

REFERAT Udvalget til analyse af den kommunale sagsbehandling d. 28-06-2021

Mødedato Mandag d. 28. juni 2021 kl. 17:00

Mødested Byrådssalen, Søndergade 12, Haslev

Indholdsfortegnelse

Velkomst.....	3
Orientering om Borgerrådsgiverens årsrapport.....	4
De eksterne medlemmer tager ordet.....	6
Godkendelse af den samlede afrapportering til Økonomiudvalget.....	8
Orientering Ankestatistik 2020 Socialområdet.....	10
Orientering Ankestatistik 2020 Beskæftigelsesområdet.....	14
Evaluering af udvalgets arbejde og en tak for indsatsen.....	18

Punkt 30: Velkomst

00.22.04-A30-30-19

Sagsfremstilling

Formanden byder velkommen til udvalgets sidste møde i funktionsperioden.

Der vil være mulighed for at følge op på drøftelserne på sidste møde og det udsendte referat.

Der er inviteret en gæst med til dagens møde. Gæsten er borgerrådgiver Anne Thielemann, der deltager med et punkt på dagsordenen klokken 17.10.

Indstilling

Formanden indstiller punktet drøftes.

Beslutning

(Kaj Christensen deltog ikke under punktet.)

Steen Petersen bød velkommen til udvalgets sidste møde.

Han spurgte til, om der var kommentarer til referatet fra udvalgets møde i maj måned.

Dette var ikke tilfældet.

Claus Hansen tog ordet og roste formanden svar til en borger i en konkret sag, hvor en borger havde henvendt sig til udvalget.

Svaret var rundsendt til udvalgets medlemmer til orientering forud for mødet af formanden.

Svaret blev positivt omtalt af flere udvalgsmedlemmer.

Punkt 31: Orientering om Borgerrådgiverens årsrapport

00.07.04-A00-1-21

Sagsfremstilling

Resume

Borgerrådgiveren aflægger en gang årligt rapport til byrådet om funktionens virke.

Årsrapporten for 2020 indeholder beskrivelser af udvalgte forvaltningsretlige emner, der har betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen.

Emnerne belyses af borgervejlederen ved hjælp af sager, der i årets løb har givet stof til refleksion.

Under punktet modtager udvalget borgervejleder Anne Thielemanns orientering om Årsrapport 2020.

Sagsfremstilling

Udvalget besluttede på sit møde i maj måned 2021, at man ønskede en orientering om Borgervejlederens Årsrapport 2020.

Borgerrådgiver Anne Thielemann er inviteret med til at deltager under punktet og giver den ønskede orientering.

Årsrapporten 2020 er vedlagt sagen.

Den indeholder nogle anbefalinger inden for specifikke sagstyper samt tre fremadrettede

fokuspunkter:

- Ledelsesmæssigt fokus på god forvaltningsskik på områder med borgernær kontakt – gerne tilrettelagt på en sådan måde, at det bliver til et fælles projekt for alle de berørte medarbejdere i den pågældende afdeling.
- Ledelsesmæssig understøtning og sikring af medansvar for den fælles opgaveløsning hos medarbejderne.
- Ledelsesmæssig sikring af gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne – f.eks. gennem formulering af arbejdsgangsbeskrivelser.

Indstilling

Formanden indstiller at udvalget orienterer sig om Borgervejlederens Årsrapport 2020.

Beslutning

(Kaj Christensen deltog ikke under punktet.)

Steen Petersen introducerede punktet og uddybede den jobfunktion, som en borgerrådgiver varetager.

Han bød herefter Anne Thielemann velkommen og bad alle mødedeltagere kort fortælle deres navn og baggrunden for, at de sidder som medlemmer af § 17.4 udvalget.

Anne Thielemann indledte med kommentarer til sin årsrapport for 2020.

Hun fortalte udvalget, at årsrapporten blandt andet indeholder en række anbefalinger og nogle for hende væsentlige fokuspunkter.

