

REFERAT Direktionen d. 12-08-2019

Mødedato Mandag d. 12. august 2019 kl. 09:30

Mødested Mødelokale B105

Mødedeltagere Lars Holte, Jørgen Lerhard, Per Aalbæk Nielsen, Charlotte Markussen, Kathrine Seier Skastrup (sekretær)

Indholdsfortegnelse

Program for heldagsmøde i direktionen 12. august 2019.....	3
Økonomiopfølgning 12-08-2019.....	4
Øget sagstal og personaleressourcer på ældre- og sundhedsområdet.....	5
Status på ansøgning om dispensation fra lov om bedre fordeling af børn i daginstitution.....	10
Lukket.....	12
Øvrige sager 12-08-2019.....	13

Punkt 1: Program for heldagsmøde i direktionen 12. august 2019

19/227

Baggrund

Kl. 9.30-10.30: Præsentation om perspektivering af udviklingen, der er i gang på børne/voksenområdet og handicap/ældreområdet v. Mette Lindgaard, PwC

Kl. 10.30-11.00: Øvrige sager og koordinering

KL. 11.00-11.45: Oplæg v. Annemette F. om ny erhvervsfremmesystem og strategiske erhvervsindsatser

Kl. 12.00-12.30: Frokost

Kl. 12.30-14.00: Diverse sager:

- Øget sagstal og personaleressourcer på ældre- og sundhedsområdet (sag)
- Dispensationsansøgning til dagtilbud ved udsatte boligområder (sag)
- Miniudbud på revision (sag)
- Status borgmesterhenvendelser (notat)
- 2017 Principper administrationen i HTK (notat)
- Chefforumseminar (2 notater)
- SL-program (notat)

Bilag

Erhverv og vækst oplæg DIR 12-08-2019 (2019-2020)

Punkt 2: Økonomifølging 12-08-2019

19/227

Punkt 3: Øget sagstal og personaleressourcer på ældre- og sundhedsområdet

18/4675

Baggrund

Ældre- og Sundhedsudvalget er i perioden oktober 2018 -marts 2019 løbende blevet orienteret om, at der har været tilført midlertidige ressourcer til sagsbehandling i forbindelse med at sagsbehandlingsfristerne har været udfordret på grund af større implementeringsopgaver. Samtidig ses også en stigende sagsmængde, som det har vist sig, at det ikke er muligt at imødekomme alene med effektiviseringsiltag indenfor den eksisterende personalenormering. Nedenfor præsenteres problemstillingen.

Indstilling

At Direktionen drøfter problemstillingen og tager stilling til mulige løsninger til overholdelse af sagsbehandlingsfrister på myndhedsområdet i sundheds- og omsorgscentret herunder

1. Den videre politiske orientering og behandling
2. Hvorvidt administrationen skal udarbejde et budgetudvidelsesforslag

Beslutning Direktionen den 12-08-2019

Udskudt til efter den politiske drøftelse i Økonomiudvalget om sagsbehandlingsfrister.

Sagsfremstilling

Ældre- og Sundhedsudvalget blev i oktober 2018 orienteret om de udfordringer, der har været omkring sagsbehandlingstiderne i forbindelse med implementeringen af nyt elektronisk omsorgssystem. Denne udfordring blev løst i 2018 gennem projektmidler afsat til implementering af det nye omsorgssystem. I 2019 er udfordringen i de første 3 måneder imødekommet ved en midlertidig omprioritering af personaleressourcer, så sagsbehandlingsfristerne igen kunne overholdes fra marts 2019.

Ligeledes godkendte Byrådet i maj 2019 en ændring af sagsbehandlingsfristerne på tre områder (særligt komplekse boligændringer og hjælpemidler samt handicapbiler), hvor involvering af eksterne parter betød, at de tidligere sagsbehandlingsfrister ikke modsvarede den reelle sagsbehandlingstid. Efter Byrådets beslutning har administrationen rettet henvendelse til relevante samarbejdspartnere med henblik på at afdække, hvilke muligheder der er for at nedbringe sagsbehandlingstiden på de nævnte områder. Der afventes fortsat en tilbagemelding.

