

# **REFERAT Udvalget til analyse af den kommunale sagsbehandling d. 18-08-2020**

**Mødedato** Tirsdag d. 18. august 2020 kl. 17:00

**Mødested** Udvalgs-mødelokal nr 1, Søndergade 12, Haslev

## **Indholdsfortegnelse**

Velkomst.....	3
De eksterne medlemmer tager ordet.....	5
Borgeroplæg til drøftelse af Jobcentres sagsbehandling.....	7
Viden om klagesager: Ankestatistik.....	10
Afslutning og næste møde.....	13

## **Punkt 19: Velkomst**

00.22.04-A30-30-19

### **Sagsfremstilling**

Formanden byder velkommen.

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

Centerleder i center for familie, Social & Beskæftigelse, Stine Stougård Drøschler deltager med et punkt på dagsordenen. Der er forberedt en særskilt sag. Hun deltager fra klokken 17.00 til og med sit dagsordenspunkt. Der er sat maks. 45 minutter af til hendes fremlæggelse og de opfølgende spørgsmål.

Anders Guldhammer, borger i Faxe kommune er inviteret til at deltage med et punkt på dagsordenen og har forberedt en sag. Han deltager i mødet fra klokken 17.00 til og med sit dagsordenspunkt. Der er sat maks. 45 minutter af til hans fremlæggelse og de opfølgende spørgsmål.

### **Lovgrundlag**

Intet

### **Økonomi**

Intet

Sagen afgøres af

ØK

### **Indstilling**

Formanden indstiller punktet drøftes.

### **Beslutning**

Per Thomsen deltog til og med punkt 21

Formanden bød velkommen til endnu et møde i udvalget.

Han gav en særlig velkomst til dagens gæst, Anders Guldhammer. Dagen anden gæst, Stine Stougård Drøschler er uventet blevet forhindret i at komme. Formanden fortalte, at det punkt Stine Stougård Drøschler er ansvarlig for derfor udsættes til udvalgets næste møde.

Der var til mødet udsendt en tillægsdagsorden.

Formanden mindende om, at alle udvalgsmedlemmer fortsat er meget velkomne til at sætte sager på dagsordenen til fremtidige drøftelser.

## **Punkt 20: De eksterne medlemmer tager ordet**

00.22.04-A30-30-19

### **Sagsfremstilling**

Under punktet tages på ny en runde med de eksterne medlemmer af udvalget.

De eksterne medlemmer forventes at fortælle og orientere på skift om, hvad de siden sidste møde har tænkt, at der bør sættes fokus på i udvalgets drøftelser.

Rækkefølgen er således:

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

Der kan under runden desuden stilles forslag til emner til behandling på kommende møder.

Mål:

Formålet med punktet er at sikre udvalget viden om væsentlige borgeroplevelser af kommunens sagsbehandling.

Lovgivning.

Intet

Økonomi.

Intet

### **Indstilling**

Formanden indstiller der finder en drøftelse sted.

### **Beslutning**

Per Thomsen deltog til og med punkt 21

Kaj Christensen fortalte om en borger (anonymiseret), der efter et års sygeforløb har haft overordentlig vanskelig ved at få kontakt til en sagsbehandler på kommunen. Sagen vedrører sygedagpenge. En enkel kontakt på telefon til afdelingen var ikke tilstrækkelig. I gentagne forsøg på at ringe afdelingen op havde vedkommende oplevet et meget dårligt serviceniveau, idet man ikke kunne komme i kontakt med nogen.

Eksemplet blev drøftet.

Henrik Aakast gjorde her opmærksom på, at det er vigtigt at vide grunden til vanskelighederne i den konkrete sag. Det vides jo ikke, om årsagen er corona pandemien eller medarbejderes arbejdsbelastning? eller andet fravær? travlhed i afdelingen?

Kaj Christensen fortalte, at vedkommende havde ringet rigtig mange gange forgæves.

Dennis Petersen spurgte ind til, om der er tidsmæssige krav til, hvor hurtigt man skal reagere i en afdeling i den kommunale administration. Er der en besked om, at man som ansat skal ringe tilbage, hvor lang tid må man så vente? spurgte Dennis Petersen.