Samlet set peger den på nødvendigheden af at sikre ”en god forvaltningsskik”.

Der blev spurgt ind til de emner hun rejste på mødet og kommenteret fra flere af mødedeltagerne.

Anne Thielemann svarede løbende på spørgsmålene. Hendes svar blev underbygget med anonymiserede eksempler på sager, som hun har oplevet og været engageret i.

Der blev særligt spurgt ind til, om det er hendes indtryk, at de ansatte tager hendes anbefalinger og kritik til sig.

Man ville i udvalget vide, om de ansatte bliver bedre sagsbehandlere af at få kritik og rådgivning.

Steen Petersen takkede for besøget og den gode drøftelse af årsrapporten.

Bilag

Borgerrådgiverens årsrapport

Punkt 32: De eksterne medlemmer tager ordet

00.22.04-A30-30-19

Sagsfremstilling

Under punktet gennemføres en sidste runde med de eksterne medlemmer af udvalget.

De eksterne medlemmer forventes på skift at fortælle og orientere om, hvad de siden sidste møde har haft af fokus på emner.

Rækkefølgen er således:

1. Kaj Christensen, Ældrerådet
2. Claus Bo Hansen, Handicaprådet
3. Dennis Boye Petersen, Udsatterådet

Mål:

Formålet med punktet er at sikre udvalget viden om væsentlige borgeroplevelser af kommunens sagsbehandling, herunder at de eksterne medlemmer kommer med input fra deres baglande.

Økonomi.

Ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller

-at der gives en orientering ved de tre eksterne medlemmer, og

-at der samtidig finder en drøftelse sted.

Beslutning

(Kaj Christensen deltog ikke under punktet.)

Claus Hansen udtrykte et håb om, at arbejdet med de mange anbefalinger i udvalget tages alvorligt og følges op med initiativer i den indeværende byrådsperiode.

Han omtalte samtidig et møde, som Handicaprådet havde haft med borgerrådgiveren. Det er planen at følge op på dette med et åbent møde senere.

Afsluttende sagde han, at Faxe kommune har været på forkant i forhold til mange andre kommuner ved at oprette en funktion som borgerrådgiver. Eksempelvis er Næstved først nu kommet i gang med en tilsvarende ordning.

Dennis Petersen så gerne emnet med ”partshøring” kommenteret og indføjet i udvalgets anbefaling nummer 9.

Steen Petersen afsluttede runden med at fortælle lidt om vigtigheden af punktet.

Han fortalte, hvorfor det for ham har været relevant med punktet på alle de afviklede møders dagsordener.

Det er, som han så det, betydningsfuldt, at § 17.4 udvalget hører hvad der rører sig blandt borgerne.

De eksterne medlemmer af udvalget var med deres faste punkt og fortælling hver gang vigtige formidlere af input, sagde Steen Petersen.

Steen Petersen takkede afsluttende de tre eksterne medlemmer for deres løbende indlæg på møderne.

Punkt 33: Godkendelse af den samlede afrapportering til Økonomiudvalget

29.09.00-A26-16-20

Resume

§17.4. udvalget blev ved nedsættelsen bedt om at forberede og færdiggøre en relevant rådgivning til økonomiudvalget.

På udvalgets møde den 25. november 2020 besluttede udvalget, at rådgivningen skulle ske som anbefalinger formuleret i en til formålet udformet skabelon.

Under punktet fremlægges udvalgets samlede afrapportering til godkendelse og fremsendelse til Økonomiudvalget.

Sagsfremstilling

Anbefalingerne i den samlede afrapportering er udarbejdet og godkendt af udvalget løbende.

Det er sket som særskilte punkter på udvalgets mødedagsordener.

Anbefalingerne er formuleret på baggrund af drøftelser internt i udvalget såvel som med gæster på udvalgets møder.

Opgaven med at formulere anbefalinger er sket med afsæt i det af byrådet godkendte kommissorium.

