

# REFERAT Handicaprådet d. 04-11-2015

**Mødedato** Onsdag d. 04. november 2015 kl. 15:00

**Mødested** Lene Bredahls Gade

## Indholdsfortegnelse

Handicaprådsmøde den 4. november 2015.....	3
Orienterings- og dialogpunkter.....	5
Høringsudkast til kulturpolitik 2015-17.....	7
Etablering af Psykiatriens Hus.....	10
Ændret procedure for optag til STU.....	14
Orientering om statistik over klager til Ankestyrelsen over kommunens afgørelser på social- og bes	17
Evaluering af Borgerservice.....	20
Kommende handicaprådsmøder.....	24
Gensidig orientering og eventuelt.....	26

## **Punkt 66: Handicaprådsmøde den 4. november 2015**

00.22.04-A30-9-15

# Handicaprådsmøde den 4. november 2015

## Sagsfremstilling

- Meddelelse
- Bemærkninger til referat af handicaprådsmøde den 6. oktober 2015
- Godkendelse af dagsorden

### **BESLUTNING**

---

Formanden orienterede om, at det berammede møde med kultur- og fritidschefen vedrørende Water & Wellness blev aflyst. Der er berammet nyt møde den 10. november.

Orienteret om at der er Årsmøde i Det Centrale Handicapråd den 2. februar 2016.

Ingen bemærkninger til referat fra handicaprådsmøde den 6. oktober 2015

Dagsordenen blev godkendt.

Kim Kristensen, Helle Dahl Skøtt og Katrine Fruelund deltog ikke under behandlingen af dette punkt.

## **Punkt 67: Orienterings- og dialogpunkter**

00.22.04-A30-9-15

# Orienterings- og dialogpunkter

## Sagsfremstilling

Oplæg ved en bruger på bo- og aktivitetscenteret Lene Bredahls Gade.

### **BESLUTNING**

---

Orientering givet.

Kim Kristensen og Katrine Fruelund deltog ikke under behandlingen af dette punkt.

## **Punkt 68: Høringsudkast til kulturpolitik 2015-17**

20.00.00-P22-1-15

### **Bilag**

Høringsudkast til kulturpolitik 2015\_17 08102015

Hørings svar til kulturpolitik 2015-17 - handicaprådet

# Høringsudkast til kulturpolitik 2015-17

## RESUME

---

*Der er udarbejdet et høringsudkast til kulturpolitik 2015-17. Udkastet er en revidering af den nuværende kulturpolitik, der er opdateret i forhold til byrådets vision 2021, kulturpolitiske tendenser og ønsker.*

## Sagsfremstilling

Høringsudkastet til kulturpolitik 2015-17 er en revideret udgave af den nuværende kulturpolitik, hvor de 5 kulturpolitiske fokusområder er fastholdt, men er opdateret i forhold til byrådets vision 2021, aktuelle kulturpolitiske tendenser og ønsker.

Kulturpolitiske fokusområder:

- Kulturhusvision 2020
- Kultur i det offentlige rum
- Sammen er vi stærke
- Børn og unge i kulturen
- Kulturhovedstad 2017

Alle fokusområder er fortsat højaktuelle, og de kan bidrage til at realisere byrådets visioner inden for kulturområdet. Kulturhovedstad 2017 er et udviklingsspor, der allerede er i implementeringsfasen.

Forud for revideringen af den nuværende kulturpolitik har der været gennemført et dialogmøde med et bredt felt af kulturinstitutioner, kulturaktører, foreninger, repræsentanter fra børne- og ungeområdet, erhvervsområdet og kulturinteresserede borgere. Input og drøftelser fra dialogmødet er indarbejdet i høringsudkastet. Herudover er aktuelle tendenser og modtendenser i såvel samfundet som kulturfeltet tænkt ind.

Høringsudkastet til kulturpolitik 2015-17 er formuleret kort og præcist, således det fremtræder kortfattet og tekstlet med klare milepæle for de forventede effekter. Sigtet er, at kulturpolitikken understøttes af en strategiplan, hvor initiativer og implementeringsstrategier mere konkret udfoldes.

Høringsperioden er frem til 9. november 2015, hvor samarbejdsparter, borgere, foreninger, MED-udvalg og politiske udvalg har mulighed for at komme med input til udkastet.

## ØKONOMI

---

Ingen

## INDSTILLING:

---

Forvaltningen indstiller til Børn og Skoleudvalget, Beskæftigelsesudvalget, Miljø og Teknikudvalget, Landdistriktsudvalget, Sundheds- og Omsorgsudvalget, Socialudvalget, Handicaprådet, Ældrerådet og HovedMED

at udkastet til kulturpolitik drøftes.

