

REFERAT Handicaprådet 2018-2021 d. 22-08-2018

Mødedato Onsdag d. 22. august 2018 kl. 08:00

Mødested Rød 3, Prøvestenen

Mødedeltagere Kristina Kongsted, Michael Mathiesen, Lene Lindberg, Marlene Harpsøe, Bente Borg Donkin, Katrine Kjærbo (Fravær), Louise Manstrup, Kirsten Fazio (Fravær), Karl Vilhelm Nielsen, Jacob Svendsen, Winnie Christensen, Else Plesner (Fravær), Bente Slott, Niels Fiil Hildebrandt (Fravær)

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden.....	3
Orienteringssag: Borgerrådgiveren orienterer om beretning for 2017.....	4
Høring af budgetanalyse på området for udsatte børn og unge.....	8
Meddelelser og eventuelt.....	10

Punkt 1: Godkendelse af dagsorden

Indstilling

Formandskabet indstiller,

at dagsordenen godkendes.

Beslutninger Handicaprådet 2018-2021 den 22-08-2018

Dagsordenen godkendt.

Punkt 2: Orienteringssag: Borgerrådgiveren orienterer om beretning for 2017

13/11117

Indledning

Borgerrådgiveren orienterer om sine sager og aktiviteter i 2017 på baggrund af årsberetning.

Retsgrundlag

Ingen bemærkninger.

Relation til vision og tværgående politikker

Sagen har ingen særskilt relation til vision og tværgående politikker.

Sagsfremstilling

Der i kalenderåret 2017 indgået i alt 393 henvendelser og klager.

1. Klage temaer

Sager fordelt på tema	2017	2015/2016	2014/2015
Opfølgning/Sagsoplysning	83	63	44
Afgørelse og vilkår	53	61	42
Lang svartid/sagsbehandlingstid	39	33	37
Andet	30	31	20
Vejledning	27	23	26
Begrundelse	22	11	15
Sagsbehandlingsfejl	18	10	17
God forvaltningsskik	15	4	2
Anke/Klagevejledning	12	6	6
Betjening af borgerne	12	15	20
Aktindsigt/Notatpligt mv.	5	9	2
Digital tilgængelighed	3	1	9
Klager i alt	319	270	240
Rådgivning	74	54	59
Henvendelser i alt	393	321	299

Tabellen viser i første kolonne antallet af henvendelser og klager i året 2017. Til sammenligning er medtaget tallene for beretningsårene 2014/15 og 2015/2016, der ligeledes dækker et år.

1.1 Hovedtendenser i henvendelserne

1.2 Opfølgning/Sagsoplysning

Sager om utilstrækkelig opfølgning/inddragelse/sagsoplysning er fortsat stigende, således at det er den dominerende klagegrund med 83 klager, svarende til 21 % af de samlede klager. Klagen vedrører de sager, hvor borgeren ikke oplever sig inddraget i sagsbehandlingen eller informeret om planen i sagen i overensstemmelse med retssikkerhedslovens principper. Klageypen vedrører også de tilfælde, hvor der ikke bliver fulgt op på sagen eller hvor sagen efter borgerens opfattelse ikke oplyses godt nok.

1.3 Afgørelse og vilkår

Klager over afgørelse og vilkår, det vil sige indholdet af en afgørelse, er faldet væsentligt, både i faktiske tal og procentuelt. Fra 19% i 2015/2016 til 13 % i 2017.

1.4 Lang sagsbehandlingstid

Antallet af klager over lang sagsbehandlingstid er procentuelt set uændret – ca. 10%. Klageypen var tidligere den dominerende, men der er dog stadig tale om forholdsmæssigt høje tal.

1.5 God forvaltningsskik

Klager over manglende overholdelse af god forvaltningsskik er procentuelt kraftigt stigende, om end tallene ikke er så store. Det drejer sig om de tilfælde, hvor der ikke er lovfæstede sagsbehandlingsregler. Det kan for eksempel handle om, at sagsbehandleren er svær at kontakte telefonisk eller på mail, eller ikke virker forberedt ved møder. God forvaltningsskik drejer sig grundlæggende om at yde god borgerservice.

