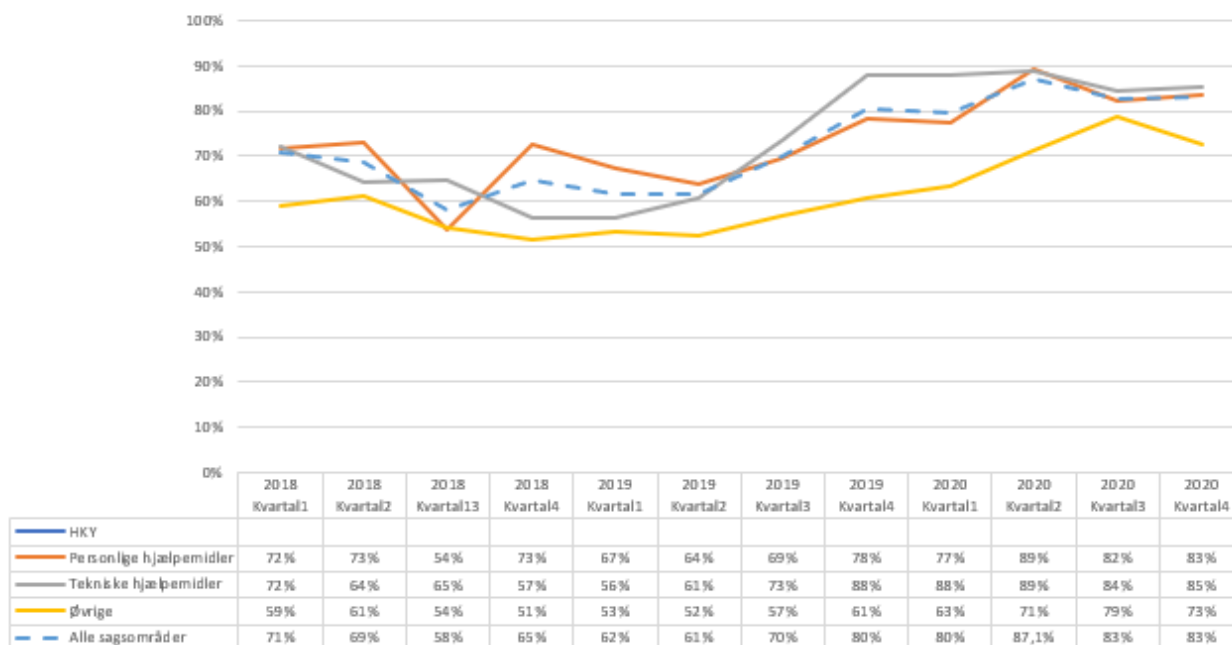
Dette afsnit fokuserer på overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne på de paragrafområder, hvor ansøgningsantallet er størst i borgercentret,

og hvor borgercentret derfor har et særligt fokus på at øge fristoverholdelsen. Paragrafområderne omfatter ansøgninger om hhv. personlige og tekniske hjælpemidler. Dertil er merudgifter til børn og unge og tabt arbejdsfortjeneste til deres forældre også et stort paragrafområde, men grundet overgangen til DUBU er tabellen ekskl. handicapkompenserende børneydelser, da tallene pt. ikke kan sammenlignes direkte.

Som nævnt er anden fase gennemført af overflytningen af en stor del af handicapkompenserende ydelsessager fra Modtagelsen til aldersområderne. Dette blev gjort for at opnå en samlet og koordineret sagsbehandling i aldersområderne. Omorganiseringen omfatter bl.a. alle handicapkompenserende ydelsessager for unge med fast sagsbehandler og handicapkompenserende ydelsessager for børn med infantil autisme, atypisk autisme og HUF-diagnoser (hjerneskode, udviklingshæmning og fysiske handicap). Målgrupperne i disse sager er karakteriseret ved at have en livslang og betydelig funktionsnedsættelse. Det er vigtigt at være opmærksom på, at overflytningen af sagsområder og medarbejdere har stor betydning for områdernes sagsbehandlingstider, hvilket giver sig udslag i markante forskelle i sagsfristoverholdelsen imellem de enkelte aldersområder. De tre aldersområder tegner sig samlet for ca. 10% af borgercentrets ansøgningsvolumen.

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

**Sagsfristoverholdelse i BCH
2018 - 2020
ekskl. handicapkompenserende børneydelser (HKY)**



Figur 1. Sagsfristoverholdelse på de største områder i Borgercenter Handicap 2018-2020. Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser, da man pga. overgangen til DUBU ikke kan sammenligne tallene direkte (indtil 31. oktober 2020)

Der ses en overordnet positiv udvikling i sagsfristoverholdelsen på de viste områder. Personlige og tekniske hjælpemidler har begge oplevet et mindre fald fra 89% til hhv. 83% og 85% fra andet til fjerde kvartal 2020, hvilket kan skyldes, at der under coronakrisen i foråret kom væsentlig færre ansøgninger, der i perioden bevirkede, at beholdningen faldt og sagsfristoverholdelsen steg. De ligger dog samtidig i toppen af grafen og har en overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på mere end de 80%, som er målet. Ligeledes ligger Ungeområdet og Voksenområdets § 100 på over 80% sagsfristoverholdelse i fjerde kvartal af 2020. Voksenområdets § 96 ligger i fjerde kvartal 2020 på 75% sagsfristoverholdelse. Tager man et gennemsnit af sagsfristoverholdelsen på § 96 i 2020, ligger den pr. 31. oktober over 80%.

Børneområdet og handicapkompenserende ydelser arbejder på at få fuld sagsfristoverholdelse ved udgangen af 2020, og forventer at leve helt op til sagsfristerne efter 1. kvartal 2021. Der skal dog tages det forbehold, at områderne pt. mangler styringsoverblik i DUBU, hvilket der er brug for, for at kunne sikre optimal fristoverholdelse. Derfor er der en vis usikkerhed forbundet hermed.

