

REFERAT Ældre- og Omsorgsudvalget_2018-21 d. 18-11-2019

Mødedato Mandag d. 18. november 2019 kl. 20:15

Mødested Udvalgsværelse 2

Indholdsfortegnelse

Meddelelser.....	3
Forslag til beslutning fra 1. viceborgmester Jan E. Jørgensen og rådmand Laura Lindahl om tydelig	4
Fordeling af puljen til støtte af aktiviteter på ældreområdet i henhold til servicelovens § 79 for 2020	7
Status på etablering af Midlertidig Fleksibel Kapacitet.....	13
Borgerundersøgelse 2019 - rapport med resultater.....	16

Punkt 107: Meddelelser

00.22.00-P35-97-19

Sagsfremstilling

Der er ingen meddelelser under dette punkt.

Punkt 108: Forslag til beslutning fra 1. viceborgmester Jan E. Jørgensen og rådmand Laura Lindahl om tydeliggørelse af frit valg af hjemmehjælp

27.00.00-S00-21-19

Resume

1. viceborgmester Jan E. Jørgensen og rådmand Laura Lindahl har stillet et beslutningsforslag om, at der sendes et brev ud til alle modtagere af hjemmehjælp, som tydeliggør hvilke leverandører man kan vælge mellem, uanset om man i forvejen benytter sig af privat eller kommunal hjemmehjælp. Forslaget blev behandlet i Kommunalbestyrelsen den 13. maj 2019 (punkt nr. 125). Beslutningsforslaget blev oversendt til Ældre- og Omsorgsudvalget. Forslaget blev drøftet på mødet den 16. september 2019 og udvalget besluttede at udsætte sagen. Sagen genfremsættes.

Beslutning

Udvalget udsatte sagen.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget indstiller, at beslutningsforslaget forkastes.

Sagsfremstilling

På møde i kommunalbestyrelsen den 13. maj 2019 (punkt 125) fremlagde 1. viceborgmester Jan E. Jørgensen og rådmand Laura Lindahl et beslutningsforslag om tydeliggørelse af frit valg af hjemmehjælp.

"For Venstre og Liberal Alliance er det frie valg afgørende. Det øger konkurrencen på markedet, skaber bedre produkter, skærper pris og sikrer øget medbestemmelse for den enkelte borger. For at der reelt er tale om frit valg, skal borgerne vide, hvad de kan vælge imellem.

For at sikre at det sker konsekvent på alle områder, foreslår 1. viceborgmester Jan E. Jørgensen (V) og rådmand Laura Lindahl (LA) at der sendes et brev ud til alle modtagere af hjemmehjælp, som tydeliggør hvilke leverandører man kan vælge mellem, uanset om man i forvejen benytter sig af privat eller kommunal hjemmehjælp.

Det foreslås konkret, at de enkelte leverandører får mulighed for at vedlægge en pjece i brevet, hvori deres tilbud beskrives. Det vil sikre, at alle borgere reelt har et frit og oplyst valg".

Beslutningsforslaget blev oversendt til Ældre- og Omsorgsudvalget.

Forvaltningens kommentarer

I nedenstående bliver der først redegjort for den nuværende praksis når borgere ansøger om hjemmehjælp og derefter følger forvaltningens anbefaling i forhold til beslutningsforslaget.

Beskrivelse af nuværende praksis når borgere ansøger om hjemmehjælp

Når en borger ansøger om hjemmehjælp i form af praktisk bistand og/eller personlig pleje, kræver det visitation. Det vil sige, at kommunen vurderer, om borgeren er berettiget til hjemmehjælp i henhold til serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder. Vurderingen af borgerens behov for hjemmehjælp sker normalt ved et hjemmebesøg, af en udgående visitator hos en indlagt borger på hospital men kan også ske ved en telefonsamtale. En visitator vurderer sammen med borgeren, hvad der er behov for og mulighederne for hjælp.

Visitator oplyser borgeren om, at der er frit valg mellem de leverandører, der er udvalgt af Frederiksberg Kommune samt hvilke leverandører, de kan vælge imellem. Borgerne får udleveret skriftlig information om muligheden for frit valg samt en kort beskrivelse af de enkelte leverandører med kontaktoplysninger. Informationskrivelsen om frit valg af leverandør af praktisk bistand og personlig pleje er vedlagt som bilag 1.

Normalt vil visitatoren give borgeren et mundtligt svar under visitationsbesøget. Herefter sendes en skriftlig afgørelse til borgeren inden for få dage. Hvis borgerne har e-boks modtager de afgørelsen med det samme, hvis ikke, kan der gå op til fem hverdage før borger modtager afgørelsen. I afgørelsesbrevet står der følgende:

- Hvilke ydelser borgeren er berettiget til

- Information om, at borgeren er blevet informeret om frit valg af leverandør og hvilken leverandør borgeren har valgt
- En begrundelse for afgørelsen
- Klagevejledning

En brevskabelon, som afgørelsesbrevene bliver udformet ud fra, er vedlagt som bilag 2.

Sammen med afgørelsesbrevet er vedlagt de kvalitetsstandarder, som beskriver de ydelser, som borgeren er blevet bevilget hjælp til. Borgerne får ikke det samlede dokument med kvalitetsstandarder på ældreområdet, da det er et omfattende dokument, som vil være for stort at sende til borgerne. Det samlede dokument med kvalitetsstandarder på ældreområdet er tilgængelig på kommunens hjemmeside. Link til kvalitetsstandarderne:

https://www.frederiksberg.dk/sites/default/files/2019-06/kvalitetsstandarder-paa_aeldreomraadet-2019.pdf

Kvalitetsstandarderne bliver revideret en gang årligt. Ældre- og Omsorgsudvalget godkendte kvalitetsstandarderne for 2019 på mødet den 3. juni 2019 (punkt 77). Når kvalitetsstandarderne er blevet politisk godkendt, bliver der udarbejdet Pixi-udgaver af de enkelte ydelser, det kan fx være personlig pleje, som så bliver sendt ud sammen med afgørelsesbrevet. I Pixi-udgaverne fremgår det tydeligt, at borgerne kan vælge mellem forskellige leverandører og der er kontaktoplysninger til de enkelte leverandører. Et eksempel på en Pixi-udgave af kvalitetsstandarderne for personlig pleje er vedlagt som bilag 3.

Når borgere og pårørende ringer til Visitation og Hjælpe midler med spørgsmål eller klager over hjemmehjælp, bliver de altid orienteret om frit valg af leverandør. Endvidere har Visitation og Hjælpe midler pjecer om leverandørerne liggende, som kan udlevere i servicebutikken.

Der er løbende en stor udskiftning blandt de borgere, som modtager hjemmehjælp, idet nogle flytter i plejebolig og andre dør, så der er ikke mange af de nuværende hjemmehjælpsmodtagere, som ikke er blevet førstegangsvisiteret og dermed informeret om, at der er et frit valg, siden de to nuværende private leverandører blev udvalgt til at levere hjemmehjælp. Diakonissestiftelsens Hjemmepleje, Hjemmehjælpen A/S og den Kommunale Hjemmepleje blev valgt som leverandører af hjemmehjælp i forbindelse med en udbudsrunde i 2015.