Børn og skoleudvalget, 27. oktober 2015, pkt. 186:

Udkastet blev drøftet.

Bjarne Overmark bemærkede, at kultur omfatter mere end det, der er det snævre kulturområde. Christina Kjærsgaard gjorde opmærksom på, at der er ulige adgang til kulturelle tilbud for børn og unge i Randers Kommune som følge af forskellig adgangsmulighed til kulturelle tilbud i Randers by.

Mikael Mouritsen var fraværende.

Beskæftigelsesudvalget, 3. november 2015, pkt. 121:

Drøftet.

Helle Dahl Skøtt deltog ikke i behandlingen af dette punkt.

Miljø og teknikudvalget, 29. oktober 2015, pkt. 208:

Drøftet.

Frank Nørgaard (O) og Leif Gade (A) deltog ikke i behandlingen.

Landdistriktsudvalget, 28 oktober 2015, pkt. 23:

Drøftet. Der fremsendes et høringssvar med udvalgets bemærkninger.

Ellen Petersen og Jens Laursen deltog ikke behandlingen af dette punkt. Leif Gade deltog på vegne af Ellen Petersen.

Sundheds- og omsorgsudvalget, 27. oktober 2015, pkt. 107:

Drøftet, ingen bemærkninger.

Fraværende: Kim Kristensen

Kasper Fuhr Christensen deltog som stedfortræder for Jens Laursen

Socialudvalget, 28. oktober 2015, pkt. 161:

Drøftet med følgende kommentarer:

Der bør indskrives, at museet Gaia er førende i verden på outsiderart.

Desuden skal det sikres, at også udsatte borgere og borgere med særlige behov får adgang til kunst- og kulturtilbud i kommunen. Dette kan evt. ske gennem en særlig opsøgende indsats.

Fraværende:

Mark Pring og Mikael Firlings Mouritsen

Christian Boldsen deltog som stedfortræder for Mark Pring

Fatma Cetinkaya deltog som stedfortræder for Mikael Firlings Mouritsen

## **BESLUTNING**

---

Det vedhæftede høringssvar blev udarbejdet på mødet.

Kim Kristensen, Helle Dahl Skøtt og Katrine Fruelund deltog ikke under behandlingen af dette punkt.

## **Punkt 69: Etablering af Psykiatriens Hus**

82.00.00-G01-3-13

### **Bilag**

A 1.13 Plan af tagetage\_125.pdf

A 1.12 Plan af 1. sal 1\_125.pdf

A 1.11 Plan af stueetage 1\_125.pdf

A 1.10 Plan af kælderetage 1\_125.pdf

Notat indretning af Psykiatriens hus

Oversigt over forslag til navne til Psykiatriens hus

Høring udsatterrådet og handicaprådet.docx

Høringsnotat vedrørende indretningen af Psykiatriens Hus

Høringssvar vedrørende Psykiatriens Hus Matrikelløse områdes LMU

Høringssvar Udsatterrådet vedr. etablering af et psykiatriens hus.pdf

Høringssvar til etablering af Psykiatriens Hus - handicaprådet

# Etablering af Psykiatriens Hus

## RESUME

Sagsfremstillingen indeholder forvaltningens forslag til indretningen af det kommende Psykiatriens Hus. Herudover beskrives processen for etableringen af psykiatriens hus med særlig vægt på inddragelse af borgere og brugere af det kommende hus. Endelig stilles der forslag til navngivning af det kommende hus. Forslaget har været i høring ved Handicaprådet og Udsatterådet.

## Sagsfremstilling

### Baggrund

Byrådet vedtog den 31. august 2015, at den tidligere Hadsundvejens Skole (hovedbygningen og gymnastiksalen) overdrages til socialområdet til brug for socialpsykiatrien.

Psykiatriplanen, som blev vedtaget af Randers Byråd den 21. januar 2013, indeholder visionen om et samlet hus for aktivitetstilbud til psykisk sårbare med mulighed for flere og andre typer aktiviteter på tværs af forskellige brugergrupper. Med overtagelse af skolen overflyttede også bostøttemedarbejdere og administrationen af Center for Psykiatriindsats til huset.

Forvaltningen fremlægger i denne sagsfremstilling sit forslag til indretningen af det kommende Psykiatriens Hus. Herudover beskrives processen for etableringen af Psykiatriens Hus med særlig vægt på inddragelse af borgere og brugere af det kommende hus. Endelig stilles der forslag til navngivning af huset.

Forslaget har været i høring ved Handicaprådet og Udsatterådet. Forud for denne høring har der været afholdt et særligt dialogmøde med Udsatterådet, hvor de har haft mulighed for at komme med input til indretningen af huset. Handicaprådet har ikke ønsket denne mulighed. Hørings svarene er vedlagt.