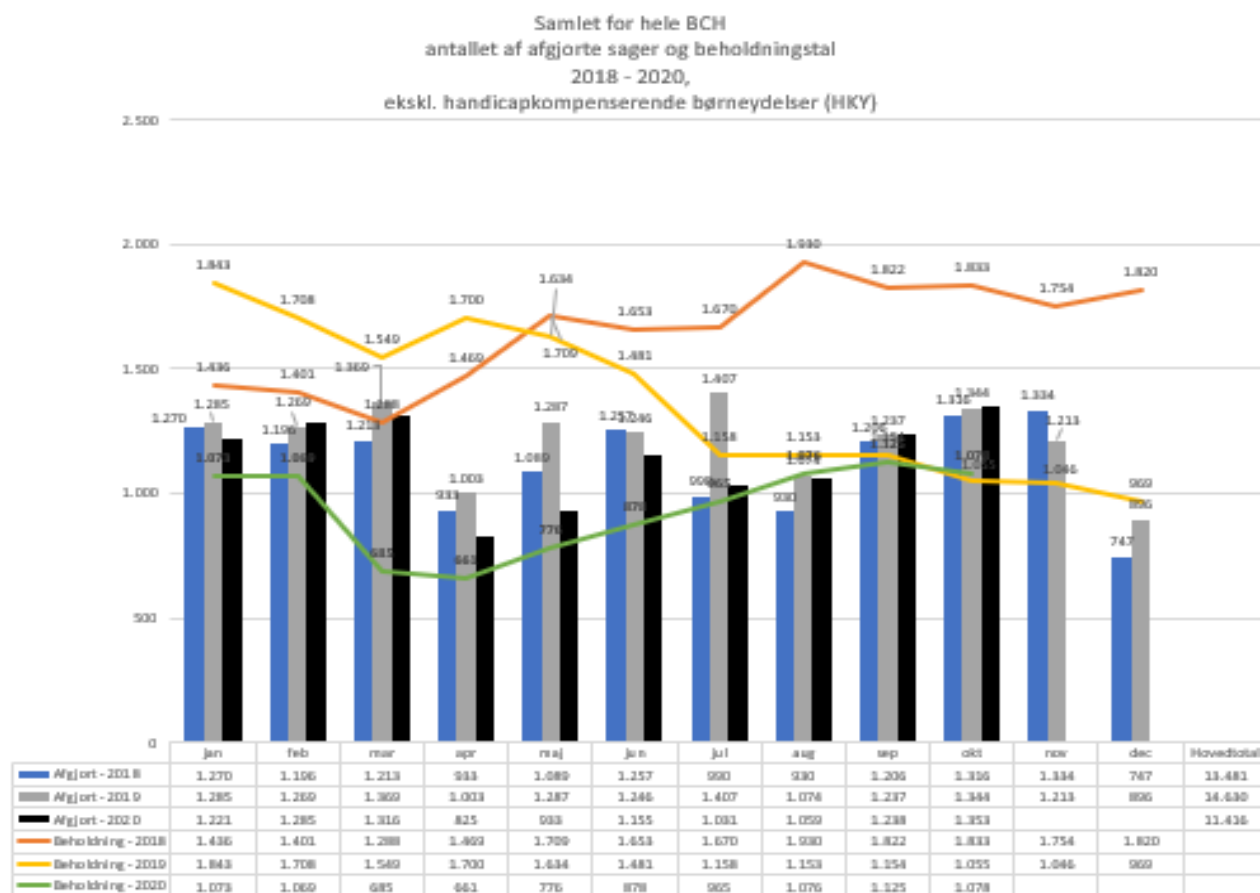
Tabel 1 viser antallet af afgørelser på alle politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister for sagsområderne i borgercentret fra 2018 til 2020 (indtil 31. oktober) og hvilken andel de udgør i forhold til det samlede antal afgørelser. Afgørelser om personlige og tekniske hjælpemidler udgør langt den største andel af sagerne i borgercenteret.

Sagsområde	Antal sager afgjort fra 1. januar 2018 til 31. oktober 2020	Andel sager afgjort fra 1. januar 2018 til 31. oktober 2020
Personlige hjælpemidler	20.291	51,34%
Tekniske hjælpemidler	15.331	38,79%
Hjælp, omsorg og pleje	1.275	3,23%
Biler	926	2,34%
Botilbud	733	1,85%
Merudgifter voksne	468	1,18%
Beskyttet beskæftigelse	430	1,09%
Behandling - genoptræning	71	0,18%
I alt	39.525	100,0%

Tabel 1. Antal og andel afgørelser på politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister, for perioden 1. januar 2018 til 31. oktober 2020.

Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser

Figur 2 viser det totale antal af afgjorte sager og beholdningen af ansøgninger for sagsområderne i borgercentret fra 2018 til 2020 (indtil 31. oktober):



Figur 2. Afgjorte sager og beholdning af ansøgninger i Borgercenter Handicap 2018-2020 (indtil 31. oktober 2020). Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser, da man pga. overgangen til DUBU ikke kan sammenligne tallene direkte

Sagsbeholdningen faldt markant i 2019, hvilket er en tendens, som også ses fra januar til april 2020. Fra maj 2020 til september 2020 er der sket en stigning i sagsbeholdningen, hvilket kan hænge sammen med coronakrisen i foråret. Som følge af corona var eks. Voksenområdets sagsbeholdning historisk lav i maj 2020, hvor beholdningen nu er tilbage på samme niveau som før corona. Det samme gælder for Modtagelsen, der oplevede, at der fra marts var væsentlig færre ansøgninger, hvilket gjorde, at sagsbeholdningen faldt i foråret. Indtil 31. oktober 2020 lå den samlede sagsbeholdning på sit højeste i september måned, hvorefter den igen er faldende.

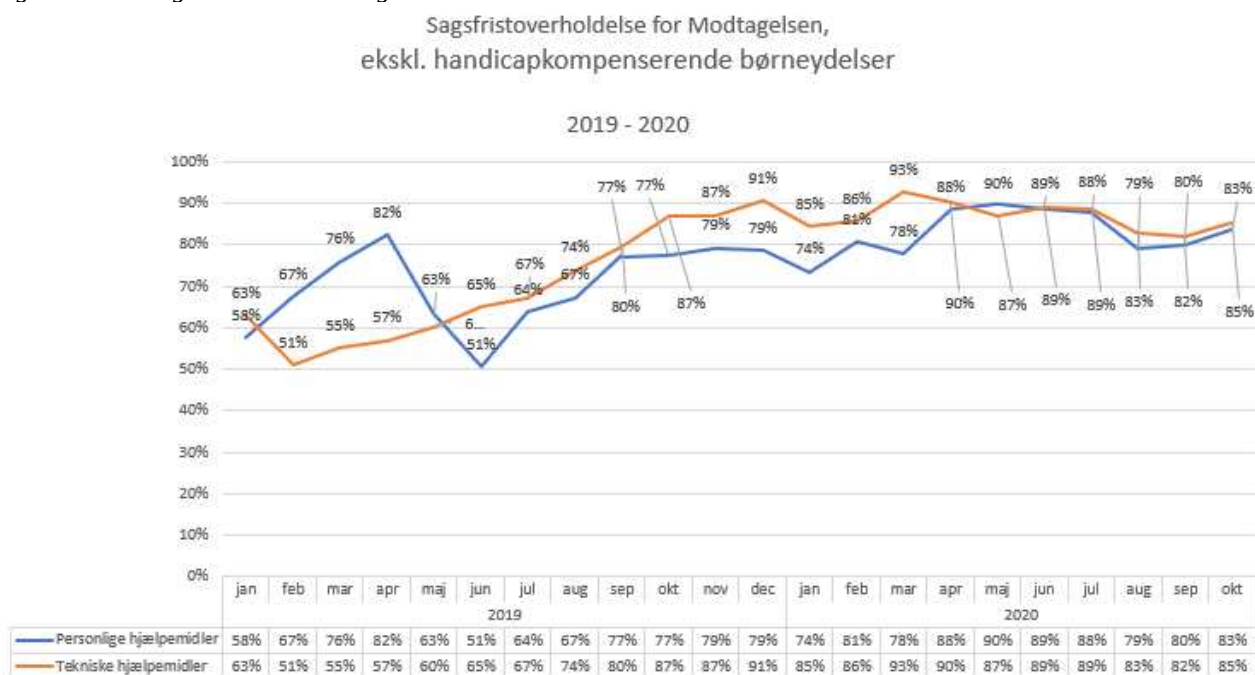
Fra 2018 til 2019 steg antallet af afgjorte sager, hvilket vurderes at være en effekt af en fokuseret indsats for at øge produktion og bunkeafvikling samt de ekstra midler ved budgetaftalen 2019. Det samlede antal afgjorte sager for hele 2020 er endnu usikkert, men hvis den hidtidige tendens for 2020 fortsætter, vil antallet være lidt færre sammenlignet med 2019.

