

# **REFERAT Socialudvalget d. 17-11-2022**

**Mødedato** Torsdag d. 17. november 2022 kl. 15:00

**Mødested** C2.25

## Indholdsfortegnelse

Dialogmøde med Handicaprådet.....	3
Orientering om udviklingen i særligt dyre enkeltsager på det specialiserede socialområde.....	5
Budgetopfølgning pr. 30. september 2022 på socialudvalgets bevillingsområde.....	7
Lukket: Legatuddeling 2022.....	13
Danmarkskortet - Ankestyrelsens klagestatistik 2021.....	14
Kriterier og proces for uddeling af § 18 midler i 2023.....	18
Frivilligværkets rolle i forbindelse med §18 midler i 2023.....	21
Forslag til dialogmøde mellem socialudvalget og Udsatterådet.....	23
Resultater af bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne 2022 sammenholdt med Analyse af s.....	25
Orientering om Ankestyrelsens klagestatistik for 1. halvår 2022.....	30
Administrationsgrundlag for anvendelse af puljemidler til nedsættelse af husleje.....	34
Status på sagsbehandlingsfrister på det sociale område.....	36
Sagsstyringsliste pr. 11. november 2022.....	40
Gensidig orientering.....	41

# Punkt 139: Dialogmøde med Handicaprådet

00.22.02-P35-1-22

## Resume

Socialudvalget og Handicaprådet mødes til dialogmøde to gange årligt. På dette møde er emnet implementeringen af kodeks, herunder koblingen mellem kodeks og bruger- og pårørende undersøgelsen fra 2022.

Både kodeks og bruger- og pårørende undersøgelsen er to vigtige redskaber i arbejdet med at sikre et gode samarbejde med stor grad af inddragelse og høj tillid i mødet mellem borgere, pårørende og kommunen på handicapområdet. Det er således emner, som er højt på dagsordenen hos Randers Kommune og som spiller en stor rolle i implementeringen af kommunens to handicapplaner på henholdsvis voksen- og børneområdet.

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget,

1. at sagens indhold drøftes.

## Beslutning

1. at drøftet.

Stine Falk Eiby deltog ikke i sagens behandling.

## Sagsfremstilling

Arbejdet med kodeks for det gode borger- og pårørende samarbejde på handicapområdet er forankret i børne- og voksenhandicapplanerne. Arbejdet med kodeks tager afsæt i fem principper, som KL og Danske Handicaporganisationers (DH) er blevet enige om med henblik på at øge samarbejdet og tillid mellem borgere på handicapområdet og kommunerne.

I Randers Kommune er der udarbejdet en lokal oversættelse, der har til formål at understøtte det gode samarbejde med borgerne og dennes pårørende på handicapområdet. Dette kaldes *Kodeks for det gode borger- og pårørendesamarbejde på handicapområdet i Randers* (Bilag 1).

Kodekset er udarbejdet i samarbejde med Handicaprådet blandt andet igennem drøftelser på dialogmødet den 25. oktober 2021, og blev vedtaget af socialudvalget den 29. november 2021 (sag nr. 142). Den tværgående arbejdsgruppe "Koordinering og sammenhæng" står for den strategiske planlægning og facilitering af kodekset.

For at kodekset kan komme i spil og bidrage til det gode borger- og pårørende samarbejde skal det ud at leve lokalt. Der er derfor igangsat en implementeringsproces (Bilag 2 og 3). Processen er inddelt i tre faser af et halvt års varighed hver. Hvert halvår skal de lokale afdelinger på handicapområdet arbejde med to til tre temaer fra kodekset.

For at sikre en helhedsorienteret implementering på handicapområdet vil arbejdet med bruger- og pårørendeundersøgelsen blive koblet op på kodeksets temaer. Konkret betyder det, at de lokale handleplaner, der udarbejdes med afsæt i bruger- og pårørendeundersøgelsens resultater, kobles til kodeksets temaer (Bilag 4 og 5). Dette skal blandt andet medvirke til, at tiltag og aktiviteter tænkes på tværs af kodeks og bruger- og pårørendeundersøgelsen.

På dialogmødet d. 17. november skal Handicaprådet og socialudvalget i fællesskab drøfte hvorledes kodekset bedst kan omsættes til praksis, og hvordan bruger- og pårørendeundersøgelsen kan bidrage til at understøtte udviklingen af socialområdet.

## Drøftelse: Kodeks og bruger- og pårørendeundersøgelsen

- a) Hvordan kan Handicaprådet bidrage til implementeringen af kodekset?

b) Drøftelse af sammentænkningen mellem kodeks og bruger- og pårørendeundersøgelsen, herunder perspektiver på udviklingsmuligheder.

#### **Dagsorden for dialogmøde mellem Socialudvalget og Handicaprådet den 17. november 2022:**

1. Velkomst ved socialudvalget
2. Drøftelse af implementeringen af kodeks og koblingen med bruger- og pårørendeundersøgelsen
3. Opsamling

De vedlagte bilag er baggrundsmateriale til drøftelserne på dialogmødet og indeholder nærmere information om 1) præsentation af kodeks, implementeringsplanen og koblingen med bruger- og pårørendeundersøgelse, 2) selve kodekset for det gode borger og pårørende samarbejde, 3) visualiseringen af kodeks, 4) præsentation af bruger- og pårørendeundersøgelsen 2022 og 5) koblingen mellem kodeksets temaer og bruger- og pårørendeundersøgelsens spørgsmål.

#### **Økonomi**

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

#### **Bilag**

1. Implementering af kodeks og bruger- og pårørendeundersøgelsen på handicapområdet, efteråret 2022
2. Kodeks for det gode borger- og pårørendesamarbejde på handicapområdet i Randers Kommune
3. Visualisering af kodeksets temaer
4. Præsentation af bruger- og pårørendeundersøgelsen 2022
5. Koblingen mellem kodeks og bruger- og pårørendeundersøgelsens spørgsmål

## Punkt 140: Orientering om udviklingen i særligt dyre enkeltsager på det specialiserede socialområde

27.00.00-A00-42-22

### Resume

Der har i en årrække været en markant stigning i antallet af og udgifterne til særligt dyre enkeltsager på det specialiserede socialområde. En aktuel status viser et sagstal på 160 sager og forventet udgift på 240 mio. kr. i 2022.

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget,

1. at orienteringen tages til efterretning.

### Beslutning

1. at taget til efterretning.

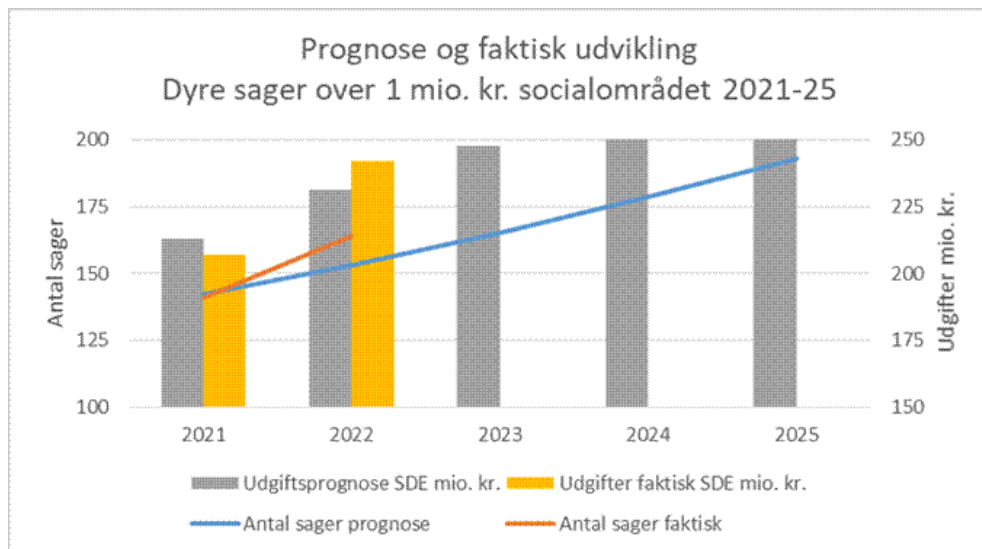
Stine Falk Eiby deltog ikke i sagens behandling.

### Sagsfremstilling

Der har i de senere år været et økonomisk pres på socialområdet på landsplan såvel som i Randers Kommune. Efter en årrække med store aktivitetsstigninger på området ses nu i stigende grad borgere med omfattende støttebehov som følge af, at borgernes udfordringer er blevet mere komplekse. Udviklingen afspejles bl.a. i flere dyre enkeltsager med deraf følgende stigende udgifter på området. Socialudvalget er i de senere år løbende orienteret om dette og senest i forbindelse med oplægget til den økonomiske handleplan på socialområdet, som blev vedtaget som en del af budgetaftalen for 2023-26. Som det fremgår af nedenstående tabel og figur, er det samlede antal særligt dyre sager steget markant fra 2017 til 2022. I 2017 var der 95 særligt dyre sager og i 2022 er der foreløbigt 162 sager. Dette svarer til en stigning på ca. 70 %. Samtidig er de samlede udgifter på området i løbende priser steget fra 133 mio. kr. i 2017 til et forventet niveau på ca. 240 mio. kr. i 2022.

Særligt dyre enkeltsager o. 1 mio. kr. (løbende priser)	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1,0-1,5 mio. kr.	86	77	80	83	95	108
1,5-2,0 mio. kr.	9	14	26	30	29	33
2,0 mio. kr. +		9	6	8	16	21
I alt	95	100	112	121	140	162
Udgifter mio. kr. (løbende priser)	133,2	139,6	157,2	172,7	204,5	240,3

De foreløbige tal for 2022 overstiger både antals- og udgiftsmæssigt en tidligere udarbejdet prognose for udviklingen i særligt dyre sager, hvori de forventede udgifter i 2022 udgjorde 230 mio. kr. og antallet af sager var skønnet til 153 sager i 2022. Prognose frem til 2025 fremgår af følgende figur og tabel:



Særligt dyre enkeltsager o. 1 mio. kr. ( mio. kr. løbende priser)	2021	2022	2023	2024	2025
Antal sager jf. prognose	142	153	165	178	193
Det faktiske antal sager	141	162*			
Udgifter jf. prognose	213	231	248	268	289
Faktiske udgifter	207	240*			

\*Foreløbige tal for 2022 med forbehold for til-/afgang resten af året.

Det samlede budget til køb af pladser udgør i 2022 ca. 480 mio. kr., hvor udgifterne alene til særligt dyre sager nu udgør ca. halvdelen af budgettet. Der er i 2022 foreløbig 604 borgere i bo- eller døgntilbud, hvoraf en fjerdedel af borgerne modtager et botilbud til en årlig udgift på 1 mio. kr. eller derover.

Der er gennem de seneste 2 år lavet en række analyser af de store stigninger i antallet af særligt dyre enkeltsager på socialområdet og forvaltningen har således et overblik over, inden for hvilke diagnoseområder og målgrupper at stigningerne sker.

Som en del af budgetaftalen 2022-25 er der afsat midler til tre investeringsmodeller på socialområdet. Der er herudover udarbejdet en økonomisk handleplan for socialområdet, som sammen med investeringsmodellerne forventes at kunne medvirke til at afbøde de forventede udgiftsstigninger på det specialiserede socialområde i de kommende år.

Første del af handleplanen for perioden 2022-25 blev godkendt af byrådet den 16. maj 2022. Anden del af handleplanen, som indeholder forslag med en lidt længere tidshorisont blev vedtaget som en del af budgetaftalen 2023-26.