Afrapporteringen er struktureret i en samlet fil således:

1. En forside.
2. Et forord.
3. Alle anbefalingerne i en nummereret og ikke prioriteret rækkefølge.
4. Et bilag indeholdende
 1. en oversigt over medlemmerne af udvalget,
 2. en navneliste over samtlige gæster på udvalgets møder,

Afrapporteringen er samlet i en fil, der udsendes sammen med dagsordenen.

Økonomi

Økonomiske konsekvenser

Ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller at den udarbejdede rapport indeholdende udvalgets samlede anbefalinger godkendes og fremsendes til Økonomiudvalget.

Beslutning

(Kaj Christensen deltog ikke under punktet.)

Steen Petersen indledte med at fortælle lidt om betydningen af, at udvalget skal rapportere sit arbejde og sine anbefalinger til Økonomiudvalget.

Opbygningen af afrapporteringen blev gennemgået af Steen Petersen ligesom det løbende arbejde og sekretariatsbetjeningen blev kommenteret.

Steen Petersen sagde han håber, at de 9 anbefalinger vil opleves som inspirerende læsning, og at der lyttes til dem både politisk og administrativt.

Mødedeltagerne var enige heri. Efter en drøftelse af afrapporteringen til Økonomiudvalget var der enighed om at tilføje en ekstra passus til teksten i anbefaling nummer 9.

På denne baggrund blev udvalgets afrapportering godkendt til fremsendelse.

Punkt 34: Orientering Ankestatistik 2020 Socialområdet

00.01.10-K03-1-20

Resume

Under punktet orienteres om statistik for Ankestyrelsens afgørelser for 2. halvår 2020 vedrørende det sociale område.

Udvalget aftalte på mødet i maj måned , at denne orientering var ønsket.

Sagsfremstilling

De omgjorte afgørelser ses af sagen. Afgørelserne er opdelt mellem Beskæftigelses & Integrationsudvalget, Socialudvalget, Børn & Læringsudvalget og Senior & Sundhedsudvalget alt efter, hvilken lovgivning afgørelsen er relateret til.

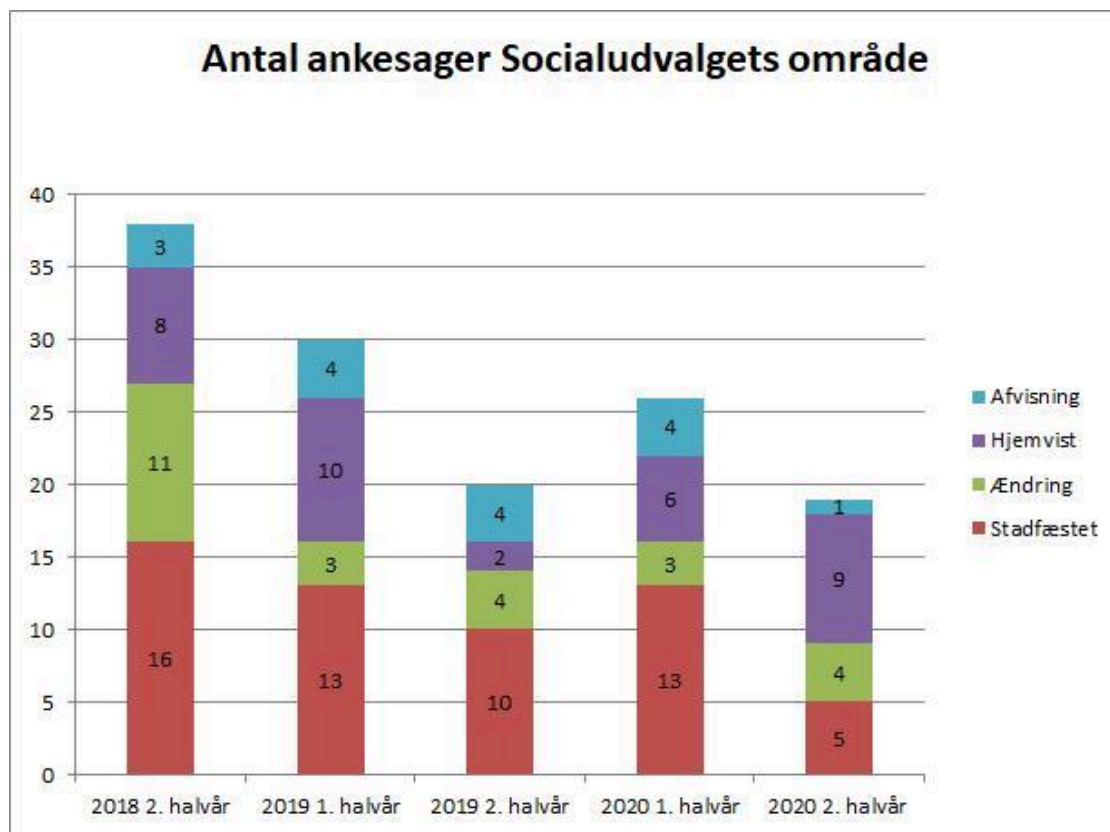
Hidtil er der manuelt udarbejdet en separat statistik for 1. halvår, idet Ankestyrelsen ikke udarbejder halvårlige statistikker for 2. halvår.

