

REFERAT Socialudvalget_2018-21 d. 23-08-2021

Mødedato Mandag d. 23. august 2021 kl. 18:30

Mødested Udvalgsværelse 2

Indholdsfortegnelse

Meddelelser:.....	3
Forslag til beslutning fra rådmand Balder Mørk Andersen om samarbejdet med almene boligorganiser.....	4
Retningslinjer for brugerindflydelse på det specialiserede voksen socialområde.....	7
Frigivelse af anlægsmidler - digitaliseringsplan 2021.....	9
Praksistilsyn - Afrapportering af klager på socialudvalgets område 2020.....	11
Praksistilsyn - Social- og Ældreministeriets danmarkskort 2021 - kommunernes omgørelsesprocent.....	15
Revisionsberetning nr. 25 vedrørende revision af de sociale udgifter, der er omfattet af statsrefusion.....	19
Budgetforslag 2022 - Socialudvalget.....	22
Borgerundersøgelse 2021 - rapport med resultater.....	23
Lukket.....	25
Lukket.....	26

Punkt 60: Meddelelser:

00.22.00-P35-204-20

Sagsfremstilling

Tilsagn fra Socialstyrelsen om gennemførelse af udviklingsforløb

Socialstyrelsen gennemfører i perioden 2019-2022 en række initiativer under overskriften ”En styrket indsats i kvaliteten i socialpsykiatrien”, der tilbyder landets kommuner og tilbud et videns- og kvalitetsløft, som skal være med til at forbedre indsatser til borgere med psykiske problemstillinger.

Socialstyrelsens initiativer har karakter af udviklingsforløb, der bygger på viden om recovery-orienterede og rehabiliterende tilgange. De enkelte udviklingsforløb omfatter en opstartsfase, en analysefase og en udviklingsfase. Indenfor disse rammer udfoldes temaer om sundhed, forebyggelse, helhed og sammenhæng, borgerens progression og udvikling samt borgerens nærmiljø i form af familie, netværk, fritid, uddannelse og beskæftigelse. Udviklingsforløbene tilpasses kommunernes specifikke behov i forhold til indhold og har en forventet varighed på mellem 8 til 12 måneder. Deltagelse i forløbene er gratis for kommunerne.

Frederiksberg Kommune har i foråret 2021 indsendt ansøgning til Socialstyrelsen om deltagelse i udviklingsforløb for botilbuddene Soltoppen, Lioba samt Kollegiet på Svanholmsvej og modtaget tilsagn, jf. bilag 1-3. En beskrivelse af den proces, der vil være i udviklingsforløbene, er beskrevet i bilag 4.

Socialstyrelsen vil i de kommende udviklingsforløb lægge vægt på at give borgerne en tydelig stemme i udviklingsforløbene. Således lægges der op til, at borgerne indtræder i botilbuddenes lokale implementeringsgrupper sammen med medarbejderrepræsentanter og ledelse. Borgerne deltager således i processen med at udpege de temaer, der særligt skal fokuseres på for at styrke recovery-orienterede og rehabiliterende tilgange, udvælge og planlægge prøvehandling og eventuelt justere prøvehandlingerne.

Dermed peger Socialstyrelsens udviklingsforløb ind i Frederiksberg Kommunes tydelige fokus på borgerinddragelse og involvering i eget forløb samt understøttelsen af borgernes egne ressourcer og viden i processen mod recovery eller rehabilitering.

I et større perspektiv indgår ovenstående udviklingsforløb i den løbende kompetenceudvikling af Socialafdelingens tilbud. En status på resultater og effekter af forløbene vil blive beskrevet i sammenhæng med Den sociale masterplan, der forelægges udvalget i 3. kvartal 2022.

Afsluttende skal det bemærkes, at Socialudvalget den 23. august 2021 forelægges udkast til retningslinjer for brugerindflydelse på det specialiserede socialområde for voksne.

Bilag

Bilag 1 - Tilsagnsbrev - Lioba.pdf

Bilag 2 - Tilsagnsbrev - Svanholmsvej mfl.pdf

Bilag 3 - Tilsagnsbrev - Soltoppen.pdf

Bilag 4 - Implementeringsgruppe og borgersamarbejde.pdf

Punkt 61: Forslag til beslutning fra rådmand Balder Mørk Andersen om samarbejdet med almene boligorganisationer

03.10.04-G01-6-19

Resume

Rådmand Balder Mørk har stillet forslag om, at Frederiksberg Kommune i samråd med de almene boligorganisationer iværksætter tiltag til forbedringer i samarbejdet om udsatte borgere. I sagen redegøres der for de initiativer, som allerede er igang, og som er i tråd med forslaget. Da flere af initiativerne er igangsat i første halvår af 2021, foreslås det, at beslutningsforslaget ikke tiltrædes.

Beslutning

Et flertal i Socialudvalget (Flemming Brank, Helle Sjelle, Fasaël Rehman og Merete Winther Hildebrandt) indstiller, at beslutningsforslaget om etablering af tværgående samarbejde på tværs af SSA-området ikke tiltrædes, idet et sådant samarbejde allerede er etableret og under udbygning, også i forhold til de almene boligorganisationer.

Et mindretal i Socialudvalget (Gunvor Wibroe, David Munis Zepernick og Anja Lundtoft) tog forbehold.

Socialudvalget tog SSA-områdets arbejde med at udbygge det tværgående samarbejde i forvaltningen og samarbejdet med boligorganisationerne om anvisning og om den boligsociale indsats til efterretning.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. indstiller, at beslutningsforslaget om etablering af tværgående samarbejde på tværs af SSA-området ikke tiltrædes, idet et sådant samarbejde allerede er etableret og under udbygning, også i forhold til de almene boligorganisationer, og
2. tager SSA-områdets arbejde med at udbygge det tværgående samarbejde i forvaltningen og samarbejdet med boligorganisationerne om anvisning og om den boligsociale indsats til efterretning.

Sagsfremstilling

Kommunalbestyrelsen oversendte den 19. april 2021 følgende forslag fra rådmand Balder Mørk Andersen om samarbejdet med almene boligorganisationer

"SF foreslår, at Frederiksberg Kommune i samråd med de almene boligorganisationer iværksætter passende tiltag til forbedringer i samarbejdet om udsatte borgere.

Begrundelse:

De almene boligorganisationer løfter en væsentlig samfundsopgave i forhold til at hjælpe med at stille boliger til rådighed for udsatte borgere, heriblandt mennesker med psykiske problemer og/eller misbrugsproblemer eller som på anden vis har et liv med udfordringer.

Som kommune skylder vi de almene boligorganisationer at være klar til at reagere konsekvent og passende, når de henvender sig med bekymringer i specifikke sager. Det være sig både i situationer om kommunalt anviste borgere i enten familie eller ældre- og handicapboliger, særbolig/udslusningsbolig efter Almenboliglovens § 63 eller helt generelt i forbindelse med udsætningstruede borgere.

En enkelt beboer der optræder utryghedsskabende eller ikke efterlever en husorden kan være en stor belastning for naboer, en hel opgang eller afdeling.

Især i tilfælde hvor kommunen anvisningsmæssigt eller støttemæssigt er eller tidligere har været involveret, eksempelvis via en støttekontaktperson eller hjemmehjælp, bør der sikres regelmæssig opfølgning på beboerens trivsel, således at det ikke bare overlades til de almene boligorganisationer (og de boligsociale medarbejdere) at sikre, at tingene fungerer til glæde for alle parter.

SF ser meget gerne et tværgående samarbejde, der involverer medarbejdere, som i forvejen har kontakt til de pågældende borgergrupper, på tværs af særligt SSA-området."