Modtagelsen

Modtagelsen behandler primært sager om tekniske og personlige hjælpemidler, som har en stor ansøgningsvolumen. Der er i Modtagelsen igangsat flere tiltag, som skal sikre en mere smidig og hurtig sagsbehandling, bl.a. etableringen af Kvik-service på Hjælpemiddelcentralen, som borgerne er glade for. Borgercentret arbejder på at få endnu flere borgere til at benytte sig af tilbuddet samt udvide sortimentet af hjælpemidler. Modtagelsen arbejder også løbende på at optimere områdets driftsledelse og produktionsstyring for at sikre en endnu mere effektiv drift.

Hovedparten af midlerne til nye sagsbehandlere ved Budgetaftalen 2019 tilgik Modtagelsen (i alt 15 årsværk, svarende til en stigning på knap 15%). Resultatet for Modtagelsen skal ses i sammenhæng med tilgangen af nye medarbejdere, organisationsforandringerne, ændringer i sagsbehandlingsprocessen samt indsatserne, der har til formål at styrke det faglige niveau yderligere.

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



Figur 3. Sagsfristoverholdelse i Modtagelsen fra 1. januar 2019 til 31. oktober 2020. Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser, da man pga. overgangen til DUBU ikke kan sammenligne tallene direkte

Der har generelt været en positiv udvikling i sagsfristoverholdelsen for paragrafområderne i Modtagelsen, dog har både personlige og tekniske hjælpemidler haft et mindre dyk i august 2020, som ser ud til at være stoppet igen. Modtagelsen oplever et sagsbehandlingsdyk i

forbindelse med sommerferien, særligt i august, og derfor er det forventningen, at sagsfristoverholdelsen stiger igen.

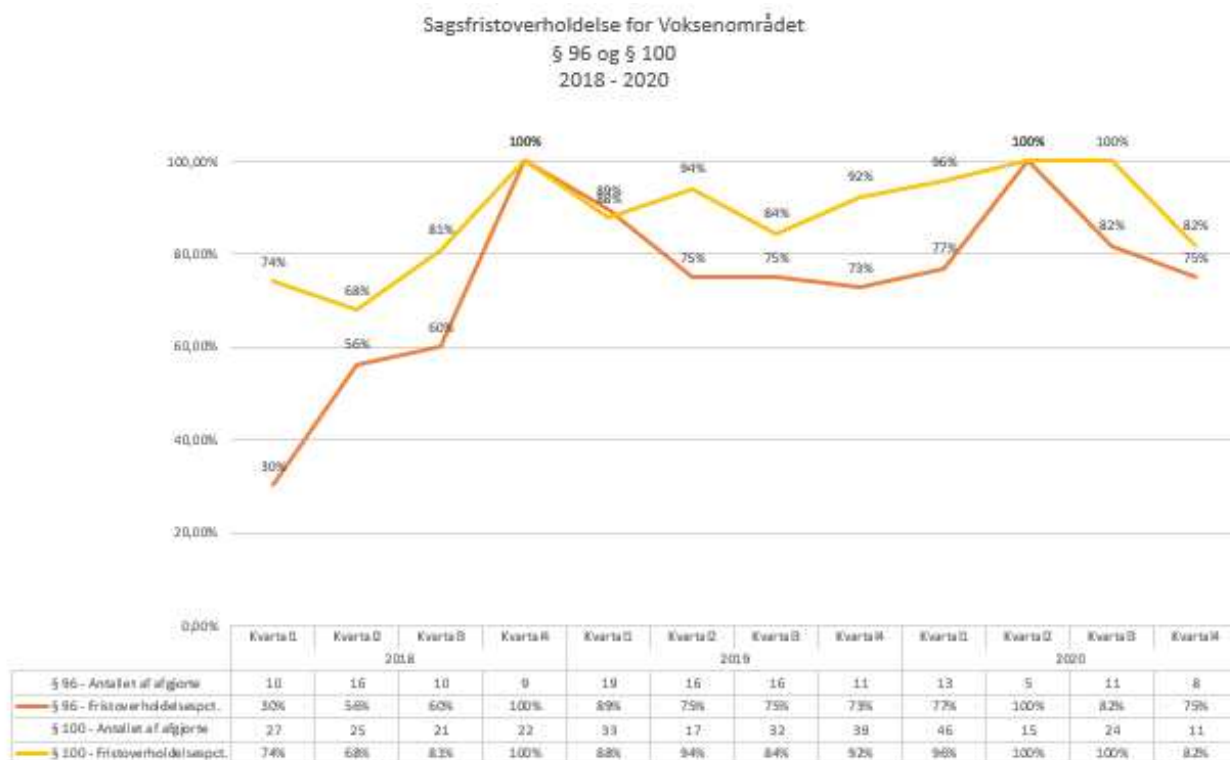
Her skal tilføjes, at Modtagelsens gennemsnitlige sagsfristoverholdelse for 2019 samlet set endte på 69%, mens den i 2020 (indtil 31. oktober) samlet set ligger på 84%. Pt. er der altså en sagsfristoverholdelse på over 80% i både tekniske og personlige hjælpemidler, hvilket er målet.

Børneområdet

I Børneområdet omhandler sagsfristoverholdelsen ansøgninger om merudgifter til børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre til de børn, som er tilknyttet Børneområdet (Servicelovens §§ 41 og 42). Som nævnt i indledningen, er alle paragraffer vedr. Børneområdets og handicapkompenserende ydelsers sager, f.eks. §§ 41 og 42, er overgået til DUBU fra medio september 2020, hvorfra data pt. ikke kan trækkes. Dette betyder, at sagstal og sagstider for august og september 2020 ikke kan sammenlignes direkte med de foregående måneder. Det vurderes derfor, at man endnu ikke har valide data fra DUBU, hvorfor dataene for Børneområdet ikke er inkluderet.