1.6 Begrundelse

Antallet af klager vedrørende en afgørelses begrundelse er igen stigende efter i flere år at have været faldende. Der kan være behov for igen at have fokus på at formulere afgørelserne konkret, så der er sammenhæng mellem de konkrete oplysninger, præmisserne og afgørelsens resultat.

1.7 Borgerbetjening

Antallet af klager vedrørende den professionelle borgerbetjening er fortsat faldende, både i faktiske tal og procentuelt. Det kan skyldes fokus på kommunikationen over for borgeren.

2. Lovområder

- Antallet af sager fra servicelovens område er fortsat kraftigt stigende, og sagerne udgør nu mere end 20% af det samlede antal klager. Serviceloven dækker et stort sagsområde i form af hjælp og støtte til børn, hjælp og hjælpemidler til handicappede børn og voksne og personer med nedsat psykisk funktionsevne samt sager om hjemmehjælp og hjemmepleje. Stigningen kan have sammenhæng med, at nogle borgere følger, at serviceniveauet på disse områder er blevet sænket, og at det drejer sig om borgere, der i særlig grad har brug for hjælp.
- Sager med relation til integration har været kraftigt stigende i 2017. Sagerne har vedrørt forskellige komplekser, som synes at være blevet samlet i året. En gruppe sager har handlet om eftervirkninger af kontanthjælpsloftet og ringere økonomiske forhold, som har ført til flere klager og behov for vejledning om muligheden af at søge supplerende ydelser, eksempelvis vedrørende ekstra varmeregninger. En anden gruppe vedrører borgere, der har givet udtryk for, at de ikke i tilstrækkelig grad er blevet informeret om fraværsregler og vurderingen af fraværsgrunde i forbindelse med sprogundervisning og praktik.

Reglerne om fravær og mødepligter er blevet tydeliggjort, og reglerne nedskrives og udleveres i skriftlig form til borgerne på deres egne sprog.

- Antallet af sager på det beskæftigelsesmæssige område har for flere gruppers vedkommende været faldende. Det gælder sager om førtidspension/fleksjob og sager om sygedagpenge.

Det tegner et billede af, at der er færre klager over længerevarende forløb, hvor borgerne oplever, at afklaringen af deres eventuelle ret til varig forsørgelse i form af fleksjob eller førtidspension er trukket ud.

3. Anbefalinger og opfølgning på anbefalinger

3.1 *Opfølgning på anbefalinger*

Økonomiudvalget besluttede på sit møde den 26. september 2016 ved forelæggelsen af borgerrådgivers beretning for 2015/2016 at bede kommunaldirektøren om – i samarbejde med borgerrådsgiveren - at udpege relevante centre med henblik på at sikre opfølgning af anbefalingerne i beretningen.

Med henblik på at følge op på anbefalingerne blev det konkret foreslået at iværksætte følgende:

- Et pilotprojekt om den borgerrettede sagsbehandlingsmetode ”Styrket borgerkontakt” i et Center i Helsingør kommune.
- Dialogmøde mellem borgerrådsgiver og relevante centre om opmærksomhedspunkter og forbedringsmuligheder.

3.1.1 *Dialogmøder*

Som tidligere nævnt gennemførte jeg i løbet af foråret 2017 dialogmøder med ledere fra centrene JU, BID, BLV og SO. Jeg har i den forbindelse forsynet centrene med oversigter over henvendelserne og sagerne på deres områder fordelt på klagerens temaer og indhold.

Dialogen var bred, men var især koncentreret om dominerende klagetemaer som opfølgning og sagsoplysning og kommunikationen med borgerne. Vi har blandt andet drøftet tilpasning af kommunikationen, særligt til borgere med udfordringer, vejledning og digitalisering, herunder borgernes digitale adgang til deres journal.

3.1.2 *Styrket borgerkontakt*

Studier har vist, at en stor del af klagerne over kommunale afgørelser og beslutninger opstår som følge af den måde, afgørelsen formidles på, frem for afgørelsens egentlige indhold. Styrket borgerkontakt har som metode været i stand til at forebygge og reducere antallet af disse klager gennem konflikthåndtering, god kommunikation og skabelse af retfærdighedsfølelse i den daglige sagsbehandling.

Pilotprojektet blev gennemført i Ydelsescenteret i Job og Uddannelse i efteråret 2017 med Center for Offentlig Kompetenceudvikling(COK) som kursusleverandør.