Forvaltningens bemærkninger:

Tværgående samarbejde om anvisning og trivsel

Frederiksberg Kommune har siden 2015 haft et tæt samarbejde med de almene boligorganisationer i kommunen og BL - Danmarks almene boliger's 1. kreds. For perioden 2016-2019 indgik parterne en Rammeaftale for socialt bæredygtig by, hvor der bl.a. blev indført en model for differentieret kommunal anvisning, hvor beboernes tilknytning til arbejdsmarked og uddannelse anvendes som en socioøkonomisk indikator. I boligafdelinger med en relativt stor andel beboere udenfor arbejdsmarked/uddannelse anviser kommunen få borgere (11% af de ledigblevne boliger), mens der i boligafdelinger med en relativt lille andel af beboere udenfor arbejdsmarked/uddannelse anvises flere (33% af de ledigblevne boliger). Rammeaftalen blev fornyet og dens formål udbygget for perioden 2020-2023, bl.a. er der i den nye rammeaftale et styrket fokus på den boligsociale dimension i samarbejdet og et tættere samarbejde om kommunal anvisning. Det er aftalt, at der i 3. kvartal 2021 gennemføres en midtvejsevaluering af Rammeaftalen 2020-2023. Evalueringen forventes forelagt for Socialudvalget i 4. kvartal 2021 og vil også blive præsenteret for Boligforums næste møde i begyndelsen af 2022.

På baggrund af Rammeaftalen 2020-2023 - og jf Socialudvalgets beslutning d. 30. november 2020 (dagsordenspunkt 90) - har kommunen fra 2021 igangsat et netværkssamarbejde med boligorganisationerne med deltagelse af kommunens boligsociale indsats og boligsociale ledere/koordinatorer fra de interesserede boligorganisationer. Formålet med netværkssamarbejdet er bl.a. at kunne tilbyde en midlertidig, kommunal boligsocial indsats i de boligafdelinger, hvor der ikke er en fast tilknyttet boligsocial medarbejder. Den boligsociale indsats vil endvidere styrke samarbejde med kommunens støtte- og kontaktpersonordning med henblik på at kunne bidrage til den generelle trivsel i boligafdelingerne.

Spørgsmålene om kommunens anvisning af udsatte borgere og boligorganisationernes henvendelser til kommunen ved bekymring for en beboer blev rejst på Boligforums møde d. 22. april 2021 på baggrund af en konkret sag i en boligafdeling. Det blev på mødet konkluderet, at samarbejdet mellem kommunen og boligorganisationerne generelt fungerer godt, og at boligorganisationerne er tilfredse med mulighederne for at kontakte kommunen i sådanne sager. Derudover har spørgsmålene været drøftet i det boligsociale netværks møder i foråret 2021 og drøftes også ved de årlige styringsdialogmøder mellem de almene boligorganisationer og kommunen. Endvidere har en tidligere nedsat arbejdsgruppe med repræsentanter fra boligorganisationer og forvaltningen også drøftet dette. Det er derfor forvaltningens vurdering, at det allerede etablerede tværgående samarbejde, både internt i forvaltningen og mellem kommunen og boligorganisationerne, udgør en god ramme for et styrket samarbejde om de nævnte problemstillinger.

I forbindelse med budget 2020-21 blev det besluttet, at der senest i 2022 skal forelægges et oplæg til drøftelse vedr. den fortsatte udvikling herunder behovet for en ny strategi for en mere målrettet og prioriteret boligsocial indsats fra 2023. Det forventes, at den kommende boligsociale strategi og handleplan også vil inkludere en videreudvikling af både det tværgående kommunale samarbejde og samarbejdet med boligorganisationerne om de boligsociale indsatser, som også nævnt i ovennævnte forelæggelse til Socialudvalget d. 30. november 2020.

Boliganvisning og henvendelser fra boligorganisationerne

Med udgangspunkt i Rammeaftalen 2020-2023, og som nævnt ovenfor, arbejder forvaltningen også med at yderligere målrette og finjustere anvisningen, således at konflikter mellem beboere undgås, fx ved at undlade at anvise flere socialt udsatte borgere til samme opgang.

Det skal dog understreges, at når kommunen anviser en borger til en bolig, er det ud fra en samlet vurdering af, at den pågældende kan bo selvstændigt, evt. med støtte. De borgere, som kan modtage en kommunalt anvist bolig, er dog meget socialt udsatte, og der kan derfor opstå behov for yderligere støtte, ligesom der også for hidtil ressourcestærke borgere kan opstå behov for støtte i hjemmet pga. fysisk eller psykisk sygdom.

Når en boligorganisation henvender sig til forvaltningen pga. bekymringer for en beboer, vil Socialafdelingen hurtigst muligt tage kontakt til borgeren og undersøge behovet for støtte i hverdagen eller til specifikke situationer. I nogle tilfælde kan der ikke etableres kontakt til borgeren, eller borgeren afslår tilbud om støtte fra kommunen, og boligorganisationen må da anvende sine almindelige procedurer for husordensklager.

Det skal understreges, at kommunen ikke kan intervenere overfor en borger i borgerens eget hjem, såfremt borgeren ikke ønsker dette. Naboer kan kontakte politiet, hvis de oplever gener, trusler eller formoder, at borgeren er til fare for sig selv eller andre.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget den 23. august, Magistraten den 13. september og Kommunalbestyrelsen den 27. september 2021.

Punkt 62: Retningslinjer for brugerindflydelse på det specialiserede voksen socialområde

00.01.00-P20-36-21

Resume

Borgerrådgiverens årsberetning fra 2020 pegede på, at man på det sociale område manglende lovpligtige skriftlige retningslinjer for borgernes "mulighed for at få indflydelse på tilrettelæggelse og udnyttelsen af tilbuddene" jf. servicelovens §16. Retningslinjerne er derfor udviklet, til at imødekomme disse, og derved at lægge en politik vedtagen retningslinje for borgernes mulighed for brugerindflydelse på socialafdelingens tilbud. Sagen forelægges til beslutning.

Beslutning

Socialudvalget godkendte vedlagte udkast til retningslinjer for brugerindflydelse på det specialiserede socialområde for voksne som grundlag for høring i Handicaprådet og i Udsatterådet.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget godkender vedlagte udkast til retningslinjer for brugerindflydelse på det specialiserede socialområde for voksne som grundlag for høring i Handicaprådet.

Sagsfremstilling

På Frederiksberg Kommunes specialiserede socialområde for voksne er brugerindflydelse central. I både brugerens indflydelse på egen sag, deltagelse i organisering af og på eget tilbud og gennem bl.a. Handicaprådets høringsret kommer brugernes stemme til udtryk. Netop brugerens indflydelse på egne tilbud skal sikre, at det sociale, pædagogiske og sundhedsmæssige indhold i de tilbud, kommunen forvalter, stemmer overens med de behov, ressourcer og forudsætninger, brugerne på det specialiserede socialområde for voksne besidder. Dette eksemplificeres bl.a. i den netop ansøgte pulje ved Socialstyrelsen jf. SU. 23. august (pkt. 60), hvor der skal implementeres udviklingsforløb på udvalgte sociale kommunale bosteder. Borgerne involveres i hele processen, på lige fod med medarbejdere og ledelse i udvælgelse af temaer, over implementering og til justering af prøvehandlingerne.

Selvom der eksisterer en omfattende brugerindflydelse i Socialafdelingens tilbud, er det vurderingen, at en formalisering heraf via politisk vedtagne retningslinjer yderligere vil styrke, at brugerens stemme bliver hørt på de sociale tilbud. Med denne sag forelægges på den baggrund udkast til 'Retningslinjer for brugerindflydelse på det specialiserede socialområde for voksne', se bilag 1.

Brugerindflydelse i de sociale tilbud skal ses i sammenhæng med hhv. Retssikkerhedslovens § 4, hvoraf det fremgår at "Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag" og retningslinjerne for pårørendeinddragelse som led i at understøtte brugerne og de pårørende i at have en aktiv indflydelse på de sociale tilbud, som de enten selv eller deres pårørende er en del af. De gældende 'Retningslinjer for pårørendesamarbejde på det specialiserede socialområde for voksne' er vedlagt i bilag 2.