De forventede effekter af handleplaner og investeringsmodeller er ikke tilstrækkelige til at sikre et fremtidigt socialområde i økonomisk balance, men forventes at bidrage til at afbøde kommende års udgiftsstigninger med 60 mio. kr. i 2027, når handleplanerne er fuldt indfaset.

## Økonomi

De økonomiske konsekvenser er beskrevet i sagsfremstillingen.

# Punkt 141: Budgetopfølgning pr. 30. september 2022 på socialudvalgets bevillingsområde

00.30.00-S00-8-21

## Resume

Forvaltningen har udarbejdet budgetopfølgning for socialområdet pr. 30. september 2022. Opfølgningen indeholder en redegørelse for det forventede regnskabsresultat for udgifter inden for servicerammen, indkomstoverførsler og anlæg.

Opfølgningen viser et merforbrug på servicerammen på 72,5 mio. kr. i 2022. Med overført merforbrug fra tidligere år på 30 mio. kr. en nedskrivning af gælden på 16,8 mio. kr. ultimo 2022, effekt af handleplan samt en forventet merindtægt vedr. refusion for særligt dyre enkeltsager forventes et merforbrug på 78,6 mio. kr. til overførsel til 2023.

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget,

1. at budgetopfølgningen godkendes.

## Beslutning

1. at godkendt.

Stine Falk Eiby deltog ikke i sagens behandling.

## Sagsfremstilling

### Forventet resultat - service

Det forventede årsresultat for serviceudgifter på socialområdet i 2022 viser et merforbrug på 72,5 mio. kr. Årets resultat omfatter et forventet merforbrug på 36 mio. kr. i Center for Børnehandicap og Autisme, et mindreforbrug i Center for Psykiatri og Socialt Udsatte på 4 mio. kr. og et merforbrug i Center for Voksenhandicap på 39,2 mio. kr. Hertil forventes et merforbrug på projekter på 1,3 mio. kr.

Når overført merforbrug fra tidligere år på 30 mio. kr. medregnes, forventes et resultat på 102,5 mio. kr. (merforbrug).

Med gældsnedskrivning på 16,8 mio. kr., forventet merindtægt fra refusion for særligt dyre enkeltsager på 5,6 mio. kr. samt økonomisk effekt af handleplan og investeringsmodeller forventes det samlede merforbrug til overførsel til 2023 at udgøre 78,6 mio. kr.

Det forventede resultat for 2022 er opsummeret i følgende oversigt:

Område	Forventet resultat inkl. bevillingsansøgning pr. 30. sept. 2022 (mio. kr.)
Center for Børnehandicap og Autisme	36,0
Center for Psykiatri og Socialt Udsatte	-4,0
Center for Voksenhandicap	39,2
Projekter	1,3*
Årets forventede resultat 2022 ekskl. overførsler	72,5
Overført resultat/underskud fra 2021	30,0
Årets forventede resultat inkl. overførsler	102,5
Gældsnedskrivning ifbm. overførslen til 2023 jf. budgetaftale 2021 og 2022	-16,8
Forventet merindtægt statsrefusion for særligt dyre enkeltsager	-5,6
Økonomisk effekt af handleplan og investeringsmodeller	-1,5
Forventet årsresultat inkl. overførsler og gældsnedskrivning	78,6

\*) Det forventede merforbrug vedrører eksternt finansierede projekter. De eksternt finansierede projekter er oftest flerårige og der kan derfor opstå forskydninger mellem tidspunktet for udbetaling af tilskud til projekterne og afholdelse af udgifterne.

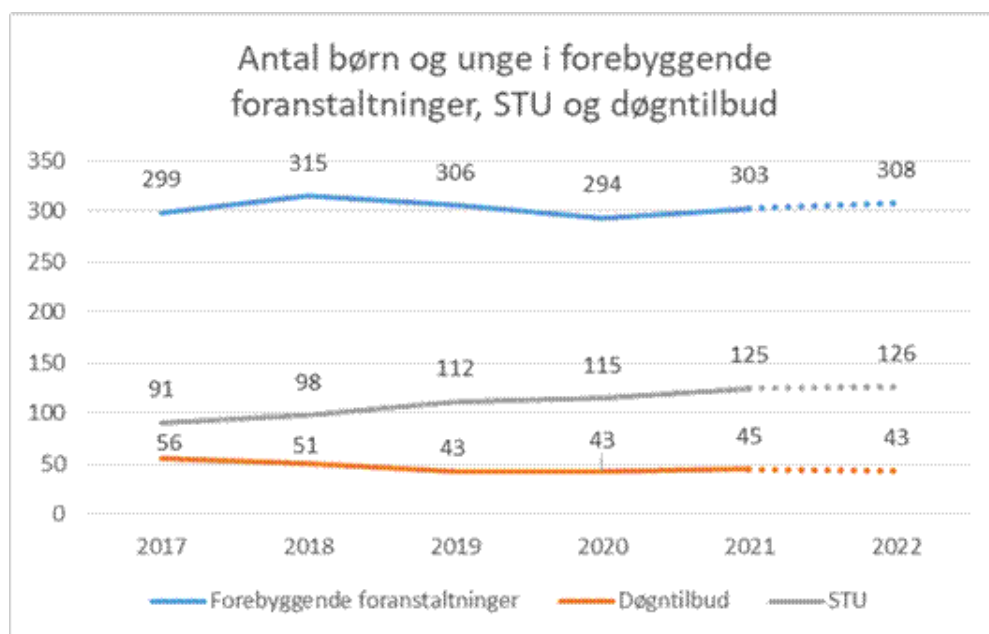
Der har i de senere år været et økonomisk pres på socialområdet på landsplan såvel som i Randers Kommune. Dette er bl.a. en følge af, at der efter en årrække med store aktivitetsstigninger på området nu i stigende grad ses borgere med omfattende støttebehov som følge af, at borgernes udfordringer er blevet mere komplekse. Udviklingen afspejles bl.a. i flere dyre enkeltsager på området med deraf følgende stigende udgifter på myndigheds køb af pladser. Udførerområdet, som består af socialrådets interne tilbud, har opnået et resultat tæt på balance både i 2020 og 2021.

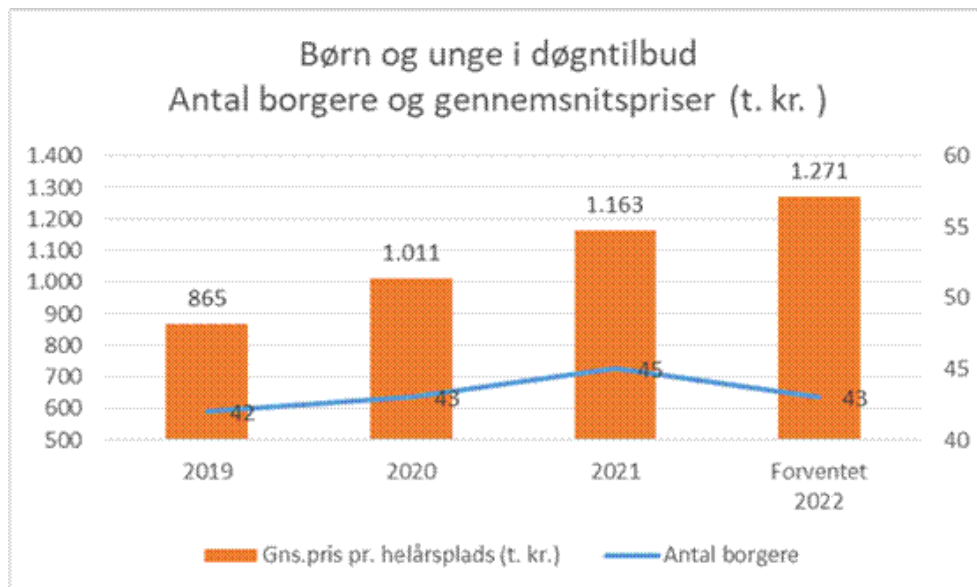
Der arbejdes med flere initiativer i forhold til at bremse væksten i særligt dyre enkeltsager bl.a. i form af tre investeringsmodeller og en handleplan på socialområdet. Effekterne heraf er begyndt at vise sig i anden halvdel af 2022 og forventes endnu mere i 2023 og 2024. I 2022 forventes handleplan og investeringsmodeller at forbedre det økonomiske resultat med ca. 1,5 mio. kr. Der er udarbejdet forslag til model for, hvordan der sikres en opfølgning på de forventede effekter af investeringsmodeller og handleplan, som blev godkendt af socialudvalget den 24. august 2022.

## Aktivitet og økonomi på socialområdet

### Børn

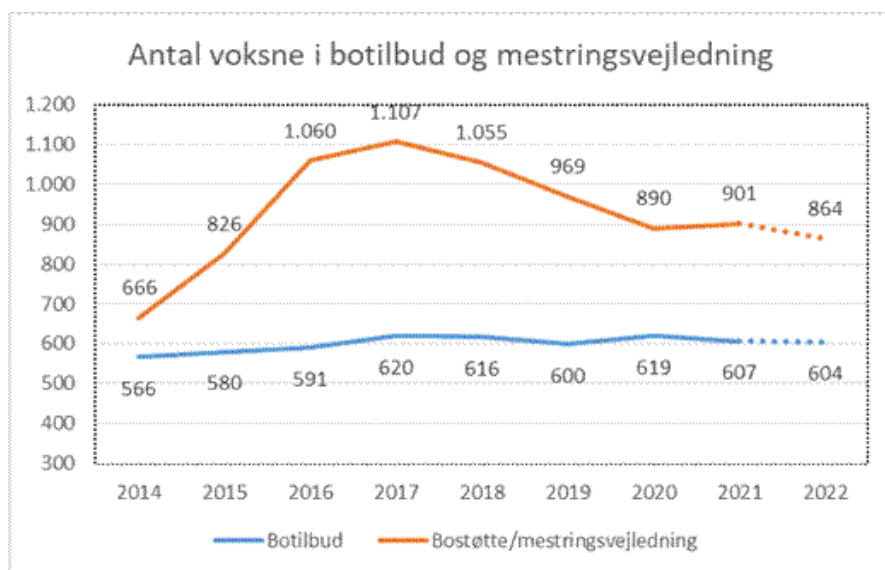
Merforbruget i Center for Børnehandicap skyldes primært en stigning i udgifterne til køb af døgnpladser og stigende tilgang af nye særligt dyre sager til området. Hertil har der i en årrække været en stigning i antallet af elever og udgifterne til STU. Antal børn og unge i anbringelser og forebyggende foranstaltninger i 2022 ser foreløbig ud til at ligge tæt på niveauet i 2021. Merforbruget på disse områder er derved ikke en konsekvens af flere sager på området, men at udgifterne pr. sag generelt set er stigende. Udviklingen er illustreret i følgende figurer.