Ydelsescenteret har givet udtryk for, at projektet har haft store positive virkninger både i forhold til at skabe en konstruktiv dialog mellem sagsbehandler og borger og i forhold til at styrke med- arbejdernes trivsel og samarbejde.

3.2 *Anbefalinger*

Borgerrådsgiveren peger på følgende fokuspunkter til udvikling og forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerservice:

- Henvendelserne om opfølgning/sagsoplysning, god forvaltningsskik og begrundelse understreger betydningen af fortsat at have fokus på de grundlæggende forvaltningsregler for at sikre den bedst mulige borgerrettede sagsbehandling. Jeg vil i den forbindelse foreslå, at det overvejes at udbyde kurser til medarbejderne i borgernær og praktisk forvaltningsret samt principperne for god forvaltningsskik.
- Det er fortsat vigtigt at have fokus på medarbejdernes uddannelse og kompetenceudvikling for at skabe forudsætningerne for, at medarbejderne har de rette færdigheder og de rette værktøjer til at sikre en sagsbehandling med respekt for borgernes retssikkerhed og med evne til at kommunikere med borgerne på en tillidsskabende måde.
- Det er væsentligt at have fokus på dataretlige forhold, datasikkerhed og overholdelse af GDPR(Databeskyttelsesforordningen). GDPR, der trådte i kraft i maj 2018, har skærpet de dataretlige krav til behandlingen af personoplysninger og til sikkerheden i omgangen med personoplysninger.
- Skabelsen af mange nye digitale løsninger inden for den kommunale forvaltning nødvendiggør også et fortsat fokus på tilgængeligheden af disse løsninger, et fokus på at forvaltningsretlige hensyn indbygges, og et fokus på sikkerheden af de oplysninger, der benyttes i behandlingen.
- Borgerrådgiveren opfordrer til, at ledere og medarbejdere har fokus på og arbejder systematisk med at udtrække processuel læring af klagesager med det formål at optimere sagsbehandlingen. Klagesager kan betragtes som en information fra borgerne og klageinstanserne om, på hvilke forvaltningsretlige områder, der er potentiale for forbedringer af sagsbehandlingen.

Økonomi/Personaleforhold

Ingen bemærkninger.

Indstilling

Borgerrådgiveren indstiller,

at Handicaprådet orienteres.

Beslutninger Handicaprådet 2018-2021 den 22-08-2018

Borgerrådgiver, Peter Korsgaard, orienterede på mødet.

Bilag

Årsberetning 2017 11-6-18

Tabel over lovområder 2017

Punkt 3: Høring af budgetanalyse på området for udsatte børn og unge.

18/16499

Indledning

I forbindelse med forliget om Budget 2018 blev det besluttet, at der skal udarbejdes en budgetanalyse af det specialiserede børne- og ungeområde i Helsingør Kommune. Der nu udarbejdet "Budgetanalyse på det specialiserede børne- og ungeområde i Helsingør Kommune" jf. se bilag 1.

Børne- og Uddannelsesudvalget besluttede på sit møde den 4. juni at analysen sendes til høring i Handicaprådet.

Retsgrundlag

Serviceovens bestemmelser for udsatte børn og unge, kapitel 11.

Relation til vision og tværgående politikker

Vision 2020, herunder "Tidlig indsats": "Kommunen er kendetegnet ved forebyggende og tidlige indsatser på alle områder". Den sammenhængende børne- og ungepolitik 0-18 år. "Indsats i tide": "Vi vil kendes for at arbejde forebyggende og med tidlige indsatser på alle områder".

Sagsfremstilling

Sagsfremstilling

Ved budgetforliget for 2018-2021 blev det besluttet at igangsætte en analyse af det specialiserede børne- og ungeområde. Formålet med analysen er, dels at give en samlet beskrivelse af området, dels at afklare årsagen til udgiftsstigningen og budgetoverskridelserne på området. De seneste to år har myndighedsbudgettet været stærkt udfordret.

Analysen skal afdække årsagerne til de seneste års stigning i udgifterne på det specialiserede børneområde og komme med anbefalinger til tiltag, som kan iværksættes med henblik på at reducere udgifterne.

