

REFERAT Institutions- og Skoleudvalget d. 06-09-2022

Mødedato Tirsdag d. 06. september 2022 kl. 18:30

Mødested Mødelokale B105

Mødedeltagere Merete Scheelsbeck, Sabah Abid, Marjan Ganjjou, Emil Viskum, Toke
Elling, Kurt Scheelsbeck, Jeanette Ingemann, Esat Sentürk, Anne
Mette Bak

Indholdsfortegnelse

Lukket.....	3
Godkendelse af dagsorden.....	4
Meddelelser - Institutions- og Skoleudvalget 06-09-2022.....	5
Lukket.....	6
I - Sagsbehandlingstider for 1. halvår af 2022 - ISU, AMU, ÆSU og SU.....	7
I - Danmarkskort over Ankestyrelsens klagebehandling i 2021 på børnehandicapområdet - ISU.....	12
Lukket.....	15
Underskriftsblad - Institution- og Skoleudvalget 06-09-2022.....	16

Punkt 1: Lukket

22/2854

Punkt 2: Godkendelse af dagsorden

21/24693

Beslutning Institutions- og Skoleudvalget den 06-09-2022

Godkendt.

Punkt 3: Meddelelser - Institutions- og Skoleudvalget 06-09-2022

21/24693

Bilag

Magtanvendelser på skoleområdet 1. halvår 2022

Orientering om magtanvendelser på dagtilbudsområdet 1. halvår 2022

Kommunal frokostordning - valgresultater 2022

Revision af procedure for standsning af børne- og ungeydelsen

Opsamling på brugermøder på skolerne 2022

Ungeprofil for Høje- Taastrup 2021/22

Dobbeltvisitering i anvisningspraksis - Dagtilbud

Punkt 4: Lukket

21/25076

Punkt 5: I - Sagsbehandlingstider for 1. halvår af 2022 - ISU, AMU, ÆSU og SU

22/10096

Baggrund

I denne sag samles der op på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på 12 udvalgte områder fordelt på fire udvalg. Der er 3 sagsområder, som ikke kan overholde flertallet af deres sagsbehandlingsfrister. De udvalgte områder udgør kun et lille tværsnit af de samlede sagsområder, og udviklingen i sager på de øvrige sagsområder påvirker evnen løfte nedenstående sagsområder. Der er i årets prioriteringskatalog fremlagt prioriteringsforslag (ØU03) til indledende håndtering af denne udfordring, og det forslås at der tages en samlet politisk drøftelse af udviklingen på myndighedsområdet.

Indstilling

1. At Socialudvalget, Institutions- og Skoleudvalget, Ældre- og Sundhedsudvalget, Arbejdsmarkedsudvalget og Økonomiudvalget tager sagen til efterretning.
2. At Økonomiudvalget i forlængelse af budgetforhandlingerne drøfter håndtering af udviklingen på tværs af myndighedsområder, herunder særligt i lyset af kommunens demografiske udvikling.

Beslutning Institutions- og Skoleudvalget den 06-09-2022

Anbefales.

Beslutning Arbejdsmarkedsudvalget den 07-09-2022

Anbefales, idet udvalget ønsker at tilføje et indstillingspunkt 3:

Udvalget ønsker temadrøftelse om sagsbehandlingstider med særlig fokus på kontanthjælp og enkeltydelse.

Beslutning Ældre- og Sundhedsudvalget den 07-09-2022

Anbefales, idet udvalget ønsker at tilføje et indstillingspunkt 3:

Udvalget ønsker at afholde en temadrøftelse om sagsbehandlingstider med særligt fokus på hjælpemidler og ældreboliger.

Sagsfremstilling

Ved udgangen af sidste år havde vi 2 sagsområder, hvor sagsbehandlingsfristen ikke kunne overholdes i flertallet af sagerne. Efter 1. halvår af 2022 er 3 sagsområder udfordret med et overtal af overskredne sager. Det drejer sig om ansøgning til midlertidigt botilbud for voksne, merudgifter til børnefamilier samt ansøgning om ældrebolig.

Udfordringerne ser forskellige ud på områderne, både hvad angår omfang og alvorlighed. Nogle områder er for eksempel udfordret af Byrådets egne vedtagne frister, og nogle er derudover også udfordret af lovgivningsfrister. Derudover er det forskellige vilkår, udviklingstendenser og styringsmekanismer som er gældende på områderne.