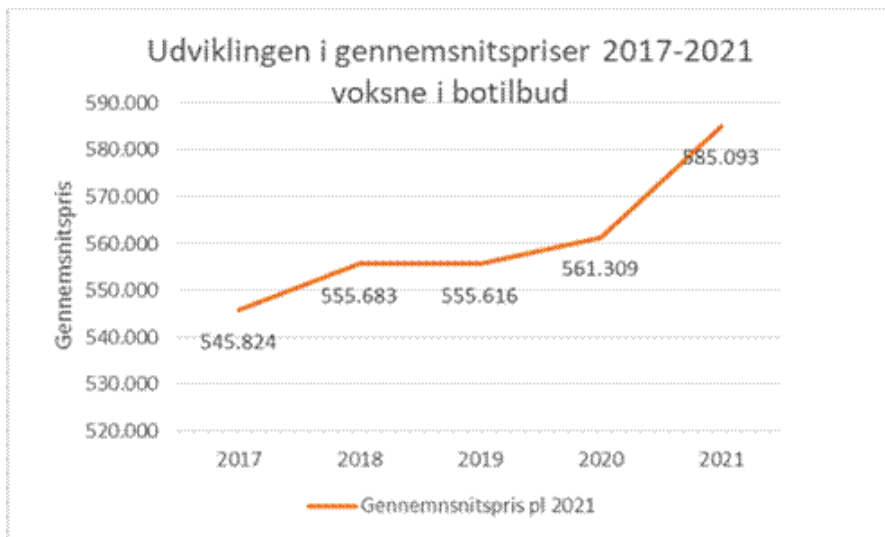




### Voksne

Voksenområdet havde i en årrække fra 2014-2017 en markant stigning i antallet af borgere med behov for mestringsvejledning i eget hjem eller et botilbud, hvilket var gældende for alle målgrupper på voksenområdet. Aktiviteten har stabiliseret sig i 2019-2021, og foreløbige tal for 2022 viser et aktivitetsniveau på linje med 2021. Merforbrug på voksenområdet skyldes primært stigende gennemsnitspriser på bo-området samt en stor stigning af sager i de højeste udgiftskategorier. Denne udvikling indebærer et stort udgiftspres på området, hvilket i særlig grad påvirker økonomien i Center for Voksenhandicap. Udviklingen er vist i følgende figurer:

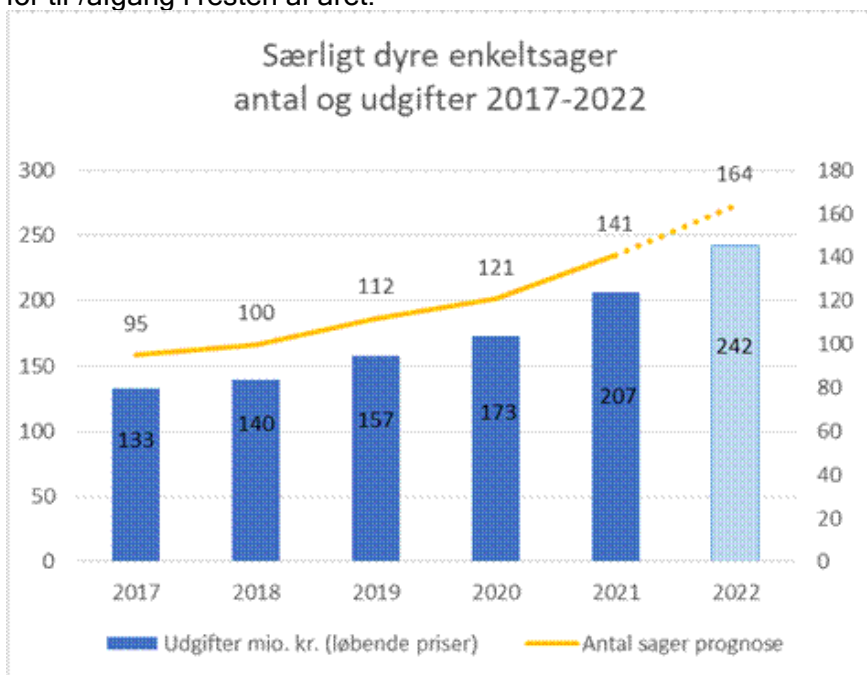




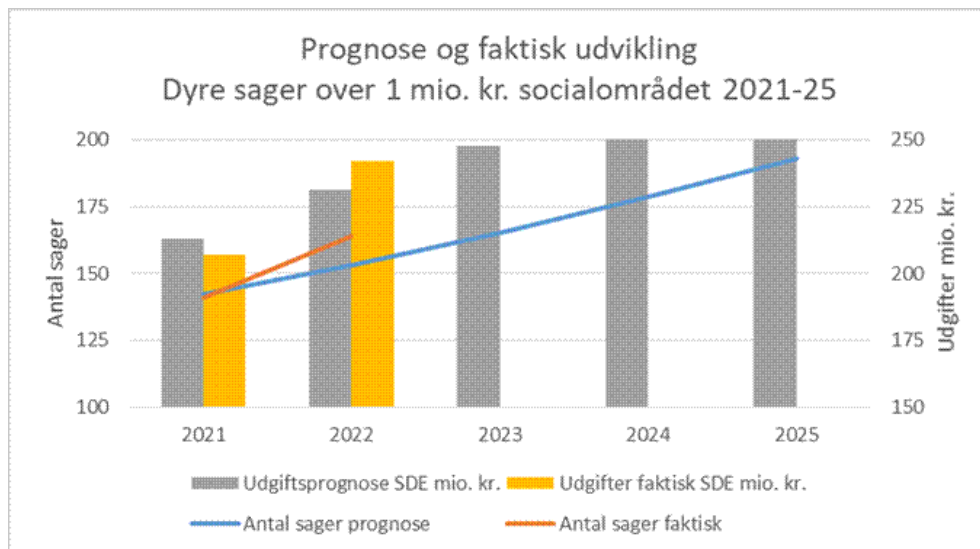
#### Særligt dyre enkeltsager

Samtidig med at der i en årrække har været et fald i aktiviteten på voksenområdet ses en stigning i antallet af særligt dyre enkeltsager. Fra 2017 til 2022 er antallet af særligt dyre sager steget fra 95 sager til foreløbigt 164 sager i 2022.

I 2017 var der udgifter for 133 mio. kr. til de særligt dyre sager, hvilket i 2022 forventes at stige til ca. 242 mio. kr. (opgørelse pr. oktober 2022). Udviklingen er opsummeret i følgende figur. Data for 2022 er med forbehold for til-/afgang i resten af året.



De foreløbige tal for 2022 ligger således både antals- og udgiftsmæssigt lidt over en tidligere udarbejdet prognose for udviklingen i særligt dyre sager, hvori de forventede udgifter i 2022 udgjorde 230 mio. kr. og antallet af sager var skønnet til 153 sager i 2022. Prognose frem til 2025 fremgår af følgende figur:



Budgetpresset på socialområdet opstår særligt, fordi de særligt dyre enkeltsager udgør en stigende andel af det samlede budget til køb af pladser, hvilket medfører, at det budgetmæssige råderum til øvrige målgrupper på socialområdet bliver mindre. Det samlede budget til køb af pladser udgør i 2022 ca. 480 mio. kr., hvor udgifterne alene til særligt dyre sager udgør 50 %. Der er i 2022 foreløbig 604 borgere i bo- eller døgntilbud, hvoraf 27 % af borgerne modtager et botilbud til en årlig udgift på 1 mio. kr. eller derover.

### Handleplaner og investeringsmodeller

Som en del af budgetaftalen 2022-25 er der afsat midler til tre investeringsmodeller på socialområdet med henblik på at mindske stigningen i udgifterne til særligt dyre enkeltsager på socialområdet.

Der er herudover udarbejdet en økonomisk handleplan for socialområdet, som sammen med investeringsmodellerne forventes at kunne medvirke til at afbøde de forventede udgiftsstigninger på det specialiserede socialområde i de kommende år.

Første del af handleplanen for perioden 2022-25 blev godkendt af byrådet den 16. maj 2022. Forslag med en lidt længere tidshorizont blev vedtaget som en del af budgetaftalen 2023-26.

Udover investeringsmodeller og øvrige initiativer i handleplanen forventes en ekstra demografiregulering i de kommende år pga. stigende udgifter generelt i landets kommune jf. demografimodellen. Hertil er det med budgetaftalen 2023-26 aftalt, at mer-/mindreindtægter på området fra 2023 gøres til en del af fagområdernes økonomi. Herved sikres det, at en stigning i indtægterne som følge af flere særligt dyre sager tilfalder de områder, der har stigende udgifter til de dyre sager og omvendt ved færre dyre enkeltsager.

De forventede effekter af handleplaner og investeringsmodeller er ikke tilstrækkelige til at sikre et fremtidigt socialområde i økonomisk balance, men forventes at bidrage til at afbøde kommende års udgiftsstigninger med 5,8 mio. kr. i 2022 stigende til 60 mio. kr. i 2027, når handleplanerne er fuldt indfasat.

De foreløbige opgørelser af de økonomiske effekter for 2022 viser et forventet resultat på ca. 1,5 mio. kr., som primært vedrører effekt af investeringsmodellen "Flere murstensløse tilbud" samt effekt af øget fokus på at udvikle lokale løsninger i en række konkrete borgerforløb. Den delvise indfrielse af de økonomiske mål med handleplanen i 2022 skyldes at det har vist sig vanskeligt på kort sigt at bremse prisudviklingen i nye sager. Hertil er arbejdet med investeringsmodellen "En styrkelse af Børnehandicap" desværre forsinket som følge af, at driftssituationen i afdelingen Myndighed Børnehandicap i en periode har været udfordret af vakante stillinger og sygemeldte medarbejdere. Der er vedtaget en genopretningsplan for Myndighed Børnehandicap, som indebærer en midlertidig opnormering af afdelingen med fire årsværk af 2-3 års varighed med henblik på med henblik på at styrke indsatsen overfor børn og unge med handicap samt deres familier, styrke arbejdsmiljøet og nedbringe sygefraværet i afdelingen.

### Forventet resultat - indkomstoverførsler, ældreboliger og anlæg

Indkomstoverførslerne på børneområdet vedrører primært udgifter til tabt arbejdsfortjeneste. Udgifterne på voksenområdet vedrører økonomisk kompensation til borgere over 18 år, når de har merudgifter, som følge af en varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Budgettet er som øvrige indkomstoverførsler baseret på foregående års forbrug og forventninger til det fremtidige forbrug. Mer-/mindreforbrug vedr. indkomstoverførsler tilbageføres til kommunekassen.

Der forventes i 2022 et merforbrug på 3,8 mio. kr. på socialrådets indkomstoverførsler. Merforbruget skyldes primært stigende udgifter til udbetaling af tabt arbejdsfortjeneste.

Det forventede årsresultat for refusion vedr. særligt dyre enkeltsager er på 5,6 mio. kr. (merindtægt). Den forventede merindtægt skal læses med forbehold for det endelige regnskabsresultat for særligt dyre enkeltsager, som først foreligger i maj 2023. Som nævnt er det i budgetaftalen 2023-26 aftalt, at mer-/mindreindtægter på området fra 2023 gøres til en del af fagområdernes økonomi. Der forventes en mindreindtægt i 2022 vedr. udlejningsboliger på 1,2 mio. kr. Mer-/mindreforbrug vedr. udlejningsboliger tilbageføres til kommunekassen. På skattefinansierede anlæg forventes autismetilbuddet i Langå at færdiggøres i 2022. Udgifter og indtægter forventes at balancere. På byrådsmøde 12. sept. 2022 blev en ny plan for 10 boliger på Bosted Neptunvej godkendt. Anlægsprojektet sendes i licitation oktober/november, og der forventes at blive taget det første spadestik i december 2022. På socialudvalgets møde den 25. oktober 2021 blev det besluttet, at mindreforbruget vedr. den afsluttede boligplan videreføres til en ny boligplan for socialområdet. Et forslag til ny boligplan forventes at foreligge til februar 2023.