Voksenområdet

Figur 4 viser udviklingen i sagsfristoverholdelsen fra 2018 til 2020 (indtil 31. oktober) på Voksenområdet for sager om Borgerstyret Personlig Assistance (BPA) og merudgifter til voksne (Servicelovens §§ 96 og 100):



Figur 4. Afgørelser på §§ 96 og 100 i Voksenområdet 2018-2020 (indtil 31. oktober 2020)

Sagsfristoverholdelsen er forbedret væsentligt på Voksenområdet i 2019 sammenlignet med 2018. I de første to kvartaler af 2020 ses ligeledes en stigning, hvor der i andet kvartal er 100% sagsfristoverholdelse på både §§ 96 og 100. Voksenområdet indhentede i 2019 et efterslæb på opfølgninger i ca. 600 sager om Borgerstyret Personlig Assistance fra 2018.

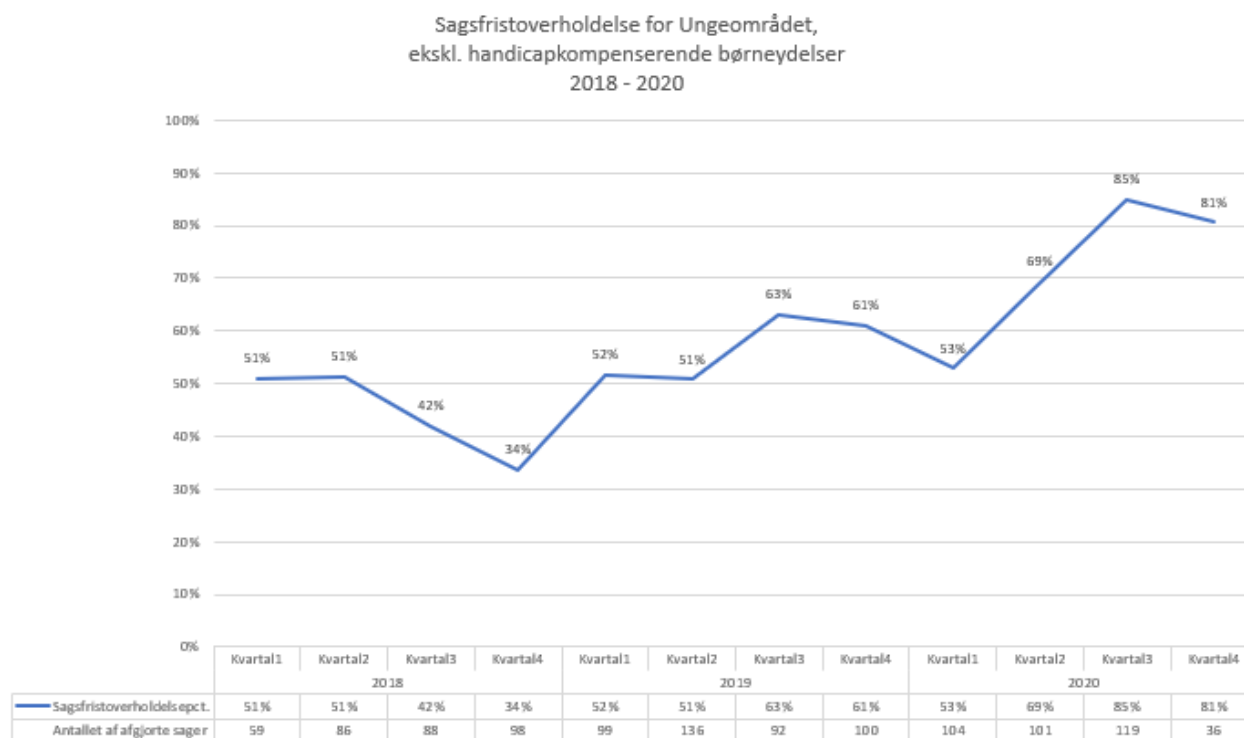
Siden udgangen af 2018 er der i sager om merudgifter til voksne sket en rettidig sagsbehandling. Den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse i sager om Borgerstyret Personlig Assistance er steget fra 30% i første kvartal af 2018 til 89% i første kvartal af 2019 og er i oktober 2020 faldet til 75%. På lignende vis er den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse i sager om merudgifter til voksne steget fra 74% i første kvartal af 2018 til 88% i første kvartal af 2019 og ligger i oktober 2020 på 82%.

Gennemsnittet af sagsfristoverholdelsen på § 96 for 2020 (indtil 31. oktober) er over 80%, som er målet. Dog er sagsfristoverholdelsen meget følsom qua en lille beholdning, og derfor kan få sager rykke meget på procenterne. Dette ses f.eks. på sagsfristoverholdelsen fra september til oktober 2020, hvor den på § 96 er faldet fra 82% til 75%, hvilket drejer sig om hhv. 11 og 8 afgjorte sager.

Ungeområdet

Ungeområdet arbejder med både børne- og voksenparagraffer i Serviceloven, hvilket stiller store krav til medarbejdernes kompetencer. Ved Budgetaftalen 2019 er der tilført ressourcer til Ungeområdet, som har medvirket til stigningen i sagsfristoverholdelsen. Ungeområdet har arbejdet intensivt med at opkvalificere nye medarbejdere i arbejdsgange samt at optimere rådgivningen omkring overgangen fra ung til voksen. Fra tredje kvartal har Ungeområdet en sagsfristoverholdelse på over 80%, hvilket er målet.

Figur 5 viser sagsfristoverholdelsen i Ungeområdet fra 2018 til 2020 (indtil 31. oktober):



Figur 5. Sagsfristoverholdelse i afgørelser på alle sagsområder i Ungeområdet 2018-2020 (indtil 31. oktober 2020). Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser, da man pga. overgangen til DUBU ikke kan sammenligne tallene direkte

Sagsfristoverholdelsen i Ungeområdet er i løbet af det sidste år steget fra 61% i 4. kvartal 2019 til 81% i 4. kvartal 2020 (pr. 31. oktober), svarende til 20 procentpoint. I 1. kvartal af 2020 ses et fald i sagsfristoverholdelsen, hvorefter kurven er steget markant i 2. og 3. kvartal, for så at falde lidt igen i fjerde kvartal 2020.

Tabel 2 viser den gennemsnitlige sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf fra 2018 til 2020 (indtil 31. oktober). Negative afvigelser fra sagsfristen indikerer, at sagerne i gennemsnit afgøres hurtigere end sagsfristen, mens positive afvigelser indikerer fristoverskridelser.

Sagstidsfristerne for personlige hjælpemidler er forskellige alt efter, om det er ny- eller genansøgninger. Derudover er der differentierede tidsfrister på bilansøgninger efter § 114 (nyansøgninger og udskiftninger) og tekniske hjælpemidler efter § 116 (reparationer og boligindretninger). Derfor er der angivet to forskellige tidsfrister ud for de pågældende paragraffer i tabellen.