Per Thomsen spurgte ligeledes ind til, hvad der kan være sket i det konkrete forløb, der opleves uheldigt.

Claus Bo Hansen kunne i sit indlæg fortælle om et forløb magen til det førnævnte oplevet i hans nærmeste familie. Han kunne genkende problemet. Claus Bo Hansen fortalte, at borgeren havde efterspurgt en og samme kontaktperson ved henvendelser til kommunen, men uden kontaktmulighed.

Mødedeltagerne var enige om, at én indgang for borgerne til afdelingerne foretrækkes og ikke flere forskellige indgange.

Dennis Peter supplerede med, at han fra sit bagland ved, at det er vigtigt man kun har én kontaktperson man kontakter telefonisk. Han fortalte, at for ofte får man som borger kontakt til Borgerservice, der så lægger besked i afdelingen om, at man skal ringes op. Men intet sker, sagde han.

Ib Ø. Rasmussen henviste til den interne administrative handleplan (Juni 2020), der er udsendt som bilag til et andet punkt på dagsordenen. Handleplanen viser, at der arbejdes på at løse ovenstående udfordring i afdelingen.

Formanden foreslog, at der følges op og senere spørges ind til en status fa afdelingen.

Dennis B Petersen pegede under sit indlæg på nødvendigheden af, at man i afdelingerne organiseres i teams. Han mente, at det er bedre for kontakten til borgerne, hvis der i et team er en særlig funktion / en sekretær, der står for det praktiske med kontakten herunder indkaldelserne.

## **Bilag**

Kommissorium for udvalg

# **Punkt 21: Borgeroplæg til drøftelse af Jobcentres sagsbehandling**

00.22.04-A30-30-19

## **Sagsfremstilling**

Formanden har inviteret Anders Guldhammer (borger i Faxe kommune) til at deltage i udvalgets møde med et punkt på dagsordenen.

Under punktet giver Anders Guldhammer et oplæg til drøftelse i udvalget.

Det er aftalt med Anders Guldhammer, at han sætter fokus på jobcenteret som en kommunal enhed.

Anders Guldhammer fortæller under sin fremlæggelse om

- Hvordan han opfatter kvalitet i sagsbehandling
- Hvordan han ser muligheder og begrænsninger i jobcentres sagsbehandling, og
- Hvordan han mener det ideelle jobcenter bør arbejde.

Oplægget fra Anders Guldhammer gives i en form, der lægger op til en efterfølgende drøftelse og debat i udvalget.

Anders Guldhammer medbringer sine Power Point Præsentationer i print til uddeling.

Facts:

Et jobcenter ejes af kommunen hvor i det er placeret. Jobcentrets vigtigste opgave er at hjælpe ledige i job og hjælpe virksomheder med at finde nye medarbejdere

Formål:

Formålet med punktet er, at udvalget skaffer sig yderligere, faglig viden og indsigt, så udvalget kan afklare eventuelle forbedringsmuligheder i jobcenterets sagsbehandling.

## **Indstilling**

Formanden indstiller

-at der gives et oplæg for udvalget

-at sagen herefter drøftes, og

-at der konkluderes

## **Beslutning**

Per Thomsen deltog til og med punkt 21

Formanden fortalte indledningsvis om, hvorfor sagen var på dagsordenen.

Derefter gav han ordet til borger, Anders Guldhammer.

Anders Guldhammer takkede for invitationen til at besøge udvalget.

Anders Guldhammer indledte med at fortælle, at han i sin gennemgang ville komme ind på tre, væsentlige problemstillinger. Anders Guldhammer havde til mødet forberedt sin præsentation på Power Point. Denne var printet og blev uddelt. De tre områder fremgår af forside på Power Point præsentationen.

Han startede med en række uddybninger af fortielsen af begrebet "kvalitet i sagsbehandlingen". Anders Guldhammer fokuserede her særligt på vigtigheden af et positivt menneskesyn hos sagsbehandleren, korrekte informationer fra sagsbehandleren til borgeren og kvalitet ved brugen af et korrekt, retlig grundlag.