Når der bliver foretaget en revisitation blandt modtagere af hjemmehjælp bliver der endvidere informeret om frit valg samt kontaktoplysninger til leverandørerne. Der var senest en større revisitationsrunde i 2017.

Borgeren kan altid skifte leverandør med 14 dages varsel. Det er nemt og hurtigt for borgerne at skifte leverandør, det kræver blot en henvendelse til Visitation og Hjælpe midler. Der er ingen begrænsninger for, hvor ofte man må skifte leverandør. Det er et mindre antal borgere som vælger at skifte leverandør i løbet af et år.

Kommunens samarbejde med de private leverandører er meget velfungerende, og ligeledes er der et godt samarbejde indbyrdes mellem de to private leverandører og den kommunale hjemmepleje. Der bliver løbende udvekslet erfaringer omkring udfordringer, givet sparring omkring faglig udvikling mm.

Den aktuelle fordeling (tal fra juli 2019) blandt leverandørerne af praktisk bistand og personlig pleje er 1.566 borgere (61%) hos den Kommunale Hjemmepleje, 628 borgere (25%) hos Diakonissestiftelsens hjemmepleje og 350 borgere (14%) hos Hjemmehjælpen A/S.

Den seneste brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmehjælp er gennemført i 2018 og viser, at tilfredsheden blandt de tre leverandører stort set ligger på samme niveau. Der henvises til sag nr., 19 på møde i Ældre- og Omsorgsudvalget den 4. februar 2019.

Forvaltningens anbefaling i forhold til beslutningsforslaget om, at der sendes et brev ud til alle modtagere af hjemmehjælp, som tydeliggør hvilke leverandører man kan vælge mellem, uanset om man i forvejen benytter sig af privat eller kommunal hjemmehjælp

Som der er redegjort for i ovenstående, er der i dag en grundig informationspraksis for at sikre at borgerne bliver informeret om frit valg i forbindelse med førstegangsvisitation, revisitation og når der kommer nye leverandører, som borgeren har mulighed for at vælge.

Endelig har de private leverandører selv en god mulighed for at gøre opmærksom på, at de kan levere hjemmehjælp til borgere i Frederiksberg Kommune, idet de kan annoncere i medierne. Begge private leverandører annoncerer jævnligt i blandt andet Frederiksbergbladet og får på den måde skabt kendskab til deres leverandørvirksomhed. Det er ikke lovligt for den Kommunale Hjemmepleje at annoncere.

Erfaringer fra blandt andet revisitationsrunder viser, at det giver noget usikkerhed og kan skabe unødigt forvirring når borgere, som modtager hjemmehjælp får breve tilsendt fra kommunen. Hertil kommer, at der kan være udfordringer med at informere skriftligt om frit valg til borgere, som er svækkede, har kognitive vanskeligheder og generelt ikke har så

meget overskud til at forholde sig til breve fra kommunen. Nogen borgere kan have svært ved at forstå, at de overhovedet skal foretage et valg. For nogen kan det være svært at overskue alt for meget information, og et brev vedlagt forskellige pjecer kan hos mange forblive ulæst og i værste fald forvirre borgeren. I nogle tilfælde vil pårørende kunne hjælpe med at læse breve, men det er ikke alle borgere, som modtager hjemmehjælp, der har pårørende, som kan hjælpe med den slags og andre har ingen pårørende.

På baggrund af den nuværende informationspraksis samt ikke mindst hensynet om ikke at skabe unødigt forvirring og utryghed hos borgere, som modtager hjemmehjælp, anbefaler forvaltningen, at beslutningsforslaget forkastes.

Det er aftalt, at Visitation og Hjælpebidrag sammen med de tre leverandører vil se nærmere på om informationspapiret om frit valg af leverandør (bilag 1) skal revideres og eventuelt forbedres, så informationen til borgerne om frit valg kan gøres endnu bedre.

Nationalt servicetjek af det frie valg på ældreområdet

Som led i sammenhængsreformen har Ælde- og Sundhedsministeriet i 2018 gennemført et servicetjek af det frie valg på ældreområdet. Servicetjekket består af en gennemgang af mulighederne for frit valg på ældreområdet og en vurdering af, hvordan valgfriheden kan udvikles eller udvides. Servicetjekket viser, at der er en høj grad af frit valg på ældreområdet, og at borgerne generelt vurderer, at det frie valg er vigtigt. Kortlægningen viser også, at mange borgere benytter det frie valg inden for hjemmehjælp og plejeboligområdet. Kortlægningen viser dog også, at der er udfordringer med informationen om det frie valg, da kendskabet til frit valg af hjemmehjælp er faldet inden for de seneste år.

Med en fastholdelse af den nuværende informationspraksis, som er beskrevet i denne sag samt et servicetjek af informationsskrivelsen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp (bilag 1), vurderer forvaltningen, at såvel nuværende som kommende modtagere af hjemmehjælp er sikret et godt kendskab til muligheden for selv at vælge leverandør af praktisk bistand og personlig pleje.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej.

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget den 18. november 2019, Magistraten den 25. november 2019 og Kommunalbestyrelsen den 2. december 2019.

Historik

Indstilling 16. september 2019, pkt. 95:

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget indstiller, at forslaget forkastes.

Bilag

Bilag 1. Informationsskrivelse om frit valg af leverandør

Bilag 2. Brevskabelon til afgørelsesbreve

Bilag 3. Pixi-udgave af kvalitetsstandard for personlig pleje

Punkt 109: Fordeling af puljen til støtte af aktiviteter på ældreområdet i henhold til servicelovens § 79 for 2020

29.30.00-Ø34-1-19

Resume

Fordeling af puljen til aktiviteter på ældreområdet efter servicelovens § 79 forelægges Ældre- og Omsorgsudvalget til beslutning.

Beslutning

Flemming Brank forlod lokalet med henvisning til inhabilitet.