Jf. vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven, eksemplificeres de sociale tilbud som botilbud, aktivitets- og samværstilbud og varmestuer (punkt 73). Det er kommunen, der ud fra både pædagogiske, sociale og sundhedsmæssige overvejelser tilrettelægger, hvordan brugerinddragelsen i praksis kommer til udtryk. Dette for at understøtte, at brugerne på de sociale bosteder, der defineres som mennesker med bl.a. sindslidelser, hjemløse og mennesker med andre sociale problematikker som gør, at det er nødvendigt med støtte til og vejledning i reelt at kunne benytte sig af sine indflydelsesmuligheder (punkt 74). Disse retningslinjer skal ses som led i at understøtte, formalisere og styrke muligheden for indflydelse, og at både brugere og medarbejdere har et udfoldet informationsgrundlag om, hvilket lovgrundlag brugerindflydelsen står på (jf. punkt 72)

At der ind til nu ikke har været et samlet, specifikt dokument for retningslinjer på det specialiserede socialområde for voksne, blev af Borgerrådgiveren påpeget i årsberetningen 2020. Som sådan skal de udarbejdede, formaliserede retningslinjer derfor tjene både som opfyldelse af servicelovens §16 stk. 1, og samtidigt sikre et fælles informationsgrundlag på de sociale institutioner om de allerede eksisterende indflydelsesmuligheder. For at sikre, at Frederiksberg Kommune lever op til kravet om skriftlige retningslinjer på området, har Borgerrådgiveren været inddraget i udarbejdelsen af vedlagte udkast, ligesom Borgerrådgiveren fremadrettet vil kunne inddrages i implementeringen ved behov.

Som led i yderligere kvalificering af retningslinjerne foreslås det, at udkastet til retningslinjer sendes i høring i Handicaprådet med henblik på at få rådets kommentarer til retningslinjerne. Rådets høringssvar vil herefter blive forelagt for Socialudvalget mhp. endelig godkendelse af retningslinjerne.

Efter endelig godkendelse vil retningslinjerne blive offentliggjort på kommunens hjemmeside tilsvarende 'Retningslinjer for pårørendesamarbejdet på det specialiserede socialområde for voksne' samt distribueres, når nye brugere indskrives på sociale tilbud, således at både de og deres pårørende gøres opmærksom på gældende retningslinjer.

I det konkrete arbejde med retningslinjerne vil hver enkelt institution, der ligger under det specialiserede socialområde for voksne, skulle arbejde med, hvordan brugerindflydelsen udformes i den lokale kontekst. Dette under hensyn til deres dagligdag og målgruppes kompetencer og forudsætninger for at benytte sig af muligheden for indflydelse. Det betyder, at disse retningslinjer vil danne grundlag for lokale konkretiseringer og eksemplificeringer, der vil være forskellig fra institution til institution.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget den 23. august 2021

Bilag

Bilag 1. Retningslinjer for brugerindflydelse på det specialiserede socialområde for voksne

Bilag 2. Retningslinjer for pårørendesamarbejde

Punkt 63: Frigivelse af anlægsmidler - digitaliseringsplan 2021

27.03.00-Ø00-2-21

Resume

I Budget 2021 er der afsat 2,7 mio. kr. i 2021 og 2022 til digitaliseringsinitiativer til Social-, Sundheds og Arbejdsmarkedsområdet. Sagen har til formål at få udmøntet anlægsbevillingen til de vedtagne initiativer.

Beslutning

Socialudvalget indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,3 mio. kr. til ”Sensum og Fælles Faglige Begreber på Socialområdet” udmøntes på Socialudvalget.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget

1. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,5 mio. kr. til initiativet ”Digitale arbejdsgange og borgerkontakt i Jobcenter og Ydelsescenter (AMA)” udmøntes på Magistraten.

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget

2. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,15 mio. kr. til initiativet ”Pakke med demensvenlige teknologier” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget,
3. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,5 mio. kr. til ”Nye nødkaldsanlæg og understøtte ”en device” på plejecentre” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget, og
4. indstiller, at rådighedsbeløbet på 1,25 mio. kr. til ”Lærings- og afprøvningslejlighed” på plejecentre” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget.

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Socialudvalget

5. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,3 mio. kr. til ”Sensum og Fælles Faglige Begreber på Socialområdet” udmøntes på Socialudvalget.

Sagsfremstilling

Initiativernes formål

Fælles for de igangsatte initiativer under Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet er, at de er godkendt i forbindelse med Budget 2021, og de er en del af effektiviseringsforslagene. Projekterne fordeler sig på Magistraten, Ældre- og Omsorgsudvalget samt Socialudvalget. Nedenfor fremgår en kort beskrivelse af de igangsatte initiativer.

MAG - Digitale arbejdsgange og borgerkontakt i Jobcenter og Ydelsescenter (AMA)

Der er afsat 0,5 mio. kr. i 2021 til anlægsbevilling på baggrund af effektiviseringsforslag 10 fra Magistraten i forbindelse med Budget 2021. Projektet omhandler udskiftning af it-systemer relateret til administration og forsørgelsesydelse på Jobcenter og Ydelsescenter. Det forventes, at den større digitalisering gennem robotteknologi (RPA og Machine Learning) vil medføre automatiseringer.

ÆOU - Pakke med demensvenlige teknologier

Der er afsat 0,15 mio. kr. i 2021 til *Pakke med demensvenlige teknologier* på baggrund af effektiviseringsforslag 08 fra ÆOU i forbindelse med Budget 2021. Det har til formål at fremme kendskabet til velfærdsteknologi på demensområdet. Det gøres bl.a. ved at udarbejde en oversigt over de teknologier der er relevante for medarbejderne på plejecentrene, så de hurtigt kan danne sig et overblik, og herefter udvælge de relevante hjælpemidler. Projektet er en del af Frederiksberg Kommunes Ældre- og Værdighedspolitik om at skabe et demensvenlig Frederiksberg samt en del af Bæredygtigt Frederiksberg – Byen for alle, hvor der er plads til alle uanset livssituation.

ÆOU - Nye nødkaldsanlæg og understøtte ”en device” på plejecentre

Der er afsat 0,5 mio. kr. i 2021 til anlægsbevilling til projektet *Nye nødkaldsanlæg og understøtte ”en device” på plejecentre* på baggrund af effektiviseringsforslag 09 fra ÆOU i forbindelse med Budget 2021. Projektet understøtter, at de kommunale plejecentre har tidssvarende nødkaldsanlæg til fordel for både beboere og medarbejdere. Etableringen af nye nødkaldsanlæg ligger i tråd med et Bæredygtigt Frederiksberg og kommunens Smart Sundheds strategi, der bl.a. understøtter udviklingen af innovative og velfærdsteknologiske løsninger, der har til formål at sætte borgernes unikke

behov og livskvalitet i fokus. Nye nødkaldsanlæg vil kunne reducere antallet af kald, hvorved de beboere, der får hjælp, i mindre grad oplever, at personalet må forlade dem for at besvare et nødkald.

De nye nødkaldeanlæg understøtter en øget brug af sensorer som eksempelvis fald, sporingsdevices, elektroniske bleer mm. Sensorer bidrager til en øget kvalitet og tryghed for beboerne, fordi medarbejderne bl.a. kan reagere hurtigere, hvis en beboer er faldet eller forlader plejecenteret.

ÆOU - Lærings- og afprøvningslejlighed

Der er afsat 1,25 mio. kr. anlægsbevilling til projektet *Lærings- og afprøvningslejlighed (L&A)*, der fordeler sig på 0,7 mio. kr. i 2021 og 0,55 mio. kr. i 2022 på baggrund af effektiviseringsforslag 01 fra ÆOU i forbindelse med Budget 2021. L&A udvikles for at skabe overblik og viden for medarbejderne angående velfærdsteknologiske løsninger for herigennem at kunne hjælpe borgerne bedre og hurtigere. Det er forventningen, at borgerne vil opleve en bedre dagligdag samt øget livskvalitet.

Et øget kendskab til velfærdsteknologiske hjælpemidler blandt medarbejderne er med til at styrke medarbejdernes kompetencer, så de hurtigt kan spotte borgernes individuelle behov. Dette vil frigive energi og ressourcer, som giver medarbejderne mere råderum til at prioritere de borgernære kerneopgaver. Projektet er en del af Bæredygtigt Frederiksberg samt kommunens strategi for Smart Sundhed.

SU - Sensum og Fælles Faglige Begreber på Socialområdet

Der er afsat 0,3 mio. kr. i 2021 til anlægsbevilling på baggrund af effektiviseringsforslag 06 fra SU i forbindelse med Budget 2021 til *Sensum og Fælles Faglige Begreber* på Socialområdet. Det har til formål, at man fremadrettet kan følge de fælles nationale retningslinjer og den faglig udvikling, hvor det er nødvendigt at lave begrebstilpasning i fagsystemet Sensum.

