



Notat

Notat

Dato: 23. november 2023

Afdeling:
Direktionen

Sagsbehandler:
Ida Byrge Sørensen

Sagsnummer:
00.07.40-A00-1-23

Handleplan på baggrund af borgerrådsgiverens rapport 2022

Borgerrådsgiveren aflægger én gang årligt rapport til Byrådet om funktionens virke. Borgerrådsgiverens årsrapport for 2022 blev behandlet på Byrådets møde den 23. november 2023.

Årsrapporten har til formål at støtte Byrådets i dets tilsyn med den kommunale forvaltning. Ligesom den skal give politikere og ledelse viden om den del af den kommunale praksis, der ikke fungerer efter hensigten, og komme med forslag til hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

I årsrapporten fremstilles ved hjælp af caseeksempler udvalgte forvaltningsretslige emner, der har betydning for sagsbehandlingen og som har givet anledning til særlig opmærksomhed. På baggrund heraf har borgerrådsgiveren opstillet en række anbefalinger.

I nærværende dokument fremlægges handleplaner for rapportens anbefalinger. Disse bygger på centernes allerede eksisterende procedure, handleplaner og udviklingsplaner, og medvirker derfor til en skræpelse heraf samt en supplerende hvor dette måtte være nødvendigt.

Anbefalinger og handleplaner er fremstillet efter borgerrådsgiverens temaer og hvert relevant center har beskrevet handling, opfølgingsinitiativ og ansvarlig under hvert tema.

Tema Retsikkerhed – retfærdighed:

Anbefaling	Handling	Opfølgingsinitiativ	Ansvarlig
Kommunens medarbejdere gør en særlig indsats for at sikre borgerinddragelse, og overvejer om der er individuelle forhold som bør indtænkes for at sikre borgernes forudsætninger for bedst mulig deltagelse i egen sag	Via den politisk vedtaget udviklingsstrategis handleplan på udsatte børn og ungeområdet arbejdes der i spor 2 "barnet og den unge i centrum" med styrket inddragelse vha. forløb med Børns Vilkår om børneinddragelse samt kursus i	Der følges løbende op på udviklingsstrategiens handleplan internt og effekter af handlinger fremlægges ligeledes politisk. For nuværende kvartalsvist. Med Barnets lov vil der komme målinger fra styrelserne af hvorvidt kommunerne	Familiechef Anne-Mette Semlov.

	børnebreve. Desuden arbejdes med nyt lovkrav om én børnevenlig indgang på kommunens hjemmeside. Der arbejdes yderligere med fysiske tiltag, der styrker inddragelse (indretning af rum og samtaleværktøjer) samt kulturforandring.	arbejder efter Barnets lov.	
	<ul style="list-style-type: none"> • Borger inddrages ved forskellige samtaler, fx ved samtaler ifm. voksensudredningsmetoden (VUM) og hjemmebesøg. • Borger og kontaktperson har altid mulighed for at foreslå punkter til drøftelse på næstkommende møde. • Ved invitationer til møder og samtaler, gøres der altid opmærksom på, at borger har mulighed for at have en bisidder med. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ved indførelse af voksensudredningsmetoden, VUM 2.0 tages der i højere grad udgangspunkt i borgernes ønsker, håb og drømme • Der er undervisning i gang ifm. implementering. 	<p>Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri</p> <p>Michael Baunsgaard, Leder af Visitation Pleje & Hjælpemidler</p>

Alle centre bør overveje hvordan de kan skabe overblik over sagsprocesser, så borgeren oplever at have fået vejledning og der er tillid til sagsbehandler har styr på sagens gang	I 2023 er DUBU implementeret i børn og unge afdelingen. DUBU styrker overblikket over processer i en sag.	Der følges løbende op på brugen af DUBU, herunder også vha. ledelsestilsyn.	Familiechef Anne-Mette Semlov.
	<ul style="list-style-type: none"> • Det er et generelt opmærksomhedspunkt i Center for Social, Sundhed og Pleje, hvilket har været medvirkende til udarbejdelse af en række arbejds gange 		Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri og Nadia Butt, faglig koordinator