## **Økonomi**

Økonomien er beskrevet i sagsfremstillingen og i vedlagte notat.

## **Bilag**

Notat - Socialudvalget

Budgetopfølgning 3009 2022 SU 17. november 2022.pptx

## **Punkt 142: Lukket: Legatuddeling 2022**

00.06.00-P05-2-22

# Punkt 143: Danmarkskortet - Ankestyrelsens klagestatistik 2021

27.00.00-G01-98-22

## Resume

Hvert år den 1. juli offentliggør Social- og Ældreministeriet Danmarkskortet, der er et kommuneopdelt kort, der viser det foregående års statistik over omgørelsesprocenter for Ankestyrelsens afgørelser i sager efter lov om social service. Omgørelsesprocenten udtrykker andelen af klagesager, som Ankestyrelsen ændrer, ophæver eller hjemviser til fornyet behandling.

I denne sag orienteres byrådet om Randers Kommunes klagestatistik for 2021 på området, ligesom byrådet orienteres om allerede iværksatte tiltag med henblik på at øge retssikkerheden på området.

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til byrådet via socialudvalget og økonomiudvalget,

1. at orienteringen om Danmarkskortet tages til efterretning.
2. at godkende, at der ikke udarbejdes en særskilt handleplan på området, men at forvaltningen arbejder videre med allerede iværksatte initiativer.

## Beslutning

1. at indstilles taget til efterretning.
2. at indstilles godkendt.

Stine Falk Eiby og Lise-Lotte Leervad Larsen deltog ikke i sagens behandling.

## Sagsfremstilling

### Om Danmarkskortet

Når en borger klager over en afgørelse på socialområdet, behandles klagen indledningsvist af forvaltningen, der ifølge lovgivningen skal foretage en genvurdering af sagen. Ved genvurderingen vurderer forvaltningen, om der er grundlag for at give borgeren helt eller delvist medhold i klagen. Dersom forvaltningen fastholder afgørelsens resultat, indsendes klagen med sagens akter til behandling i Ankestyrelsen.

Hvert år inden den 1. juli offentliggør Social- og Ældreministeriet Danmarkskortet, der er et kommuneopdelt kort, der viser det foregående års statistik over omgørelsesprocenten i Ankestyrelsens afgørelser i klagesager efter lov om social service. Omgørelsesprocenten udtrykker andelen af realitetbehandlede klagesager i Ankestyrelsen, som ændres, ophæves eller hjemvises. Det er således alene sager, der er indsendt til Ankestyrelsen, der indgår i Ankestyrelsens statistiske grundlag, når der udregnes omgørelsesprocenter.

### Krav om skærpet fokus

Randers Kommune orienterer to gange om året socialudvalget om Ankestyrelsens klagestatistik. I sagerne orienteres udvalget om omgørelsesprocenten for Randers Kommune, herunder om udviklingen over tid.

Med virkning fra den 1. juli 2022 er kravene til behandling af Danmarkskortet imidlertid blevet skærpet. Dette er sket med henblik på at øge det kommunalpolitiske fokus på at styrke retssikkerheden og kvaliteten af kommunernes sagsbehandling på socialområdet. Med lovændringen er der krav om, at kommunalbestyrelsen behandler Danmarkskortet på et møde inden udgangen af det år, hvor Danmarkskortet offentliggøres, jf. retssikkerhedslovens § 79 b. Kommunalbestyrelsen skal endvidere tage stilling til, hvorvidt der er behov for at udarbejde en handlingsplan med det formål at styrke den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling.

Ankestyrelsen skal modtage referat af kommunens behandling af sagen, ligesom Ankestyrelsen skal oplyses om, hvorvidt kommunalbestyrelsen har besluttet at udarbejde en handlingsplan. I det tilfælde kommunen har besluttet ikke at udarbejde en handleplan, skal orienteringen til Ankestyrelsen indeholde en beskrivelse af

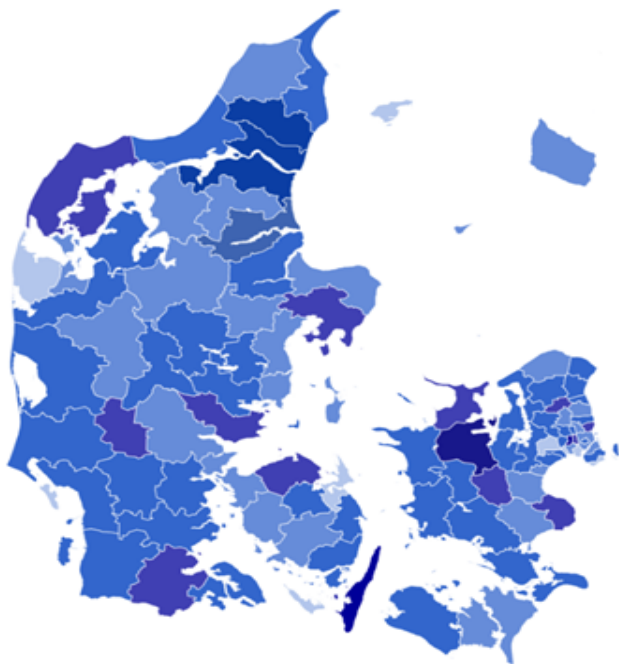
baggrunden herfor. Det kan eksempelvis være tilfældet, hvis kommunen allerede har iværksat initiativer, der skal øge retssikkerheden i kommunen.

## Afgørelsestyper

Når Ankestyrelsen behandler en klagesag, kan Ankestyrelsens behandling indebære, at afgørelsen bliver stadfæstet, ændret/ophævet eller afvist. I nogle tilfælde kan Ankestyrelsen endvidere afvise at behandle klagesagen. I nedenstående tabel 1 kan der læses yderligere om Ankestyrelsens afgørelsestyper.

Tabel 1

Tabel 1 – Afgørelsestyper	
Stadfæstelse	Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse. Det vil sige, at afgørelsens resultatet fastholdes.
Ændring/ophævelse	Ankestyrelsen ændrer kommunens afgørelse. Det vil sige, at Ankestyrelsen har vurderet, at afgørelsen burde have fået et andet resultat.
Hjemvisning	Sagen bliver sendt retur til kommunen til fornyet behandling og afgørelse. Dette kan eksempelvis forekomme, hvis Ankestyrelsen vurderer, at sagen ikke i tilstrækkelig grad er oplyst.
Afvisning	Ankestyrelsen afviser at behandle klagesagen. Dette kan eksempelvis forekomme, hvis borgeren har klaget efter klagefristens udløb, og hvor Ankestyrelsen vurderer, at der ikke er grundlag for at dispensere fra klagefristen.



## Randers Kommunes klagestatistik for 2021

Nedenfor vises Danmarkskortet, der angiver omgørelsesprocenten fordelt på landets kommuner. Danmarkskortets farver indikerer omgørelsesprocenten, således at jo mørkere blå farve, jo højere er omgørelsesprocenten.

I 2021 har Ankestyrelsen behandlet 119 afgørelser efter lov om social service fra Randers Kommune.

I 38 af klagesagerne har Ankestyrelsen omgjort kommunens afgørelse, hvilket betyder, at Randers Kommune har haft en omgørelsesprocent på 32. Dette er på niveau med landsgennemsnittet.

De omgjorte afgørelser består af 9 ændrede/ophævede sager (8 pct.) og 29 sager, hvor Ankestyrelsen har hjemvist sagen til fornyet behandling, hvilket svarer til, at 24 pct. af afgørelserne er blevet hjemvist.

I nedenstående tabel vises omgørelsesprocenten for 2020 og 2021 for afgørelser efter lov om social service for henholdsvis Randers Kommune og tallene på landsplan. Det ses ud fra tabellen, at omgørelsesprocent har

været faldende fra 2020 til 2021 både på landsplan og for Randers Kommune.

Ankestyrelsens afgørelser 2020	Randers Kommune		Landsplan
	Antal	Procent	Procent
Omgjorte, heraf	58	35	36,2
Ændrede/ophævede	16	10	9,2
Hjemviste	42	25	27,0
Stadfæstelse	-	65	63,8
Ankestyrelsen afgørelser 2021	Randers Kommune		Landsplan
	AAntal	Procent	Procent
Omgjorte, heraf	38	32	31,8
Ændrede/ophævede	9	8	7,7
Hjemviste	29	24	24,1
Stadfæstelse	-	68	68,2

Note: Omgørelsesprocenten er andelen af klagesager (eksklusiv afviste), hvor afgørelsen ændres/ophæves eller hjemvises.

### Børne- og voksenhandicapområderne

På Danmarkskortet er det endvidere muligt at se omgørelsesprocenten opgjort på hhv. børne- og voksenhandicapområderne. Det kan derved konstateres, at Randers Kommunes omgørelsesprocent for 2021 på voksenhandicapområdet er på 22 pct., hvor landsgennemsnittet er på 34,3 pct. På børnehandicapområdet har Randers Kommune en omgørelsesprocent på 32 pct. i 2021, mens landstallet er på 35,9 pct.

I tabel 3 gennemgås omgørelsesprocenterne for henholdsvis voksen- og børnehandicapområderne for årene 2020 og 2021. Ud fra Danmarkskortet kan det konstateres, at Randers Kommunes omgørelsesprocent på begge områder har været under landgennemsnittet i begge år.

Tabel 3 Omgørelsesprocent for børne- og voksenområdet for 2020 og 2021

Omgørelsesprocent	2020 (pct.)		2021 (pct.)	
	Randers	Landsplan	Randers	Landsplan
Voksenhandicap	33	42,4	22	34,3
Børnehandicap	44	52	32	35,9

### Socialområdets egen opgørelse

Socialområdet i Randers Kommune udarbejder hvert år sin egen opgørelse over afgørelser, der modtages fra Ankestyrelsen. Denne opgørelse er dannet ud fra en samlet liste over de CPR-numre, som Ankestyrelsen har udarbejdet klagestatistikken på baggrund af. Socialafdelingen har estimeret, at der træffes omkring 4.700 afgørelser om året på socialområdet i Randers Kommune. I nedenstående tabel er antallet af omgjorte afgørelser sat i forhold til det estimerede antal samlede afgørelser på socialområdet.

Tabel 4 Ankestyrelsens afgørelser set i forhold til det samlede antal afgørelser på socialområdet

Ankestyrelsens afgørelser set i forhold til det samlede antal afgørelser på socialområdet				
	Voksenområdet	Børneområdet	Socialområdet i alt	Pct. af alle afgørelser på socialområdet
<b>Afvisning</b>	4	2	6	0,13
<b>Hjemvisning</b>	3	7	10	0,21
<b>Stadfæstelse</b>	15	22	37	0,79
<b>Ændring/ophævelse</b>	1	2	3	0,06
<b>I alt</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>56</b>	<b>1,19</b>
<b>Omgørelsesprocent</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>0,28</b>

### Handleplan

Socialområdet i Randers Kommune har et stort fokus på at forbedre retssikkerheden på det sociale område. Med virkning fra den 1. oktober 2022 er der sket en omorganisering på socialområdet bl.a. for at sikre sammenhæng og kontinuitet i overgangen mellem børne- og voksenområdet. Samtidig er socialudvalget den 24. oktober 2022 (sag nr. 128) blevet orienteret om en genopretningsplan for myndighedsområde for

børnehandicapområdet. Hertil kan det oplyses, at Randers Kommune har ansøgt om et Task Forceforløb ved Socialstyrelsen. Dersom kommunens ansøgning bliver imødekommet, vil forløbet indebære et længerevarende analyse- og udviklingsforløb, hvor kommunens sagsbehandling bliver analyseret, og hvor kommunen til modtage anbefalinger til, hvordan den faglige kvalitet på området kan styrkes.