Implementering af *Fælles Faglige Begreber* forventes at styrke grundlaget for læring, benchmarking og styring af området i en tværkommunal kontekst. På sigt forventes det, at implementeringen af nye systematiserede begreber og ydelseskategorier vil muliggøre en endnu mere præcis tildeling af ydelser til borgere.

Økonomi

Der er i forbindelse med Budget 2021 afsat 2,7 mio. kr. til digitalisering og automatisering i Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet, der fordeler sig med 2,15 mio. kr. i 2021 og 0,55 mio. kr. i 2022.

Nedenfor fremgår fordelingen af anlægsbevillingen fordelt på udvalg og initiativer, der tidligere er blevet beskrevet af *Sagsfremstillingen*.

Anlæg fordelt på udvalg og initiativer i t.kr.				
Udvalg	Titel	BF 2021	BO 2022	I alt
01 MAG		500	0	500
	Digitale arbejdsgange og borgerkontakt i Jobcenter og Ydelsescenter (AMA)	500		500
04 ÆOU		1.350	550	1.900
	Pakke med demensvenlige teknologier	150		150
	Nye nødkaldsanlæg og understøtte "en device" på plejecentre	500		500
	Lærings- og afprøvningslejlighed	700	550	1250
07 SU		300	0	300
	Sensum og Fælles Faglige Begreber på Socialområdet	300		
Hovedtotal		2.150	550	2.700

Borgmesterpåtegning

Intet at bemærke

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget, Socialudvalget samt Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget d. 23. august 2021, Magistraten d. 30. august 2021 og Kommunalbestyrelsen d. 6. september 2021.

Bilag

Bevillingsskema - digitaliseringsanlæg 2021

Punkt 64: Praksistilsyn - Afrapportering af klager på socialudvalgets område 2020

00.00.00-K00-1-20

Resume

Socialudvalget får en gang årligt forelagt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager. Afrapporteringen omfatter klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager) og centralt modtagne klager over sagsbehandlingen stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør, vicedirektør eller socialchef (formalitetsklager). Denne sag vedrører klager afsluttet i 2020. Sagen forelægges til udvalgets orientering med henblik på efterfølgende orientering til Handicaprådet.

Beslutning

Socialudvalget

1. tog sagen til efterretning, og
2. godkendte, at sagen sendes til Handicaprådet til orientering.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager sagen til efterretning, og
2. godkender, at sagen sendes til Handicaprådet til orientering.

Sagsfremstilling

Socialudvalget får en gang årligt forelagt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager. De årlige sager om afrapportering af klager omfatter både klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager, dvs. klager over afgørelser truffet af forvaltningen) og centralt modtagne klager (formalitetsklager, dvs. klager over sagsbehandlingen/kommunens service stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør, vicedirektør eller socialchef). For så vidt angår decentralt modtagne formalitetsklager (dvs. formalitetsklager modtaget i Socialafdelingen – enten hos myndighed eller hos udfører) håndteres og besvares disse i de enkelte enheder.

Denne afrapportering vedrører klager, der er afsluttet i 2020.

Det samlede antal klager for 2020 og 2019 er:

År	2020	2019
Realitetsafgørelser fra Ankestyrelsen	56	31
Centralt modtagne formalitetsklager	24	11

Den enkelte klages årsag og resultat er vist skematisk i bilag 1 og 2. Denne form gør det muligt at danne sig overblik over fremtrædende klagepunkter på de enkelte hovedområder, samt om klagerne fx har givet anledning til beklagelse eller indskærpelse af praksis i de pågældende enheder.

Derudover angives i bilag 3 en skematisk oversigt over resultatet af klager vedrørende centralt modtagne formalitetsklager omhandlende kategorien service.

I det omfang der i øvrigt måtte opstå sager, som i væsentligt omfang vedrører kvaliteten af forvaltningens sagsbehandling, fx på baggrund af principielle praksisændrende afgørelser fra domstolene eller Ankestyrelsen eller i forbindelse med sager af særlig aktualitet, bliver udvalget orienteret særskilt herom.

Antal af henvendelser

Socialafdelingen behandler og håndterer hver dag en lang række telefoniske og personlige henvendelser. Der træffes over 1.000 afgørelser om året, mens der herudover også leveres praktisk indsats for borgerne i eget hjem og i botilbud. Antallet af klager skal holdes op imod denne daglige indsats med berøring til mange borgere på forskellig vis.

Formål med klagebehandling

De primære formål med klagesagsbehandlingen er:

At sikre en korrekt og kvalificeret behandling af sagerne, herunder foretage relevant tilpasning af praksis i forhold til Ankestyrelsens afgørelser.

At sikre en lærings- og evalueringskultur, herunder en god dialog og kommunikation med borgerne, således at formalitetsklager i videst muligt omfang undgås både i forhold til den konkrete borger, og desuden for at tiden og ressourcerne kan koncentreres om kerneopgaven.

Realitetsklager behandlet af Ankestyrelsen

Ankestyrelsen træffer afgørelse i sager, hvor en borger har klaget over kommunens afgørelse (realitetsklage), og hvor kommunen ikke giver borgeren fuldt medhold i klagen. På Socialudvalgets område drejer det sig fx om klager over afgørelser vedrørende bevilling af ledsagelse eller botilbud.

Ankestyrelsen har behandlet 56 klagesager på Socialudvalgets område i 2020. Af de 56 sager er 39 stadfæstet, 4 er ændret og 13 er hjemvist til fornyet behandling i kommunen. Til sammenligning behandlede Ankestyrelsen i 2019 31 klagesager. Der henvises til tabel 1 i bilag 1.

Stadfæstelsesprocent i 2020 er på 70 pct., mens den i 2019 var på 61 pct. Landsgennemsnittet for 2020 er på 57 pct.

Ændringsprocenten i 2020 er på 7 pct., mens den i 2019 var på 6 pct. Landsgennemsnittet for 2020 er på 6 pct.

Stadfæstelsesprocenten er højere end sidste år (9 %-point) og ændringsprocenten er lidt højere end sidste år (1 %-point). Samlet set viser stadfæstelsesprocenten og ændringsprocenten for 2020, at lovgivningen generelt bliver fulgt, og at der i langt de fleste sager bliver truffet korrekte afgørelser med fyldestgørende begrundelser.

Hjemvisningsprocenten i 2020 er på 23 pct., mens den i 2019 var på 32 pct. Landsgennemsnittet for 2020 er på 38 pct.

Hjemvisningsprocenten er således lavere (9 %-point) end sidste år, og fortsat væsentligt under landsgennemsnittet (15 %-point). Det kan i forlængelse heraf bemærkes, at når en sag hjemvises til fornyet behandling i kommunen, behøves sagsbehandlingen ikke at føre til ændret resultat.

Socialafdelingen ligger samlet set pænt i forhold til landsgennemsnittet, da væsentligt flere afgørelser fastholdes, mens væsentligt færre hjemvises i forhold til landsgennemsnittet.

Socialafdelingen har gennem de seneste år generelt haft et øget fokus på borgernes retssikkerhed.

Stigningen i antallet af realitetsklager skal ses i lyset af, at der i Frederiksberg Kommune de seneste år har været et markant fald i antallet af klagersager i både 2018 (45 klager) til 2019 (31 klager). Antallet af klager i år er således forsat under niveauet for antallet i 2017 (72 klager).

Forvaltningen hæfter sig ved, at Socialafdelingen i de fleste af de sager, der bliver påklaget, har truffet afgørelser, der bliver stadfæstet i Ankestyrelsen. Det viser, at lovgivningen bliver fulgt, og at der i langt størstedelen af sagerne bliver truffet korrekte afgørelser med fyldestgørende begrundelser. Forvaltningen hæfter sig også ved, at Socialafdelingen både for så vidt angår stadfæstelsesprocenten og hjemvisningsprocenten ligger væsentligt bedre end landsgennemsnittet.