### Proces

Forvaltningen har siden vedtagelsen af psykiatriplanen haft en løbende dialog med nuværende såvel som kommende brugere af aktivitetstilbuddene på psykiatriområdet (Løvetand, Den Grønne Gren, Ungegruppen). Med baggrund i psykiatriplanen blev der i efteråret 2014 holdt en innovationscamp for borgerne fra alle psykiatriske tilbud for at give borgerne mulighed for at komme med input til funktioner i et kommende psykiatrihus. Ca. 40 medarbejdere og borgere deltog i campen. I foråret 2015 blev der yderligere holdt et møde med åbent hus og workshops. Her deltog ca. 80 borgere, som kom med ideer og mere konkrete ønsker til huset med udgangspunkt i Hadsundvejens Skoles lokaler.

Efter udviklingscampen blev der efter ønske fra borgerne nedsat en referencegruppe med borgere fra alle tre aktivitetstilbud. Referencegruppen har deltaget aktivt i planlægningen af åbent-hus-arrangementet, og gruppen er løbende blevet hørt om planerne for indretning af huset og er kommet med forslag til indretningen. På de nuværende aktivitetstilbud er borgerne løbende blevet inddraget i planerne for huset igennem brugermøder. Der har været stor interesse for huset, og mange borgere er kommet med ønsker til stedet.

Det er en central tanke i Psykiatriens Hus, at huset skal være udgangspunkt for et tæt samarbejde på tværs af sektorer for derved at styrke den samlede psykiatriindsats. Derfor har forvaltningen været i dialog med samarbejdspartnere som regionspsykiatrien, interesseorganisationer samt Lille Skole for Voksne med henblik på en afklaring af deres fremtidige tilknytning til huset.

Der er truffet aftale mellem regions- og socialpsykiatrien om at indgå i et tættere samarbejde med udgangspunkt i Psykiatriens Hus. Det drejer sig for det første om et lokalefællesskab, hvor regionspsykiatrien vil afholde gruppeforløb i det kommende Psykiatriens Hus. Herudover ønskes et udvidet samarbejde omkring konkrete indsatser som eksempelvis sundhed. Der er nedsat arbejdsgrupper, som skal udvikle og beskrive det fremtidige samarbejde både i forhold til den individuelle indsats og i forhold til undervisning og gruppeforløb.

Sinds Pårørenderådgivning ønsker lokaler til rådgivning af pårørende en gang om ugen. Andre interesseorganisationer ønsker muligheden for at holde møder i huset. Endelig er socialområdet pt. i dialog med Lilleskole for Voksne om det fremtidige samarbejde samt en evt. fremtidig placering af skolens undervisning og kontorer i huset.

### Indretning af Psykiatriens Hus

Der er ved indretningen af det kommende Psykiatriens Hus taget hensyn til alle ønsker, men flere har været modsatrettede, og derfor har det ikke været muligt at imødekomme alle forslag og ideer. Nogle har f.eks. lagt mest vægt på hvilke funktionaliteter og aktiviteter, der vil være i det kommende hus. Andre har lagt vægt på, at der skabes

trygge baser for de borgere, der er tilknyttet de eksisterende tre aktivitetstilbud.

Der er lagt vægt på, at der i huset skabes et udviklings- og undervisningsmiljø med udgangspunkt i psykiatriplanens vision om at arbejde med recovery-orienteret rehabilitering. Der er endvidere lagt vægt på, at det bliver et sted, som er åbent for interesseorganisationer og samarbejdspartnere, og at de kan tilbydes både en arbejdsplads og mulighed for at holde møder m.v. i huset.

Endelig er der taget hensyn til, at der skal skabes en overgang og en sammenhæng mellem de tre nuværende aktivitetstilbud og det nye hus. De tre aktivitetstilbud har hver især lagt vægt på, at der ved overgangen til andre lokaler bliver et trygt miljø for de borgere, som kommer i tilbuddene.

Der er således i huset fundet plads til, at de hidtidige aktiviteter kan fortsætte - samt muligheder for at skabe nye. Hvert aktivitetstilbud - Ungetilbuddet, Løvetand og Den Grønne Gren - får hver især et lokale som base, som brugere vil kunne anvende som værested og udgangspunkt for brugen af resten af huset. Baserne vil være på størrelse med eller større end "værestedsfunktionen" i de nuværende tilbud. Hertil kommer mulighederne for aktiviteter i andre rum placeret forskellige steder i huset. Huset vil rumme følgende funktionaliteter: Aktivitetsrum, fitnessrum, musikrum, køkken og cafe, undervisnings- og læringsmiljøer, billedkunst og kreativt værksted, bostøttegrupperum samt administration.

Se bilag for en nærmere gennemgang af indretningen af huset.