Det er forvaltningens forventning, at de allerede iværksatte tiltag kombineret med et taskforceforløb vil styrke forvaltningens faglighed på det sociale område, bl.a. gennem specialiserede opgaveløsning, tilførelse af flere ressourcer til området, ligesom der er ansat en projektleder og en socialfaglig koordinator, der skal øge graden af struktur og systematik i sagsbehandlingen.

Forvaltningen anbefaler derfor, at der ikke iværksættes yderligere initiativer på det sociale område, da det vurderes, at de allerede iværksatte initiativer vil styrke retssikkerheden og kvaliteten af kommunernes sagsbehandling på socialområdet.

## **Økonomi**

Der er ingen økonomiske konsekvenser ved beslutningen.

# Punkt 144: Kriterier og proces for uddeling af § 18 midler i 2023

27.15.12-A21-1-22

## Resume

Hvert år fordeler socialudvalget §18 midler til støtte af frivilligt socialt arbejde. Formålet med dette dagsordenspunkt er at drøfte kriterier og proces for fordelingen af §18 midlerne i 2023.

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget,

1. at godkende, at kriterierne for § 18 midler, der var gældende i 2022 videreføres til 2023.
2. at beslutte, hvilke ansøgninger, der skal vedlægges som bilag til sagsfremstillingen om §18 midler (beskrevet i afsnit "a bilag til sagen")
3. at godkende, at socialudvalget i første kvartal 2023 afholder et særskilt møde til behandling af § 18 ansøgningerne.

## Beslutning

1. at godkendt, dog således at to af kriterierne præciseres i forhold til følgende:
  - har få menneskelige ressourcer *eller* overskud
  - ikke har en stabil økonomi *eller* god økonomi
2. at vedtaget at alle ansøgninger vedlægges.
3. at godkendt.

Stine Falk Eiby, Henriette Malland og Lise-Lotte Leervad Larsen deltog ikke i sagens behandling.

## Sagsfremstilling

Det følger af servicelovens § 18, at kommunerne skal samarbejde med frivillige sociale foreninger og organisationer. Som en del af samarbejdet er kommunerne forpligtet til årligt at afsætte et beløb til støtte af frivilligt socialt arbejde. Det følger endvidere af bestemmelsen, at kommunen selv fastsætter rammerne for samarbejdet. Det er således op til den enkelte kommune at vedtage, til hvilke formål og inden for hvilke rammer man vil yde § 18-støtte. Kommunen kan beslutte at reservere en del af den samlede støtte til bestemte organisationer, foreninger eller projekter som flerårig støtte, hvis det vurderes, at der er behov for at sikre kontinuitet i støtten. Det kan ligeledes politisk besluttes at prioritere støtte til bestemte områder og aktiviteter fra år til år. Dette skal dog meldes klart ud i forbindelse med ansøgningsrunden. Uudnyttede midler kan overføres til det efterfølgende år.

De seneste år er følgende kriterier benyttet i §18 processen.

### §18 kriterier i Randers Kommune

Det er et krav, at målgruppen for de aktiviteter, der søges støtte til, er socialt udsatte borgere. Det betyder, at der skal være tale om borgere, der grundet manglende menneskelige eller økonomiske ressourcer har svært ved at opretholde en god livskvalitet. I ansøgningskemaet bedes ansøgeren derfor beskrive målgruppen for de aktiviteter, der søges støtte til. Det kan f.eks. være borgere, som:

- er ensomme
- har få menneskelige ressourcer og overskud
- har svært ved på egen hånd at deltage i f.eks. motionsaktiviteter, sociale og kulturelle arrangementer
- er langt fra arbejdsmarkedet
- ikke har en stabil indkomst og god økonomi

Herudover er det et kriterium, at indsatsen understøtter nedenstående mål:

- at borgerne opnår større personlig mestring

- at borgere i højere grad skal i uddannelse, beskæftigelse eller være en del af det rummelige arbejdsmarked
- at borgerne opnår større mestring af sundhedsforhold
- at borgerne opnår større mestring af deres sociale liv

Det er tidligere besluttet, at det bevilgede beløb skal være proportionalt med omfanget af socialt udsatte borgere, som får glæde af indsatsen. Endvidere at den indsats, som foreningen/organisationen udøver, skal foregå lokalt for borgere i Randers Kommune, mens det er mindre afgørende, om foreningen fysisk er placeret i kommunen. Forvaltningen lægger op til, at udvalget drøfter og beslutter, om de fastsatte kriterier fra tidligere år skal være gældende i 2023.

På udvalgsmødet den 25. oktober 2021 (sag 123), hvor socialudvalget vedtog kriterier for fordelingen af §18 midler i 2022, besluttede socialudvalget, at udvalget kan vælge at tildele §18 midler til indkomne ansøgninger fra støtteforeninger, patientforeninger og pårørendeforeninger, hvis det i ansøgningen er beskrevet, hvordan målgruppen er socialt udsat. Endvidere besluttede udvalget at det ikke vil afvise ansøgninger til at dække husleje og lønkroner, hvis disse forhold er essentielle for foreningens virke.

### Proces for behandling af §18

På udvalgsmødet den 19. oktober 2020 (sag 107) besluttede udvalget, at ansøgningsfristen for §18 skal ligge fast hvert år den 1. februar.

Ved §18 behandlingen i 2022 (sag 48) blev der drøftet nogle punkter til sagsfremstillingen, som udvalget bedes tage stilling til. Se nærmere nedenfor.

#### a) Bilag til sagen

Da processen for §18 midler i 2022 blev fastlagt (25. oktober, sag 123), besluttede udvalget, at alle ansøgninger på 20.000 kr. eller derover skulle vedlægges som bilag til sagsfremstillingen, samt ansøgninger fra foreninger, der ikke tidligere har søgt §18 midler. Socialudvalget bedes tage stilling til, om dette skal fastholdes, eller om udvalget ønsker at have flere (eks. ansøgninger på 10.000 kr. ) eller færre (eks. ansøgninger på 30.000 kr.), sidstnævnte har tidligere været praksis.

#### b) Mødet for behandling af §18 midler

Da processen for §18 midler i 2022 blev fastlagt (25. oktober 2021, sag 123), besluttede udvalget at holde et særskilt §18-møde. Tidligere har §18 været et dagsordenspunkt på et socialudvalgsmøde med andre punkter. Socialudvalget bedes tage stilling til, om der også i 2023 ønskes et særskilt §18 møde.

### Økonomi

Der blev ved efterårets budgetforhandlinger afsat 2.333.648 kr til § 18 midler i 2023. Herudover er der 98.000 kr. uforbrugte § 18 midler fra tidligere år. Det giver samlet set 2.431.648 kr til fordelingen af §18 midler. 200.000 kr. af disse er på forhånd øremærket til SAM-foreningen, hvorfor der er 2.231.648 kr. til fordeling af § 18 midler i 2023.

Tabel 1 giver et samlet overblik over midlerne til frivillighedsområdet:

<b>Tabel 1: § 18 midler til fordeling 2023</b>	
Midler afsat til § 18 i 2023	2.333.648 kr.
Uforbrugte midler fra tidligere år	98.000 kr.
Samlede midler til § 18	2.431.648 kr.
Midler reserveret til SAM-foreningen fra § 18-puljen. Jævnfør Budget 2023-2026	200.000 kr.
<b>Midler til § 18-uddeling 2023</b>	<b>2.231.648 kr.</b>



# Punkt 145: Frivilligværkets rolle i forbindelse med §18 midler i 2023

27.15.12-A26-1-19

## Resume

Randers Kommune og Frivilligværket har siden 2007 haft et tæt samarbejde om at udvikle og understøtte frivilligt socialt arbejde i Randers Kommune. Den nuværende partnerskabsaftale blev vedtaget af Randers Byråd den 25. marts 2019, og socialudvalget besluttede den 15. marts 2021 at videreføre aftalen. I partnerskabsaftalen er det blandt andet aftalt, at Frivilligværket skal "yde vejledning og rådgivning om § 18 midlerne herunder, hjælp til ansøgning".

Frivilligværkets økonomiske forudsætninger er for 2023 blevet reduceret som følge af Budgetaftalen for 2023-2026. Socialudvalget skal derfor drøfte Frivilligværkets rolle i forbindelse med processen omkring § 18 midler i 2023, under hensyn til Frivilligværkets nye økonomiske forudsætninger.

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget,

1. at godkende proces, herunder rollefordeling mellem Frivilligværket og forvaltningen.

## Beslutning

1. at godkendt.

Stine Falk Eiby, Henriette Malland og Lise-Lotte Leervad Larsen deltog ikke i sagens behandling.

## Sagsfremstilling

Randers Kommune og Frivilligværket har, siden Frivilligværket blev stiftet i 2007, haft et tæt samarbejde om støtte og udvikling af det frivillige sociale arbejde i Randers Kommune. Frivilligværket er et frivilligcenter, der er organiseret som en selvstændig og uafhængig forening, der har til formål at støtte, udvikle og fremme frivilligheden i Randers Kommune. Den nuværende partnerskabsaftale blev vedtaget af Randers Byråd den 25. marts 2019 (sag 186), og socialudvalget besluttede den 15. marts 2021, at videreføre aftalen (sag nr. 29). Partnerskabsaftalen er vedlagt som bilag. I Aftalen er det beskrevet at Frivilligværket er forpligtet til "at yde vejledning og rådgivning om § 18 midlerne, herunder hjælp til ansøgning". Frivilligværket er finansieret delvist af staten gennem en grundfinansiering af etablerede frivilligcentre i form af 350.000 kr. Dette statslige bidrag gives på betingelse af, at kommunerne medfinansierer på mindst samme niveau. I 2022 modtog Frivilligværket 836.689 kr i medfinansiering fra Randers Kommune, jf. budgetaftalen for 2022-2025. I 2023 kommer Frivilligværket til at modtage 364.502 kr. i medfinansiering fra Randers Kommune, jf. budgetaftalen for 2023-2026. Dermed er Frivilligværkets økonomiske forudsætninger for 2023 blevet reduceret.

En gang årligt kan foreninger, klubber, projekter, netværk, borgerinitiativer samt selvejende institutioner, der udfører frivilligt socialt arbejde, søge om at få tilskud fra kommunens § 18-midler. I den forbindelse har Frivilligværket tidligere annonceret og informeret om processen omkring ansøgnings- og uddelingsprocessen af § 18-midler, blandt andet på Frivilligværkets hjemmeside, Facebook og Instagram. Frivilligværket har endvidere udsendt mails med information om § 18, herunder ansøgningsfristen til Frivilligværkets medlemmer. Foreninger i kommunen kan gratis blive medlem af Frivilligværket, og på nuværende tidspunkt er ca. 140 foreninger medlem.

Derudover har Frivilligværket siden 2018 afholdt informationsmøder om § 18 midler. Frivilligværkets medarbejdere har ligeledes stået til rådighed for at svare på spørgsmål og hjælpe i forhold til udfyldelse af ansøgningsskemaet.