Ældre- og omsorgsudvalget

1. godkendte, at puljens 4,3 mio. kr. fordeles som anbefalet i vedlagte indstillingsskema, idet ansøger nr. 15 øges med 5.000 kr. og nr.19 nedsættes med 5.000 kr. (bilag 1),
2. godkendte, at bevilling for 2020 reduceres med 50.000 kr. for henholdsvis OK - Den Gule Villa og Ældre Sagen samt 25.000 kr. for Foreningen Stormly, jf. indstillingsskemaet (bilag 1), såfremt foreningerne ikke fortsat stiller deres lokaler gratis til rådighed for andre frivillige foreninger ('Åbent aktivitetscenter'),
3. godkendte, at Fortælleklubben ved Medborgercenteret Nordens Plads tildeles 30.000 kr. fra den løbende pulje for 2019 under § 79,
4. godkendte, at Ældre Sagen tildeles 25.000 kr. fra den løbende pulje for 2019 under § 79,
5. godkendte, at Røde Kors Hovedstaden bevilliges 45.000 kr. fra den løbende pulje for 2019 under § 79 og 55.000 kr. fra den løbende pulje under § 79 for 2020, idet forvaltningen an-modes om at kontakte Røde Kors Hovedstaden med henblik på at undersøge muligheden for lån af bussen til andre foreninger, og
6. tog status på initiativer under § 79 for 2019 til efterretning.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. godkender, at puljens 4,3 mio. kr. fordeles som anbefalet i vedlagte indstillingsskema (bilag 1),
2. godkender, at bevillingen for 2020 reduceres med 50.000 kr. for OK - Den Gule Villa, 50.000 kr. for Ældre Sagen og 25.000 kr. for Foreningen Stormly, jf. indstillingsskemaet (bilag 1), såfremt foreningerne ikke fortsat stiller deres lokaler gratis til rådighed for andre frivillige foreninger ('Åbent aktivitetscenter'),
3. godkender, at Fortælleklubben ved Medborgercenteret Nordens Plads tildeles 30.000 kr. fra den løbende pulje for 2019 under § 79,
4. godkender, at Ældre Sagen tildeles 25.000 kr. fra den løbende pulje for 2019 under § 79,
5. godkender, at Røde Kors Hovedstaden bevilliges henholdsvis 45.000 kr. fra den løbende pulje under § 79 for 2019 og 55.000 kr. fra den løbende pulje under § 79 for 2020, og
6. tager status på initiativer under § 79 for 2019 til efterretning.

Sagsfremstilling

1. Indstilling vedr. fordeling af § 79-puljen for 2020

Ved budgetforliget 2019 blev det besluttet at afsætte 4,7 mio. kr. til uddeling af støtte til frivillige foreninger og organisationer på ældreområdet i 2020, der udmøntes med afsæt i servicelovens § 79. Denne beslutning blev fastholdt ved anden behandling af budget 2020 på møde i Kommunalbestyrelsen den 4. november 2019 (jf. sag nr. 285).

Frederiksberg Kommune har en målsætning om, at ældre skal være aktive og selvhjulpne længst muligt, og at muligheden for at deltage i fællesskaber og bidrage til byens liv giver værdi for den enkelte. Denne målsætning afspejler sig strategisk i både Ældre- og Værdighedspolitikken (sag nr. 179 af den 27. august 2018, Kommunalbestyrelsen), Sundhedspolitikken (sag nr. 256 af den 12. november 2018, Kommunalbestyrelsen) samt planen for borgerens lokale sundhedsvæsen 2019 - 2022 (ÆOU sag nr. 61 af den juni 4. juni 2018), der alle omhandler målgrupper og indsatser, hvor der lægges vægt på forebyggelse af borgerens fysiske og mentale sundhed, rehabilitering samt betydningen af at indgå i sociale fællesskaber. Med afsæt heri vedtog Ældre- og Omsorgsudvalget på mødet den 6. maj 2019 (jf. sag nr. 52) en række nye fokusområder og kriterier til fordeling af § 79-puljen for 2020, der supplerer de kommunale politikker og handleplaner og således understøtter den samlede indsats på Ældre- og Omsorgsområderne. I 2020 prioriteres således indsatser under § 79-puljen målrettet 'udsatte og ensomme ældre', 'spisefællesskaber', 'pårørende' og 'rehabilitering'.

Endvidere vedtog Ældre- og Omsorgsudvalget på mødet den 6. maj 2019 (jf. sag nr. 52) en række tiltag for at imødekomme og målrette bredden i ældreaktiviteter. Herunder er der afsat 0,2 mio. kr. til løbende uddeling henover året med fokus på samskabende og forebyggende initiativer samt 0,2 mio. kr. til at styrke brobygning mellem kommune og civilsamfund. Midlerne til løbende uddeling reserveres til at kunne tilbyde fleksibel og hurtig støtte til spontant opståede aktiviteter over året. Forvaltningen administrerer og uddeler tilskud i 2020 samt aflægger statusrapport til Ældre- og Omsorgsudvalget i forbindelse med de årlige sager vedrørende fordelingskriterier og tildeling af § 79. Dertil skal det fortsat være muligt, at frivillige grupper, ildsjæle og netværk kan tildeles puljemidler uden at være oprettet som forening.

Der har de senere år været et særligt fokus på, hvordan frivillige foreninger i højere grad kan få mulighed for at låne gratis lokaler i Frederiksberg Kommune til afvikling af aktiviteter for ældre, idet den nuværende lokalefordeling prioriteres med afsæt i lov om støtte til folkeoplysende voksenundervisning, frivilligt folkeoplysende foreningsarbejde og daghøjskoler samt Folkeuniversitetet (Folkeoplysningsloven fra 2004). Fordelingen af lokaler er inddelt i fem kategorier, hvor udlån af lokaler til frivillige aktiviteter i foreninger godkendt under Servicelovens § 79 er prioriteret i kategori fire ud af fem. I praksis vil det således være vanskeligt for frivillige ældreforeninger med støtte fra § 79, der ikke hører under Folkeoplysningsloven, at få tildelt lokaler og udstyr, da de ligger lavt på den prioriterede liste. Hertil kommer et øget fokus på, at midler bevilliget fra § 79-puljen skal tilgodese den frivillige aktivitet frem for husleje og administration (SOU/ÆOU, sag nr. 88 af den 10. juni 2013, sag nr. 58 af den 6. juni 2016, sag nr. 43 af den 8. maj 2017, sag nr. 115 af den 27. november 2017, sag nr. 53 af den 28. maj 2018 og sag nr. 101 af den 19. november 2018). Ældre- og Omsorgsudvalget vedtog derfor på mødet den 6. maj 2019 (jf. sag nr. 52), at videreføre kravet om, at en forening, for at kunne få støtte til udgiftsposter vedr. lokaleudgifter, skal have karakter af permanent aktivitetscenter el. lign. Derudover skal foreningens lokaler i øvrigt kunne benyttes gratis af andre brugere, da dette vil bedre mulighederne for at imødekomme den store efterspørgsel på lokaler for både frivillige ældreforeninger samt frivillige sociale foreninger og organisationer.

Det er med afsæt i ovenstående, at forvaltningen har vurderet og behandlet de indkomne afsøgninger, og Ældre- og Omsorgsudvalget skal ved denne sag tage beslutning om fordeling af 4,3 mio. kr.

Tabel 1: Den samlede budgetramme for 2019:

Oversigt over budget	Beløb i mio. kr.
Budget 2020	4,7
Udmøntes til foreninger:	
Til direkte fordeling via udvalget november 2019	4,3
Løbende udmøntning til foreninger i 2020	0,2
I alt foreninger i 2020	4,5
Understøttelse af frivillig indsats, afvikling af tema- og samarbejds møder, informationsmateriale	0,2

1.1 Behandling og vurdering af ansøgninger til § 79-puljen for 2020

Forvaltningen har modtaget 30 ansøgninger til § 79-puljen for 2020 til et samlet beløb på ca. 6.4 mio. kr. Blandt ansøgerne er 'Bevæg Dig for Livet', med hvem Frederiksberg Kommune har en særlig samarbejdsaftale (jf. Kommunalbestyrelsen, sag nr. 299 d. 2. oktober 2017).