Område	Paragraf	Tidsfrist	2018		2019		2020 (pr. 31. oktober)	
			Gennemsnitlige sagsdage	Afvigelse i sagsdage	Gennemsnitlige sagsdage	Afvigelse i sagsdage	Gennemsnitlige sagsdage	Afvigelse i sagsdage
Behandling - genoptræning	S102	56	68	12	76	20	74	18
Beskyttet beskæftigelse	S103	42	52	10	52	10	38	-4
	S104	42	53	11	73	31	37	-3
Biler	S114	150	309	159	259	109	208	58
	S114	180	187	7	209	31	140	-40
Botilbud	A105	42	57	15	101	59	85	43
	S107	42	94	52	105	63	49	7
	S108	42	59	17	89	47	79	37
Hjælp, omsorg og pleje	S85	42	83	41	59	17	48	6
	S96	42	152	110	32	-10	15	-27
	S96	70	84	14	51	-19	93	23
	S97	28	36	8	54	26	25	-3
	S98	28	22	-6	27	-1	8	-21
Merudgifter	S100	70	69	-1	51	-19	36	-34
Personlige hjælpemidler	S112	14	13	-1	13	-1	7	-7
	S112	28	36	8	31	3	25	-3
	S112	42					17	-25
	S112	7					4	-3
	S112	84					19	-65
	S113	14	16	2	11	-3	8	-6
	S113	28	27	-1	40	12	2	-5
Tekniske hjælpemidler	S112	56	48	-8	44	-12	28	-28
	S113	56	83	27	81	25	46	-10
	S116	56	24	-32	30	-26	7	-49
	S116	112	86	-26	63	-49	44	-68
Beregning af egenbetaling	S163	28					25	-4

Tabel 2. Gennemsnitlig sagstidsafvigelse pr. sagsområde og paragraf, pr. 31. oktober 2020. På Socialudvalgsmødet i juni måned blev det besluttet at differentiere sagsbehandlingsfrister på hjælpemidler, så fristen for genbevillinger bliver lavere og sager hvor der skal indhentes tredjemandsoplysninger gøres længere. Dette indgår ikke i skemaets opgørelse, da fristerne er opgjort på den gamle måde. Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser, da man pga. overgangen til DUBU ikke kan sammenligne tallene direkte

Succeskriterium 2. Færre formalitetsklager

Ved seneste afrapportering efterspurgte Socialudvalget et overblik over antal klager, som Myndighedsområdet i borgercentret modtager. Det fremgår af tabel 3:

Antal modtagne klager 2018 til 2020		
	Formalitetssklager	Realitetssklager
2018	161	620
2019	125	622
2020	112 (134*)	437 (524*)

Tabel 3. Antal modtagne klager 2018-2020, pr. 31. oktober 2020 (*prognoser for 2020 i parentes. Prognosen er baseret på tal for de første ti måneder). Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser pga. overgangen til DUBU

Realitetssklager er klager over selve afgørelsen, mens formalitetssklager er klager over selve sagsbehandlingen, f.eks. lang sagsbehandlingstid, medarbejdernes optræden, manglende vejledning mv. Færre formalitetssklager kan indikere en større borgertilfredshed med sagsbehandlingen. Ledelsen i borgercentret monitorerer systematisk antallet af formalitetssklager i en udvidet driftsrapport og drøfter løbende årsagerne til klagerne for at sikre opfølgning og læring i organisationen.

Tabel 3 viser, at *antallet* af formalitetssklager faldt fra 161 til 125 fra 2018 til 2019, svarende til et fald på 22%, men at antallet igen vil være steget en smule, hvis prognosen for 2020 holder. Prognosen er dog behæftet med en vis usikkerhed.

Hvis prognosen for 2020 holder, vil både Unge- og Voksenområdet opleve et fald i antallet af formalitetssklager fra 2019 til 2020, mens Børneområdet og Modtagelsen vil opleve en stigning i formalitetssklager fra 2019 til 2020.

Tabel 4 viser *andelen* af formalitetssklager ift. afgjorte ansøgninger fra 2018 til 2020 (indtil 31. oktober).

År	2018	2019	2020 (indtil 31. oktober 2020)
Afgjorte ansøgninger - total	13.481	14.630	11.414
Antal modtaget formalitetssklager	161	125	112
Andel formalitetssklager i procent	1,19%	0,85%	0,98%

Tabel 4. Andel formalitetssklager i forhold til afgørelser 2018-2020 (indtil 31. oktober). Siden forrige status i juni, er der opdaget en fejl i andelen, hvorfor andelen i forrige status ikke var retvisende. Fejlen er rettet i denne status. Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser pga. overgangen til DUBU

Andelen af formalitetssklager er faldet en anelse fra 2018 til 2019. Hvis tendensen for de første ti måneder af 2020 fastholdes resten af året, vil

andelen af formalitetsklager gå fra 0,85% i 2019 til 0,98% i 2020, hvilket er en lille stigning. Fremskrivningen er dog forbundet med en vis usikkerhed.

Tabel 5 viser *andelen* af realitetsklager ift. afgjorte ansøgninger fra 2018 til 2020 (indtil 31. oktober).

År	2018	2019	2020 (indtil 31. oktober 2020)
Afgjorte ansøgninger - total	13.481	14.630	11.414
Antal modtaget realitetsklager	620	622	437
Andel i procent af afgjorte ansøgninger	4,60%	4,25%	3,83%
Antal sager sendt til Ankestyrelsen	450	459	313
Andel i procent af afgjorte ansøgninger	3,34%	3,14%	2,74%
Hjemviste returnerede sager fra Ankestyrelsen	81	125	62
Andel i procent af afgjorte ansøgninger	0,60%	0,85%	0,54%

Tabel 5. Andel realitetsklager i forhold til afgørelser 2018-2020 (indtil 31. oktober). Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser pga. overgangen til DUBU

Andelen af realitetsklager er faldet hvert år siden 2018. Hvis tendensen for de første ti måneder af 2020 fastholdes resten af året, vil andelen af realitetsklager gå fra 4,25% i 2019 til 3,83% i 2020. Ud af det totale antal afgjorte ansøgninger, er der i 2018 og 2019 sendt hhv. 450 og 459 sager til Ankestyrelsen, hvilket svarer til hhv. 3,34% og 3,14% af ansøgningerne. I 2020 (indtil 31. oktober) ligger dette tal på 2,74%. Kigger man på antal hjemviste returnerede sager fra Ankestyrelsen, ligger dette tal tilsvarende lavere i 2020 (indtil 31. oktober) sammenlignet med tallene for 2018 og 2019. I 2020 (indtil 31. oktober) ligger andelen af hjemviste returnerede sager fra Ankestyrelsen på 0,54%.

De hyppigste klageforhold var i 2018 og 2019 'Lang sagsbehandlingstid og manglende svar'. I 2020 (indtil oktober) er det både 'Serviceniveau' samt 'Lang sagsbehandlingstid og manglende svar'.

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

Succeskriterium 3. Mindre andel af hjemviste og ændrede afgørelser fra Ankestyrelsen

Realitetsklager, som Ankestyrelsen ændrer og hjemviser, viser til dels noget om kvaliteten i sagsbehandlingen. Hvis borgercentret har en høj kvalitet i sagsbehandlingen, vil færre afgørelser forventeligt blive ændret eller hjemvist af Ankestyrelsen. Borgerne vil dermed vente i kortere tid på en endelig og korrekt afgørelse.