	<p>og tiltag for at understøtte medarbejderens faglighed.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er derudover iværksat en række initiativer på det specialiserede voksenområde i regi af Taskforce Handicap og i samarbejde med Social- og Boligstyrelsen samt Ankestyrelsen, herunder: • Der er undervisning i 2023-2024 i forhold til at underbygge afgørelser, medinddragelse og samarbejde på tværs af fagområder. • Der er udarbejdet arbejdsgangsbeskrivelser ift. sagsbehandlingen, som skal sikre sagsprocesserne, er lettilgængelige både elektronisk og i fysisk form. • Der er udarbejdet et overblikdokument/ huskeliste over sagsskridt. Det er lamineret og ligger på rådgivers skrivebord. 		
<p>Opmærksomhed på vigtigheden af oplysning til borgeren om hvad baggrunden er for en sag tager tid og trækker ud</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Der anvendes telefonisk og skriftlig kontakt samt information ved møder om sagsbehandlingstid for handicapområdet. • På hjælpemiddelområdet arbejdes løbende med emnet. Det drøftes på alle møder. Der anvendes et skema til overvågning af sagsbehandlingsfrister, som en hjælp til at skabe overblik over, 		<p>Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri</p> <p>Michael Baunsgaard, Leder af Visitation Pleje & Hjælpemidler</p>

	<p>hvilke borgere der skal sendes breve til.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opfyldes til fulde på plejeområdet. • Der er generelt meget få klager over sagsbehandlingstider 		
<p>Opmærksomhed på fagbegreber og forkortelser kan kræve oversættelse til borgeren så de forstår sagen og afgørelser</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Det er et generelt opmærksomhedspunkt, særligt i de skriftlige afgørelser. • Der er gennemgående fokus på god formidling til både borgere og politisk niveau. 		<p>Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri</p> <p>Michael Baunsgaard, Leder af Visitation Pleje & Hjælpemidler</p>
<p>Afgørelser skal skrives i et sprog og med en opbygning som borgeren kan forstå</p>	<p>Der arbejdes med børnebrev, som er skrevet, så børnene bedre kan forstå indholdet i et brev, som omhandler dem.</p>	<p>Der følges op via ledelsestilsyn.</p>	<p>Familiechef Anne-Mette Semlov.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Det er et generelt opmærksomhedspunkt. 		<p>Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri</p> <p>Michael Baunsgaard, Leder af Visitation Pleje & Hjælpemidler</p>
<p>Kurser til medarbejderne bør målrettes de enkelte sagsområder så indholdet af undervisning kan relateres til egen praksis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kurser er altid målrettet egen praksis for at være meningsgivende. • Handicap & Psykiatri er i gang med at udarbejde en kompetenceudviklingsstrategi. 		<p>Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri</p> <p>Michael Baunsgaard, Leder af Visitation Pleje & Hjælpemidler</p>

Tema: Overholdelse af Faxe kommunes sagsbehandlingsfrister:

<i>Anbefaling</i>	<i>Handling</i>	<i>Opfølgningsinitiativ</i>	<i>Ansvarlig</i>
<p>Opmærksomhed på allerede ved en ansøgning at afdække om der er behov for yderligere akter for at belyser sagen, dette af hensyn til hurtighedspricippet</p>	<p>Med overgang til ny lovgivning indføres en afdækningsfase. Der udarbejdes arbejdsgangsbeskrivelse hertil.</p>	<p>Der følges op på, om arbejdsgangen er den rette senest i år 2025, når loven har været gældende i et år.</p>	<p>Familiechef Anne-Mette Semlov.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Det er nuværende praksis, både ved kvittering for breve og ved samtaler ift. voksenudredningsmetoden. • Der udsendes breve til borger med uddybende forklaring, hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes. 		Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri
Alle centre tilvejebringer data så faktiske sagsbehandlingstider kan følges	Med implementering af DUBU kan faktiske sagsbehandlingsfrister bedre følges, når det vedrører perioden fra ansøgning til afgørelse for ydelser, der er knyttet til et barns cpr nr.	En gang årligt følges der op på dette ved et ledelsestilsyn.	Familiechef Anne-Mette Semlov.
	<ul style="list-style-type: none"> • Center for Social, Sundhed & Pleje har haft kontakt til systemadministrator, som har drøftet emnet med Systematic, som udbyder Columna Cura. • Systemadministrator oplyser, at det ikke er muligt på nuværende tidspunkt. • Det vil være en meget stor administrativ opgave at tilvejebringe disse data uden understøttelse af de relevante fagsystemer. 		Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri Michael Baunsgaard, Leder af Visitation Pleje & Hjælpemidler
Center for Social, Sundhed og pleje laver system træk over sagsbehandlingstider i CURA og SBSYS	<ul style="list-style-type: none"> • Det er ikke muligt på nuværende tidspunkt (se uddybning ovenfor). 		Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri Michael Baunsgaard, Leder af Visitation Pleje & Hjælpemidler
At man forholder sig til om de udmeldte sagsbehandlingsfrister på det sociale område er retvisende og realistiske	De udmeldte sagsbehandlingsfrister er netop under revidering og der er fokus på at tilpasse dem, når der skal arbejdes under ny lovgivning.	En gang årligt følges der op på dette ved et ledelsestilsyn.	Familiechef Anne-Mette Semlov.

	<ul style="list-style-type: none"> • I 2023 er alle sagsbehandlingsfrister gennemgået og tilrettet. • Der er meget få klager over sagsbehandlingstider 		Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri
At der kommer fokus på kvitteringsbreve, screening af sager ved modtagelse og skriftlig tilbagemelding til ansøger hvis frister ikke kan overholdes	Ved overgang til ny lovgivning skal eksisterende skabeloner og fraser gennemgås, herunder fokus på opdatering af arbejdsgange og skriftlighed.	Der er indgået aftale om et Task Force forløb på udsatte børn og ungeområdet ved Social- og Boligstyrelsen.	Familiechef Anne-Mette Semlov.
	<ul style="list-style-type: none"> • Det er nuværende praksis. • Der udsendes breve til borger med uddybende forklaring, hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes. 		Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri Michael Baunsgaard, Leder af Visitation Pleje & Hjælpemidler

Tema: Digitalisering og afledte problemer for borgere

Anbefaling	Handling	Opfølgningsinitiativ	Ansvarlig
Fokus på at sager hvor borger ikke inden for angivet tidsfrist har fået afleveret ønskede oplysninger til kommunen ikke skyldes digitale udfordringer	<ul style="list-style-type: none"> • Det er ikke noget, som CSSP oplever som en udfordring. 		Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri Michael Baunsgaard, Leder af Visitation Pleje & Hjælpemidler
I sociale sager skal der være opmærksomhed på vejledningspligt	<ul style="list-style-type: none"> • Det er der stor opmærksomhed på. • Understøttes ved teammøder med drøftelse af, hvad der skal vejledes om i konkrete sager. 		Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri Michael Baunsgaard, Leder af Visitation Pleje & Hjælpemidler

Tema: Manglende børnefaglige undersøgelser – et retsikkerhedsproblem

Anbefaling	Handling	Opfølgningsinitiativ	Ansvarlig
Fokus på kvaliteten af det juridiske arbejde både i relation til formelle sagsbehandlingsregler	Der arbejdes med kompetenceudvikling, kalenderfastsatte dage til udarbejdelse af børnefaglige	Der er fokus på nye regler for, hvornår børnefaglige undersøgelser skal	Familiechef Anne-Mette Semlov.