Det er forvaltningens vurdering, at alle ansøgninger opfylder kriterierne for tildeling af midler fra § 79 for 2020 (ÆOU, sag nr. 52 af den 6. maj 2019). Årets ansøgninger repræsenterer et bredt felt af både frivillige foreninger, organisationer, ildsjæle og netværk, der tilbyder aktiviteter og indsatser målrettet udsatte og ensomme ældre, og som særligt skal fremme, at kommunens ældre borgere har en sund alderdom. Det overordnede formål med støtte til foreninger efter Servicelovens § 79 er at understøtte indsatser, der bidrager til at forebygge, at borgeren får behov for (yderligere) hjælp fra det lokale sundhedsvæsen. Ansøgningerne er vurderet med afsæt i de vedtagne kriterier og målgrupper for 2019 (ÆOU, sag nr. 52 af den 6. maj 2019).

Når ansøgningerne vurderes, bliver der lagt vægt på frivillige aktiviteter, som forebygger og supplerer de kommunale politikker og indsatser på området, herunder Ældre- og Værdighedspolitikken (sag nr. 179 af den 27. august 2018, Kommunalbestyrelsen), Sundhedspolitikken (sag nr. 256 af den 12. november 2018, Kommunalbestyrelsen) samt planen

for borgerens lokale sundhedsvæsen 2019 - 2022 (ÆOU sag nr. 61 af den juni 4. juni 2018), hvor der både lægges vægt på borgerens fysiske og mentale sundhed samt betydningen af at indgå i sociale fællesskaber. Ligeledes lægges der vægt på samarbejde med og inddragelse af civilsamfundet, der er med til at udvikle Frederiksberg Kommune og sikre gode og varierede tilbud til borgerne.

Forvaltningen har i forbindelse med vurderingen af ansøgningerne til § 79 for 2020 tillige taget afsæt i Ældre- og Omsorgsvalgets beslutning om (jf. sag nr. 53 af den 28. maj 2018 og sag nr. 52 af den 6. maj 2019):

- at lokaleudgifter fortsat indgår og opgøres/dokumenteres i den enkelte forenings ansøgning som hidtil.
- at der i vurderingen af udgiftsposter vedr. lokaleudgifter lægges vægt på, om ansøger har afsøgt andre lokalemuligheder. Derudover lægges der vægt på, om ansøgers aktivitet har karakter af permanent aktivitetscenter el. lign., og om lokaler i øvrigt kan benyttes af flere/andre brugere.
- antal frederiksbergborgere, der deltager i det konkrete tilbud samt åbningstider opgøres/dokumenteres i den enkelte forenings ansøgning
- at den enkelte ansøgning fortsat vurderes efter en samlet individuel behandling

Forvaltningen har primo 2019 afholdt møder med Ældre Sagen, OK-Kram og Foreningen Stormly med det formål at drøfte foreningernes udlån af lokaler udlån af lokaler til andre foreninger, konkretisering af huslejeforhold samt hvordan det håndteres i praksis (henvisning, kontaktperson, retningslinjer, mv.). På baggrund af møderne godkendte forvaltningen, at en stigning i tilskuddet til disse tre foreninger (inden for den samlede § 79-ramme) blev bibeholdt. Forvaltningen har i oktober været i dialog med Ældre Sagen, OK-Kram og foreningen Stormly i forhold til at få en kort status på, hvilke foreninger foreningerne har været i dialog med i 2019, og hvor mange foreninger der reelt har anvendt Ældre Sagen, OK-Kram og Foreningen Stormly lokaler. Alle tre foreninger låner deres lokaler ud til andre foreninger, og det er erfaringen, at deres samarbejder forløber godt. Ældre Sagen har stadig ledige faciliteter i aften timerne og i weekenden, men der har ikke været efterspørgsel på lån af lokalerne i de tidsrum. OK - Den Gule Villa fungerer primært som dagcenter for seniorer hverdage i tidsrummet fra kl. 8.00 til kl. 15.00, hvor deres arrangementer og aktiviteter foregår. Herudover har de forskellige arrangementer i weekender. For brugerne/lånerne af OK - Den Gule Villas lokaler gælder, at nogle kommer jævnlige på en ugentlig basis, andre fra tid til anden, når de har behov for lidt større lokaler til en aktivitet.

Forvaltningens indstilling til bevilling forudsætter således, at alle tre foreninger med aktivitetscenterlignende karakter også fremadrettet skal stille deres lokaler gratis til rådighed for andre frivillige foreninger ('Åbent aktivitetscenter'). Såfremt dette ikke imødekommes, indstiller forvaltningen, at foreningernes bevilling for 2019 reduceres med 50.000 kr. for henholdsvis Ældre Sagen og OK Kram samt 25.000 kr. for Foreningen Stormly jf. indstillingsskemaet for fordeling af § 79 (bilag 1). I praksis betyder dette, at en foreslået stigning i tilskuddet for disse tre foreninger (inden for den samlede ramme) nulstilles og i givet fald fordeles forholdsvis til øvrige modtagere. Forvaltningen vil følge op på, hvorvidt foreningerne stiller deres lokaler til rådighed for andre frivillige foreninger.

Forud for den endelige anbefaling til bevilling har alle ansøgninger til § 79-puljen for 2020 været drøftet i et fagligt team bestående af medarbejdere og ledere fra Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet. Her har en faglig vurdering af projektets relevans, sammenhæng og brobygning til eksisterende tilbud, målgruppens behov samt samarbejds erfaring omkring tilbuddene dannet baggrund for vurderingen af ansøgningerne. I vurderingen af ansøgningerne indgår det også, hvorvidt foreningernes aktiviteter primært er rettet mod målgrupper under § 79 på Frederiksberg i modsætning til aktiviteter, hvori Frederiksbergborgere kun udgør en mindre gruppe.

Idet Frederiksberg Kommune uddeler midler fra både § 18-puljen til frivilligt socialt arbejde og § 79-puljen til frivillige ældre aktiviteter – begge med ansøgningsfrist den 1. september, har forvaltningen fokus på, at der tydeligt er informeret om forskellen mellem de to puljer. Det er erfaringen, at der kan være overlap mellem målgrupper og aktiviteter, og enkelte foreninger og organisationer ansøger både § 18 og § 79. Forvaltningen vurderer derfor altid ansøgningerne i relation til den ansøgte puljes fokusområder og kriterier. Såfremt det anses som relevant eks. at flytte en ansøgning fra § 18- til § 79-puljen (eller omvendt), vil det altid ske i tæt dialog med den enkelte ansøger. Dette er med til at sikre den mest retvisende udmøntning og anvendelse af puljerne. Der er for 2020 overflyttet én ansøgning fra § 18 til § 79, idet indsatsen var målrettet ældre over 65 år, hvilket fremgår af indstillingsskemaet (bilag 1).