### **Tidsplan**

Administrationen og bostøttemedarbejderne skal forlade Vestergrave 30 inden den 1. december 2015, idet lokalerne overtages af andre funktioner i Randers Kommune. Derfor flytter denne del allerede i november 2015. Kulturstyrelsen har den 27. august 2015 givet tilladelse til etablering af en elevator i huset, hvilket er en forudsætning for at kunne anvende huset til formålet. Elevatoren forventes at være på plads ultimo februar 2016.

Aktivitetstilbuddene vil derfor kunne flytte ind i løbet af januar og februar måned 2016. Dog vil det være muligt at anvende faciliteter i huset allerede fra november måned, fx multirummene, i de tilfælde, hvor det ikke er en forudsætning for brugen, at en elevator er til rådighed. Det har været overvejet, om aktivitetstilbuddene løbende kan tage huset i brug. Det vurderes, at alle tilbud bør flytte ind samtidigt, for at alle har får den samme mulighed for at sætte præg på huset i fællesskab. Huset forventes derfor at kunne blive indviet primo marts 2016.

### **"Psykiatriens Hus"**

Under hele processen frem mod et fælles hus er brugt betegnelsen "Psykiatriens Hus". Nogle borgere har tilkendegivet, at et hus, hvor ordet "psykiatri" indgår, måske kan virke stigmatiserende. Andre borgere har udtrykt ønske om, at tydeliggøre husets formål i navnet. Borgere og andre interesserede er derfor blevet bedt om at komme med forslag til et andet navn. Der er indkommet mange forslag fx Mulighedernes Hus, Mosaikken, Under Linden m.fl., se vedlagte oversigt. Alle forslag er blevet forelagt kommunikationsafdelingen i Randers kommune. Blandt de mange forslag er kommunikationsafdelingens anbefaling navnet "Psykiatriens Hus". Navnet er kommunikationsmæssigt det mest nøgternt beskrivende, som udenforstående vil kunne forstå, fordi det umiddelbart forklarer funktionen. Det er det navn, som klarest siger, hvad det handler om – både for dem, der kender det og dem, der endnu ikke kender det. På den baggrund foreslås huset navngivet "Psykiatriens Hus".

## **ØKONOMI**

---

Anlægsøkonomien blev godkendt på Byrådets møde den 24. august 2015

## **INDSTILLING:**

---

Forvaltningen indstiller efter høring i Udsatterrådet og Handicaprådet

at indretningen af Psykiatriens Hus tages til efterretning

at navnet "Psykiatriens Hus" godkendes

Handicaprådet, 6. oktober 2015, pkt. 63:

Sagen udskydes til senere behandling.

Afbud: Helle Dahl Skøtt, Charlotte Broman Mølbæk, Kim Kristensen, Fatma Cetinkaya. Leila Veith Møller deltog som suppleant for Elisabeth Sørensen

Udsatterrådet, 4. november 2015:

Rådets høringssvar er vedhæftet som bilag.

### **BESLUTNING**

---

Det vedhæftede høringssvar blev udarbejdet på mødet.

## **Punkt 70: Ændret procedure for optag til STU**

54.18.05-A26-1-14

# Ændret procedure for optag til STU

## RESUME

*I foråret 2014 blev det besluttet at ændre proceduren for optagelse til Uddannelse for Unge med Særlige Behov, i daglig tale "særligt tilrettelagt ungdomsuddannelse", STU. Ændringen betød blandt andet, at der fremover kun skulle ske årlig optagelse i stedet for løbende, således at den unge fik oplevelsen af fællesskab med andre på uddannelsen. Samtidig tilgodeså beslutningen uddannelsesstedets muligheder for at tilrettelægge undervisningen.*

*Evalueringen viser, at de fleste bliver optaget til skolestart i august, men at det blandt de, der kommer til i løbet af året, er en andel, som er helt afklarede i forhold til, at STU er det rette tilbud. Derfor foreslår forvaltningen, at der fremover visiteres halvårligt for at imødekomme det faktiske behov samtidig med, at følelsen af fællesskab ikke fortabes.*

*Forvaltningen indstiller, at proceduren ændres for så vidt angår optag, idet der med virkning fra 1. januar 2016 iværksættes halvårlige optag.*

## Sagsfremstilling

Uddannelse for Unge med Særlige Behov, i daglig tale "særligt tilrettelagt ungdomsuddannelse", STU, er et lovpligtigt tilbud, som skal gives til de unge under 25 år, der ikke kan tage anden ungdomsuddannelse, evt. med støtte.

STU er ikke for de elever, som alene er forhindret på grund af manglende uddannelsesparathed. STU tilrettelægges individuelt, så det imødekommer den enkeltes konkrete behov, og kan indeholde en stor andel af praktiske aktiviteter.