Bilag 1 viser 2. halvår 2020. Bemærk, at tallene i skemaet nedenfor ikke er lig med Ankestyrelsens udsendte statistik, idet Ankestyrelsens statistik er en samling, der også indeholder områder, som i Faxe Kommune bliver behandlet af Center for Sundhed & Pleje.

Ankestyrelsen udsender ikke en statistik for 2. halvår 2020, men for hele 2020.

Sagsudfald	2. halvår 2020
Afvist	1
Hjemvist	9
Stadfæstede	5
Ændret	4
I alt	19

Tidligere udarbejdede grafer er af fagområdet her tilføjet data fra 2. halvår 2020 således, at udviklingen i ankesager kan følges for de seneste fem halvår.



(Kilde: www.ast.statistikbank.dk)

Ankestyrelsen har i 2020 afgjort i alt 183 sager fra Faxe Kommune, hvoraf 46 sager er på Socialudvalgets ansvarsområde indenfor Center for Familie, Social & Beskæftigelse. Heraf er 19 sager stadfæstet, 7 sager er ændret, 15 sager er hjemvist, og 5 sager er afvist, da der er klaget for sent. Sidstnævnte sager kaldes af Ankestyrelsen for ”afvisning/henvisning”.

I 2. halvår 2020 er der behandlet i alt 19 sager. Her af er 1 sag afvist, 9 sager hjemvist, 5 sager stadfæstet og 4 sager ændret.

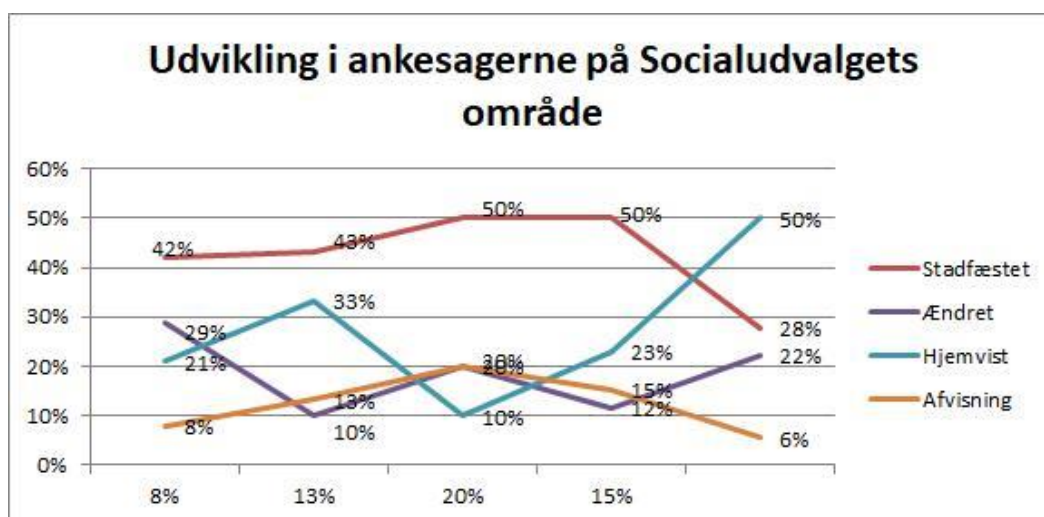
Omgørelsesprocenten i 2. halvår 2020 var 76 % på Socialudvalgets ansvarsområde. Det vil sige, at andelen af sager, der enten blev ændret eller hjemvist var 76 %. Omgørelsesprocenten indeholder ikke de sager, der er blevet afvist, da de ikke er realitetsbehandlet i Ankestyrelsen.