I forhold til hele socialområdet ligger Københavns Kommune på niveau med landsgennemsnittet. Der ses en national tendens til en stigning i *andelen* af hjemvisninger fra Ankestyrelsen. Socialforvaltningen er i løbende dialog med Ankestyrelsen om denne tendens for løbende at forventningsafstemme krav og omfang af dokumentation og udredning i afgørelser på området. Derudover arbejdes der løbende med læringsindsatser i Socialforvaltningen, der kan øge kvaliteten af afgørelserne og dermed nedbringe omgørelserne.

Tabel 6 viser andelen af klager, som Ankestyrelsen ændrer eller hjemviser, ifølge Danmarkskortet 2019. Danmarkskortet dækker over afgørelser på udvalgte paragrafområder for hhv. børne- og voksenhandicap i hele kommunen samt hele socialområdet. Opgørelsen i tabel 6 indeholder således også sager fra andre borgercentre og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

	Børnehandicap		Voksenhandicap		Hele Socialområdet	
	Nationalt	Københavns Kommune	Nationalt	Københavns Kommune	Nationalt	Københavns Kommune
Hjemvist	35%	36%	37%	45%	30%	32%
Ændret	16%	16%	9%	6%	11%	11%
Omgørelsesprocent	51%	52%	46%	52%	41%	43%

Tabel 6. Klager behandlet i Ankestyrelsen i 2019, jf. Danmarkskortet.

Københavns Kommunes omgørelsesprocent på børnehandicapområdet 2019 ligger lidt over landsgennemsnittet og på samme niveau som 2018. Københavns Kommunes omgørelsesprocent på voksenhandicapområdet ligger i 2019 6 procentpoint over niveauet på landsgennemsnittet. Her er omgørelsesprocenten steget til 52%, hvilket er en betydelig stigning ift. 2018, hvor den var 31%. Dette skyldes især antallet af hjemviste sager på servicelovens § 100, som er steget fra 10 sager i 2018 til 35 sager i 2019, hvilket dækker over udsving mellem paragrafområder. Som aftalt på mødet i Socialudvalget d. 11. november 2020, vil der blive redegjort for stigningen på § 100 i 2019, og herunder årsager og initiativer til nedbringelse af antallet af hjemviste sager.

I tabel 7 fremgår fordelingen af hjemvisningerne på paragraffer i hhv. 2018 og 2019:

§ 100	§ 96	§ 97	§ 85	§ 103	§ 104	§ 107	§ 108	§ 118	Serviceoven, i øvrigt*	Hovedtotal
2018										
1	3	2	5		1	3	4			
										19
2019										
22	4		7		3	2	3		3	
										44

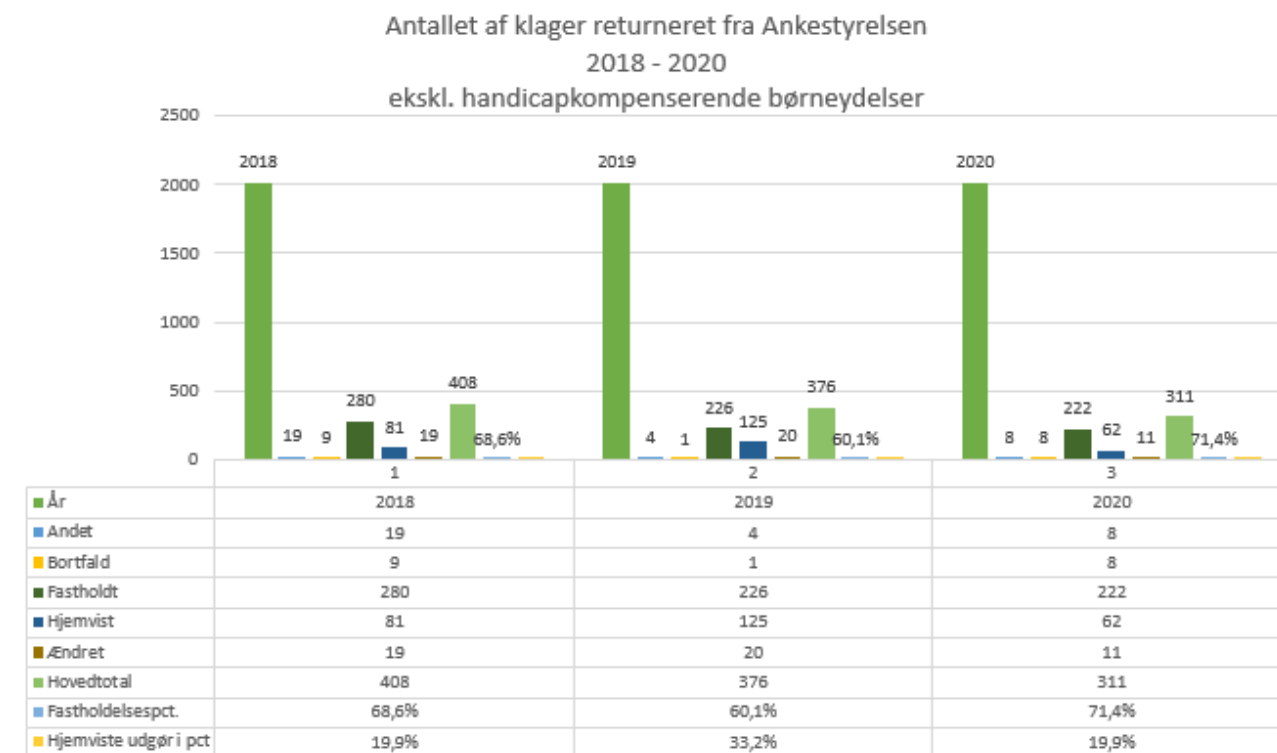
Tabel 7. Fordelingen af hjemvisninger på paragraffer i hhv. 2018 og 2019 på Voksenområdet i Borgercenter Handicap. *Serviceoven, i øvrigt dækker over hjemvisninger, som er oprettet i CSC under samlet afgørelse eller hvor der ikke er valgt specifik paragraf. Kilde: CSC, Borgercenter Handicap

Voksenområdet har i 2020 stort fokus på hjemvisninger og arbejder fortsat på at få inkorporeret beregningerne på bedste vis. Pr. 10. november 2020 har Voksenområdet modtaget i alt 18 hjemvisninger, hvoraf blot 1 sag er ift. § 100. Tallene for hjemvisninger fordelt på paragrafområder i 2020 fremgår af tabel 8:

§ 100	§ 96	§ 97	§ 85	§ 103	§ 104	§ 107	§ 108	§ 118	Serviceoven, i øvrigt*	Hovedtotal
1	1	4	5				3	1	3	
										18

Tabel 8. Fordelingen af hjemvisninger på paragraffer på Voksenområdet i Borgercenter Handicap pr. 10. november 2020. *Serviceoven, i øvrigt dækker over hjemvisninger, som er oprettet i CSC under samlet afgørelse eller hvor der ikke er valgt specifik paragraf. Kilde: CSC, Borgercenter Handicap

Af figur 6 fremgår hvor mange klager, der returneres fra Ankestyrelsen fra myndighedsområdet i Borgercenter Handicap.