I foråret 2014 blev det besluttet at ændre proceduren for optagelse til STU. Ændringen betød blandt andet, at der fremover kun skulle ske årlig optagelse i stedet for løbende, således at den unge fik oplevelsen af fællesskab med andre på uddannelsen. Der sikres derved opstart og afslutning sammen med andre, og der er en række unge, som man følges med i forløbet, lige som på enhver anden ungdomsuddannelse. Samtidig har uddannelsesstedet gode muligheder for at tilrettelægge undervisningen.

Handicaprådet blev hørt i forbindelse med ændringen og anbefalede en evaluering i det efterfølgende skoleår. Den evaluering, som derfor blev gennemført, baserede sig på en meget kort periode, og derfor blev det besluttet, at den skulle gentages det næstkommende år. Det er den evaluering, som her fremlægges for udvalget.

Evalueringen af det årlige optag, som blev fremlagt for udvalget sidste år, viste følgende billede:

- At der var 1 tilflytter, som blev visiteret efter skoleårets begyndelse, og dermed gjorde man brug af den undtagelse, som blev lagt ind i proceduren.
- At der var 2 unge, der henvendte sig efter skoleårets begyndelse, og som ønskede en STU. Begge fik tilbudt et forløb, som skulle afklare, om der reelt ikke var andre uddannelsesmuligheder for den unge - evt. med støtte.

De oplysninger, som er indhentet til brug for dette års evaluering viser følgende:

3 unge er tilflyttet midt i året og deres sag er derfor blevet behandlet i overensstemmelse med den undtagelsesadgang, som Socialudvalget vedtog sammen med ændringerne i 2014.

2 unge randersborgere er også blevet optaget efter skolestart. Der er lige nu yderligere 4 i sagsbehandlings- og udredningsforløb, hvor det fagligt vil være en fordel, at de kan starte i STU efter jul. Da der lige nu foreligger beslutning om årligt optag, vil de i stedet blive henvist til at sætte meningsfyldte tilbud op i ventetiden frem til næste sagsbehandlingsrunde.

11 andre unge er i gang med andre tilbud, mens de venter på, at sagsbehandlingen til næste års STU-undervisning går i gang. De fordeler sig således:

- 4 i tilbud via jobcenteret
- 1 i job15+
- 1 i afklaringsforløb på AspIT

- 1 i internt aktiveringstilbud på Mellerup Skolehjem
- 3 i særlige forløb på produktionsskole
- 1 i heltidsundervisning

Beslutningen om dispensation for tilflyttere virker efter hensigten.

Beslutningen om årligt optag for de, som kommer direkte fra grundskolen, er også hensigtsmæssig.

Socialforvaltningen anbefaler på baggrund af evalueringen 2 årlige optag. 2 årlige optag vil stadig sikre de unge en følelse af fællesskab som på enhver anden uddannelse og sikre opstart og dimission sammen med andre. Omvendt vil halvårslige optag på samme måde som årlige, stadig tilgodese uddannelsesstedets muligheder for at tilrettelægge uddannelsen. Det vil sige sikre, at der ikke på grund af et konstant til- og afgang af elever skal ændres hold.

Handicaprådet får på sit møde den 4. november forelagt forslaget med henblik på afgivelse af hørings svar. Derefter vil Socialudvalget træffe beslutning på sit møde den 18. november 2015.

## **ØKONOMI**

---

Ingen. Der er det samme antal elever, men omfanget af tilbud i ventetiden reduceres, når der er halvårslige tilbud i stedet for årlige.

## **INDSTILLING:**

---

Forvaltningen indstiller til Socialudvalget

at proceduren ændres for så vidt angår optag, idet der med virkning fra 1. januar 2016 iværksættes halvårslige optag.

## **BESLUTNING**

---

Taget til efterretning.

Kim Kristensen, Helle Dahl Skøtt og Katrine Fruelund deltog ikke under behandlingen af dette punkt.

# **Punkt 71: Orientering om statistik over klager til Ankestyrelsen over kommunens afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet, 1. halvår 2015**

00.01.00-K03-2-15

## **Bilag**

Ankestatistik - Randers Kommune.pdf

# Orientering om statistik over klager til Ankestyrelsen over kommunens afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet, 1. halvår 2015

## RESUME

Ankestyrelsen har netop udsendt statistik til alle kommuner med de seneste tal for Ankestyrelsens afgørelser i klagesager vedrørende kommunens afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet. Rapporten udsendes to gange om året. Statistikken dækker første halvår 2015 og viser, at omgørelsesprocenten for Randers Kommune (24 %) er på niveau med landsgennemsnittet (25 %).