Desuden kom Anders Guldhammer særligt ind på betydningen af sagsbehandlingstider, underretninger og i øvrigt ordentlighed i sagsbehandlingen. Han betonedede vigtigheden af, at nyuddannet sagsbehandler kan mestre den juridiske metode og mente, at vi som kommune her er udfordret.

Anders Guldhammer beskrev for udvalget, hvordan han ser muligheder for at lave forbedringer af sagsbehandlingen. Han pegede her særligt på supervision af sagsbehandlerne som betydningsfyldt.

Henrik Aakast gjorde opmærksom på, at det også er en ledelsesopgave at give medarbejdere med behov supervision.

Dennis Petersen mente at vide, at der i nogle af de områder han kender til allerede gives supervision.

Mødedeltagerne drøftede herefter hvad supervision er og hvad det ikke er. Der viste sig en forståelse for, at supervision er en metode til faglig læring og personlig erkendelse.

Anders Guldhammer kom i den videre gennemgang ind på et problemfelt, han kaldte "Begrænsninger for sagsbehandlingen".

Udfordringerne med at lovgivning hele tiden ændres blev nævnt. Anders Guldhammer mener, at centraliseringen efter den sidste kommunalreform har påvirket beslutningskompetancerne negativt i kommunerne. Henrik Aakast henlede opmærksomheden på, at en for høj beslutningskompetence lagt ud til medarbejdere kan blive dyrt for en kommune.

Ledelsen bør i stedet tidligt ind over større bevillingssager, sagde han.

Dennis Petersen og Claus Bo Hansen udtrykte, at der ser ud til at være forskellige beslutningskompetencer fra afdeling til afdeling i kommunen.

Dennis Petersen spurgte konkret ind til, om man ved hvor mange sager, der egentlig klares og afsluttes på en dag? Ingen havde et svar på dette og Anders Guldhammer svarede, at det kunne da være et interessant studie at lave.

Med blikket rettet fremad mente Anders Guldhammer, at borgeren skal mere i centrum. Han mente, at forholdet mellem borger og sagsbehandler kan forbedres i Faxe kommune.

Herefter udleverede Anders Guldhammer yderligere et sæt Power Point præsentationer om den offentlige sagsbehandling. I gennemgangen af disse talte han blandt andet om etik, moral, personlighed og de digitale set ups til betjening af borgerne. Der blev udtrykt forskellige holdninger hertil og emnerne blev indgående diskuteret.

Steen Petersen bad Anders Guldhammer om afsluttende at konkludere på sin gennemgang. Anders Guldhammer fremhævede fra sin gennemgang, at

- uddannelses og efteruddannelse er vigtigt
- kulturforandringsprocesser bør finde sted, så der er afstemthed mellem politikere, ledere og medarbejdere

Ib Ø. Rasmussen omtalte et tidligere udsendt bilag. Han nævnte kort skismaet mellem de velbeskrevne studieordninger for uddannelsen af socialrådgivere og så det Anders Guldhammer beskriver der mangler lokalt.

Steen Petersen takkede Anders Guldhammer for et inspirerende indlæg, som han mente havde givet udvalget noget at tænke over.

## Punkt 22: Viden om klagesager: Ankestatistik

00.22.04-A30-30-19

### Sagsfremstilling

I denne sag ser udvalget på Ankestyrelsens udsendte data for antal klager og afgørelser for året 2019 på Social- og Beskæftigelsesområdet i Faxe kommune.

På udvalgets møde i juni måned 2020 blev der efterlyst sådanne data.

Ankestyrelsen er et statsligt, uafhængigt organ under Økonomi- og Indenrigsministeriet, der fungerer som landets øverste klageinstans og praksiskoordinerende myndighed på velfærdsområdet. Styrelsen har omkring 600 ansatte, hvoraf hovedparten er jurister.

Ankestyrelsen udsender løbende sine oversigter. De data der er i oversigten er kategoriseret i forhold til den lovgivning de kan henføres til.

Se de på sagen lagte bilag.

Bilagene:

Bemærk særligt, at Ankestyrelsens opgørelse i bilaget dækker Beskæftigelses & Integrationsudvalget, Børn & Læringsudvalget samt Senior & Sundhedsudvalget.