Forvaltningen vil fortsat arbejde målrettet med kvaliteten i afgørelserne, herunder de konkrete og individuelle begrundelser, samt at få minimeret hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen. Dette sker både af hensyn til borgerne, som ved hjemvisninger må vente længere tid på at få en endelig afgørelse i deres sag, og af hensyn til ressourceforbruget i forvaltningen.

Det bemærkes, at det ikke er et mål i sig selv at undgå, at afgørelser bliver påklaget til eller ændret i Ankestyrelsen, da praksis i mange tilfælde fastlægges gennem Ankestyrelsens prøvelse af forvaltningens skøn i konkrete sager. Det er derfor en vigtig del af forvaltningens arbejde med klagesager at medvirke til at afklare tvivlsspørgsmål vedrørende lovfortolkningen på de enkelte områder.

Det bemærkes, at i lighed med tidligere år udgør klager over afgørelser om merudgifter, jf. servicelovens § 100, en væsentlig del af de påklagede sager (23 ud af 56). Det samme billede gør sig gældende på landsplan, hvilket dels hænger

sammen med, at det er et af de største afgørelsesområder på servicelovens område, dels at der er tale om et komplekst lovområde med meget høje dokumentationskrav. Som følge heraf og for at skabe mere meningsfulde regler for både borgere og kommunernes medarbejdere er KL og regeringen i økonomiaftalen for 2022 enige om at forenkle lovgrundlaget bag beregningen af merudgiftsydelser.

Der henvises til bilag 1 for en mere uddybende gennemgang af klagesager behandlet i Ankestyrelsen.

Centralt modtagne formalitetsklager

De centralt modtagne klager (formalitetsklager) er stilet til borgmester, direktør, udvalgsformand eller socialchef og angår fx manglende inddragelse i forhold til udarbejdelse af handleplan eller lang sagsbehandlingstid.

Der er modtaget 24 centrale klager i 2020 på Socialafdelingens område.

Til sammenligning blev der i 2019 modtaget 11 centrale klager. I de 24 klager er indregnet borgere, som klager flere gange, således at én borger, der fx klager to gange er opgjort som to klager. Det bemærkes i forlængelse heraf, at 14 af de modtagne formalitetsklager er modtaget fra fem borgere. Antallet af klager vurderes på baggrund heraf fortsat lavt sammenholdt med forvaltningens samlede antal sager og afgørelser og den samlede mængde kontakt med borgere.

Det er forvaltningens vurdering, at det fortsatte fokus på klagesagshåndtering i den enkelte enhed, herunder god kommunikation og dialog med borgerne, er medvirkende til et forholdsvis lavt antal klager på Socialudvalgets område også i 2020.

Forvaltningen vil således fortsætte indsatsen i forhold til de centralt modtagne formalitetsklager og anvende klagerne som et værdifuldt oplysnings- og læringsgrundlag både på centralt og decentralt niveau.

Der henvises til bilag 2 og bilag 3 for en uddybende gennemgang af de centralt modtagne klager.

Det foreslås, at denne afrapportering af klagesagsbehandling ligesom tidligere sendes til Handicaprådet til orientering.

Vedlagte tre bilag indeholder henholdsvis afrapportering af klager behandlet i Ankestyrelsen i 2019 (bilag 1), centralt modtagne klager, som er færdigbehandlet i forvaltningen i 2019 (bilag 2) og centralt modtagne klager, som har omhandlet service (bilag 3).

Politisk tilsyn med kvalitet i sagsbehandlingen på Socialudvalgets område

Denne sag indgår som et led i Socialudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på udvalgets område.

Det politiske tilsyn fordeler sig på tre kategorier: Revisionstilsyn, praksistilsyn og øvrigt tilsyn. I revisionstilsyn indgår bl.a. sager vedr. de årlige sociale revisionsberetninger. Under praksistilsyn indgår bl.a. nærværende sag vedr. afrapportering af klager og Danmarks-kortet, afrapportering af tilsyn på det specialiserede socialområde for voksne, praksisundersøgelser fra Ankestyrelsen mv. Kategorien øvrigt tilsyn dækker over diverse primært internt gennemførte tilsynsaktiviteter, som kaster lys på generelle eller principielle aspekter ved kvaliteten i sagsbehandlingen, og hvis resultater det derfor er relevant at forelægge for det politiske niveau. I denne kategori indgår bl.a. sager om implementering af ny lovgivning, evalueringer mv. samt KBS-spørgsmål, borgerundersøgelser mv.

Udover det politiske tilsyn udfører forvaltningen et internt tilsyn, hvori bl.a. indgår et fagligt og økonomisk ledelsestilsyn, visitationsudvalg, progressionsdata (voksenudredningsmetoden/borgerens fælles plan) mv.

En oversigt over de forskellige typer af tilsyn indgår i "Opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på socialudvalgets område" (SU 21/9-2020, pkt. 64, bilag 2).

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget den 23. august 2021.

Bilag

Bilag 1 - SU Klager behandlet i Ankestyrelsen 2020

Bilag 2 - SU Afrap. over centralt modtagne klager 2020

Bilag 3 - SU Afrap. af centralte klager - service

Punkt 65: Praksistilsyn - Social- og Ældreministeriets danmarkskort 2021 - kommunernes omgørelsesprocenter for klager i Ankestyrelsen

00.00.00-K00-1-20

Resume

Folketinget vedtog med virkning fra 1. juli 2018 en ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Ændringen medfører, at kommunalbestyrelsen hvert år skal behandle ”danmarkskortet”. Danmarkskortet er Social- og Ældreministeriets kort over kommunernes omgørelsesprocenter i Ankestyrelsen i klagesager på socialområdet. I kortet indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen, dvs. både på børne- og voksenområdet. Nærværende sag omhandler alene social- og voksenhandicapområdet, og forelægges til Socialudvalgets og Ældre- og Omsorgsudvalgets godkendelse med henblik på efterfølgende behandling i kommunalbestyrelsen.

Beslutning

Socialudvalget

1. indstiller, at sagen godkendes, og
2. indstiller, at sagen sendes til Handicaprådet og Ældrerådet til orientering.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. indstiller, at sagen godkendes, og
2. indstiller, at sagen sendes til Handicaprådet og Ældrerådet til orientering.

Sagsfremstilling

Folketinget vedtog med virkning fra 1. juli 2018 en ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Ændringen medfører, at kommunalbestyrelsen hvert år skal behandle det såkaldte ”danmarkskort”.

Danmarkskortet er Social- og Ældreministeriets kort over kommunernes omgørelsesprocenter i Ankestyrelsen i klagesager på socialområdet. I kortet indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen, og herunder det generelle voksenområde.

Nærværende sag omhandler alene social- og voksenhandicapområdet, hvorfor børnehandicapområdet ikke specifikt behandles i denne sag.

Danmarkskortet er opdelt i 3 kort, henholdsvis:

1. Et kort for socialområdet generelt (blåt kort), her indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen, dvs. både på børneområdet og voksenområdet.
2. Et kort for voksenhandicapområdet (rødt kort), her indgår specifikt særlige bestemmelser på voksenhandicapområdet (Bilag 1 + læsevejledning bilag 2).
3. Et kort for børnehandicapområdet (grønt kort), her indgår specifikt særlige bestemmelser på børnehandicapområdet.

Idet danmarkskortet er en opgørelse over realitetsklagesager på socialområdet, dvs. ydelser efter serviceloven, vedrører nærværende sag alene socialudvalget samt ældre- og omsorgsudvalget, og således ikke arbejdsmarkedsudvalget, hvis område er reguleret af anden lovgivning.

Nærværende sag, der ud over udvalgsbehandling også kræver kommunalbestyrelsens behandling, vedrører således alene realitetsklager på socialområdet, dvs. afgørelser truffet på servicelovens område, der behandles i Ankestyrelsen. Sagen forelægges til Socialudvalgets og Ældre- og Omsorgsudvalgets godkendelse med henblik på efterfølgende behandling i kommunalbestyrelsen.

Udvalgene behandler derudover særskilt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager i 2020 (pkt. 53 og 64 i hhv. SU og ÆOU). Udvalgssagerne vedrørende behandling og afrapportering af klager i 2020 omfatter både klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager, dvs. klager over afgørelser truffet af forvaltningen) og centralt modtagne klager (formalitetsklager, dvs. klager over sagsbehandlingen/kommunernes service stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør, vicedirektør eller afdelingschef). Afrapporteringen omfatter således alle klager afsluttet i 2020, det vil sige både realitetsklager og formalitetsklager, og således også sagerne omfattet af nærværende sag (danmarkskortet).