På botilbudsområdet har sagernes kompleksitet betydning. På ældreområdet og det specialiserede børneområde oplever administrationen et stigende antal sager over hele myndighedsområdet, mens eksempelvis ansøgninger om kontanthjælp er faldet fra sidste opgørelse. Denne sag omhandler desuden kun et lille tværsnit af udvalgte sagsområder, men stigningen i sager på de øvrige sagsområder påvirker også evnen løfte nedenstående sagsområder. Det kan eksempelvis være underretninger eller ansøgninger om akut personlig pleje, som administrationen skal prioritere.

Administrationen har arbejdet med de handletiltag, som Økonomiudvalget blev præsenteret for ved sidste opfølgning, herunder robotteknologi, prioritering og ændret organisering, men de har vist ikke at have tilstrækkelig effekt til at ændre billedet.

Den bevægelse som ændringerne i sagsvolumen og demografi har igangsat kalder på en grundig analyse af hele udviklingen på tværs af myndighedsområderne. Der er brug for at se udover de nedennævnte sagsområder, og analysere på hele opgaveporteføljen, da øvrige sagsområder påvirker de igangsatte handletiltag. Analysen er sat i gang, men har vist sig at være mere kompleks end forudset. Den forventes klar i forlængelse af budgetforhandlingerne. Som indledende handletiltag har administrationen fremlagt et prioriteringsforslag (ØU03) til håndtering af de ovennævnte udfordringer. Derfor er det administrationens indstilling, at Økonomiudvalget på et oplyst grundlag i forlængelse af budgetforhandlingerne tager en strategisk drøftelse af myndighedsområderne samlet set og håndteringen af de afledte effekter af den demografiske udvikling.

Forklaringer og handletiltag på de enkelte områder er uddybet under tabellen. Der arbejdes på alle områder videre med de allerede igangsatte handletiltag, som dels stadig forventes at få en effekt, og dels afventer den ovenfor anbefalede drøftelse.

Sagsbehandlingstider januar-juni 2022

Område §§	Antal sager der overholder sagsfristen	Antal sager der overskrider sagsfristen	Sagsbehandlingsfrist
Længerevarende botilbud	0	0	3 måneder (ved 1. gangs visitation)
Midlertidige botilbud	0	4	3 måneder (ved 1. gangs visitation)
Merudgifter	11	7	12 uger
Kontanthjælp	127	81	4 uger
Enkeltydelser	81	27	6 uger
Behandling i Rehabiliteringsteamet	115	0	6 måneder
Merudgifter til børn § 41	3	4	12 uger (nye ansøgninger)
Tabt arbejdsfortjeneste § 42	11	4	12 uger (nye ansøgninger)
Aflastning § 44	0	0	8 uger
Plejeboliger	111	14	Enkle sager: 7 arbejdsdage Komplekse sager: 2 måneder
Ældreboliger	90	105	Enkle sager: 7 arbejdsdage Komplekse sager: 2 måneder

Hjælpe midler (kropsbårne)	744	695	6 uger. 4 uger ved genbevilling
-------------------------------	-----	-----	------------------------------------

Botilbud og merudgifter

Størstedelen af overskridelserne på merudgifterne (4 ud af 7) skyldes, at borger er lang tid om at fremsende nødvendige oplysninger til sagsbehandlingen, også selvom de vejledes heri. Samtidig oplever administrationen en øget efterspørgsel på råd og vejledning om merudgifter, som ikke udmunder i en ansøgning, men tager tid fra sagsbehandlingen.

For midlertidige botilbud er der en tilbagegang for overholdt sagsfrist på afgjorte ny-ansøgninger i perioden, da fristen ikke er overholdt i nogen af sagerne. Årsagerne er bl.a. sagsbehandlerskift, aflyste møder fra borgers side, samt kompleksitet i sagerne. Sagsbehandling af botilbudssager omfatter afgørelse – altså bevilling eller afslag – og herudover også at finde det konkrete botilbud til borgeren. Administrationen har fokus på at finde det rette match med en leverandør, som både kan rumme borgerens behov, er det rette tilbud til prisen, og som borger og pårørende er tilfredse med. Samtidig skal der være en ledig plads, og borgere og pårørende er involverede i denne proces. Det er derfor ikke altid muligt at overholde tidsfristen.