Nederst i et af bilagene ses hvilken lovgivning de oplyste data henvises til.

Som en supplerende uddybning har Beskæftigelsesområdet lavet en manuel gennemgang på cpr. nr. niveau af sit eget område .

I oversigtsform ser uddybningen sådan ud:

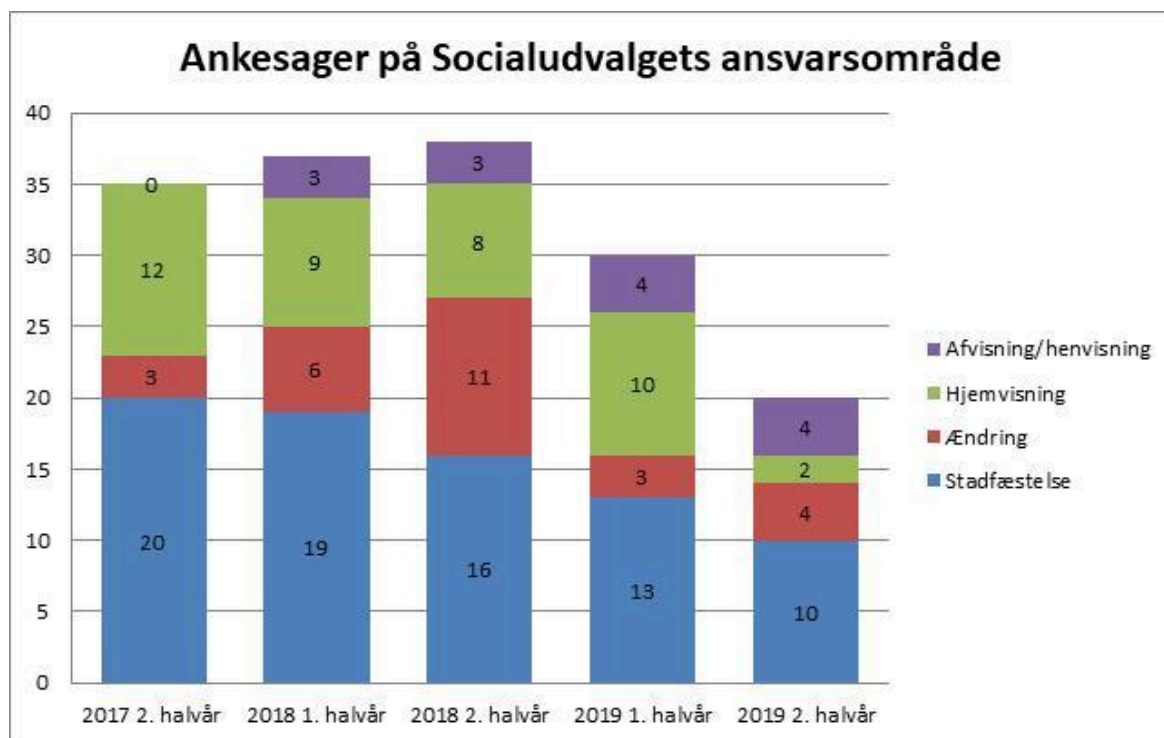
Sagsudfald	1. halvår	2. halvår	Hele år 2019
Afvist	4	4	8
Hjemvist	10	2	12
Stadfæstede	13	10	23
Ændret	3	4	7
I alt	30	20	50

Bemærk at tallene i skemaerne ikke er lig med Ankestyrelsens udsendte statistik, idet Ankestyrelsens statistik også indeholder områder som i Faxe kommune behandles af centeret for Sundhed og Pleje.

Kommunens Socialudvalg har drøftet ankesager og deres antal.

Følgende oversigt med kommentarer er fremlagt for Socialudvalg den 27. april 2020.

Oversigt:



Kilde: [www.ast.statistikbank.dk](http://www.ast.statistikbank.dk)

Kommentarer:

Ankestyrelsen har i år 2019 afgjort i alt 187 sager fra Faxe kommune.