Denne lovpligtige afrapportering (danmarkskortet) omfatter således en delmængde af de sager, der behandles særskilt i hhv. Socialudvalget og Ældre- og Omsorgsudvalget vedrørende behandling og afrapportering af klager i 2020. Sagen forelægges Socialudvalget som led i udvalgets løbende tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde.

Bestemmelser der indgår i danmarkskortet:

På kortet for socialområdet generelt indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen, dvs. både på børneområdet og voksenområdet.

På kortet specifikt for særlige bestemmelser på voksenhandicapområdet indgår følgende bestemmelser:

- Voksne - kontante tilskud § 95 (Ældre- og Omsorgsudvalget)
- Voksne - borgerstyret personlig assistance § 96 (Socialudvalget)
- Voksne - ledsageordning § 97 (Socialudvalget)
- Voksne - merudgifter § 100 (Socialudvalget)

Hvordan beregnes omgørelsesprocenten:

Omgørelsesprocenten er andelen af sager, hvor Ankestyrelsen hjemviser eller ændrer kommunens afgørelse, ud af alle realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen. Sager, der ikke hjemvises eller ændres, stadfæstes.

Hjemviste sager er sager, der bliver hjemvist til fornyet vurdering og afgørelse i kommunen. Det kan for eksempel skyldes manglende oplysninger i en sag, ligesom der også efter sagens oversendelse til Ankestyrelsen kan være tilgået sagen nye oplysninger af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Den fornyede sagsbehandling i kommunen behøver ikke betyde, at kommunens sagsbehandling fører til ændret afgørelse.

Ændrede sager, er sager hvor Ankestyrelsen ændrer kommunens afgørelse, fordi styrelsen helt eller delvist er uenige i kommunens afgørelse.

Stadfæstede sager, er sager hvor Ankestyrelsen fastholder kommunens afgørelse, fordi styrelsen er enig i kommunens afgørelse.

I Frederiksberg Kommune på voksenhandicapområdet var der i 2020 en omgørelsesprocent på 33 % (Heraf 23 % hjemviste sager og 10 % ændrede afgørelser).

På landsplan på voksenhandicapområdet var der i 2020 en omgørelsesprocent på 42 % (Heraf 35 % hjemviste sager og 7 % ændrede afgørelser).

I forhold til 2019 har Frederiksberg Kommune specifikt på voksenhandicapområdet haft en stigning i omgørelsesprocenten fra 27 % til 33 %, dvs. en stigning på 6 procentpoint.

Det bemærkes dog, at der for så vidt angår 2020 alene er tale om et datagrundlag på i alt 30 sager (i 2019 var der 11 sager), hvorfor selv få sager kan medføre et procentvist større udsving.

På voksenhandicapområdet ligger kommunen bedre end landsgennemsnittet, idet Frederiksberg Kommune ligger 9 procentpoint under landsgennemsnittet.

Udvikling af nye danmarkskort

Social- og Indenrigsministeriet har i 2020 nedsat en arbejdsgruppe bestående af Ankestyrelsen, Social- og Ældreministeriet og KL, der skal sikre et mere nuanceret danmarkskort og et mere retvisende nøgletal for kvaliteten af kommunernes sagsbehandling.

Fremover skal det være muligt at sammenholde antallet af afgørelser i kommunen med antallet af afgørelser, som omgøres af Ankestyrelsen. I dag viser danmarkskortene kun hvor mange af de påklagede afgørelser, der omgøres i Ankestyrelsen.

Det er vurderingen, at det nye datagrundlag tidligst vil kunne indgå i danmarkskortene i 2023. Derfor er der også i år aftalt en midlertidig løsning, der betyder, at kommunen forud for offentliggørelsen har haft mulighed for at indsende kommentarer til omgørelsesprocenten. Kommentarerne indgår direkte i kortet. Ligesom der også suppleres med tilgængelige opgørelser fra Danmarks Statistik over antallet af borgere i kommunen, der har modtaget en ydelse, som indgår i danmarkskortene. (Bilag 3 - Orientering om arbejdet med udvikling af nye danmarkskort)

Frederiksberg Kommune har i kommentaren til danmarkskortet oplyst følgende:

"Frederiksberg Kommune træffer ca. 300 afgørelser årligt om hjælp, støtte og service til voksne med handicap. Ankestyrelsen har afgjort 30 klagesager. Det er en klagesagsrate på 10 procent i forhold til kommunens ca. 300 afgørelser på voksenhandicapområdet, hvoraf godt 3,3 procent (10 sager) er omgjort i 2020."

Det følger af tal fra Ankestyrelsen

Det følger af supplerende tal fra Ankestyrelsen, at de 30 sager, der vedrører Social- og Ældreministeriets opgørelse over voksenhandicapområdet, fordeler sig som følger jf. tabel 1.

Tabel 1

Afgørelser - sagsområde	Antal sager	Stadfæstede	Hjemviste	Ændrede
Afgørelser jf. SL § 95 (ÆOU)	0	0	0	0
Afgørelser jf. SL § 96 (SU)	5	4	1	0
Afgørelser jf. SL § 97 (SU)	2	2	0	0
Afgørelser jf. SL § 100 (SU)	23	14	6	3
Antal i alt	30	20	7	3

De 10 afgørelser, som Ankestyrelsen har omgjort, fordeler sig som 7 hjemviste og 3 ændrede afgørelser, og omhandler både servicelovens §§ 96 og 100.

Antallet af omgjorte sager (10 sager) skal ses i lyset af, at der er i alt 30 sager, hvoraf de 20 er stadfæstet (dvs. 66,66%) mens 7 sager er hjemvist til fornyet behandling (dvs. 23,33%) og alene 3 afgørelser er ændret (dvs. 10%).

Det bemærkes, at klager over afgørelser om merudgifter, jf. servicelovens § 100, er en væsentlig del af de påklagede sager (23 ud af 30). Det samme billede gør sig gældende på landsplan, hvilket dels hænger sammen med, at det er et af de største afgørelsesområder på servicelovens område, dels at der er tale om et komplekst lovområde med meget høje dokumentationskrav. Som følge heraf og for at skabe mere meningsfulde regler for både borgere og kommunernes medarbejdere er KL og regeringen i økonomiaftalen for 2022 enige om at forenkle lovgrundlaget bag beregningen af merudgiftsydelser.

Supplerende kan det bemærkes, at forvaltningen fremadrettet forsat vil have et stort fokus på borgernes retssikkerhed. I forbindelse med budget 2023 vil forvaltningen undersøge mulighederne for i endnu højere grad at arbejde mere målrettet med kvaliteten på sagsområdet for netop servicelovens § 100 (merudgifter) samt § 96 (BPA – borgerstyret, personlig assistance), og dermed sikre borgernes retssikkerhed yderligere.

Samlet set hæfter forvaltningen sig ved, at langt de fleste afgørelser bliver stadfæstet i Ankestyrelsen. Det viser, at lovgivningen bliver fulgt, og at der bliver truffet konkrete og individuelt begrundede afgørelser. Forvaltningen vil forsat have fokus på kvaliteten i afgørelserne og herunder minimere hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen.

Forvaltningen vurderer samlet på baggrund af danmarkskortet, at Frederiksberg Kommune på voksenhandicapområdet ligger væsentligt bedre end landsgennemsnittet. Frederiksberg Kommune har forholdsvis flere stadfæstelser og færre hjemvisninger end landsgennemsnittet. Det noteres, at alene tre af kommunens afgørelser er ændret i Ankestyrelsen. Det bemærkes dog, at det ikke er et mål i sig selv at undgå, at afgørelser bliver påklaget til eller ændret i Ankestyrelsen, da praksis i mange tilfælde fastlægges gennem Ankestyrelsens prøvelse af forvaltningens skøn i konkrete sager. Det er derfor en vigtig del af forvaltningens arbejde med klagesager at afklare tvivlsspørgsmål vedr. lovfortolkning på de enkelte områder.