Handlingstiltag

Pr. 01.06.22 er der ændret i organiseringen af sagsbehandlingen som bl.a. giver mulighed for tættere opfølgning i sagerne både på medarbejder- og lederniveau. Ledelsen forventer, at det vil give en bedre styring af blandt andet overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Sagsbehandlerskift vil dog altid kunne medføre forlænget sagsbehandlingstid. Samtidig må det forventes, at der også det næste halve år kan være forlængede sagsbehandlingstider grundet prioritering af opfølgningsindsatserne af hensyn til den økonomiske situation på området.

Kontanthjælp og enkeltydelser

Siden sidste opgørelse har området oplevet et fald i ansøgninger om kontanthjælp og enkeltydelser, som er faldet henholdsvis 31 og 69 procent siden sidste halvårsopgørelse. Men der er forhold som gør, at ikke alle sager kan overholde sagsbehandlingsfristen.

Implementering og ibrugtagning af det nye system Kommunale Ydelser har taget tid fra sagsbehandlingen, hvilket afspejler sig i at sagsbehandlingsfristen i flere sager ikke overholdes. IT-systemet er fortsat behæftet med fejl, og dette trækker sagsbehandlingen i langdrag. Herudover er der fortsat op mod en tredjedel af sagerne hvor sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes, da borgerne ikke fremsender den nødvendige dokumentation rettidigt selvom de vejledes heri. Administrationen er opmærksom på at kontakte borgere i de sager, hvor dokumentationen mangler.

I flere af de 81 sager, hvor sagsbehandlingstiden er overskredet, ses det, at overskridelsen handler om få dage og op til en uge. Det er mange sager, men administrationen vurderer fortsat sagsbehandlingsfristen som retvisende, da den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er henholdsvis 23 dage for kontanthjælp (fristen er op til 4 uger) og 29 dage for enkeltydelser (fristen er op til 6 uger) og således indenfor fristen.

Handlingstiltag

I august 2022 foretager administrationen analyse af, om der er sagsstep i sagsbehandlingen, som kan optimeres og frigive mere tid til sagsbehandlingen af nye ansøgninger. Det er for tidligt at vurdere udfaldet af analysen.

Tabt arbejdsfortjeneste, merudgifter til børn og aflastning

Der er ansøgninger i 8 nye sager, hvor det ikke har været muligt for administrationen at nå at færdigbehandle ansøgningen inden for den lokalt fastsatte frist. Den langvarige sagsbehandlingstid i disse sager kan tilskrives lang ventetid på at modtage oplysninger fra samarbejdspartnere. Hertil kommer, at Specialrådgivningen ligesom den øvrige del af Familieafdelingen er præget af et højt arbejdspress som følge af blandt andet flere underretninger og flere sager.

Administrationen orienterede den 30.11.21 Institutions- og Skoleudvalget om presset på serviceniveauet på området, den 11.01.22 tillige om betydningen heraf for overholdelsen af lovbundne frister og lokalt fastsatte sagsbehandlingsfrister på området og den 31.05.22 om, at situationen var uændret, men at man afventede sommeren for at se, om mere tid gav større effekt af den iværksatte plan.

Handlingstiltag

Administrationen fremlægger i oktober en status vedrørende udviklingen i presset på serviceniveauet på det sociale børne- og ungeområde for 1. halvår 2022. I denne adresseres resultaterne af allerede igangsatte tiltag og flere administrative tiltag, der forventes implementeret i efteråret 2022, herunder med tværgående tiltag i centret for at optimere den samlede proces fra modtagelse af en ansøgning til afgørelsestidspunkt og svar til borgeren.

Pleje- og ældreboliger

For ældreboliger ses fortsat en høj andel af sager hvor sagsbehandlingsfristen ikke er overholdt. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 66 dage og overstiger dermed fristen på to måneder. For plejeboliger er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 26 dage.

Baggrunden for dette skyldes især en stigning i antallet af ansøgninger om ældre- og plejeboliger, hvoraf stigningen for plejeboliger er fortsat i 2022. Samtidig ses en stigning på ældreområdet generelt, idet der kommer flere ældre.

Fra 2020 til 2021 er der sket en stigning i ansøgninger til ældre- og plejeboliger på hhv. 23 % for ældreboliger og 23 % for plejeboliger. Fremskrives tallene fra 1. halvår 2022 peger det på en stigning på en lille stigning på 1 % for ældreboliger men en stigning på 19 % for plejeboliger fra 2021 til 2022. Til trods for stigningen peger ældreboligprognosen dog ikke på en stigning i antallet af borgere på venteliste, hvilket bl.a. kan ses i lyset af, at der i prognoseperioden også etableres ældre- og plejeboliger.