I 2021 blev der indført et nyt ansøgningssystem, hvor foreningerne skulle benytte NemID. I den forbindelse hjalp Frivilligværket med at rådgive foreningerne om den nye digitale ansøgningsprocedure. Nogle ansøgere er midlertidigt fritaget for brug af NemID, dette var en udfordring som Frivilligværket og forvaltningen i samarbejde fik løst. Efter ansøgningsfristen har Frivilligværket foretaget en evaluering af processen, som indikerede, at langt størstedelen af ansøgerne efter deres henvendelse til Frivilligværket oplevede at få afklaret deres spørgsmål vedrørende processen i forbindelse med § 18 midlerne.

Forvaltningen har i samarbejde med Frivilligværket på baggrund af den nye økonomiske situation udarbejdet en tilpasset opgavefordeling, som forelægges socialudvalget.

Opgavefordelingen er vedlagt som bilag.

## **Økonomi**

Sagen har ingen budgetmæssige konsekvenser.

## **Bilag**

Notat- tidsplan for § 18 midler 2023

Partnerskabsaftale mellem Frivilligværket og Randers Kommune (vedtaget 25.03.19)

# Punkt 146: Forslag til dialogmøde mellem socialudvalget og Udsatterådet

27.15.00-A08-1-22

## Resume

*Der afholdes årligt et dialogmøde mellem socialudvalget og Udsatterådet. Dialogmødet i 2022 afholdes den 8. december. Emnet for mødet sammensættes på baggrund af ønsker fra Udsatterådet og socialudvalget. Udsatterådet lægger op til, at udvalget og rådet drøfter lighed i sundhed på dialogmødet.*

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget

1. at socialudvalget drøfter emnet for dialogmødet med Udsatterådet, der afholdes den 8. december 2022

## Beslutning

1. at drøftet.

Udover tema om lighed i sundhed er der et ønske fra udvalget om at drøfte følgende tematikker med udsatterådet:

- Hjemløshed, hvorfor stiger antallet af hjemløse
- Udsatte grønlændere
- Hvordan hjælper vi de mest udsatte borgere bedst, herunder har vi de rette tilbud til målgrupperne.

Stine Falk Eiby, Henriette Malland og Lise-Lotte Leervad Larsen deltog ikke i sagens behandling.

## Sagsfremstilling

Der afholdes årligt et dialogmøde mellem socialudvalget og Udsatterådet. Mødet finder i 2022 sted den 8. december. Dialogmødet varer en time. Dagsordenen for mødet er sammensat efter ønske fra socialudvalget og Udsatterådet.

Udsatterådet lægger op til, at dialogmødet i 2022 handler om lighed i sundhed. Årsagen er blandt andet, at Rådet for Socialt Udsatte i foråret 2022 fremsendte anbefalinger til mere lighed i sundhed til kommuner, almen praksis og hospitalsvæsenet. Baggrunden for anbefalingerne er, at sundhedsproblemer giver socialt udsatte væsentlig dårligere livskvalitet og kortere livstid end den resterende befolkning.

Undersøgelserne der danner grundlag for anbefalingerne fra Rådet for Socialt Udsatte viser, at mennesker i social udsathed har markant dårligere helbred end den øvrige befolkning. Mens 85 pct. af befolkningen vurderer deres eget helbred som fremragende, vældig godt eller godt, gør kun lidt over halvdelen (54 pct.) af socialt udsatte det samme. Der er i mange år blevet arbejdet med udfordringerne som følge af et dårligere helbred, men der er behov for et markant fokus på dette i sundhedsvæsenet for at sikre samarbejde og holdbare løsninger på tværs. Brev til kommuner og regioner samt anbefalingerne fra Rådet for Socialt Udsatte er vedlagt sagsfremstillingen. Herudover er undersøgelsen om udsatte borgeres helbred vedlagt.

## Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser ved beslutningen.

## Bilag

aabent-brev

Udsathed giver dårligt helbred\_Susy-Pixie\_Rådet for Socialt Udsatte



# Punkt 147: Resultater af bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne 2022 sammenholdt med Analyse af socialområdets døgntilbud

27.15.00-P05-1-21

## Resume

Socialudvalget har efterspurgt, at resultaterne fra bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne 2022 blev sammenholdt med Analysen af socialområdets døgntilbud. Dette har ført til en minianalyse, hvor Socialudvalget med indeværende sag vil blive orienteret om analysen og dennes resultater. Formålet med analysen er at identificere eventuelle mønstre og tendenser, som kan bidrage med en viden om, hvad der udfordrer eller fremmer brugere og pårørendes tilfredshed med henblik på at kvalitetsudvikle socialområdets tilbud.

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til Socialudvalget:

1. at orienteringen om analysen af resultater fra bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne sammenholdt med Analyse af socialområdets døgntilbud tages til efterretning.

## Beslutning

1. at taget til efterretning.

Stine Falk Eiby deltog ikke i sagens behandling.

## Sagsfremstilling

Socialudvalget har, under oplæg om bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne på SU-seminariet den 15. august 2022, efterspurgt, at resultaterne fra tilfredshedsundersøgelserne (jf. socialudvalgsmøde den 24. august sag nr. 102 og 103) blev sammenholdt med "Analysen af socialområdets døgntilbud" (fremlagt Socialudvalget den 24. marts 2022 (sag nr. 42)). Dette har ført til en minianalyse, hvor Socialudvalget med indeværende sag og tilhørende bilag vil blive orienteret om analysen og dennes resultater.

Formålet med analysen er at identificere eventuelle mønstre og tendenser, som kan bidrage med en viden om, hvad der udfordrer eller fremmer brugere og pårørendes tilfredshed, da viden herom kan kvalitetsudvikle socialområdets tilbud.

Analysen sammenholder resultater af bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne, som er gennemført på socialområdet i foråret 2022 af Rambøll, med "Analyse af socialområdets døgntilbud" jf. bilag (herefter omtalt døgntilbudsanalysen). Data fra døgntilbudsanalysen er som udgangspunkt baseret på materiale udformet af tilsynsmyndighederne, som findes på Tilbudsportalen samt udtræk fra kommunens egne databaser og økonomisystemer. Bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne 2022 samt døgntilbudsanalysen 2022 er vedlagt denne sag.

Den fremlagte analyse favner 11 døgntilbud i de tre centre på socialområdet:

<b>Center for Handicap og Myndighed</b>	Bostedet Høvejen Bostedet Neptunvej Bocenter Harridslev Kastanjebo Bocenter Marienborgvej Specialindsats for Børn og Unge (Mellerup)
<b>Center for Autisme, senhjerneskaide og læring</b>	Holbergstien Holbergkollegiet Botilbuddet Lene Bredahls Gade
<b>Center for Psykiatri og Socialt Udsatte</b>	Paderuphus Støttecenter Vester Tværvej

Analysen er struktureret ud fra følgende afsnit, som omrammer spørgsmålene fra bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne:

- Relation til medarbejdere
- Vejledning og støtte
- Brugerinddragelse
- Sociale relationer, aktiviteter og fællesskaber
- Sundhed
- Aktiviteter
- Samarbejde mellem pårørende og medarbejdere
- Samlet tilfredshed

Døgntilbudsanalysen fremlægger en række informationer om døgntilbuddene, herunder medarbejdernes faglige baggrunde, personalegennemstrømning, forbrug af vikarer, borgerrettede timer og sygefravær. Disse informationer vedrørende døgntilbuddene vil blive sammenholdt med resultater fra bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne 2022 i de følgende afsnit, hvor der løbende vil blive kommenteret på mulige sammenhænge. For yderligere kommentering på resultaterne henvises der til analysen i sin fulde længde jf. bilag.

### **Analysens resultater**

Idet der blot er tale om 11 døgntilbud samt det forhold, at nogle tilbud ikke er repræsenteret i enten bruger- og/eller pårørendeundersøgelsen grundet: 1) for få besvarelser til at kunne overholde anonymitetskravet, 2) at brugergruppens kognitive funktionsniveau har været for lavt til at kunne indgå i en sådan undersøgelse, eller 3) at brugerne ikke har været over 18 år, efterlader dette et forholdsvist spinkelt datagrundlag. Der vil derfor ikke kunne drages nogle endegyldige konklusioner. I stedet belyser analysen nogle opmærksomhedspunkter, mulige sammenhænge og enkelte anbefalinger.

### **Relation til medarbejdere**

Ved at sammenholde data fra tilfredshedsundersøgelserne med døgntilbudsanalysen viser sig en i øjenfaldende fordeling, der indikerer, at en høj andel af pædagogisk faglært personale er gavnlig for den brugeroplevede relation til medarbejderne, da der er høj tilfredshed fra både brugere og pårørende. Det er ikke muligt at konkludere en egentlig tendens, idet der samtidig er tilbud med forholdsvis høje andele af pædagogisk faglært personale, som udfordrer mønsteret med scorer under den gennemsnitlige tilfredshedsscore for botilbuddene. Der er endvidere ikke påvist en sammenhæng i forhold til de øvrige personaleandele: sundhedspersonale og ufaglært pædagogisk personale.

Ved at se på personalegennemstrømning og dennes påvirkning på den brugeroplevede relation til medarbejderne fremgår det, at selv tilbud med høje tilfredshedsscorer samtidig ligger med høje personaleudskiftninger. En høj personalegennemstrømning er selvsagt aldrig tilsigtet, idet den fx udfordrer stabiliteten og kontinuiteten på et tilbud, men for socialområdets døgntilbud vidner resultaterne om, at personalet på døgntilbuddene vægter og prioriterer relationsarbejdet med brugerne. En høj personaleudskiftning ser ud til at være katalysator for, at der arbejdes intenst med relationsdannelsen. Det forekommer således, at personalegennemstrømningen er helt oppe på 80 %, før tilfredshedsscoren for et enkelt tilbud lander under middel.

### **Vejledning og støtte**

I forhold til brugere og pårørendes tilfredshed med støtte og vejledning til brugere fremgår det, med enkelte undtagelser, at de tilbud, der har de højeste bruger- og pårørendetilfredshedsscorer, har de højeste andele af personale med pædagogisk faglighed - derudover forekommer ingen videre tendens.

Pædagogisk personale, som også generelt udgør den primære faglærte medarbejdergruppe på socialområdet, opnår via deres uddannelse kvalifikationer inden for socialpædagogik. Disse fagpersoner har særligt tilegnet sig viden og redskaber til at kunne omgås, kommunikere, tilgå, motivere, støtte og hjælpe brugere med særlige behov inden for socialområdet. Sundhedspersonalet, herunder social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, fysio- og ergoterapeuter, er som udgangspunkt rekrutteret til tilbuddene af andre væsentlige og nødvendige årsager. Dette da flere af målgrupperne har større eller mindre sundhedsmæssige udfordringer. Sundhedspersonalet har imidlertid, ligesom det pædagogiske, interaktion med brugerne, hvor de støtter og vejleder.

Resultaterne kunne tale for at opkvalificere ikke-pædagogisk personale i tematikker inden for socialpædagogik, da denne faglighed syner at have en gavnlig virkning på tilfredsheden med støtte og vejledning til brugerne.

Der er endvidere ikke påvist en tendens eller sammenhæng mellem antallet af borgerrettede timer og brugere eller pårørendes tilfredshed med vejledning og støtte til brugerne. Tilbud, med scorer under botilbuddenes gennemsnitscore, anbefales at gøre mere i at forventningsafstemme med brugere og pårørende i forhold til, hvad og hvordan der ydes støtte og vejledning til brugerne. Dertil vurderes der for nogle døgntilbud - særligt Paderuphus, der har brugertilfredshedsscorer under botilbuddenes gennemsnitscore - at være en opgave i at definere, hvad der opleves som "den gode støtte eller hjælp" ud fra et brugerperspektiv.