Imidlertid har den efterfølgende periode vist, at der fortsat er en udfordring med at overholde sagsbehandlingsfristerne idet der fortsat er en markant stigning i antallet af sager og henvendelser de seneste år. Det betyder at den samlede mængde af opgaver på området er øget væsentligt.

Udvikling i sager og henvendelser

Samlet set er antallet af henvendelser steget med 48 % fra 2015 – 2018 som tabellen nedenfor viser.

	2015	2016	2017	2018
Antal henvendelser	7.477	7.860	9.191	11.122*

*I 2018 var det kun muligt at trække data for perioden 01-01-2018 – 31-8-2018. Tallet er baseret på en fremskrivning af antallet ud fra denne periode hvor der var 7.415 henvendelser.

Sagsudviklingen følges fortsat nøje og der ses fortsat en stigning i sager. Sagsbehandlingstiderne er således endnu engang vanskelige at overholde på flere områder, trods løbende fokus på optimering af sagsbehandlingen.

Nedenstående tabel viser udviklingen i antal ansøgninger de sidste fire måneder. Tallene er udtryk for det aktuelle antal igangværende sager registreret omkring den første i hver måned. Det er endnu ikke muligt at trække systematisk data over antal sager, gennemsnitlig sagsbehandlingstid og lignende, idet det, grundet tekniske udfordringer, ikke er muligt at genere data i den nye omsorgsjournal. Det forventes at få mulighed for dette i september 2019, hvorefter det vil indgå i ledelsesinformationen.

2019	1. april	2. maj	3. juni	1. juli	Stigning 1- april – 1. juli
Plejebolig	13	9	8	8	-5
Ældrebolig	8	11	9	21	13
Praktisk hjælp	29	38	43	52	23
Træning	27	16	18	22	-5
Handicapbiler	23	25	22	25	2
Boligændringer	8	16	13	20	12
Forbrugsgoder	4	3	3	2	-2
Hjælpe midler	46	65	79	109	63
Kropsbårne hjælpemidler	172	312	293	226	54
I alt**	330	495	488	485	155

**Det bør bemærkes, at der er stor forskel på sagsbehandlingstiden for forskellige typer af ansøgninger. Derfor skal det samlede tal ikke ses som et udtryk for den samlede opgavemængde. Ligeledes behandles en række sager, herunder akutte sager og sager om personlig pleje fra dag til dag eller inden for få dage. En stor del af disse sager fremgår således ikke af tabellen.

Nedenfor ses udviklingen i sager, hvor sagsbehandlingsfristen er overskredet i relation til det samlede antal ansøgninger ved den første i hver måned, fordelt på hjælpemiddelområdet og visitationsområdet (boliger og hjemmepleje). På udvalgsrådet den 20-08-2019 i økonomiudvalget præsenteres desuden en samlet fremstilling om sagsbehandlingsfrister på de sociale områder, med udvalgte fokuspunkter herunder kropsbårne hjælpemidler, ældre- og plejeboliger.

Overskredne sager / samlet antal ansøgninger

	1. april 2019	1. maj 2019	1. juni 2019	1. juli 2019
--	------------------	----------------	-----------------	-----------------

Hjælpe midler (inklusive kropsbårne)	118/253	149/421	119/343	81/185
Visitation	7/77	10/99	46 / 78	12 /103

Udover at der ses flere henvendelser, er kompleksiteten i ansøgningerne steget, blandt andet fordi der er et øget krav til helhedssagsbehandling, så sagsbehandleren skal behandle ansøgningen bredere, for at leve op til vejledningspligten. Det betyder, at en ansøgning typisk kræver flere og mere specialiserede ressourcer at håndtere. For ansøgninger om især praktisk hjælp, vil kompleksiteten forventeligt stige yderligere på grund af nye principafgørelser fra Ankestyrelsen, som orienteret om på dette udvalgsmøde. Disse vil for eksempel betyde at flere ansøgninger, der tidligere kunne håndteres telefonisk, kræver et hjemmebesøg. Samtidig ses der en tendens til at flere borgere og pårørende er mere oplyste og derfor i større omfang søger vejledning. Derfor er der også blevet opgraderet på dette område. Det stigende antal sager betyder samtidig, at mængden af afledte administrative opgaver, for eksempel fakturering, er øget.