En lignende stigning ses på en række andre områder. For personlig pleje og praktisk hjælp ses en stigning på 28 % fra 2020 til 2021. Fremskrives tallene fra 1. halvår 2022 peger det på en stigning på 104 % fra 2021 til 2022, idet der i årets første seks måneder har været flere ansøgninger end samlet i 2021. Ansøgninger om for eksempel personlig pleje kan være nødvendige at behandle akut, hvorfor det kan have betydning for mulighederne for at overholde andre frister idet der skabes et afledt efterslæb.

Samtidig er der i 2020-2021 oparbejdet en sagspukkel, idet afdelingen har løst coronarelaterede opgaver i forbindelse med vaccination og isolationspladser. I perioden har der kun været begrænset behov for at varetage coronarelaterede opgaver. Dette afspejler sig i, at der ikke i samme grad er oparbejdet en yderligere sagspukkel, idet der er afgjort næsten samme antal sager på ældre- og plejeboligområdet, som der er kommet nye ansøgninger. Dog har det ikke været muligt at indhente det efterslæb der er oparbejdet. Administrationen forventer at der i et vist omfang også vil være coronarelaterede opgaver i efteråret 2022.

Kropsbårne hjælpemidler

For kropsbårne hjælpemidler ses en lille stigning i antal ansøgninger på 2,5 % siden 2. halvår 2021.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye ansøgninger er 51 dage og for genbevillinger 33 dage. Det vil sige henholdsvis 9 og 5 dage længere end sagsbehandlingsfristen.

Handlingstiltag

Administrationen følger ældreområdet tæt og vurderer, at det fortsat vil være en udfordring at sikre sagsbehandlingstiderne for ældreboliger og kropsbårne hjælpemidler på grund af den fortsatte stigning i antallet af ansøgninger på hele ældreområdet.

Det forventes, at der i 2. halvår af 2022 kan påbegyndes en afdækning af, hvordan robotteknologi kan implementeres for kropsbårne hjælpemidler, hvilket forventes at ville kunne effektivisere den administrative del af sagsbehandlingen, svarende til ca. 2 timer om ugen. Aktuelt er påbegyndt en implementering på området for udlånshjælpemidler. Dog er det en begrænset del af sagsbehandlingen, der kan automatiseres på denne måde.

Punkt 6: I - Danmarkskort over Ankestyrelsens klagebehandling i 2021 på børnehandicapområdet - ISU

22/11781

Baggrund

Administrationen redegør i denne sag for udfaldet af Ankestyrelsens behandling i 2021 af klager over kommunens afgørelser på børnehandicapområdet.

Orienteringen uddyber den sag, der samtidig fremlægges vedrørende klager på hele det sociale område som led i Byrådets lovplichtige behandling af danmarkskortet.

Orienteringen skal ses i sammenhæng med den 'status for klager og klagebehandlingen på det sociale børne- og ungeområde i 2021', som Institutions- og Skoleudvalget fik fremlagt i april 2022.

Indstilling

Det indstilles, at Institutions- og Skoleudvalget og Økonomiudvalget tager redegørelsen til efterretning.

Beslutning Institutions- og Skoleudvalget den 06-09-2022

Anbefales.

Sagsfremstilling

I administrationens status fra april 2022 for klagebehandlingen vises udfaldet af de genvurderinger, som kommunen foretog i 2021. Hvis kommunen ved sin genvurdering - helt eller delvist - fastholder den påklagede afgørelse, skal klagen sendes til Ankestyrelsen. Resultatet af styrelsens efterfølgende klagebehandling indgår i danmarkskortet.

På det børnesociale område indgår disse paragraffer i serviceloven i datagrundlaget for kortet.

- Pasningstilbud, hjemmetræning m.m. §§ 32, 32a, 36, 39-40
- Merudgiftsydelse § 41
- Tabt arbejdsfortjeneste §§ 42-43
- Personlig hjælp og ledsagelse §§ 44-45

Omgørelsesprocenterne i danmarkskortet viser andelen af såkaldte realitetsbehandlede klagesager, som Ankestyrelsen ændrer, ophæver eller hjemviser. Sager, der f.eks. er afvist på grund af for sent indgivet klage, tæller ikke med.