### **Brugerinddragelse**

For brugerne synes der at være en vis sammenhæng mellem brugernes oplevelser af, om de får støtte til det, som de finder vigtigt i hverdagen, og hvor høj andelen af det pædagogiske faglærte personale er på tilbuddet. Med undtagelse af to tilbud er mønsteret, at en højere andel af pædagogisk personale øger brugernes tilfredshed med, hvorvidt de modtager støtte til det, som de finder vigtigt i hverdagen, som her anses som et udtryk for brugerinddragelse. Ses der på det ufaglærte pædagogiske personale er sammenhængen ikke ligeså tydelig, som for det faglærte pædagogiske personale, men brugernes tilfredhedsværdi ligger på botilbuddenes gennemsnit eller derover ved en andel af ufaglærte på eller over 39 %. Tilbud, hvor det sundhedsfaglige personale udgør 15 % eller derover, opnår ikke brugertilfredhedsscorer over botilbuddenes gennemsnit.

Billedet er imidlertid tvetydigt i forhold til, om personalets kvalifikationer/faglig baggrund har indvirkning på de pårørendes vurdering af, om personalet lytter til brugernes ønsker og behov, og hvorvidt brugerne har indflydelse på deres hverdag.

For de to respondentgrupper samlet set, er der således ikke en klar sammenhæng mellem, om en høj andel af pædagogisk faglært personale øger sandsynligheden for en tilfredshed med brugerinddragelsen.

Når pårørende er mindre positive end brugerne, er en mulig forklaring de tilfælde, hvor brugeren først har udtrykt et ønske/behov til sine pårørende, men i brugerens efterfølgende dialog med medarbejderne bliver dette justeret ud fra et fagprofessionelt perspektiv. Når personalet anvender de pædagogiske redskaber i dialogen, vil brugeren antageligvis føle imødekommet til trods for, at ønsket/behovet er justeret i forhold til ressourcer, omgivelser, osv. I de tilfælde kan de pårørende, som ikke har overhørt dialogen, opleve, at der ikke bliver arbejdet med brugerens udgangspunkt. Dette forhold kan tale for, at der skal arbejdes mere med information af pårørende.

### **Sociale relationer og fællesskaber**

Der er en vis sandsynlighed for en brugertilfredshedsscore, vedrørende støtte til samt organisering af sociale relationer og fællesskaber, som er på niveau med eller over botilbuddenes gennemsnit, jo højere andel af faglært og ikke-faglært pædagogisk personale. Er andelen af sundhedspersonale 15 % eller derover er der en lidt større sandsynlighed for en tilfredshedsscore under botilbuddenes gennemsnitlige. Det skal dog tages i mente, at personalesammensætningen selvfølgelig afspejler målgruppens behov. Er der på et tilbud behov for en del sundhedspersonale, vidner dette om en målgruppe, som særligt har helbredsmæssige udfordringer. Dette forhold kan i sig selv være en indvirkende faktor på, at brugerne ikke har de sociale relationer i hverdagen eller aktiviteter, som de kunne ønske sig.

Tages de pårørendes perspektiv med ind i ligningen smuldrer den forsigtige sandsynlighedsvurdering, da det faktisk viser sig, at de tilbud med de tre laveste andele af pædagogisk faglært personale, scorer over botilbuddenes tilfredshedsgennemsnit i forhold til bidrag til sociale relationer og fællesskaber.

En undersøgt antagelse er desuden, at en høj personalegennemstrømning kan hæmme indsatsen i forhold til de sociale relationer og fællesskaber og dermed brugere og pårørendes tilfredshed. For en ny medarbejder vil det formentlig kræve et vist kendskab til brugeren, førend medarbejderen er bevidst om, hvilke relationer brugeren skal og vil have støtte til, og hvilke fællesskaber som kunne interessere brugeren at blive en del af.

Ved at undersøge hvorvidt personalegennemstrømning har indvirkning på brugere og pårørendes vurdering af, om brugerne får tilstrækkelig støtte til de sociale relationer, aktiviteter og fællesskaber, er der igen de to yderpoler. Dét tilbud med lavest personalegennemstrømning scorer højt set fra både et bruger- og pårørendeperspektiv i forhold til, om de er tilfredse med den støtte, som brugerne får af tilbuddet - modsat ser det ud for tilbuddet med den højeste personaleudskiftning. For tilbuddene imellem de to yderpoler er det vanskeligt at konkludere noget endeligt. Ud fra det spinkle grundlag bemærkes det dog, at der er en øget risiko for, at tilfredsheden falder under botilbuddenes tilfredshedsgennemsnit, når personalegennemstrømningen er nær eller over 40 %.

### **Sundhed**

I forhold til de pårørende er der ingen påvist sammenhæng mellem pårørendes tilfredshed med sundhedsindsatsen på tilbuddene og personalets kompetencer/faglig baggrund. Det sundhedsfaglige personale synes her oplagt at fremhæve: Tilbuddene Lene Bredahls Gade og Marienborgvej er de tilbud med de højeste andele af sundhedspersonale, og de opnår begge tilfredshedsscore med sundhedsindsatsen over botilbuddenes gennemsnit, men samtidig findes tre tilbud med lave andele af sundhedspersonale, som opnår lignende niveau af tilfredshed.

### **Aktiviteter**

Der er ikke nogen påvist sammenhæng mellem medarbejdernes faglige baggrund og tilfredsheden med brugerens aktiviteter i hverdagen for hverken brugere eller pårørende. Personalesammensætningen er således ikke udslagsgivende for tilfredsheden med aktiviteterne i brugerens hverdag.

Ved at tilføje antallet af borgerrettede timer pr. uge pr. plads til resultaterne fremgår der en tendens til, at de fire tilbud med færrest borgerrettede timer, samlet danner gruppen med de højeste tilfredshedsscorer fra både bruger og pårørende. Dette resultat er både iøjnefaldende og alligevel ikke - de tilbud med færre borgerrettede timer har antageligvis målgrupper, som bedre kan indgå i gruppeaktiviteter. Dette er en organisering, som kræver færre ressourcer og dermed borgerrettede timer, end når der er tale om 1-1 aktivitet for de brugere, der ikke formår at indgå i gruppeaktiviteter.

Det kan derved konkluderes, at det ikke er antallet af borgerrettede timer i sig selv, der influerer på brugere og pårørendes tilfredshed med tilbuddenes indsats for at skabe aktiviteter tilpasset brugerne.

### **Samarbejde mellem pårørende og medarbejdere**

For de pårørende er der et forholdsvist stort spænd mellem det tilbud, der scorer højeste tilfredshed med samarbejdet med tilbuddet, til det tilbud der scorer laveste. Dette tilfredshedsspænd sammenholdes med personalegennemstrømningen i det følgende, som en faktor, der vurderes at kunne påvirke pårørendesamarbejdet.

Analysen viser, at der er en rimelig overbevisende sandsynlighed for, at de pårørendes tilfredshed med samarbejdet er lavest ved høje personalegennemstrømninger. Det skal dog bemærkes, at tilfredsheden ikke falder til et kritisk niveau, da tilfredshedsscorene generelt ligger over middel. Med undtagelse af et enkelt tilbud syner det, at skillelinjen for at lande på en score under botilbuddenes gennemsnitsscore tegnes ved personalegennemstrømninger over 40 %.

### **Samlet tilfredshed**

Analysen viser, at personalegennemstrømningen har betydning for, hvor overordnede tilfredse brugere og pårørende er med det enkelte tilbud. Tilbud med tilfredshedsscorer, som ligger under botilbuddenes gennemsnitsscore, har tillige højere personaleudskiftninger end tilbud med scorer, som ligger over botilbuddenes gennemsnitsscore. Med en enkelt undtagelse forekommer det, at en personalegennemstrømning over 40 % øger sandsynligheden for, at en af respondentgrupperne er overordnede mindre tilfredse, end botilbuddenes gennemsnitlige samlede tilfredshed.

Der er ingen påvist sammenhæng mellem vikarforbrug og den samlede tilfredshed med tilbuddet hverken fra brugere eller pårørende. Der er ej heller udslag i forhold til tilfredsheden ved at sammenholde med personalets faglige baggrunde.

### **Økonomi**

Sagen har ingen budgetmæssige konsekvenser.

### **Videre proces**

Analysen vil blive forelagt døgntilbuddenes ledelse, således at elementerne derfra kan indgå i det videre kvalitetsarbejde, som tilfredshedsundersøgelserne afstedkommer.

Primo 2023 vil tilbuddene have udarbejdet lokale og/eller tværgående handleplaner, som præsenteres for Socialudvalget med henblik på at synliggøre, hvordan der vil blive arbejdet med resultaterne fra bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne.

### **Bilag**

Analyse af socialområdets døgntilbud 2022

Resultater af bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne 2022 sammenholdt med Analyse af socialområdets døgntilbud.

Slides til SU - Minianalyse af tilfredshedsresultaterne.pptx

# Punkt 148: Orientering om Ankestyrelsens klagestatistik for 1. halvår 2022

27.00.00-K03-1-22

## Resume

Ankestyrelsen laver løbende opgørelser til landets kommuner over klagestatistikker for social- og arbejdsmarkedsområdet. Senest har Ankestyrelsen fremsendt en rapport til alle landets kommuner med tal for Ankestyrelsens ankeafgørelser for første halvår af 2022. Nærværende sag viser dermed statistik for første halvdel af indeværende år, hvorimod sagen om Danmarkskortet vedrører ankeafgørelser for hele kalenderåret 2021.

Ankestyrelsens klagestatistik for første halvår af 2022 viser, at omgørelsesprocenten for Randers Kommune var 24 %, hvilket ligger under landsgennemsnittet, som var på 29 %.

For de lovområder, der hører helt eller delvist under socialudvalget, var omgørelsesprocenten for Randers Kommune 30 %, hvilket er lidt under landsgennemsnittet, som var på 34 %.

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget,

1. at orienteringen tages til efterretning.

## Beslutning

1. at taget til efterretning.

Stine Falk Eiby, Henriette Malland og Lise-Lotte Leervad Larsen deltog ikke i sagens behandling.

## Sagsfremstilling

Ankestyrelsens klagestatistik for 1. halvår 2022 viser, hvordan Ankestyrelsens afgørelser på socialområdet og arbejdsmarkedsområdet har fordelt sig i forhold til lovområder og afgørelsestyper for Randers Kommune og på landsplan. Rapporten er vedlagt som bilag.

Forvaltningen modtog klagestatistikken fra Ankestyrelsen den 25. august 2022. Forvaltningen har derefter været i kontakt med de relevante afdelinger for en nærmere uddybning af de konkrete omgjorte afgørelser.

Denne sagsfremstilling omhandler afgørelser inden for de områder, der hører helt eller delvist under socialudvalget, det vil sige serviceloven (SL) og øvrige lovområder (ØVR). Forvaltningen bemærker, at det ud fra Ankestyrelsens statistik ikke er muligt at opgøre, hvilke afgørelser der er klagesager fra socialområdet, og hvilke der er klagesager fra andre områder, eksempelvis Børn og Skole samt Sundhed, Kultur og Omsorg. Ankestyrelsens typer af afgørelser falder inden for fire kategorier, som er beskrevet i tabel 1 nedenfor.