Når en borger bliver bevilget hjemmepleje eller andre ydelser, skal deres behov for støtte revideres løbende, mindst en gang om året. I 2016 blev der i en etårig periode tilført to årsværk til at løse denne opgave. Derfor blev alle sager revideret i den periode. Samtidigt blev der i 2017 tilført en ressource til løbende revisitering, men opgaven med at revidere sager har i en midlertidig periode været nedprioriteret for at imødekomme den øgede sagsmængde. Fremadrettet vil det være nødvendigt at afsætte medarbejderressourcer til dette igen, hvilket vil have betydning for øvrige opgaver, herunder også sagsbehandlingstiden for nye ansøgninger.

Gennemførte effektiviseringer

For at imødekomme ovenstående udfordringer, har administrationen i de seneste år foretaget en række effektiviseringer på området. Medarbejderne involveres systematisk i løbende at identificere uhensigtsmæssige arbejdsgange og muligheder for at effektivisere.

Dette gælder blandt andet en omorganisering, hvor komplekse og lettere sager varetages af to forskellige teams, hvilket har styrket prioriteringen af opgaverne og sikrer, at en stor del af de lettere sager kan afklares med det samme.

Der er ligeledes foretaget en række omorganiseringer i de enkelte teams, fagfællesskaber og distrikter så de i højere grad kan løse hinandens opgaver, for at sager ikke er afhængige af én sagsbehandler og så tiden kan prioriteres, der hvor der er det største behov. I den forbindelse

har der også været fokus på at have de rette medarbejderkompetencer og hvordan de bringes bedst i spil.

Der har desuden været særligt fokus på de områder, hvor sagsbehandlingen er særligt kompleks, herunder bilsager og koordinationen omkring udskrivelser, ligesom behandlende terapeuter har fået mulighed for at bevilge små hjælpemidler direkte.

Afdelingen har en lav personaleomsætning, ligesom sygefraværet ligger under måltallet. Dette ses som et udtryk for en høj social kapital og også høj effektivitet. Der er kontinuerligt fokus på at sikre høj social kapital og et godt arbejdsmiljø.

Sagsbehandlingstiderne følges tæt for at sikre ledelsesoverblik og den bedst mulige prioritering af opgaverne.

Kommende effektiviseringer

Der arbejdes forsat på at effektivisere arbejdsgangene omkring sagsbehandling.

Aktuelt drejer det sig især om at give borgerne bedre muligheder for at søge elektronisk på en række områder, for at lette arbejdsgangene omkring disse og øge fleksibiliteten. Dette implementeres fra august 2019.

Ligeledes arbejdes der på et samarbejde med Borger- og Arbejdsmarkedscentret omkring telefoniske henvendelser, for at frigive tid til sagsbehandling i de perioder, hvor der er få henvendelser.

Medarbejderne er fortsat involveret i løbende at identificere uhensigtsmæssige arbejdsgange og effektiviseringspotentialer i form af forenklingsprojektet i centret.

Medarbejderressourcer og normering

På trods af ovenstående effektiviseringstiltag vurderer administrationen, at de nuværende medarbejderressourcer ikke er tilstrækkeligt til at løse den samlede opgavemængde, der fortsat er stigende, hvilket formentligt også hænger sammen med en øget demografi på ældreområdet.

Der er ansat 19,3 medarbejdere til at løse myndighedsafgørelserne på ældreområdet, som er et område med stigende demografi og et markant antal øgende henvendelser. Området aktivitetstyres ikke som det øvrige ældreområde. Myndighedsområdet blev i 2015 opnormeret med en fast stilling i til at varetage hjerneskadeområdet og i 2017 blev der opnormeret med en fast stilling til revisitationer.

Nedenstående skema viser den aktuelle normering i årsværk, sammenlignet med udvalgte kommuner, der er sammenlignelige i forhold til alderssammensætning. Dog er Gladsaxe kommune i kommunesocialgruppe tre, mens Høje-Taastrup kommune og Brøndby kommune er i kommunesocialgruppe fire. Som det fremgår i skemaet, er normeringen i Høje-Taastrup en del lavere end i Brøndby, der er mest sammenlignelig i forhold til kommunesocialgruppe og demografi.