1.2 Forvaltningens indstilling til fordeling af puljen

Forvaltningens anbefalinger til bevilling fremgår af indstillingsskemaet (bilag 1). I indstillingsskemaet er de enkelte ansøgninger/projekter kort beskrevet med projektets formål, målgruppe samt antal frederiksbergborgere, der forventes at deltage pr. måned. Desuden fremgår oplysninger om ansøgt beløb og bevilling i 2019, eventuelle bemærkninger fra forvaltningen samt forvaltningens anbefaling til bevilling for 2020. I forvaltningens behandling af ansøgningerne til § 79-puljen for 2020 er det ligeledes tydeliggjort i indstillingsskemaet, hvis en forenings bevilling er blevet nedsat med 50.000 kr. eller mere i forhold til tidligere års bevilling. Der er ved indstilling til fordeling af § 79-puljen for 2020 ingen foreninger, der er nedsat med 50.000 kr.

Forud for forvaltningens anbefaling til bevilling har der været tæt kontakt med de foreninger, hvor forvaltningen har haft behov for uddybning af en ansøgning, eksempelvis antal deltagere i de konkrete tilbud, åbningstider eller lokaleleje. Det fremgår af nærværende sags bilag 2, hvordan bevillingerne er opgjort pr. frederiksbergborger/medlem/bruger af foreningen, som udvalget besluttede ved behandlingen af fordeling af puljen for 2019. Endelig fremgår det af ansøgningskemaet, hvad foreningerne søger i støtte til lokaleudgifter samt antallet af Frederiksbergborgere i foreningernes aktiviteter. Det præcise antal Frederiksbergborgere kan imidlertid være vanskeligt for foreningerne at opgøre, hvorfor det i en række tilfælde er estimeret. Forvaltningen indstiller, at udvalget godkender at fordele 4,5 mio. kr. mellem de indkomne ansøgninger, som anbefalet i indstillingsskemaet.

Der bemærkes, at der ved budgetforliget 2019 var politisk enighed om, at det aktive samarbejde med civilsamfundet og de frivillige klub- og aktivitetstilbud for ældre skal fastholdes og styrkes ved en flerårig plan for målrettet prioritering af frivillige tilbud, men som samtidig skal sikre en effektivisering af §79-puljen til frivillige aktivitetstilbud i 2021-2022 med 667.000 kr. i 2021 og 1 mio.kr. i 2022. Dermed målrettes puljen i endnu højere grad mod aktiviteter med størst mulig effekt, og puljens størrelse vil følge udviklingen i de samlede ældreudgifter i Frederiksberg Kommune. Denne beslutning vil føre til en betydelig reduktion af størrelsen af § 79-bevillingen for en række foreninger de kommende år.

1.3 Annoncering, vejledning og digital ansøgningsprocedure

Forvaltningen har fokus på øget dialog med de frivillige ældreforeninger og organisationer for at styrke vejledningen om ansøgningsprocessen, de frivillige indsatser, målgruppefokus mv. Der har været annonceret om puljen på Frederiksberg Kommunes hjemmeside, Frederiksberg Kommunes frivillighedsportal, i Frederiksberg Bladet samt på Frederiksberg Kommunes facebookside op til ansøgningsfristen. Derudover har forvaltningen sendt information ud til alle tidligere ansøgere af puljen med en påmindelse om datoer for ansøgningsfrist og informationsmøder.

For at sikre, at de frivillige foreninger har let adgang til at søge midler efter servicelovens § 79, har Frederiksberg Kommune prioriteret at digitalisere ansøgningsprocessen (SU sag nr. 34 af den 8. maj 2017). Den digitale løsning, Empty Projekt, har succesfuldt været i brug i to år, men der arbejdes løbende på at tilpasse ansøgningskemaerne og processen til de til enhver tid gældende tildelingskriterier. Forvaltningen tilbyder hjælp og systemvejledning til foreninger for at sikre, at det digitale ansøgningskema ikke hindrer nogle i at ansøge Frederiksberg Kommunes § 79-pulje. Herunder blev der afholdt informationsmøde om § 79-puljen onsdag den 12. juni 2019 på Frederiksberg, ligesom der blev afholdt åbne ansøgningscafeer på Frederiksberg Rådhus. Infomøderne havde fokus på nye fokusområder og fordelingskriterier for § 79 for 2020. Ansøgningscafeerne havde til formål at hjælpe foreningerne med vejledning og sparring med forvaltningen omkring den konkrete ansøgning samt bistand til den digitale ansøgningsproces. Det skal bemærkes, at der i år blot kom én forening til de åbne ansøgningscafeer for få hjælp og vejledning. Forvaltningen tager dette som et udtryk for, at foreningerne generelt føler sig velinformeret i forhold til målgrupper og kriterier for tildeling af § 79-støtte, samt at de er trygge ved den digitale ansøgningsproces.

2. Status vedr. initiativer på frivillighedsområdet for 2019

2.1 Løbende § 79-pulje for 2019

Ældre- og Omsorgsudvalget prioriterede i sagen om fordelingskriterier for §79-puljen for 2019 at afsætte 0,2 mio. kr. til løbende uddeling henover året med fokus på samskabende og forebyggende initiativer (sag nr. 52 af den 6. maj 2019). For at sikre en smidig sagsbehandling blev det besluttet at bemyndige forvaltningen til at behandle løbende ansøgninger og uddele tilskud på op til 20.000 kr. Såfremt en ansøgning er over 20.000 kr., skal den forelægges Ældre- og Omsorgsudvalget. Der er i 2019 bevilliget midler fra den løbende pulje til følgende foreninger:

- Hjerteforeningen Frederiksberg (19.500 kr.)
- Domus Klubben (10.000 kr.)
- Klammegården (20.000 kr.)
- Sera Træf (20.000 kr.)

Forvaltningen har modtaget en ansøgning fra Fortælleklubben ved Medborgercenteret Nordens Plads, der ansøger den løbende pulje under § 79 om 30.000 kr. til tryk af julesangbøger samt udgivelsesarrangement for julesangbogen i Medborgercentret arrangeret af Fortælleklubben. Formålet med julesangbogen er, at det enkelte medlem i fortælleklubben vælger en julesang, der er vigtig/betyder noget for personen. Dette skal være med til, at fortælleklubben lærer nogle nye sider af hinanden at kende, og processen hjælper nogle til at fortælle om sig selv. Dette giver større samhørighed og fællesskab. Fortælleklubben stiller sangbogen til rådighed for besøgende elever og lærere fra Søndermarksskolen samt elever fra social- og sundhedsuddannelserne, som de har gode samarbejdsrelationer med. Forvaltningen indstiller, at Fortælleklubben i Medborgercenteret ved Nordens Plads bevilliges 30.000 kr. til formålet.

Forvaltningen har endvidere modtaget en ansøgning fra Ældre Sagen, der søger 50.000 til Frederiksberg Spiser Sammen. Opstart af planlægning vil ske 2019 med afholdelse af selve arrangementet den 23. april 2020. Arrangementet har været afholdt de sidste tre år i et samarbejde mellem Ældre Sagen, OK – Den Gule Villa og Frederiksberg Kommune, og i 2019 var der ca. 200 deltagere. Frederiksberg Spiser Sammen bliver afholdt i forbindelse med den nationale kampagne Danmark Spiser Sammen, der er arrangeret af Folkebevægelsen mod ensomhed. Ensomhed er en stigende udfordring og ifølge Folkebevægelsen mod ensomhed føler ca. 350.000 mennesker i Danmark sig ofte ensomme. Formålet med Frederiksberg Spiser Sammen er derfor at gøre det lettere at invitere folk indenfor, og er henvendt borgere over 60 år, der er enlige og bor på Frederiksberg. Forvaltningen indstiller, at Ældre Sagen bevilliges 25.000 kr. til formålet.