og forståelse af bestemmelser i serviceloven	undersøgelser og interne kurser i regi af udviklingsstrategien. Der deltages i de aktiviteter, der udbydes af styrelsen i forbindelse med overgang til ny lovgivning.	foreligge med Barnets lov. Der er ligeledes fokus på at følge det nye sagsflow, som indarbejdes med Barnets lov.	
Fokus på krav om skriftlige afgørelser med klagevejledning ved beslutning om opstart af børnefaglige undersøgelser og foranstaltninger efter serviceloven	I 2023 indgår Faxe Kommune i Ankestyrelsens børnesagsbarometer med 14 sager, hvor der er truffet afgørelse om familiebehandling eller anbringelse efter § 52.	Resultater af børnesagsbarometeret følges og behandles lige som der sættes fokus på lovmedholdelighed, kvalitet i sagsbehandlingen og systematik i sagsbehandlingen.	Familiechef Anne-Mette Semlov.
Skærpet opmærksomhed på udarbejdelse af tydelig handleplan forinden afgørelse af en foranstaltning	Med Barnets lov ændres krav om handleplaner til at der skal foregå ”fleksibel tilrettelæggelse af løbende opfølgning på støttende indsatser og anbringelse” jf. § 95 (BL). Første opfølgning skal ske senest 3 mdr efter iværksættelse. Efter afgørelse skal der tages stilling til barnets plan eller ungeplan jf. §§ 91 og 108.	Barnets lov indarbejdes i praksis hurtigst muligt og følges vha. både et rådgivningsforløb om overgang til Barnets lov med Social- og Boligstyrelsen samt et Task Force forløb med samme, som starter i 3. kv. 2024.	Familiechef Anne-Mette Semlov.

Tema: Opfølgning – Taskforce på handicapområdet december 2022 – kvalitetstandarder

Anbefaling	Handling	Opfølgningsinitiativ	Ansvarlig
At det angivne antal dage for støtte til ferie (7 dage) fjernes, idet det kan medføre risiko for der i den konkrete sag ikke foretages en konkret individuel vurdering	• Det er taget til efterretning og indarbejdet i de nye kvalitetsstandarder.	• Kvalitetsstandarderne er i høring, og skal godkendes i Socialudvalget i 2024.	Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri
At fjerne bemærkningerne vedr. mentorstøtte efter LAB §167 og	• Det er taget til efterretning og fjernet i de nye kvalitetsstandarder.		Kirsten Kaxe, Leder af Visitation Handicap & Psykiatri

støtte efter servicelovens §82 a og b -alternativ præcisere relationen mellem LAB§167 og Serviceloven §85			
---	--	--	--

Tema: Børn med højt skolefravær

Anbefaling	Handling	Opfølgningsinitiativ	Ansvarlig
Skolerne bør generelt være proaktive i opfølgning på alle typer af skolefravær således at mistrivsel og evt. underretning forebygges	Skolefravær er et fokusområde for alle skoler i 2024, og der arbejdes med forskellige indsatser lokalt for at understøtte børn og unges trivsel.	Der vil følges op på de enkelte skolers indsatser på den årlige skoleudviklingsamtale og på de kvartalsvise dialogmøder mellem skoler, chef og direktør	Centerchef Dorthe Lund Nielsen
Skolerne bør udarbejde ens regler for registrering af fravær i overensstemmelse med gældende lovgivning, og der bør udarbejdes dokumentation i form af referater og notater i den enkelte elevs sag	Der vil i løbet af 2024 blive udarbejdet ens registreringspraksis og vil danne baseline for opfølgning og indsatser	Der vil følges op på de enkelte skolers indsatser på den årlige skoleudviklingsamtale og på de kvartalsvise dialogmøder mellem skoler, chef og direktør	Centerchef Dorthe Lund Nielsen