	Brøndby	Gladsaxe	Høje Taastrup
Hjælpebidler	4,75	6,1	6,3
Kropsbårne hjælpebidler	4,33***	2	3,3
Personligpleje og praktisk hjælp (træning, ældreboliger og plejeboliger)	6,70	10,2	5,8
Bilsager	***	1,5	1,2
Udskrivningskoordinatorer	2,91	4	3,1
Normering i alt	18,68	23,8	19,3
Indbyggerantal	35.541	69.681	50.676

Normering pr 1.000 indbyggere	0,526	0,342	0,381
Antal årlige henvendelser/sager	Kan ikke opgøres	Kan ikke opgøres	Kan ikke opgøres på nuværende tidspunkt

***Det kan være vanskeligt at sammenligne de enkelte områder, da opgaver er fordelt forskelligt i de forskellige kommuner. For eksempel varetages bilsagsbehandlingen i Brøndby under kropsbårne hjælpemidler.

Konklusion

Administrationen foreslår, at der til budget 2020 udarbejdes budgetforslag til at sikre at sagsbehandlingsfristen kan overholdes, både hvad angår personale og fysisk placering. Forslaget sker på baggrund af følgende:

- En løbende stigning i antal sager og henvendelser, samt større kompleksitet i sagsbehandlingen
- Der er løbende foretaget en række effektiviseringer på området. Det vurderes at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt at sætte yderligere effektiviseringstiltag i værk udover de allerede planlagte.
- Afdelingens sygefravær er under måltallet og personaleomsætningen er lav og det er derfor ikke muligt at finde væsentligt flere medarbejderressourcer ved at sænke sygefravær eller lignende.
- Normeringen på området er lavere end i Brøndby, der vurderes at være sammenlignelig på relevante parametre.

Økonomi

Indenfor Ældre- og Sundhedsområdets budget, er det ikke muligt at anvise budgetramme til at sikre at sagsbehandlingsfristen kan overholdes. De årlige omkostninger til en sagsbehandler udgør gennemsnitligt 533.000 kr. Det vurderes, at der er behov for yderligere tre fuldtidsstillinger, svarende til cirka 1.600.000 kr. årligt.

Punkt 4: Status på ansøgning om dispensation fra lov om bedre fordeling af børn i daginstitution

19/868

Baggrund

Der er udarbejdet et udkast til en ansøgning om dispensation fra lov om bedre fordeling af børn i daginstitution. Direktionen får her udkastet til ansøgning forud for indsendelse til Børne- og Undervisningsministeriet.

Indstilling

Det indstilles at direktionen godkender dispensationsansøgningen.

Beslutning Direktionen den 12-08-2019

Godkendt, idet det blev aftalt, at borgmesteren orienteres om indholdet før endelig ansøgning.

Sagsfremstilling

Som en del af arbejdet mod parallelsamfund, træder loven om bedre fordeling af børn i daginstitution i kraft 01.01.2020, hvorefter daginstitutionerne maksimalt må nyoptage 30% børn i et kalenderår fra udsatte boligområder. Det er dog muligt at ansøge om dispensation, hvis følgende tre kriterier er opfyldt: (i) At der er særlige forhold til stede, som vanskeliggør eller gør det særligt uhensigtsmæssigt at følge loven om bedre fordeling. (ii) At det sandsynliggøres, at der arbejdes målrettet på, at dispensationsdagtilbuddene vil følge loven om bedre fordeling efter dispensationsperioden udløber. (iii) At der er iværksat eller er konkrete planer om at iværksætte tiltag i dispensationsperioden som fremmer børnenes dansksproglige kompetencer og øvrige generelle læring samt modvirker, at børnene vokser op i parallelsamfund.