Omgørelsesprocenten er ændret fra 1. halvår 2020 fra 41 % til 76 % på Socialudvalgets ansvarsområde. Dette skyldes i følge fagområdet det lave antal behandlede sager. Endvidere skyldes det sager med talrige økonomiske ansøgninger og mange henvendelser, der gør det vanskeligt at inddrage alle sagsaspekter i sagerne.

I 2 af sagerne har der været tale om en fejl i sagsbehandlingen grundet manglende viden om de lovgivningsmæssige krav. Endeligt har Faxe kommune fået ændret 2 afgørelser, fordi borgeren er blevet overkompenseret.



Nedenstående graf viser udviklingen i andelen af henholdsvis stadfæstelser, ændringer, hjemvisninger og afvisninger.



For at sammenligne niveauet for omgørelsesprocenten i Faxe Kommune med landsgennemsnittet er nedenstående tabel udarbejdet. Den er også vist som graf. Tabellen viser omgørelsesprocenten inden for de forskellige lovgivninger, som Faxe Kommune som helhed træffer afgørelser efter.

Procentvise omgørelser i hele år 2020	Hele landet	Faxe Kommune
ServiceLOVEN (SEL)	36 %	35 %
LOV om sygedagpenge (SYDPL)	18 %	22 %
LOV om socialpension (SPL)	17 %	33 %
AktivLOVEN (LAS)	29 %	35 %
LOV om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB)	19 %	5 %

Ankestatistikken for år 2020 og listen over ankesager på Socialudvalgets område er vedlagt som bilag.

Økonomi

Ingen budgetmæssige konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at ankestatistikken tages til efterretning.

Beslutning

(Kaj Christensen deltog ikke under punktet.)

Orientering blev drøftet og taget til efterretning af udvalget.

Bilag

Ankestatistik hele år 2020

SOU oversigt 2. halvår 2020

Punkt 35: Orientering Ankestatistik 2020 Beskæftigelsesområdet

00.01.10-K03-1-20

Resume

Med sagen orienteres udvalget om Ankestyrelsens afgørelser for år 2020 vedrørende Faxe Kommunes afgørelser på beskæftigelses og integrationsområdet.

Sagsfremstilling

Med denne sag fremlægges Ankestyrelsens afgørelser for år 2020 vedrørende Faxe Kommunes afgørelser på beskæftigelses og integrationsområdet.

Ankestyrelsen har fremsendt en statistik for år 2020. Denne fremgår af et bilag i sagen.