Her ses udfaldet af Ankestyrelsens klagebehandling i perioden 2017-2021 på de fire lovområder:

Tabel 1

Resultat af Ankestyrelsens klagebehandling på danmarkskortets lovområder

2017 2018 2019 2020 2021

Stadfæstelse	17	15	11	3	9
Ændring/Ophævelse	6	4	2	1	2
Hjemvisning	11	15	6	5	3
Afvisning/henvisning	4	1	1	0	0
I alt	38	35	20	9	14

Kilde: Ankestyrelsen (2022)

Det kan oplyses, at andelen af omgjorte klager er 36 % både for Høje-Taastrup Kommunes vedkommende og på landsplan.

Der har fra kommunalt hold været rejst kritik af danmarkskortet - tørresnoren, det tilnavn, som kortet fik ved lanceringen i 2017 med omgørelsesdata for 2016. I flere af de senere økonomiaftaler mellem regeringen og kommunerne har dette været adresseret; dette dog uden at der er fundet en løsning der imødekommer det politiske formål og kommunernes ønske om at finde en brugbar opgørelsesmetode og et validt datagrundlag.

Det kan derfor ses som en imødekommelse af den kommunale holdning, når Ankestyrelsen i sin læsevejledning til de offentliggjorte kort præciserer, at 'omgørelsesprocenten... ikke (kan) bruges til at udtale sig om den generelle kvalitet af kommunernes sagsbehandling.' Hertil kommer, at datagrundlagets størrelse for det børnesociale områdes vedkommende med i alt 14 afgjorte klager mindsker anvendelsen af procentberegninger.

I tabel 2 vises omfanget af de klager, som Ankestyrelsen realitetsbehandlede i 2021 på hele det børnesociale område. Styrelsen kom i 27 af de 35 klagesager frem til samme afgørelse som kommunen og stadfæstede dermed den oprindelige afgørelse. Det giver en samlet stadfæstelsesprocent på 77 %.

Det skal anføres, at der ud over de viste lovområder er 10 paragraffer, hvor styrelsen ikke har haft klager til realitetsbehandling i 2021.

Tabel 2

Resultat af Ankestyrelsens klagebehandling i 2021 på hele det børnesociale område

	I alt	Stadfæstede sager	Ændr./ophæv sager	Hjemviste sager
Foranstaltninger. §§52 stk. 3, 1-9, 55 og 69-1	2	1	1	0
Forældrebetaling §159	11	9	0	2
Samvær - §71	7	7	0	0
Økonomisk hjælp - §52a	1	1	0	0

* Merudgiftsydelse §41	4	3	0	1
* Tabt arbejdsfortjeneste §§42-43	6	3	2	1
* Personlig hjælp og ledsagelse §§44-45	4	3	0	1
I alt	35	27	3	5

Kilde: Ankestyrelsen (2022). Note: * indgår i datagrundlaget for danmarkskortet.

Klager til borgmesteren og administrationen

For at komplettere billedet af klager til kommunen på det sociale børne- og ungeområde og specialundervisningsområdet kan det oplyses, at borgerne undertiden henvender sig til borgmesteren og administrationen med kritik af sagsbehandlingen, sagsbehandlingstiden og deres samarbejde med sagsbehandleren.

Det er klageemner, som hverken Ankestyrelsen på det sociale område eller Klagenævnet på specialundervisningsområdet har kompetence til at behandle. Administrationen adresserer dette i sine kommentarer til Borgerrådgiverens årsberetning og i sagerne til Økonomiudvalget vedr. overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.

Borgmesteren besvarede i 2021 14 sådanne henvendelser på det specialiserede børne- og ungeområde. I 2020 var der tale om 22 og 12 i både 2018 og 2019.

Oftest omhandler henvendelserne problematikker i tilknytning til børnenes dagtilbud og skole, hvor PPR og Familieafdelingen er inddraget, og hvor borgmesteren i sine svar også inddrager Institutions- og Skolecentrets perspektiver. Klager vedrørende unge omhandler typisk overgangen til voksenlivet og familiernes samarbejde med børne- og voksencentrene.

Borgerne henvender sig undertiden også med emner af faglig karakter. Borgmesteren sender disse videre til administrationen til besvarelse. Borgerne henvender sig også direkte til centrets og afdelingernes ledelse med samme type emner som til borgmesteren.

Borgerne henvender sig også telefonisk til centret med emner af klagelignende karakter. Oftest er resultatet af samtalen, at borgerne oplever sig hørt og udtrykker tilfredshed med det. Antallet af telefoniske henvendelser opgøres ikke.

Borgerhenvendelser til borgerrådgiveren adresseres i dennes årsberetning.

Punkt 7: Lukket

21/24693