Endvidere har forvaltningen modtaget en henvendelse fra Røde Kors Hovedstaden vedr. Turtjenesten, der de sidste syv år har givet ensomme ældre på Frederiksberg mulighed for at komme på tur/udflugt med det formål at skabe fællesskab og bryde en ensformig hverdag. Turtjenesten er speciel, fordi den henter og bringer den enkelte deltager ved hjemadressen. Dette giver tryk, og en større del af målgruppen får mulighed for at deltage, da også svagtseende og dårligt gående nemt kan komme med. Turtjenesten kører både på dagsture og på kortere eftermiddags- eller aftenture, for at imødekomme de forskellige behov og formåen, der er hos de ældre. 267 Frederiksbergborgere deltager i Turtjenesten og 14 Frederiksbergborgere er frivillige. Da Turtjenesten i regi af Røde Kors Hovedstaden startede i 2012 på Frederiksberg, blev den støttet af Frederiksbergfonden med penge til en brugt bus. Det er den samme efterhånden meget nedslidte bus, der kører med i dag. Derfor søger Røde Kors Hovedstaden tilskud til en ny bus. Forvaltningen indstiller, at foreningen bevilliges 45.000 kr. fra den løbende § 79-pulje for 2019 samt 55.000 kr. fra den løbende § 79-pulje for 2020 til medfinansiering af bussen, så Turtjenesten fortsat kan fungere på højt niveau til gavn for ensomme, ældre borgere på Frederiksberg.

Såfremt Ældre- og Omsorgsudvalget godkender ovenstående indstilling, er status pr. 18. november 2019, at der er bevilget et samlet beløb på 200.000 kr. fordelt på syv projekter, mens der ikke er givet afslag til projekter under den løbende §79-pulje i 2019. Den løbende § 79-pulje for 2020 er således udmøntet.

2.2. Brobygning mellem kommune og frivillige foreninger og organisationer

I tråd med strategierne på ældreområdet og for at fremme udviklingen og brobygning mellem kommune og civilsamfund, har der de senere år været afsat en pulje på 0,2 mio. kr. til understøttelse af dette formål (senest ÆOU sag nr. 52 af den 6. maj 2019). Af initiativer i 2019 kan nævnes, at forvaltningen har afholdt særlige tema-, samarbejds- og informationsmøder samt på anden måde synliggjort brobygningen mellem kommune og frivillige foreninger på ældreområdet. Blandt andet er der afholdt to temamøder om frivillighed for både kommunale medarbejdere og frivillige foreninger og organisationer. Temamøderne har haft fokus på eventfrivillighed og rekruttering af frivillige via digitale medier. Dette for at understøtte det frivillige område i at tilpasse sig nutidige forhold, og for at styrke samarbejdet mellem kommunen og de frivillige foreninger, som Ældre- og Omsorgsudvalget afsatte midler til ved fordelingen for 2019 (sag nr. 101 af den 19. november 2018).

2.3 Evaluering og regnskabsaflæggelse 2019

Ved fordelingen af § 79-puljen lægges der vægt på, at de frivillige tilbud supplerer Frederiksberg Kommunes politikker, strategier og handleplaner og derigennem understøtter den samlede indsats på Ældre- og Omsorgsområderne. Der bliver løbende arbejdet med indsamling af data, og det er et krav, at foreninger og andre støttemodtagere skal aflægge regnskab. Regnskabsskabelonen er blevet revurderet med henblik på at skabe et mere enkelt og overskueligt værktøj, og fra 2020 skal regnskabsaflæggelsen ske i den nye skabelon. Der er udarbejdet en vejledning til udfyldelse af regnskabsskabelonen (bilag 3).

For tilskud over 100.000 kr. kræves brug af statsautoriseret revisor eller registreret revisor. Ved tilskud under 100.000 kr. skal en valgt revisor med sin underskrift bekræfte, at regnskabet dokumenterer, at pengene er brugt til formålet. Endvidere skal foreninger udarbejde en evaluering af de projekter og aktiviteter, de har fået støtte til, hvis bevillingen er på 150.000 kr. eller derover. Dette for kunne følge udviklingen og effekten af de frivillige projekter og initiativer og sikre, at der er bred viden om foreningernes tilbud og aktiviteter. Regnskab og evalueringsskemaet skal indsendes, når aktiviteten er afsluttet eller senest 30. april året efter foreningen har modtaget støtte. Overholdes kravene om henholdsvis regnskabsaflæggelse og evaluering ikke, kan det have konsekvenser for fremtidige muligheder for støtte via puljen.

For at sikre, at så mange foreninger som muligt opfylder kriterierne for at modtage støttemidler, sender forvaltningen en påmindelse hvert år, der husker foreningen på, at de skal aflægge regnskab og evaluering. Langt de fleste foreninger indsender regnskaber rettidigt. For de foreninger, der ikke har indsendt regnskab til tiden, bliver der sendt to rykkerskrivelser, ligesom foreningerne bliver kontaktet pr. telefon af forvaltningen. Ved fordelingen af § 79-midler for 2020 er der pt. fire foreninger, der stadig ikke har indsendt regnskab, og det er således kun en meget lille del af de samlede støttemidler, der mangler at blive redegjort for. Forvaltningen forventer at modtage de sidste regnskaber inden udgangen af 2019. Da forvaltningen forventer at modtage endeligt regnskab for alle foreninger, der har søgt § 79-midler for 2019, indstilles det, at overskridelsen af tidsfristen ikke har betydning for tildelingen af midler fra puljen efter Servicelovens § 79.

3. Inhabilitsbestemmelser

På møde i Ældre- og Omsorgsudvalget den 17. november 2018 (sag nr. 101), blev forvaltningen anmodet om, at der forud for sagen om fordeling af § 79-puljen for 2020 udarbejdes et overblik over omfanget af inhabilitetsbestemmelserne. Dette overblik vedlægges som bilag 3.

Økonomi

Ved budgetforliget 2019 var der politisk enighed om, at det aktive samarbejde med civilsamfundet og de frivillige klub- og aktivitetstilbud for ældre skal fastholdes og styrkes ved en flerårig plan for målrettet prioritering af frivillige tilbud, men som samtidig skal sikre en effektivisering af §79-puljen til frivillige aktivitetstilbud i 2021-2022 med 667.000 kr. i 2021 og 1 mio.kr. i 2022. Dermed målrettes puljen i endnu højere grad mod aktiviteter med størst mulig effekt, og puljens størrelse vil følge udviklingen i de samlede ældreudgifter i Frederiksberg Kommune.

Borgmesterpåtegning

Ingen.

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget den 18. november 2019.