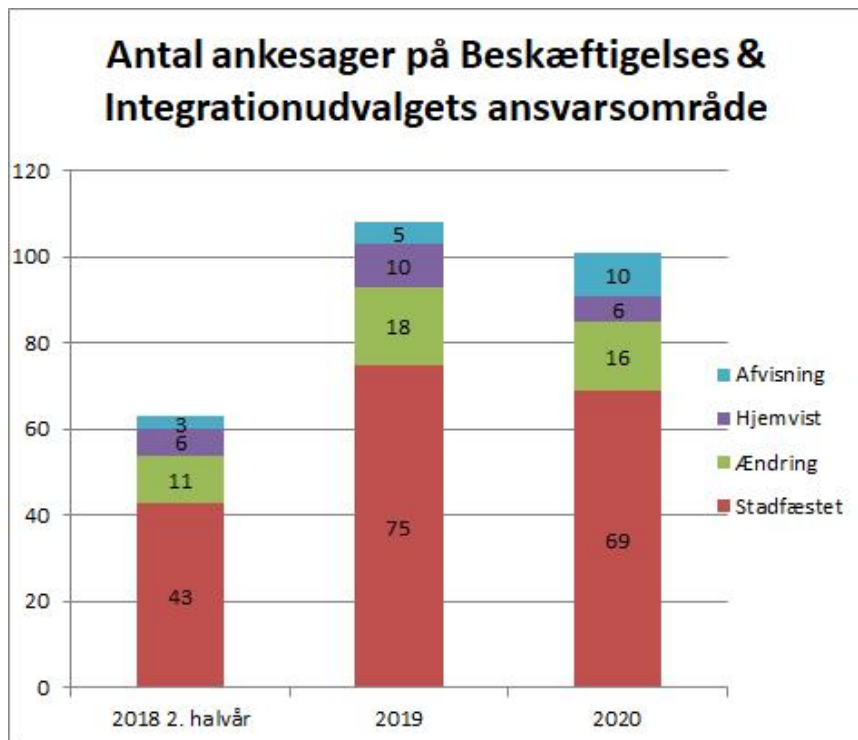
Ankestyrelsens afgørelser på Beskæftigelses & Integrationsudvalgets område fordeler sig således:

Sagsudfald	Beskæftigelses- og Integrationsloven	Aktivloven	Pensionsloven	Sygedagpenge loven	I alt
Afvist	2	4	1	3	10
Hjemvisning	0	4	1	1	6
Stadfæstelse	21	22	8	18	69
Ændring	1	8*	3*	4	16
I alt	24	38*	13*	26	101

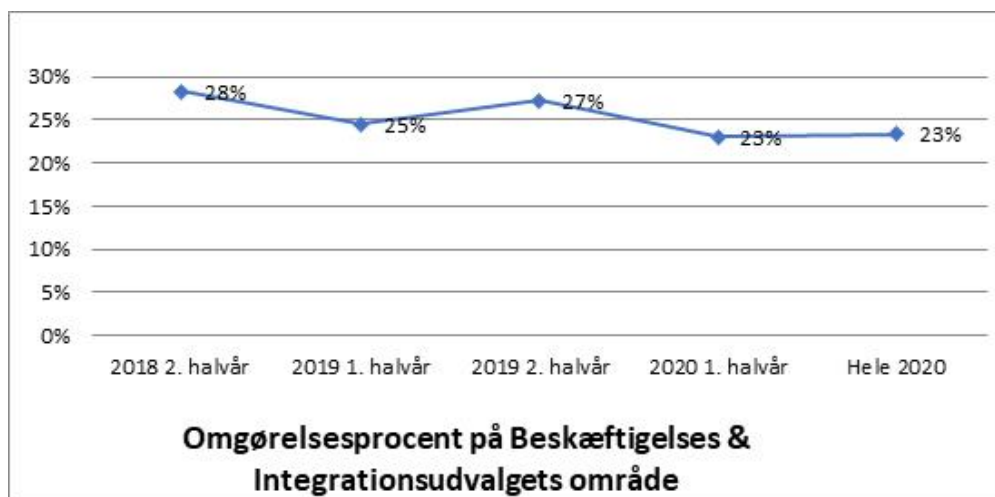
Der er behandlet 101 sager i hele året, heraf 45 i andet halvår 2020. 69 sager er stadfæstet, 16 sager er ændret, 6 sager er hjemvist og 10 sager er afvist fordi borger har klaget for sent.