Figur 6. Antal klager returneret fra Ankestyrelsen fra myndighedsområdet i Borgercenter Handicap i 2018 til 2020 (indtil 31. oktober 2020). Tabellen er ekskl. handicapkompenserende børneydelser pga. overgangen til DUBU. Kilde: Borgercenter Handicap

Fra 2018 til 2019 er der sket et fald i antallet af klager returneret fra Ankestyrelsen fra myndighedsområdet i Borgercenter Handicap på 32 klager fra 408 til 376, svarende til et fald på 8%. I 2018 og 2019 blev der ændret hhv. 19 og 20 afgørelser, mens der i 2020 indtil videre er blevet ændret 11 afgørelser. I 2018 og 2019 blev hhv. 81 og 125 sager hjemvist til fornyet behandling. Til og med oktober 2020, er der blevet hjemvist 62 sager. Hvis niveauet fra de første ti måneder af 2020 fastholdes, vil der i hele 2020 blive hjemvist 74 sager, hvilket er noget færre sammenlignet med 2018 og særligt 2019. Prognosen indebærer dog en vis usikkerhed. Det er ligeledes værd at bemærke, at fastholdelsesprocenten – dvs. at borgeren ikke fik medhold i sin klage – lå på 68,6% i 2018, hvorefter den faldt til lige over 60% i 2019. Fastholdelsesprocenten er nu steget til 71,4% i de første ti måneder af 2020.

Andelen af klager returneret fra Ankestyrelsen skal ses i forhold til, at Borgercenter Handicap i alt har truffet 13.481 afgørelser i 2018 og 14.630 afgørelser i 2019. Klagerne udgør omkring 4%. Pr. 31. oktober 2020 er der indtil videre truffet 11.414 afgørelser.

Klager, der returneres fra Ankestyrelsen, skal også ses i sammenhæng med, at klager kan være under behandling i Ankestyrelsen i 3-6-12 måneder. Udfaldet af Ankestyrelsens vurdering af klagen vil derfor skulle ses i sammenhæng med en praksis i borgercentret, der ligger tidsmæssigt forskudt. Med andre ord, så ses effekten af et kvalitetsløft i sagsbehandlingen først med en betydelig forsinkelse.

Med midlerne til kompetenceudvikling fra Budgetaftale 2019 gennemfører borgercentret en række kompetenceudviklingsaktiviteter, som skal skabe et kompetenceløft i forhold til god sagsbehandling.

Succeskriterium 4. Større medarbejdertrivsel

Hvis personaleomsætningen er lav, vil borgerne opleve færre ikke-planlagte skift af sagsbehandlere. Erfaringen viser, at medarbejdernes trivsel stiger, når de oplever større kvalitet i deres arbejde, og de er ordentligt klædt på til at løse deres opgaver.

Trivselsundersøgelsen i 2019 viste en betydelig og generel fremgang i medarbejdertrivslen i borgercentrets Myndighedsområde. Den overordnede indikator for trivsel og motivation gik fra 5,0 til 5,5 (7-punkt skala), så den nu ligger på niveau med hele forvaltningen, hvor den tidligere lå markant under. Undersøgelsen viste fremgang på samtlige parametre, bortset fra det fysiske arbejdsmiljø og i trivslen i en enkelt afdeling i Modtagelsen. Næste trivselsundersøgelse gennemføres i uge 8 til 11 2021. Når resultaterne fra undersøgelsen forelægges medio april 2021, forventes udfordringerne med det fysiske arbejdsmiljø at være blevet bedre i kraft af flytningen til Telehuset i november 2019.

Borgercenter Handicap har indtil næste trivselsmåling særligt fokus på at arbejde med motivation og trivsel blandt medarbejderne. I arbejdet med tilbagerulningen af kvalitetsstandarderne har der f.eks. løbende været fokus på medarbejdernes trivsel, da der nemt kunne opstå en oplevelse af, at det store arbejde med implementeringen af kvalitetsstandarderne var spildt. Det skal tilføjes, at medarbejderne har været gode til at skabe sammenhold i opgaven omkring tilbagerulningen.

Arbejdstilsynet

Som beskrevet i tidligere status gav Arbejdstilsynet i maj 2019 et påbud til handicapkompenserende ydelser afdelingen i Modtagelsen. Borgercenter Handicap har i løbet af andet halvår i 2019 arbejdet med arbejdsmiljøet og kulturen i handicapkompenserende ydelser afdelingen i Modtagelsen med fokus på det bagudrettede og individuelle samt det forebyggende og fælles. Forløbet er gennemført

med bistand fra Arbejdsmiljø København. Arbejdstilsynet godkendte i februar 2020, at påbuddet er efterkommet.

Personaleomsætning

Borgercenter Handicap har fokus på rekruttering og fastholdelse af medarbejdere. Som tabel 9 nedenfor viser, har personaleomsætningen ligget relativt jævnt fra 2017 til 2019 på ca. 22%. I de første ni måneder af 2020 er personaleomsætningen 23,2%. Det er usikkert, om denne tendens vil fortsætte resten af 2020. Da Skovhusene pr. 1. marts 2020 organisatorisk set blev lagt ind under Myndighedsområdet, skal det bemærkes, at de indgår i tabellen fra 1. januar 2020. Tilgangen af nye medarbejdere i kraft af Budgetaftale 2019 og midlertidige ansættelser, f.eks. barselsvikarer og studentermedhjælpere, indgår også i tabellen.

	Afgang (antal personer)	Tilgang (antal personer)	Gennemsnitligt antal medarbejdere i perioden	Personale- omsætning
2017	60	83	273	22,1%
2018	66	81	300	22,0%
2019	74	91	330	22,5%
2020 (prognose, baseret på de første ni måneder af 2020)	93	102	399	23,2%

Tabel 9. Personaleomsætning i Myndighedsområdet. Tal er korrigeret bagudrettet, så Staben og Økonomienheden ikke længere indgår. Data dækker indtil 30. september 2020

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

Det forventes, at den fulde implementering af konceptet for onboarding, og herunder det lokale undervisningsforløb i kompetenceudvikling, der skal sikre grundig introduktion til borgercentret og kvalitet i sagsbehandlingen, vil bidrage positivt til personaleomsætningen. I 2019 udtrykte 85% af medarbejderne tilfredshed med undervisningen i evalueringen.

Borgercentret er særlig opmærksom på personaleomsætningen i Ungeområdet, da den her har ligget væsentligt højere end i de andre områder. I Ungeområdet ligger den pr. 30. september 2020 på 28,3%, hvor den i september 2019 lå på 23%. I marts 2019 lå den på 42%. Det betyder, at den først er faldet med 19 procentpoint, for så igen at være steget med lidt over 5 procentpoint. Tal for personaleomsætning opgøres over de seneste 12 måneder ved opgørelsestidspunktet.