Konsekvenser for Høje-Taastrup Kommune

Loven om bedre fordeling vurderes at få store konsekvenser for Høje-Taastrup Kommune. For det første, vurderes det at fordelingen af børn fra de udsatte boligområder vil betyde at andelen af børn med anden etnisk baggrund end dansk vil tippe i mere end halvdelen af de kommunale dagtilbud. Der kan derfor opstå flere private tilbud, som vil medføre en endnu højere koncentration af tosprogede i de kommunale dagtilbud. Som følge af dette, vanskeliggør loven kommunens strategi for at tiltrække borgere til de nye byområder. For det andet, vurderes det at fordelingen af børn fra udsatte boligområder vil vanskeliggøre kommunes sprog- og læringsindsats på tværs af alle dagtilbud, fordi fordelingen medfører at der ikke længere vil være de stærke dansksprogede dagtilbudsmiljøer, der er nødvendige for børn med behov for en særlig sprogsindsats. For det tredje, vurderes det ikke at være muligt, at tiltrække børn fra ikke-udsatte boligområder, til daginstitutioner der i dag ligger i/ved de udsatte boligområder. Som konsekvens vil en række daginstitutioner lukke, og der vil mangle daginstitutionstilbud i tilknytning til de udsatte boligområder. Det vil gøre det svært at skabe attraktive kvarterer på længere sigt, og kan medføre en merudgift på 190-240 mio. for at fastholde kapacitetsniveauet.

Dispensationsansøgning

Administrationen lægger derfor op til, at der ansøges om dispensation til 10 dagtilbud, som ligger i eller ved et udsat boligområde, herunder Børne og Kulturhuset. Fra 2020-2025 ansøges om fuld dispensation fra fordeling af børn fra udsatte boligområder, mens der fra 2026-2030 ansøges om dispensation til en gradvis implementering.

Ansøgningsproces

Administrationen har været i dialog med det daværende Børne- og Socialministerium om dispensationsmulighederne. Dialogen med ministeriet har været konstruktiv, men blev sat på hold i forbindelse med folketingsvalget. I mellemtiden blev konsekvenserne af bedre fordeling og dispensationsmulighederne diskuteret på en temadrøftelse i ISU d. 7. maj. Udvalget var indforstået med retningen i ansøgningen, og har nikked til at de først tager politisk stilling til dispensationen,

når ministeriet har behandlet den. I august er dialogen med ministeriet genoptaget og der foreligger nu en konkret dispensationsansøgning. Denne skal indsendes til ministeriet i august, så byrådet kan tage stilling til afgørelsen i december. I løbet af sagsbehandlingsperioden vil ministeriet konsultere Høje-Taastrup Kommune, så ansøgningen kan tilrettes, hvis nødvendigt.

Bilag

Dispensationsansøgning for reglerne vedr. bedre fordeling i daginstitutioner

Punkt 5: Lukket

19/15309

Punkt 6: Øvrige sager 12-08-2019

19/227

Baggrund

Aktuelle politiske/strategiske sager (fast punkt på dagsorden)

Status på programmer v. direktørerne (fast punkt på dagsorden)

Status på borgerhenvendelser til borgmesteren
Vedlagt skema til direktionens orientering.

2017 Principper for administrationen i HTK

På direktionsmødet den 24. juni behandlede direktionen afslutningen af programmet "Nye rammer – ny administration". I forlængelse heraf ønskede direktionen at drøfte et udkast til administrationsprincipper, som blev udarbejdet i 2017.

Chefforum seminar

Udkast til program for cf-seminar vedlagt samt pp til punktet vedr. samarbejde på tværs

SL-program

Program til Strategisk Lederforum til den 10. september er vedlagt til orientering

Indstilling

Beslutning Direktionen den 12-08-2019

Status på borgerhenvendelser til borgmesteren

Taget til efterretning

2017 Principper for administrationen i HTK

Det blev aftalt, at der på næste heldagsmøde skal planlægges en drøftelse i direktionen herom med inspiration fra andre kommuner evt. med et eksternt oplæg.

Chefforum seminar

Taget til efterretning

SL-program

Taget til efterretning

Bilag

Borgmesterstyring pr. 08-08-2019.pdf

2017 Principper for administration i HTK

Program til Strategisk Lederforums møde den 10. september 2019