Der er i 2. halvår 2019 afgjort 86 sager, hvoraf 20 sager er på Socialudvalgets ansvarsområde. Heraf er 10 sager stadfæstet, fire sager er ændret, to sager er hjemvist, og fire sager er afvist. I tre sager er der klaget for sent, og en klage er trukket af borger. Sidstnævnte sager kaldes for "afvisning/henvisning" af Ankestyrelsen,

Omgørelsesprocenten i 2. halvår 2019 var 38 % på Socialudvalgets ansvarsområde. Det vil sige, at andelen af sager, der enten blev ændret eller hjemvist var 38 %. Omgørelsesprocenten indeholder ikke de sager der blevet afvist, da de ikke er realitetsbehandlet i Ankestyrelsen.

Omgørelsesprocenten er ændret fra 1. halvår 2019 fra 50 % til 38 % på Socialudvalgets ansvarsområde.

For hele år 2019, er der behandlet 50 sager på Socialudvalgets ansvarsområde. Der er 46 % stadfæstede, 24 % hjemviste samt 14 % ændrede afgørelser.

Til sammenligning var omgørelsesprocenten 44 % for 1. halvår 2018 og 54 % for 2. halvår 2018. Grafen viser udviklingen i omgørelsesprocenten de seneste 3 år på Socialudvalgets ansvarsområde.

Formål:

Fagområdet oplyser, at man er meget opmærksomme på behovet for forbedringer i forhold til borgerne.

Der er derfor udarbejdet en administrativ handleplan herfor.

Handleplanen er lagt på sagen som bilag.

Formålet med punktet er at sikre udvalget indsigt i området.

De fremlagte data er et bidrag her til og er til udvalgets drøftelse.

Lovgivning

Servicebogen

Økonomi

Intet

## **Indstilling**

Formanden indstiller at sagen drøftes og konkluderes

## **Beslutning**

Per Thomsen deltog til og med punkt 21

De i sagen fremlagte data blev drøftet indgående herunder betydningen af de forskellige kategorier af afgørelser.

Steen Petersen og flere af mødedeltagerne udtrykte tilfredshed med den positive udvikling, der finder sted for så vidt angår antal afvisninger, hjemvisninger, ændringer og stadfæstelser.

Udvalget afsluttede sin drøftelse med at anbefale, at der fremadrettet bør arbejdes med deciderede måltal for de forskellige kategorier.

Steen Petersen ser i øvrigt gerne, at udvalget får præsenteret nye, opdaterede oversigter i foråret 2021.

## **Bilag**

Oversigt over sager på Socialområdet 2 halvår 2019

ankestatistik-320-2020-03-03

Administrativ handleplan – opfølgning juni 2020

## **Punkt 23: Afslutning og næste møde**

00.22.04-A30-30-19

### **Sagsfremstilling**

Under punktet evalueres dagens møde og formidlingen af mødets indhold drøftes.

Dagsordenen for næste møde drøftes ligeledes.

Ib Østergaard Rasmussen beder om udvalgets tilkendegivelse af, om det tidligere udsendte papir "Noter fra møder mm" findes relevant og fortsat ønskes udsendt.

### **Indstilling**

Formanden indstiller at udvalget drøfter dagens møde, herunder om der er forslag til emner til de kommende møder

### **Beslutning**

Per Thomsen deltog til og med punkt 21

Punktet blev drøftet. Udvalget ønsker fortsat at modtage Ib Ø. Rasmussens interne noter. Takkede for disse.

Henrik Aakast vil gerne have emnet "Tvangsfjernelser" på som en generel sag til drøftelse i udvalget. Han efterlyste mere viden om proceduren i sådanne sager.

Steen Petersen efterspurgte, at udvalget får lejlighed til at drøfte en sag om visitering til hjemmehjælp herunder forbedringspunkter i visitationen. Han ønsker man ser på selve visiteringsprocessen og ikke kvaliteten i udførelsen.

Henrik Aakast foreslog, at udvalget på et tidspunkt også får lejlighed til at drøfte børnehandicapområdets sagsbehandling. Dette kunne eksempelvis være en anonymiseret case, hvor det er gået galt. Hvad gjorde man så i den case? Spurgte han og pegede på vigtigheden af læring af erfaring.

Ib Østergaard Rasmussen lovede at notere disse ønsker ned og følge op.