Sygefravær

Borgercentret gør en målrettet indsats for at nedbringe sygefraværet, og det forventes, at sygefraværet falder i 2020 som en følge af stigende trivsel, kompetenceudvikling og tæt ledelse.

	2016	2017	2018	2019	2020
Fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat	11,3	10,3	11,4	9,5	9,0*
Måltal	11,4	10,0	8,6	8,6	8,6

Tabel 10. Sygefravær i Myndighedsområdet. *Prognose pr. 31. oktober 2020

Som det fremgår af tabel 10, skete der et markant fald i sygefraværet fra 11,4 fraværsdage i 2018 til 9,5 fraværsdage i 2019. Hvis prognosen over sygefraværet i 2020 holder, vil sygefraværet falde yderligere til 9,0 fraværsdage i 2020. Prognosen er dog behæftet med en vis usikkerhed.

Sammenligner man sygefraværet fra januar til oktober 2020 med den tilsvarende periode sidste år, ses der et fald i sygefraværet i alle områder, med undtagelse af Børneområdet, hvor der er sket en stigning fra 7,2% i 2019 til 10,3% i 2020 (pr. 31. oktober 2020). Børneområdet har i 2020 oplevet flere sygdommeldinger end vanligt. Stigningen i langtidssygemeldinger skyldes primært alvorlige, kroniske og/eller længerevarende sygdomme og lidelsers opståen. Stigningen i korttidssygemeldinger skyldes COVID-19-situationen og den tilhørende smitterisiko. Der tegner sig intet billede af, at sygefraværet er arbejdsrelateret. Fra januar til oktober 2020 har Ungeområdet haft det laveste sygefravær af områderne med 3,8 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat.

Succeskriterium 5. Bedre og styrket borgerdialog

Borgercenter Handicap har særligt fokus på dialogen og samarbejdet mellem sagsbehandler og borger. Dette succeskriterium måles via den årlige brugertilfredshedsundersøgelse (se resultaterne fra undersøgelsen under succeskriterium 6) og ved monitorering af formalitetsklager.

Alle nye medarbejdere på Myndighedsområdet undervises i Styrket Borgerkontakt som en fast del af deres introduktionsprogram og kompetenceudviklingsforløb. 87,7% af medarbejderne, som har deltaget i undervisningen, har efterfølgende svaret i en spørgeskemaundersøgelse, at de i nogen eller høj grad føler sig rustet til at håndtere svære situationer og samtaler med borgerne på en lyttende, anerkendende og empatisk måde.

Succeskriterium 6. Større brugertilfredshed

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

I 2019 deltog 695 ud af de 5.854 borgere, der blev tilbudt at deltage, i brugertilfredshedsundersøgelsen. Det er en svarprocent på 12%. Kriterierne for deltagelse er, at borgeren har mindst én afgørelse eller at der er fulgt op i mindst én sag i perioden 31. august 2018 til 1. september 2019. Kun borgere, der er fyldt 12 år, kan deltage. Der er dog ikke taget højde for barnets alder når det er forældre til børn med handicap, der svarer.

Hvor mange borgere, der pr. 1. september 2019 var tilknyttet Borgercenter Handicaps myndighedsområde, fremgår af tabel 11:

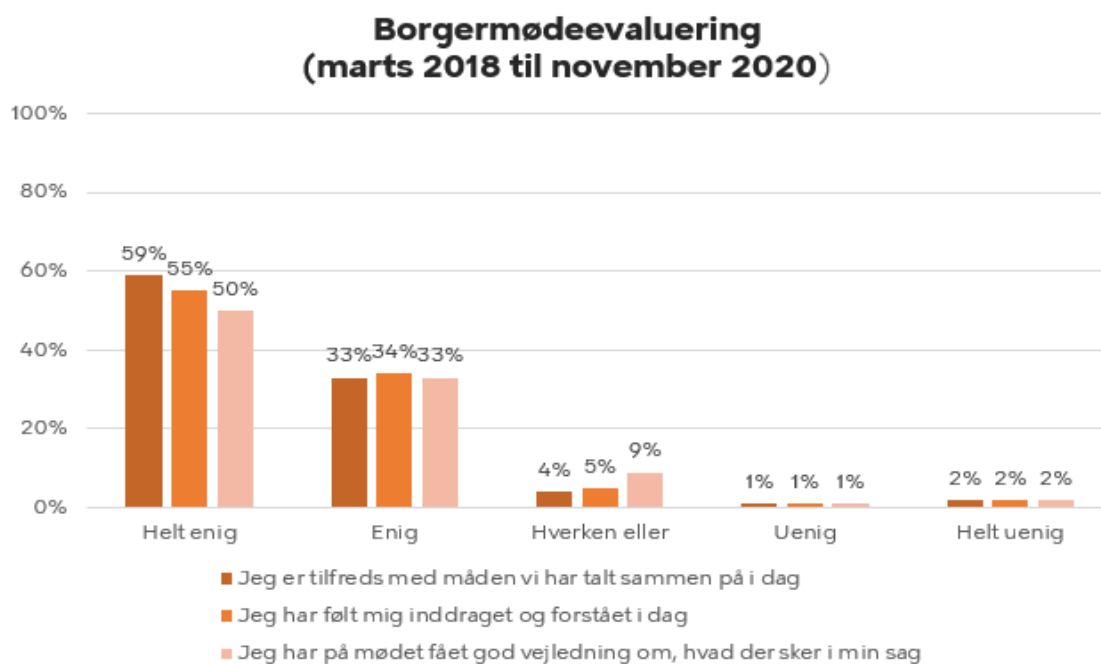
Sager pr. 1. september 2019	Antal unikke borgere med en aktiv sag og bevilling ved BCH
Ekskl. Hjælpemidler	4.102
Inkl. Hjælpemidler	17.069

Tabel 11. Antal borgere tilknyttet Borgercenter Handicaps myndighedsområde pr. 1. september 2019. Opgørelsen er inkl. handicapkompenserende ydelser

I 2020 har man forsøgt at hæve svarprocenten ved bl.a. at indføre et phonerkorps, der ringer borgerne op og tilbyder dem at deltage i undersøgelsen telefonisk. Korpsset består af interne ansatte i Borgercenter Handicap. Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen 2020 opgøres primo december og har derfor ikke været mulige at nå at medtage i denne status.

Succeskriterium 7. Høj grad af tilfredshed med borgermøder

Når borgerne har været til møde i borgercentret, inviteres de til at udfylde et spørgeskema for at opnå mere viden om deres oplevelse af mødet med sagsbehandlerne.



Figur 7. Borgermødeevaluering for perioden marts 2018 til november 2020

Som det fremgår, svarer langt de fleste borgere, at de er enige eller helt enige i, at de er tilfredse med måden, der er blevet talt sammen på mødet, at de føler sig inddraget og forstået, og at de har fået en god vejledning i deres sag. Resultatet baserer sig på et relativt lille grundlag med 534 besvarelser. Borgercenter Handicap fortsætter med at opfordre borgerne til at bidrage med deres mening.