Bilag

Bilag 1 Fordelingen af § 79-puljen for 2020

Bilag 2 Regnskabsskema § 79 og vejledning

Bilag 3 Notat om inhabilitet - puljer

Punkt 110: Status på etablering af Midlertidig Fleksibel Kapacitet

27.36.00-A00-2-19

Resume

I sagen gives en kort status på etablering af midlertidig fleksibel kapacitet under plejeboligmasterplanen. Etableringen giver mulighed for at tilbyde plejeboligsøgende borgere den rette omsorg og pleje. Samtidig er den fleksible og agile løsning en mulighed for at understøtte den politiske målsætning om, at der skal ligge færre borgere på samme stuer på Frederiksberg Kommunes Døgnrehabilitering (FKD).

Beslutning

Ældre- og omsorgsudvalget

1. tog orienteringen om den midlertidige fleksible kapacitet til efterretning og
2. anmodede om, at der halvårligt udarbejdes en oversigt over status på ventelisterne.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at ældre- og omsorgsudvalget tager orienteringen om den midlertidige fleksible kapacitet til efterretning.

Sagsfremstilling

Ved udarbejdelse af Plejeboligmasterplanen i maj 2019, stod det klart, at der i årene frem til Ingeborggården og Betty 3 står klar i 2022 kommer til at mangle plejeboliger.

I den forbindelse undersøgte administrationen forskellige muligheder for at etablere midlertidige løsninger frem mod 2021, herunder:

- Etablering af omsorgspladser på Frederiksberg Kommunes Døgnrehabilitering.
- Opsætning af pavillonløsninger i forlængelse af eksisterende plejecentre.
- Etablering af yderligere boliger på plejehjemmet Søster Sophies Minde.

Den 17. juni besluttede kommunalbestyrelsen at etablere 17 omsorgspladser (afdeling 4), på FKD pladserne fungerer som opholdssted for borgere, der er visiteret til en plejebolig og ikke kan vente i eget hjem. Afdeling 4 åbnede i september 2019.

Derudover blev det besluttet at etablere 10 midlertidige plejeboliger på Søster Sophies Minde. I løbet af efteråret har det endvidere været muligt at udvide aftalen med Søster Sophies Minde, således at der etableres to yderligere midlertidige pladser udover de 10 allerede aftalte for at imødekomme kapacitetsbehovet. Alle 12 pladser er etableret med udgangen af september 2019.

Den 17. juni besluttede kommunalbestyrelsen samtidig at følge behovet for plejeboliger og fleksibel kapacitet tæt i løbet af efteråret for om nødvendigt at træffe beslutning om etablering af yderligere pladser. Det blev også besluttet at holde ældre- og omsorgsudvalget løbende orienteret om udviklingen.

En gennemgang af ventelisten til plejeboliger i 2019 henover sommeren og tidligt efterår 2019, viser, at behovet for at etablere yderligere midlertidige plejeboliger, som man forventede ved vedtagelsen af plejeboligmasterplanen, stadig var til stede.

I forbindelse med vedtagelsen af budget 2020-23 besluttede kommunalbestyrelsen derfor at etablere yderligere pladser i forlængelse af det nuværende FKD således, at der etableres yderligere 12 enestuer/omsorgspladser .

Etableringen af omsorgspladserne skal ses i sammenhæng med etableringen af yderligere et afsnit på FKD, afdeling 5, der skal sikre at borgerne på det nuværende rehabiliteringstilbud, i større grad får mulighed for at ligge færre på samme stue end de gør i dag, hvor flere borgere ligger op til 4 på samme stue. Derfor etableres derfor også 4 tosenstuer ud over de 12 omsorgspladser.

Efterårets tiltag giver følgende status:

Aktuelt overblik, november 2019

2020 2021 2022 2023

Behov for pladser	949	960	978	999
Nuværende kapacitet ex. MFK	908	921	968	975
Faktisk behov for MFK helårspladser	41	39	10	24

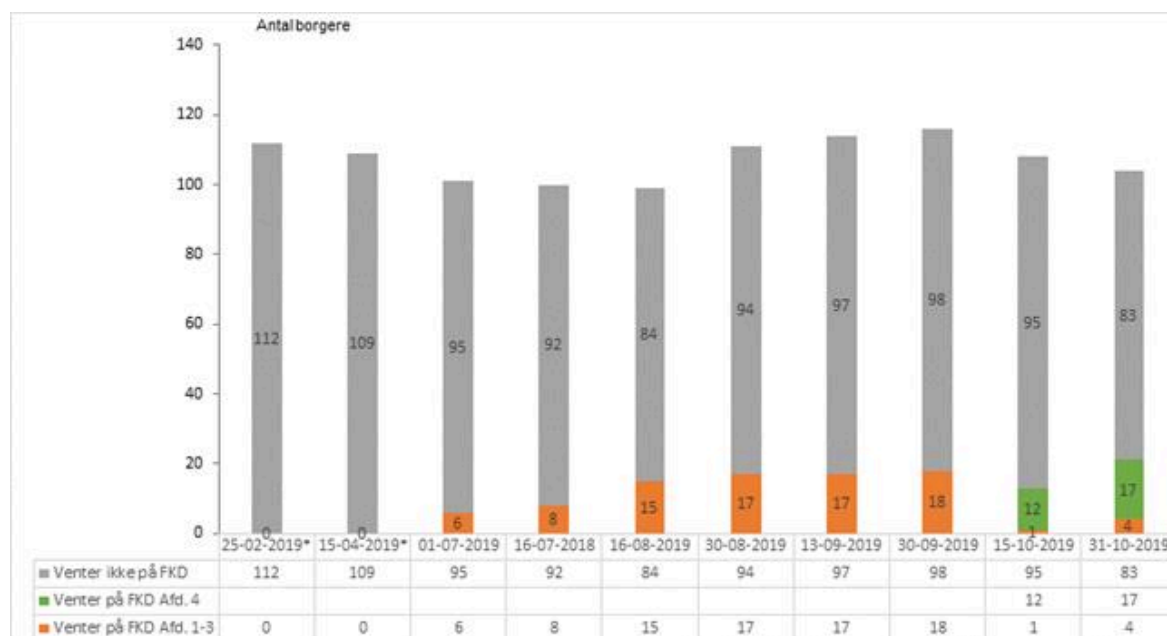
Løsninger besluttet i 2019

Søster Sophies Minde	12	12	12	12
Frederiksberg Kommunes Døgnrehabilitering, afdeling 4	17	17	0	0
Frederiksberg Kommunes Døgnrehabilitering, afdeling 5	12	12	0	0
Udestående behov	0	2	2	-12

Skemaet ovenover illustrerer den agilitet i løsningen, som var ønsket ved vedtagelsen af plejeboligmasterplanen, idet de forskellige tilbud kan justeres og tilpasses ændringer i behov i form af ventelisten og eventuelle forsinkelser i forbindelse med åbningen af Ingeborggården og Betty 3. Som det også fremgår, er der en mindre overkapacitet i 2021 og 2022 på 2 pladser. Denne vil blive fulgt og analyseret nærmere i forbindelse opdateringen af Masterplanen for modernisering af plejeboliger, herunder opdateringen af efterspørgslen og dermed behovet for kapacitet. I forlængelse heraf vil der som vanligt fremsættes forslag til tilpasning af kapaciteten i forhold til efterspørgslen.