For nærmere gennemgang af klagesagsområdet henvises til særskilt sag, vedrørende behandling og afrapportering af klager i 2020, der behandles i udvalgene (pkt. 64 og 62 i hhv. SU og ÆOU).

Det foreslås, at Handicaprådet og Ældrerådet efter hidtidig praksis vil blive orienteret om sagen på kommende møde.

Forvaltningen vil forsat have fokus på kvaliteten i afgørelserne og søge at minimere hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen.

Politisk tilsyn med kvalitet i sagsbehandlingen på udvalgets område

Denne sag indgår som et led i Socialudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på social- og voksenhandicapområdet.

Det politiske tilsyn fordeler sig på tre kategorier: Revisionstilsyn, praksistilsyn og øvrigt tilsyn. I revisionstilsyn indgår bl.a. sager vedr. de årlige sociale revisionsberetninger. Under praksistilsyn indgår bl.a. nærværende sag vedr. danmarkskortet og afrapportering af klager, praksisundersøgelser fra Ankestyrelsen mv. Kategorien øvrigt tilsyn dækker over diverse primært internt gennemførte tilsynsaktiviteter, som kaster lys på generelle eller principielle aspekter ved kvaliteten i sagsbehandlingen, og hvis resultater det derfor er relevant at forelægge for det politiske niveau. I denne kategori indgår bl.a. sager om implementering af ny lovgivning, evalueringer mv. samt KBS-spørgsmål, borgerundersøgelser mv.

Udover det politiske tilsyn udfører forvaltningen et internt tilsyn, hvori bl.a. indgår et fagligt og økonomisk ledelsestilsyn, visitationsudvalg, progressionsdata (voksenudredningsmetoden/borgerens fælles plan) mv.

En oversigt over de forskellige typer af tilsyn indgår i ”Opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på socialudvalgets område” (SU 21/9-2020, pkt. 64, bilag 2).

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalg samt Ældre- og Omsorgsudvalget den 23. august, Magistraten den 30. august og Kommunalbestyrelsen den 6. september 2021.

Bilag

Bilag 1 - Danmarkskort - voksenhandicapområdet (rød)

Bilag 2 - Læsevejledning - danmarkskort

Bilag 3 - Orientering - nye danmarkskort

Punkt 66: Revisionsberetning nr. 25 vedrørende revision af de sociale udgifter, der er omfattet af statsrefusion m.v. 2020

00.32.00-K01-3-21

Resume

Revisionsberetning nr. 25 er en delberetning for regnskabsåret 2020 og vedrører den afsluttende revision for 2020 af de sociale udgifter, der er omfattet af statsrefusion m.v.

Beslutning

Socialudvalget tog revisionsberetning nr. 25 vedrørende revision af de sociale udgifter, der er omfattet af statsrefusion m.v., til efterretning.

Indstilling

Direktionen indstiller, at Socialudvalget tager revisionsberetning nr. 25 vedrørende revision af de sociale udgifter, der er omfattet af statsrefusion m.v., til efterretning.

Sagsfremstilling

Beretningen omfatter de sociale udgifter, der er omfattet af refusion og tilskud, jf. BEK nr. 1467 af 16/12-2019 og BEK nr. 191 af 11/03/2020 om statsrefusion og tilskud samt regnskabsaflæggelse og revision på visse områder inden for Social- og Ældreministeriets, Beskæftigelsesministeriets, Udlændinge- og Integrationsministeriets, Børne- og Undervisningsministeriets og Indenrigs- og Boligministeriets ressortområder.

I beretningen redegør revisionen for den udførte revision samt for forhold, der har givet anledning til revisionsbemærkninger (jf. afsnit 4.1 i beretningen).

Revisionsbemærkninger, der ikke umiddelbart vedrører områder, der hører under magistraten skal forelægges det respektive fagudvalg til godkendelse før den samlede forelæggelse for magistrat og kommunalbestyrelse.

Revisionen har givet anledning til én revisionsbemærkning vedrørende Beskæftigelsesministeriets område, der hører under arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget.

Revisionsbemærkning:

I revisionen af de sociale udgifter har kommunens revisor konstateret, at der i revisorerklæringen for KSD er anført følgende forbehold:

"Grundlag for for konklusion med forbehold

Som anført under kontrolmål 6 "Der er etableret kontroller, som medvirker til, at der som led af sagsbehandling i KSD sker en nøjagtig beregning af sygedagpenge og refusion" har vi konstateret, at kontrolaktiviteterne ikke har været effektive, idet der er konstateret mere end 100 fejl i beregningerne i KSD i erklæringsperioden. Kontrolmålet er dermed ikke fuldt opnået"

Som følge heraf kan kommunens revisor ikke konkludere hvorvidt disse fejl eller eventuelle andre fejl i applikationskontrollerne kan medføre fejl i udbetalingsgrundlaget for de sociale ydelser. Som konsekvens heraf er der risiko for, at borgernes retssikkerhed ikke er sikret i tilstrækkeligt omfang.

Forvaltningens svar:

"Revisionsbemærkningen omhandler fejl i Kommunernes Sygedagpenge System (KSD), som er et landsdækkende IT-system til beregning og udbetaling af sygedagpenge.

Problematikken blev behandlet på direktionens møde ultimo januar 2021, hvor direktionen blev orienteret om, at kommunens revisor havde gjort opmærksom på, at problemerne med KSD kunne føre til revisionsbemærkninger.

Revisionsbemærkningen er således generel for alle landets kommuner og kommunen har ikke kunnet gøre noget administrativt for at fjerne revisionsbemærkningen.

Frederiksberg Kommune tog KSD i brug i juni 2020 og forvaltningen blev hurtig opmærksom på, at der var fejl i beregninger og udbetalinger til borgerne. Arbejdsmarkedsafdelingens Ydelsescenter har derfor fra

implementeringstidspunktet fulgt udbetalingerne tæt og retter løbende de konstaterede fejl i udbetalingerne til borgerne. Det er forvaltningens umiddelbare vurdering, at der ikke er borgere, der har mistet ydelser, de var berettiget til og at alle beløb, der er udbetalt for meget, er krævet tilbagebetalt.

Bemærkningen består frem til det tidspunkt, hvor kommunen får en ISAE 3402 erklæring fra en uafhængig revisor vedrørende applikationskontroller i KSD, der dækker et kalenderår, og som er uden forbehold, der vurderes at kunne skabe sikkerhed vedrørende fuldstændigheden og nøjagtigheden i grundlaget for udbetaling af sociale ydelser.

KOMBIT har i juni 2021 meldt ud, at KMD løbende gennemfører udbedringer af de konstaterede fejl. KMD og KOMBIT er i dialog om opfølgning på de samlede bemærkninger fra revisionsrapporten, som der er kontraktlig forpligtelse til at følge op på i form af handlingsplaner. KOMBIT vil løbende informere kommunerne om væsentlige tiltag og tilhørende handlingsplaner, efterhånden som de foreligger".

Opfølgning på tidligere revisionsbemærkninger
Der er ingen forhold til opfølgning fra tidligere år.

Revisors samlede konklusion på revisionen af de sociale udgifter med statsrefusion
Udover revisionsbemærkningen vedrørende forbehold i revisorerklæringen for KSD, jf. ovenfor, har revisor ikke fundet fejl og mangler af en sådan væsentlighed, at det vil komme til udtryk i revisionspåtegningen af kommunens endelige restafregninger af statsrefusioner for regnskabsåret 2020.

Forretningsgange og ledelsestilsyn
Det er revisionens vurdering, at der generelt er etableret hensigtsmæssige og betryggende forretningsgange og at ledelsestilsynet giver et retvisende billede af kvaliteten i sagsbehandlingen på personsagsområderne. I forbindelse med gennemgangen kan det oplyses, at revisionen har haft særlig fokus på kommunens tilrettelæggelse og gennemførelse af ledelsestilsyn på Familieafdelingens område, jf. afsnit 6.1 i revisionsberetningen. Det er revisionens vurdering, at de tilrettelagte ledelsestilsyn i Familieafdelingen er hensigtsmæssige og understøtter løbende udvikling og læring i afdelingen, hvilket understøtter en faglig korrekt sagsbehandling.