## Sagsfremstilling

Ankestyrelsens udsendte statistik viser, hvordan Ankestyrelsens afgørelser har fordelt sig i forhold til sagsområder og afgørelsesmåder for Randers Kommune og for landet som helhed. Rapporten er vedlagt som bilag.

Der er tale om afgørelser på sagsområderne:

- Lov om aktiv beskæftigelsesindsats
- Lov om aktiv socialpolitik
- Loven om social pension og loven om højeste, mellemste mv. førtidspension
- Retssikkerhedsloven
- Sygedagpenge
- Serviceloven
- Børnetilskud, børnefamilieydelse, inddrivelse, boligstøtte, almene boliger, repatriering.

Ankestyrelsens afgørelser falder inden for fire kategorier som beskrevet i tabel 1 herunder.

**Tabel 1: Afgørelseskategorier**

Stadfæstelse	Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse.
Ændring/Ophævelse	Ankestyrelsen ændrer kommunens afgørelse.
Hjemvisning	Sagen bliver sendt tilbage til kommunen til fornyet behandling og afgørelse.
Afvisning	Ankestyrelsen afviser at behandle klagen.

Det fremgår af statistikken, at Ankestyrelsen i første halvår 2015 har afgjort 340 klagesager over Randers Kommunes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet. Heraf blev 244 stadfæstet, 42 blev ændret, 34 blev hjemvist og 20 sager blev afvist.

Det giver samlet set en omgørelsesprocent på 24 %, hvilket ligger på niveau med landstotalen på 25 %. Omgørelsesprocenten er andelen af sager, der ændres eller hjemvises i forhold til alle klager eksklusiv de afviste. I tabel 2 herunder er vist omgørelsesprocenten fordelt på områder i første halvår 2014 og første halvår 2015 for både Randers Kommune og landet som helhed.

**Tabel 2: Omgørelsesprocent, 1. halvår 2014 og 1. halvår 2015**

	1. halvår 2014		1. halvår 2015	
	<b>Randers Kommune</b>	Landstotal	<b>Randers Kommune</b>	Landstotal
Lov om aktiv beskæftigelsesindsats	<b>29</b>	13	<b>19</b>	15
Lov om aktiv socialpolitik	<b>16</b>	30	<b>38</b>	28

Loven om social pension og loven om højeste, mellemste mv. førtidspension	9	6	0	8
Retssikkerhedsloven	0	46	0	45
Sygedagpenge	25	20	10	16
Service-loven	30	35	31	31
Børnetilskud, børnefamilieydelse, inddrivelse, boligstøtte, almene boliger, repatriering	0	29	0	21
<b>I alt</b>	<b>25</b>	26	<b>24</b>	25

Omgørelsesprocenten for Randers Kommune svinger mellem 0 % og 38 % mellem de forskellige lovområder. Samlet set falder 299 afgørelser, svarende til 88 % af Ankestyrelsens afgørelser inden for de tre områder Lov om aktiv socialpolitik, Sygedagpenge og Service-loven.

For afgørelser på området Lov om aktiv socialpolitik er omgørelsesprocenten 38 %, hvilket er markant højere end i første halvår 2014. Det er også 10 %-point højere end landstotalen på 28 %. Stigningen skyldes primært, at jobcentret er begyndt at sanktionere mere, og at der i den forbindelse i visse tilfælde har været vanskeligheder med at opfylde vejledningsforpligtelsen. På baggrund af de ændrede afgørelser fra Ankestyrelsen, har jobcentret gennemgået alle procedurer vedrørende sagsgange og indstillinger til ydelseskontoret vedrørende sanktionering. Der er fortsat et tæt samarbejde mellem ydelseskontoret og jobcentret for at sikre, at borgerne er tilstrækkeligt vejledt, før der træffes afgørelse om en sanktion.

Inden for området sygedagpenge er omgørelsesprocenten faldet fra 25 % i første halvår af 2014 til 10 % i første halvår af 2015. Omgørelsesprocenten er nu også betragteligt lavere end landsgennemsnittet.

På området Service-loven, som omfatter afgørelser på socialafdelingens, familieafdelingens og sundhed og omsorgs områder, ligger omgørelsesprocenten på 31 %, hvilket stort set svarer til niveauet for første halvdel af 2014. Det er også på niveau med landsgennemsnittet.

Udvalget vil blive orienteret igen, når Ankestyrelsens klagestatistik for hele 2015 foreligger.

Sagen fremsendes til orientering i handicaprådet.

## ØKONOMI

---

Ingen

## INDSTILLING:

---

Forvaltningen indstiller til socialudvalget og beskæftigelsesudvalget, at orienteringen om statistik over klager til Ankestyrelsen over kommunens afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet for 1. halvdel af 2015 tages til efterretning.

## BESLUTNING

---

Taget til efterretning.