6 af de angivne sager er behandlet i Borgerservice, hvoraf de 5 sager er stadfæstede og 1 sag er hjemvist.

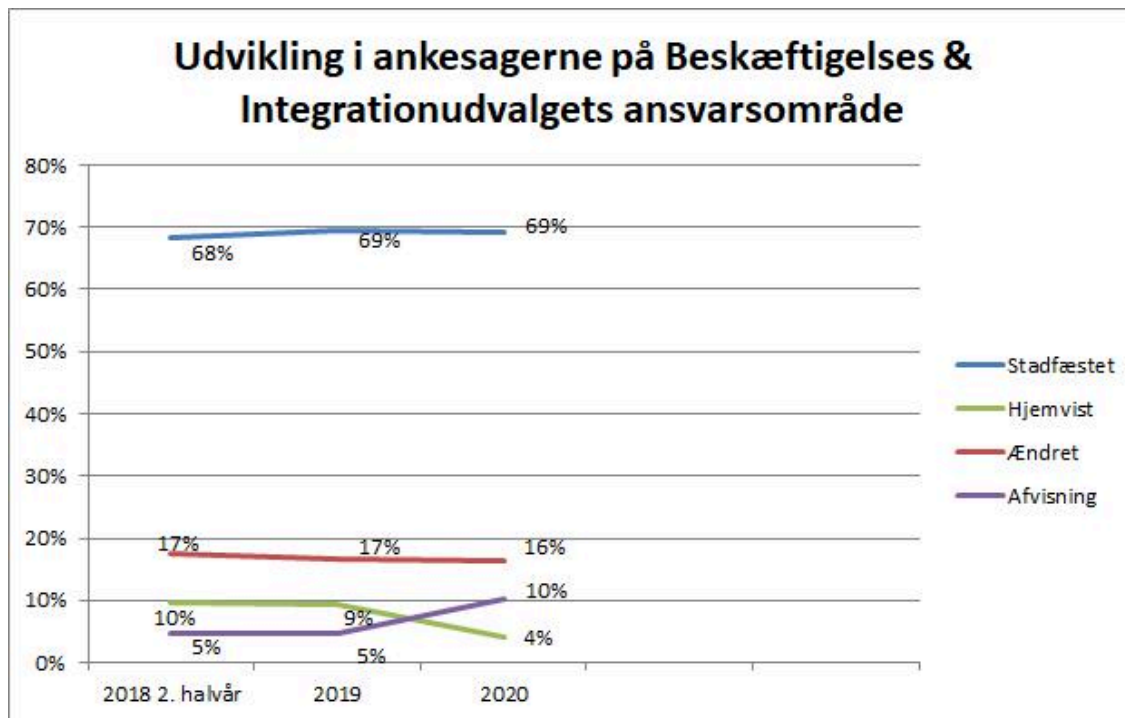
*Ud af de 8 ændrede sager under Aktivloven, er 2 af afgørelserne senere ophævet af Ankestyrelsen, begrundet i fejl i ankestyrelsens første afgørelse. Der er derfor alene tale om 6 ændrede afgørelser på området. Ligeledes er en af de 3 ændrede afgørelser under pensionsloven også senere blevet ændret, til en stadfæstelse af kommunens afgørelse. Det fremgår ikke af tabellen, idet stadfæstelserne er sket i år 2021.



Omgørelsesprocenten for hele år 2020 var 23%. Det vil sige, at andelen af sager der enten blev ændret eller hjemvist var 23%.



Nedenstående graf viser udviklingen i andelen af henholdsvis stadfæstelser, ændringer, hjemvisninger og afvisninger.



For at sammenligne niveauet for omgørelsesprocenten i Faxe Kommune med landsgennemsnittet er nedenstående tabel tilføjet.