For yderligere uddybning af den foretagne revision henvises til revisionsberetningen samt de detaljerede lovpligtige redegørelser til de enkelte ressortministerier (beretningens bilag 1-4).

Politisk tilsyn med kvalitet i sagsbehandlingen på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets og Socialudvalgets områder
Denne sag indgår tillige som et led i Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets og Socialudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på hvert udvalgs område.

De to udvalgs politiske tilsyn fordeler sig på tre kategorier: Revisionstilsyn, praksistilsyn og øvrigt tilsyn, hvor nærværende sag ligger i kategorien revisionstilsyn. Det bemærkes, at udover det politiske tilsyn udfører forvaltningen et internt tilsyn, hvori bl.a. indgår et fagligt og økonomisk ledelsestilsyn.

En oversigt over de forskellige typer af tilsyn indgår i "Opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område" (AUU 21/9-2020, pkt. 65, bilag 3) og i "Opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på Socialudvalgets område" (SU 21/9-2020, pkt. 64, bilag 2).

Økonomi

Ingen.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget den 16. august, Socialudvalget og Magistraten den 23. august og Kommunalbestyrelsen den 30. august 2021.

Historik

Indstilling til Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget den 16. august 2021, pkt. 52:

Direktionen indstiller,
at Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget indstiller, at forvaltningens besvarelse af revisionsbemærkningen på udvalgets område godkendes.

Direktionen indstiller,

at Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget og Socialudvalget tager revisionsberetning nr. 25 vedrørende revision af de sociale udgifter, der er omfattet af statsrefusion m.v., til efterretning.

Beslutning fra Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget den 16. august 2021, pkt. 59:

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget

1. indstiller, at forvaltningens besvarelse af revisionsbemærkningen på udvalgets område godkendes, og
2. tog revisionsberetning nr. 25 vedrørende revision af de sociale udgifter, der er omfattet af statsrefusion m.v., til efterretning.

Bilag

Revisionsberetning nr. 25 vedr. revision af de sociale udgifter omfattet af statsrefusion m.v 2020

Punkt 67: Budgetforslag 2022 - Socialudvalget

00.30.10-S00-1-21

Resume

Budgetforslag 2022 - Socialudvalget

Beslutning

Socialudvalget drøftede budgetforslag 2022.

Indstilling

Forvaltningen indstiller, at udvalget drøfter budgetforslag 2022 og oversender eventuelle bemærkninger på udvalgets område.

Sagsfremstilling

Udvalget forelægges hermed budgetforslaget for 2022.

Budgetforslaget består af to dele. Den første del, som vedlægges denne sag, indeholder den overordnede økonomi for hele kommunen og de enkelte udvalg. Herudover fremgår for hvert udvalg en beskrivelse af udvalgets aktiviteter samt en række indholdsmål, der er centrale for udvalgets arbejde. For hvert udvalg er ligeledes beskrevet, hvilke strategiske udfordringer, der arbejdes med på det respektive udvalgsområde. Den anden del er et teknisk budgetforslag, der indeholder en udvalgsgennemgang af mere teknisk karakter. Det tekniske budgetforslag offentliggøres på Frederiksberg Kommunes hjemmeside den 24. august 2021.

Gældende for de to dele af det administrative budgetforslag er, at de er udarbejdet med udgangspunkt i budget 2021. Herudover er eventuelle ændringer som følge af politiske beslutninger eller opgaveændringer indarbejdet. Budgetforslaget indeholder alle ændringer, der indgår i hhv. 1. og 2. finansielle orientering. 2. finansielle orientering behandles på dagsordenen til møde i magistraten parallelt med denne sag.

Økonomi

Fremgår af vedlagte bilag.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Fagudvalg den 23. august 2021, magistraten den 30. august 2021 og kommunalbestyrelsen den 6. september 2021.

Bilag

Budgetforslag 2022 politiske budgetbemærkninger

Punkt 68: Borgerundersøgelse 2021 - rapport med resultater

00.13.04-P05-1-21

Resume

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

Beslutning

Socialudvalget drøftede resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

Indstilling

Sekretariatet indstiller,
at udvalget drøfter resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

Sagsfremstilling

Borgerundersøgelsen gennemføres hver andet år og måler borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes centrale serviceydelser på en skala fra 0-100, hvor 100 er den mest positive vurdering, og 0 er 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 2021 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 der med resultaterne af Borgerundersøgelsen 2019 med henblik på at undersøge udviklingen i borgernes tilfredshed.

Borgerundersøgelsen 2021 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 bedt om at vurdere, ligger tilfredshedsscoren mellem 53 og 79. Overordnet set er Frederiksbergborgerne således mere tilfredse end utilfredse med den kommunale service.

Tilfredsheden er, ligesom i undersøgelsen fra 2019, højest på områderne "Service på rådhuset" og "Grønne områder". Den generelle tilfredshed med "Service på rådhuset" er steget fra en score på 78 i 2019 til 79 i 2021. Dermed fortsætter tendensen til større tilfredshed med service på rådhuset, som fra 2017 til 2019 steg fra en score på 75 til 78. Tilfredsheden er også høj indenfor områderne "Kommunens hjemmeside" og "Kultur, idræt og fritid", som scorer resultater på næsten 70. Inden for hvert enkelt serviceområde er der variationer i tilfredsheden alt efter hvilket aspekt, der spørges ind til.

På to specifikke spørgsmål opnås en score på under 50, hvor borgerne altså er mere utilfredse end tilfredse. Spørgsmålene angår tilfredshed med parkeringsmuligheder for bilister (49) og tilfredsheden med indsatsen for socialt udsatte (49). Dette billede er uændret fra 2019, hvor de samme to spørgsmål opnåede en score på under 50.

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 "Trafikale forhold", "Miljø og renholdelse", "Integrationsområdet", "Skoleområdet", "Service på Rådhuset" og "Information fra Frederiksberg Kommune", "Arbejdsmarkedsområdet" og "Eldreområdet", som skiller sig positivt ud. Frederiksberg ligger dog under landsgennemsnittet i området "Kultur, idræt og fritid". Her står Frederiksberg godt i forhold til kulturelle tilbud, men ligger under landsgennemsnittet i forhold til tilfredsheden med tilbud på idræts- og fritidsområdet.

Megafons fulde rapport og en pixiudgave af rapporten med resultaterne af borgerundersøgelsen 2021 er vedlagt som bilag.

Om undersøgelsen:

Borgerundersøgelsen 2021 blev gennemført planmæssigt og teknisk set fuldt tilfredsstillende i perioden 9. juni til 8. juli. Undersøgelsen bruger i videst muligt omfang samme metode som sidste borgerundersøgelse. Der er udtrukket en repræsentativ stikprøve på 4.000 borgere i alderen 18+ år. Samtlige 4.000 personer i stikprøven har modtaget et brev i e-boks med en invitation til at gå ind og besvare undersøgelsen via internettet. Megafon har fulgt op med et fysisk brev og telefonopringning med tilbud om at besvare undersøgelsen pr. telefoninterview.

I alt er 1.252 brugbare interviews gennemført, svarende til en svarprocent på 31. Til sammenligning opnåede borgerundersøgelsen i 2019 en gennemførselsprocent på 32. Megafon oplyser, at en samlet gennemførselsprocent på 31 er tilfredsstillende for en undersøgelse af denne type. Såfremt vi skulle sikre en markant højere svarprocent, er det Megafons bud, at vi skal halvere spørgeskemaet for at være sikre på at nå over en svarprocent på 40. Afkortes spørgeskemaet mærkbart, vil det betyde, at man ikke på samme måde kan sammenligne udviklingen over årene.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Sagen behandles i alle fagudvalg den 23. august, magistraten den 30. august og kommunalbestyrelsen den 6. september.

Historik

Indstilling 23. august 2021, pkt. 110:

Sekretariatet indstiller,
at udvalget drøfter resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

Indstilling 23. august 2021, pkt. 89:

Sekretariatet indstiller,
at udvalget drøfter resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

Bilag

Borgerundersøgelse 2021 - fuld rapport med resultater

Borgerundersøgelse 2021 - pixiudgave af rapport med resultater

Punkt 69: Lukket

00.00.00-P20-8-20

Punkt 70: Lukket

23.00.00-G01-4-19