Alt efter behov er det således muligt, at lade nogle omsorgspladser på afdeling 5 være reserveret til borgere med stort plejebøvhov i længere tid. Skulle det omvendt vise sig, at behovet for plejeboliger falder, kan de 12 pladser på afdeling 5 inddrages til den ønskede udtynding af det nuværende rehabiliterende tilbud.

Som det ses i figuren nedenunder bevirker beslutningen om de 29 pladser på FKD ikke at ventelisten til plejeboligerne falder, i det borgerne stadig venter på plejebolig. Dog sikrer løsningen, at borgere der venter på plejebolig sikres den rette omsorg og de rigtige rammer, mens de venter.



Afdeling 5 forventes at stå klar primo 2020.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Ombygningen af afdeling 5 skønnes at koste ca. 13,4 mio. kr. på anlægsrammen (herunder udgift til deponering på ca. 7,8 mio. kr.). Der er afsat midler til dette i budget 2020-23, hvor puljen til Midlertidige Fleksibel kapacitet også ligger.

Borgmesterpåtegning

Nej

Punkt 111: Borgerundersøgelse 2019 - rapport med resultater

00.13.04-P05-1-18

Resume

Resultatet af borgerundersøgelsen 2019 foreligger nu. Undersøgelsen viser, at borgernes tilfredshed med den kommunale service i alt væsentligt ligger på niveau med sidste undersøgelse fra 2017, og at borgerne på Frederiksberg fortsat er mere tilfredse med deres kommune end landsgennemsnittet.

Beslutning

Eldre- og omsorgsudvalget drøftede resultaterne af borgerundersøgelsen 2019. Udvalget opfordrer til, at magistraten drøfter konceptet for borgerundersøgelsen.

Indstilling

By-, Kultur- og Miljøområdet indstiller, at udvalget drøfter resultaterne af borgerundersøgelsen 2019.

Sagsfremstilling

Borgerundersøgelsen gennemføres hvert andet år og måler borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes centrale serviceydelser på en skala på 100, hvor 100 er den mest positive vurdering og 0 den mest negative vurdering. Er scoren højere end 50, er der i gennemsnit større tilfredshed end utilfredshed med et givent område og omvendt. Undersøgelsen er efter indhentning af flere tilbud gennemført af Megafon.

Resultaterne af borgerundersøgelsen 2019 bliver i Megafons rapport sammenlignet med en samtidig landsundersøgelse baseret på en spørgeramme med 20 spørgsmål, som også er stillet i Frederiksbergs borgerundersøgelse. Desuden sammenlignes med resultaterne af borgerundersøgelsen 2017 med henblik på at undersøge udviklingen i borgernes tilfredshed.

Borgerundersøgelsen 2019 tegner generelt det billede, at borgerne i Frederiksberg Kommune er relativt tilfredse med Frederiksberg Kommunes serviceydelser. På tværs af de 13 hovedområder, som alle de adspurgte er blevet bedt om at vurdere, ligger tilfredshedsscoren mellem 51 og 78. Overordnet set er Frederiksbergborgerne således mere tilfredse end utilfredse med den kommunale service.

Sammenligner man resultaterne fra denne borgertilfredshedsundersøgelse med resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen, der blev gennemført i 2017, er der i følge Megafon ingen signifikante forskelle på et generelt plan. Inden for specifikke forhold ses dog mindre både positive og negative udviklinger.

Tilfredsheden med "Service på rådhuset" er igen steget overordnet og på tværs af alle parametre. Således er den generelle tilfredshed steget fra en score på 75 i 2017 til 78 i 2019. Dermed fortsætter tendensen til større tilfredshed med service på rådhuset, som fra 2015 til 2017 steg fra en score på 56 til 75. Derudover er tilfredsheden, ligesom i undersøgelsen fra 2017, højest på områderne "Grønne områder" og "Kultur, idræt og fritid". Inden for hvert enkelt serviceområde er der variationer i tilfredsheden alt efter hvilket aspekt, der spørges til.

Der ses desuden en stigning i borgernes interesse for lokalpolitik. I 2017 angav 9 procent, at de var meget interesserede, og 38 procent at de var noget interesserede i lokalpolitik. Dette er i år steget, således at 11 procent angiver, at de er meget interesserede, og 46 procent angiver, at de er noget interesserede. Det ses endvidere, at borgerne generelt søger viden om kommunalpolitiske spørgsmål i højere grad end i 2017.

På fire specifikke spørgsmål opnås en score under 50, hvor borgerne altså er mere utilfredse end tilfredse. Spørgsmålene angår tilfredshed med parkeringsmuligheder for bilister (46), tilfredshed med indsatsen for socialt udsatte borgere (47), tilfredshed med personalenormeringen i dagtilbud for børn (47) samt tilfredshed med hjælpen til arbejdsløse med at finde et job (48). Dette billede er uændret fra 2017, hvor de samme fire spørgsmål som de eneste opnåede en score under 50. Det bemærkes dog, at de tre sidste resultater viser svar fra relativt få egentlige brugere, der er blevet spurgt.

Når man sammenligner Frederiksberg Kommune med resultaterne af målingen fra hele landet, er tilfredsheden blandt borgere på Frederiksberg næsten alle steder højere end i landsmålingen. Det er især "Miljø og renholdelse", "Service på rådhuset", "Folkeskolerne", "Information fra Frederiksberg Kommune" og "Ældreområdet", som skiller sig positivt ud. Der er dog også enkelte områder, hvor Frederiksberg ligger under landsgennemsnittet, herunder "Trafikale forhold" og "Kultur, idræt og fritid". I sidstnævnte står Frederiksberg godt i forhold til kulturelle tilbud, men ligger under landsgennemsnittet i forhold til tilfredsheden med tilbud på idræts- og fritidsområdet.

Megafons rapport med resultaterne af Borgerundersøgelsen 2019 er vedlagt som bilag.

Om undersøgelsen

Borgerundersøgelsen 2019 blev gennemført planmæssigt og teknisk set fuldt tilfredsstillende henover foråret og sommeren af Megafon på vegne af Frederiksberg Kommune. Undersøgelsen bruger i videst muligt omfang samme metode som sidste borgerundersøgelse. Der er udtrukket en repræsentativ stikprøve blandt 4.000 borgere i alderen 18+ år. Samtlige 4.000 personer i stikprøven har modtaget et fysisk brev med invitation til at gå ind og besvare undersøgelsen via internettet. Megafon har fulgt op med opringning og tilbud om at besvare undersøgelsen pr. telefoninterview. Grundet folketingsvalget blev undersøgelsen lidt forsinket.

I alt er 1.265 brugbare interviews gennemført, svarende til en svarprocent på 32 procent. Til sammenligning opnåede borgerundersøgelsen i 2015 en svarprocent på 34 procent. Megafon oplyser, at en samlet gennemførelsesprocent på 32 er tilfredsstillende for en undersøgelse af denne type.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Ingen.

Behandling

Sagen behandles i alle udvalg 18. november, i magistraten 25. november og i kommunalbestyrelsen 2. december.

Bilag

Borgerundersøgelse 2019 - rapport med resultater