Tabellen viser omgørelsesprocenten inden for de forskellige lovgivninger, som Faxe Kommune som helhed træffer afgørelser efter.

Det er Ankestyrelsens statistik for hele 2020, der er opgjort vedrørende landsgennemsnittet.

Procentvise omgørelser år 2020	Hele landet	Faxe Kommune
ServiceLOVEN (SEL)	36 %	35 %
LOV om sygedagpenge (SYDPL)	18 %	22 %
LOV om socialpension (SPL)	17 %	33 %
AktivLOVEN (LAS)	29 %	35 %
LOV om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB)	19 %	5 %

Ankestatistikken for år 2020, listen over ankesager på Beskæftigelses- & Integrationsudvalgets område samt sammenligning hele landet er vedlagt som bilag.

Økonomi

Økonomiske konsekvenser

Ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

(Kaj Christensen deltog ikke under punktet.)

Drøftet under et sammen med sag nummer 34 på dagsordenen.

Orientering blev taget til efterretning af udvalget.

Bilag

Ankestatistik hele år 2020

Sammenligning hele landet

BIU oversigt

Punkt 36: Evaluering af udvalgets arbejde og en tak for indsatsen.

00.22.04-A30-30-19

Resume

Udvalgets funktionsperiode slutter med dette møde.

Under punktet evaluerer udvalget sit arbejde ligesom udvalgsformanden takker for indsatsen med en lille overraskelse.

Sagsfremstilling

Byrådet besluttede den 6. februar 2020 at nedsætte udvalget.

Opgraden var at analysere kommunens sagsbehandling på det sociale område.

Udvalget har været underlagt Økonomiudvalget til hvem der skulle ske en afrapportering i form af råd og anbefalinger.

Udvalget har alene haft en rådgivende funktion.

Udvalgets formål sammenfattes ved opstarten således:

Fokus for udvalget er oplevelserne fra borgernes møde med den kommunale forvaltning, de afgørelser der træffes og efterfølgende klager.

Udvalget ser på og give forslag til hvorledes mødet mellem borgerne og de nævnte forvaltningsområder kan forbedres og antallet af klager og kommunens afgørelser kan minimeres. Dette til glæde for både kommunen og ikke mindst for borgerne.

Baggrunden for udvalgets arbejde er den kritik, der har været i den offentlige

debat, bl.a. i Borgerrådgiverens årsrapport 2018. Der er derfor fra politisk side et ønske om at forbedre kvaliteten i Faxe Kommunes sagsbehandling.

Udvalget har arbejdet med analyse af den kommunale sagsbehandling på Socialområdet, Beskæftigelsesområdet og Seniorområdet.

Under punktet evaluerer udvalgets medlemmer arbejdsformen, de opnåede resultater, dialogen internt og med gæster samt sekretariatsbetjeningen.

Økonomi

Økonomiske konsekvenser

Ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at udvalget evaluerer sit arbejde og konkluderer på udbyttet heraf.

Beslutning

(Kaj Christensen deltog ikke under punktet.)

Steen Petersen indledte punktet med at fremhæve den måde, der var arbejdet på i udvalget.

Arbejdet med emnerne synes han har været spændende og godt tilrettelagt.

Steen Petersen sagde herefter, at mange gode, relevante problemstillinger har været rejst og sat til debat.

Han fandt derfor, at arbejdet er resulteret i nyttige anbefalinger til Økonomiudvalget, som udvalget kan fremsende.

Arbejdet i udvalget blev herefter evalueret.

Mødedeltagerne udtrykte under deres kommentering af arbejdet et håb om, at byrådets medlemmer og de administrative chefer får læring af udvalgets arbejde.

Steen Petersen rundede af med at gentage sin tak til alle. Der blev udleveret krus som et minde om udvalgsarbejdet.

Han oplevede for sit eget vedkommende, at opgaven var løst godt af § 17.4 udvalget og med en solid hjælp fra sekretariatet.