Kim Kristensen, Helle Dahl Skøtt og Katrine Fruelund deltog ikke under behandlingen af dette punkt.

## **Punkt 72: Evaluering af Borgerservice**

23.00.00-A00-1-15

### **Bilag**

Evaluering af Borgerservice, oktober 2015

Bilag A Resultater fra spørgeskemaundersøgelsen i forbindelse med evalueringen af Borgerservice, aug

Bilag B Statistik mandage kl. 15-17 i forbindelse med evalueringen af Borgerservice, august 2015

Bilag C Samlet opsamling på personalemødet d. 21. januar 2015 i Borgerservice

Bilag D Opsamling på fokusgruppeinterviews med borgere i forbindelse med evalueringen af Borgerservic

Bilag E Digitale tiltag Borgerservice

Opsamling på personalemøde med MED status i Borgerservice d. 22. oktober 2015 - Evaluering af Borger

# Evaluering af Borgerservice

## RESUME

Byrådet besluttede d. 1. oktober 2012 den fremtidige profil og borgerbetjening for Borgerservice. Anledningen til at skabe en ny profil var blandt andet Udbetaling Danmarks overtagelse af en række kommunale opgaver samt de skærpede lovgivningskrav vedrørende øget digitalisering og digital service. Med nærværende notat evalueres den vedtagne profil for Borgerservice.

## Sagsfremstilling

Byrådet besluttede d. 1. oktober 2012 den fremtidige profil og borgerbetjening for Borgerservice. Temaerne der indgik i det oprindelige oplæg til fremtidig profil for Borgerservice i 2012 var henholdsvis åbningstider, den interne organisering samt borgerbetjeningen i Borgerservice. Disse temaer indgår i nærværende evaluering af Borgerservice.

Til at forestå evalueringen har der været nedsat en arbejdsgruppe med repræsentanter fra blandt andet social og arbejdsmarked og Borgerservice. Udgangspunktet har været at evaluere borgernes opfattelse af Borgerservice samt at sætte fokus på ovenstående temaer ud fra et borgerbetjeningsperspektiv.

Til baggrund for evalueringen indgår:

- Fokusgruppeinterview med 10 borgere
- Opsamling fra personalemøde, hvor evalueringens hovedtemaer var på dagsordenen
- En spørgeskemaundersøgelse blandt borgere, der har haft kontakt til Borgerservice (327 besvarelser - dog med et varieret antal besvarelser på de enkelte spørgsmål i undersøgelsen).

Der henvises til vedhæftede notat "Evaluering af Borgerservice" samt vedhæftede bilag A-E.

## Resumé af evalueringen

Tilfredsheden med Borgerservice, blandt de adspurgte borgere, er høj. Hovedparten af de adspurgte borgere oplever, at de møder venlige og imødekommende medarbejdere, og at de får hjælp til det, de kommer efter. Det fremgår, at kort ventetid er et vigtigt tilfredshedsparameter for mange af de adspurgte borgere. Til trods for at dette på nuværende tidspunkt ikke kan imødekommes, skaber dette tilsyneladende alligevel ikke utilfredshed med Borgerservice.

## Åbningstider

Der er et ønske, fra mange af de adspurgte borgere, om en øget åbningstid i ydertimerne, men i praksis benyttes det dog af ganske få borgere. Som led i strategien om en fortsat digitalisering samt på baggrund af det reelle fremmøde i ydertimerne, anbefales det derfor at fastholde de nuværende åbningstider i Borgerservice. Dog med den fortsatte indbyggede fleksibilitet, der tilgodeser særlige situationer, så der efter behov er mulighed for at udvide åbningstiden i Borgerservice. Deltagelsen i den digitale Hotline medvirker endvidere til, at borgere kan få telefonisk hjælp til anvendelse af de digitale løsninger til kl. 21:00 de fleste af ugens dage, inklusiv søndag.

## Den interne organisering

Den interne organisering synes at være hensigtsmæssig og medvirker til, i vid udstrækning, at understøtte den ønskede udvikling mod øget med- og selvbetjening af borgerne. Der er således en gruppe af medarbejdere, der kan koncentrere sig om den direkte borgerbetjening ("borgervejledere"), mens der stadig i back-funktionen er medarbejdere, der kan varetage de mere specialiserede funktioner.

## Den fremtidige borgerbetjening

Medarbejderen i Borgerservice har udviklet sig fra gængs sagsbehandler til i videre udstrækning at være

borgervejleder, og medarbejderne besidder i dag kompetencer til at understøtte borgerne i de digitale systemer på en helhedsorienteret måde. Når der ses på den fremtidige udvikling af borgerbetjeningen peger det i retning af udbredelsen af stadig flere digitale løsninger, hvorfor der fremadrettet også vil være behov for disse medarbejderkompetencer i kommunen, - i særdeleshed også til gruppen af ATA-borgere, der har behov for massiv vejledning og støtte. Borgerservice har endvidere igangsat en opsøgende praksis med henblik på at styrke samarbejdspartneres digitale kompetencer og med henblik på at reducere antallet af personligt fremmødte i Borgerservice.