Analysen afdækker blandt andet følgende elementer:

- Benchmarking med andre kommuner
- Udviklingen i udgifter til anbringelser
- Udviklingen i udgifter til aflastning bevilget efter § 84
- Behandlingskoler
- Mulighederne for at skaffe lejligheder som alternativ til anbringelse
- Kortlægning af praksis for visitationen
- Kortlægning af praksis for den administrative opfølgning på sagerne
- Vurdere mulighederne for en månedlig budgetopfølgning til Børne- og Uddannelsesudvalget
- Foranstaltningsoverblik
- Afdække udgiftsudviklingen til sagsbehandlere på konto 6

I analysens afsnit 1, er der udarbejdet en sammenfatning og anbefalinger.

Økonomi/Personaleforhold

Sagen har ikke afledte konsekvenser for økonomi og personaleforhold.

Kommunikation/Høring

Budgetanalysen sendes i høring i Handicaprådet. Deadline er 13. august 2018.

Indstilling

Center for Børn, Unge og Familier indstiller:

at Handicaprådet høres om ”Budgetanalyse på det specialiserede børne- og ungeområde i Helsingør Kommune”.

Beslutninger Handicaprådet 2018-2021 den 22-08-2018

Lars Løgstrup deltog og besvarede spørgsmål på mødet, forud for afgivelsen af høringssvar.

Budgetanalysen peger, blandt andet, på et misforhold mellem fordelingen af udgifter til henholdsvis anbringelser med videre og den forebyggende indsats på området. Helsingør kommune bruger en uforholdsmæssig stor andel af udgifter på anbringelse og andre myndighedsforanstaltninger, og en stadigt mindre andel på forebyggende initiativer, set i forhold til sammenlignelige kommuner.

På den baggrund hilser Handicaprådet flere forebyggende initiativer velkommen. Rådet henleder dog opmærksomheden på, at succes med forebyggelse først over tid vil slå igennem på udgifter til anbringelse og tilsvarende initiativer.

Initiativer med hurtig indsats vil ligeledes forbedre den samlede indsats på området.

Forslag til nedbringelse af sagsmængden for sagsbehandlere, øget faglighed på området for handicappede børn og unge samt forstærket ledelsesfokus og tilstedeværelse vil også være gode fokusområder. Det gælder ikke mindst i forhold til nedbringelse af det uforholdsmæssigt store antal hjemsendelsessager og omgørelser, som kommunen oplever ved behandlinger i Ankestyrelsen.

Handicaprådet noterer sig, at det foretagne analysearbejde tilsyneladende ikke kan identificere inden for hvilke grupper af børn og unge de største udgiftsstigninger har fundet sted. Rådet skal derfor pege på, at det er vigtigt, at eventuelle besparelser og stramninger ikke blot spredes ud over hele området og derved rammer for vilkårligt og for bredt.

Samtidig henledes opmærksomheden på, at en stor del af udviklingen kan forklares ved, at der gennem de seneste år er sket en stigning af antallet af anbragte børn og unge med cirka 20 procent og, at antallet af elever i dagbehandlingsskoler på 10 procent. Der er altså ikke tale om en stigning i kvaliteten af indsatsen.

Der savnes også en redegørelse for begrebet ’sammenlignelige kommuner’. Dækker det over en sammenlignelig borgersammensætning, et sammenligneligt antal af udsatte børn og unge eller sammenlignelighed på begge disse felter, eller i alvoren og graden af udsathed og psykiske, udviklingsmæssige og fysiske handicap?

Overordnet efterlyser Handicaprådet endelig en egentlig politisk vision og kvalitetsmål for Helsingør Kommunes indsats overfor udsatte børn og unge. Området bør ikke udelukkende styres med fokus på den økonomiske del af en faglig-økonomisk strategi for området.

Bilag

Bilag 1. Budgetanalyse på det specialiserede børne- og ungeområde maj 2018.pdf - Bilag 1. Budgetanalyse på det specialiserede børne- og ungeområde maj 2018.pdf

Punkt 4: Meddelelser og eventuelt

Beslutninger Handicaprådet 2018-2021 den 22-08-2018

Bente Slott henviste til en invitation til en temaaften på Espergærde Bibliotek, som Bedre Psykiatri afholder. Invitationen gensesendes.

Udveksling af henvendelser og oplevelser m.v. om

- Tilgængelighed på strande
- Tilgængelighed i butikker