## Konklusion og anbefalinger

På baggrund af evalueringen kan det konkluderes:

- at der blandt de adspurgte borgere er stor tilfredshed med Borgerservice
- at den stigende digitalisering og anvendelse af selvbetjeningsløsninger endnu ikke har medført et fald i antallet af personlige henvendelser i Borgerservice
- at der fortsat og fremover vil være en gruppe af de svageste borgere (psykisk syge, handicappede, udlændige m.fl.), der til trods for en omfattende nembetjeningsindsats/uddannelsesindsats vil have behov for personlig hjælp i forbindelse med anvendelsen af digitale løsninger.
- at det anbefales at bibeholde de nuværende åbningstider i Borgerservice
- at det anbefales, at Omstillingens telefontider harmoniseres med administrationens åbningstider, det vil sige lukker kl. 15:00 om mandagen – bortset fra telefonopkald til Borgerservice, der har åbent til kl. 17:00. Det opleves nemlig som en dårlig service, når der ikke er medarbejdere i administrationen, som Omstillingen kan stille om til efter kl. 15:00 om mandagen, jf. vedhæftede notat.
- at den interne organisering fungerer hensigtsmæssigt og efter formålet
- at Pladsanvisningen tilbageføres til Børn og Skole (bortset fra understøttelsen af den digitale indskrivning, der bibeholdes i Borgerservice), jf. vedhæftede notat.

## Tids- og procesplan

Evalueringen behandles i adm.-MED d. 27. oktober, Handicaprådet d. 4. november og Ældrerådet d. 11. november. I november finder endvidere en orientering sted på et personalemøde i Borgerservice med MED-status. Endelig behandles evalueringen på økonomiudvalgsmødet d. 30. november og byrådsmødet d. 7. december.

## MED sektorudvalg, administrationen, 27. oktober 2015, pkt. 36:

Medarbejdersiden er tilfredse med evalueringen af Borgerservice. Der er nogle spørgsmål og foreslag angående besvarelse af telefoner i samarbejde med omstillingen. Dette drøftes videre i Borgerservice og de involverede afdelinger.

Orienteringen er taget til efterretning.

Organisatoriske ændringer vedrørende huslejenævnet vil blive medtaget på næste møde d. 24. november 2015.

### ØKONOMI

---

Ingen

### INDSTILLING

---

Forvaltningen indstiller til byrådet via økonomiudvalget,

- at evalueringen tages til efterretning, og at de foreslåede forslag til justeringer af Omstillingens åbningstider og ændret snitflade i forhold til Pladsanvisningen tiltrædes,
- at en vurdering af fordele og ulemper ved organisatoriske tilpasninger, der kan optimere servicen i forhold til borgeren, og/eller give et organisatorisk rationale, kan indgå i forbindelse med udmøntningen af indarbejdede rammereduktioner i 2017-19.

## BESLUTNING

---

Taget til efterretning.

Kim Kristensen, Helle Dahl Skøtt og Katrine Fruelund deltog ikke under behandlingen af dette punkt.

Fraværende i MED sektorudvalg, administrationen - 27. oktober 2015:

Rune Asmussen, Henrik Manero Hald, Ole Toft Andersen og Rikke Olsen Kristensen

## **Punkt 73: Kommende handicaprådsmøder**

00.22.04-A30-9-15

# Kommende handicaprådsmøder

## Sagsfremstilling

2. december 2015	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00
13. januar	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00
24. februar	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00
16. marts	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00
20. april	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00
25. maj	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00
22. juni	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00
10. august	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00
21. september	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00
26. oktober	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00
16. november	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00
14. december	Ordinært møde	Laksetorvet, C 3.10 kl. 15.00

## BESLUTNING

Mødekalenderen blev godkendt.

## **Punkt 74: Gensidig orientering og eventuelt**

00.22.04-A30-9-15

# Gensidig orientering og eventuelt

## Sagsfremstilling

- Nyt fra formanden
- Nyt fra Gaia
- Nyt fra CSV
- Eventuelt

### **BESLUTNING**

---

Formanden orienterede om der er lavet en politisk styregruppe vedrørende dannelse af et nyt plejehjem. Formanden har opfordret til at inddrage kommunens tilgængelighedskonsulent.

Der er ikke siden sidst holdt møde på Gaia.

CSVs plads i den nye søjlestruktur blev diskuteret.

Suppleanter sættes på rådets hjemmeside.