Tabel 1 – Afgørelsestyper	
<b>Stadfæstelse</b>	Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse. Dvs. afgørelsen resultat fastholdes.
<b>Ændring/ ophævelse</b>	Ankestyrelsen ændrer i kommunens afgørelse. Dvs. Ankestyrelsens har vurderet, at afgørelsen burde have fået et andet resultat.
<b>Hjemvisning</b>	Sagen bliver sendt tilbage til kommunen til fornyet behandling og afgørelse. Dette kan eksempelvis forekomme, hvis Ankestyrelsen vurderer, at sagen ikke i tilstrækkelig grad er oplyst.
<b>Afvisning</b>	Ankestyrelsen afviser at behandle klagen. Dette kan eksempelvis forekomme, hvis borgeren har klaget efter klagefristens udløb, og hvor Ankestyrelsen har vurderet, at der ikke er grundlag for at dispensere fra klagefristen

## Ankestyrelsens klagestatistik for første halvår 2022

Tabel 2 viser klagestatistikken for de lovområder, der hører helt eller delvist under socialudvalget. Af tabel 2 fremgår det, at der inden for områderne serviceloven (SL) og øvrige lovområder (ØVR) er afgjort i alt 53 klagesager fra Randers Kommune i 1. halvår 2022. Heraf blev 35 stadfæstet, 4 blev ændret/ophævet, 11 blev hjemvist, og 3 sager blev afvist. I alt giver det en omgørelsesprocent på 30 %, hvilket ligger under landsgennemsnittet på 34 %. Omgørelsesprocenten udgør antallet af hjemviste og ændrede sager set i forhold til alle behandlede sager.

For Randers Kommune har Ankestyrelsen omgjort 14 afgørelser under serviceloven (SL), hvoraf 4 er blevet ændret/ophævet, og 10 er blevet hjemvist. Det svarer til en omgørelsesprocent på 30 %, hvilket ligger under

landsgennemsnittet på 35 %. På øvrige lovområder (ØVR) har Ankestyrelsen omgjort én ud af de i alt tre sager, hvormed omgørelsesprocent er 33 %, som er en del højere end landsgennemsnittet på 18 %. Den relativt store forskel i omgørelsesprocenten skal ses i forhold til det lille antal sager på dette område i Randers Kommune, hvorfor udfaldet i én sag har en stor betydning for omgørelsesprocenten.

**Tabel 2 - Ankestyrelsens afgørelser i første halvår af 2022 (fordelt efter afgørelsestype og lovområder)**

		SEL/SL	ØVR	I alt
Randers	Afvisning/Henvisning	3	0	3
	Stadfæstelse	33	2	35
	Hjemvisning	10	1	11
	Ændring/ophævelse	4	0	4
	I alt	50	3	53
	Omgørelsesprocent	30	33	30
		SEL/SL	ØVR	I alt
Landstotal	Afvisning/Henvisning	353	48	401
	Stadfæstelse	2.684	231	2.915
	Hjemvisning	1037	38	1075
	Ændring/ophævelse	402	14	416
	I alt	4476	331	4807
	Omgørelsesprocent	35	18	34

Note: Omgørelsesprocenten er andelen af klagesager (eksklusiv afviste), hvor afgørelsen ændres/ophæves eller hjemvises.

### Socialafdelingens egen opgørelse

Statistikken fra Ankestyrelsen skelner, som tidligere nævnt, ikke mellem de forskellige områder i kommunen, som træffer afgørelser inden for de forskellige lovområder. Socialområdet i Randers Kommune har derfor udarbejdet sin egen opgørelse over afgørelser, der modtages fra Ankestyrelsen. Denne opgørelse er dannet ud fra en samlet liste over de CPR-numre, som Ankestyrelsen har udarbejdet klagestatistikken på baggrund af, hvor de sager, som tilhører socialområdet, er medtaget. Socialafdelingens opgørelse giver et bedre billede af udviklingen i afgørelserne på socialområdet isoleret set.

**Tabel 3: Opgørelse for socialområdet**

	Voksen-området	Børne-området	Social-området i alt	% af alle afgørelser på socialområdet
Afvisning/henvisning	0	0	0	0,00
Hjemvisning	1	1	2	0,09
Stadfæstelse	5	2	7	0,30
Ændring/ophævelse	0	1	1	0,04
I alt	6	4	10	0,43
Omgørelsesprocent	17	50	30	0,13

Note: Omgørelsesprocenten er andelen af klagesager (eksklusiv afviste), hvor afgørelsen ændres/ophæves eller hjemvises.

Tabel 3 viser, at der i 1. halvår 2022 har været 10 afgørelser fra Ankestyrelsen i sager på socialområdet i Randers Kommune. Heraf blev syv afgørelser stadfæstet, én afgørelse blev ændret eller ophævet, to blev hjemvist, og ingen blev afvist. I alt giver dette en omgørelsesprocent på 30 %, hvilket ligger fire procentpoint under omgørelsesprocenten på landsplan, som for disse lovområder var 34 % (vist i tabel 2). De 10 klagesager i 1. halvår 2022 svarer til omtrent 0,43 % af de afgørelser, der træffes på socialområdet inden for et halvt år. Procentsatsen er beregnet ud fra, at der træffes cirka 4.700 afgørelser om året på socialområdet i Randers Kommune svarende til cirka 2.350 afgørelser halvårligt. Dette tal bygger på et estimat fra myndighedsafdelingerne fra tidligere år. Myndighedsafdelingerne er i gang med at indkøre et nyt it-system, og det er derfor endnu ikke muligt at kvalificere estimatet på 4.700 afgørelser årligt med statistik, men det forventes at kunne gøres næste år. Ankestyrelsen har omgjort tre afgørelser på det sociale myndighedsområde, hvoraf to er blevet hjemvist og én er ændret/ophævet, hvilket svarer til en omgørelsesprocent på 0,13 % af det estimerede antal afgørelser i perioden.

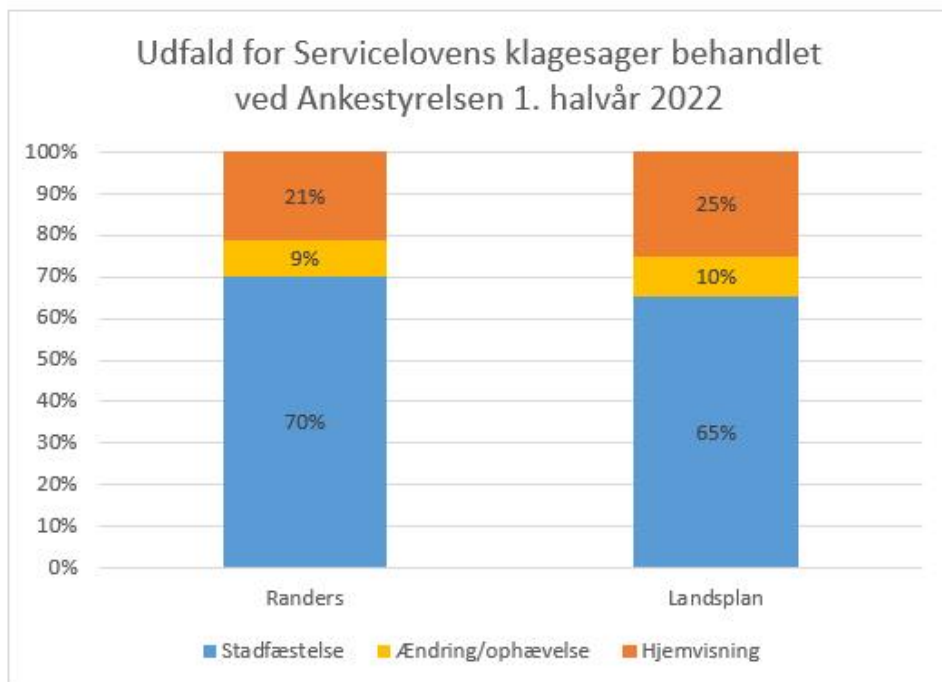
Derudover viser tabel 3 opgørelsen for henholdsvis børne- og voksenområderne på socialområdet. På voksenområdet er der i alt behandlet seks afgørelser, hvoraf fem er blevet stadfæstet og én er hjemvist. Dette giver samlet en omgørelsesprocent på 17 %. På børneområdet har der i alt været fire afgørelser, hvor to er stadfæstet, én er hjemvist og én er ændret/ophævet. Dette giver en omgørelsesprocent på 50 %.

Graf 1 viser udviklingen i antallet af behandlede sager og omgørelsesprocenten i 1. halvår siden 2018. Her fremgår det, at omgørelsesprocenten er faldet markant i perioden siden 2018, men at der dog er sket en lille stigning i omgørelsesprocenten siden sidste år. Det skal her tages i betragtning, at der også har været markant færre omgørelsessager i 1. halvår af 2022, hvilket betyder, at én omgjort sag får større procentvis betydning for den samlede omgørelsesprocent. I 1. halvår af 2021 blev 8 ud af 34 sager omgjort, hvor der i 1. halvår af 2022 blev omgjort 3 ud af 10 sager.

**Graf 1:**



**Graf 2:**



Ovenstående graf 2 viser, at Randers Kommune i 1. halvår af 2022 ligger en smule bedre end landsgennemsnittet i forhold til klagesagernes udfald ved Ankestyrelsen.

Der gives herunder en nærmere beskrivelse af de tre omgjorte afgørelser på socialområdet i Randers Kommune fra 1. halvår af 2022.

#### **Omgjorte afgørelser på voksenområdet**

Der har været én omgjort afgørelse på voksenområdet.

- Ankestyrelsen hjemviste en sag omkring botilbud. Kommunen havde i afgørelsen behandlet sagen efter SEL § 85, Ankestyrelsen vurderede dog, at sagen også skulle behandles efter almenboliglovens § 54 omkring ældrebolig,

#### **Omgjorte afgørelser på børneområdet**

Der har været to omgjorte afgørelser på børneområdet.

Ankestyrelsen ændrede én afgørelse:

- Ankestyrelsen ændrede en sag angående psykologsamtaler. Ankestyrelsen vurderede, at det ville være væsentligt for barnets videre udvikling, at der iværksættes en foranstaltning i form af psykologsamtaler.

Ankestyrelsen hjemviste én afgørelse:

- Ankestyrelsen hjemviste en sag om hjælpemidler til kommunikation. Samtidig stadfæstede Ankestyrelsen i samme sag, kommunens afgørelse omkring støtte til øvrige merudgifter.

### **Økonomi**

Sagen har ingen budgetmæssige konsekvenser.

### **Bilag**

Ankestatistik Randers 1. halvår 2022

# Punkt 149: Administrationsgrundlag for anvendelse af puljemidler til nedsættelse af husleje

27.15.00-A08-1-22

## Resume

*Den 30. september 2022 fremsendte Randers Kommune puljeansøgning til Bolig- og Planstyrelsen om tilskud til at give midlertidig nedsættelse af huslejen i almene familieboliger til boligsøgende med et akut boligbehov og lav betalingsevne, herunder borgere i hjemløshed. Randers Kommune søgte om mulighed for at nedsætte huslejen i 35 almene familie boliger.*

*I brev af 13. oktober 2022 imødekommer Bolig- og Planstyrelsen Randers Kommunes ansøgning og giver tilsagn om, at Randers Kommune kan nedsætte huslejen midlertidig i 35 almene familieboliger. I denne sag redegøres der for forvaltningens administration af midlerne fra puljen.*

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget

1. at godkende forvaltningens administrationsgrundlag for puljemidlerne.

## Beslutning

1. at godkendt.

Stine Falk Eiby, Henriette Malland og Lise-Lotte Leervad Larsen deltog ikke i sagens behandling.

## Sagsfremstilling

30. september 2022 fremsendte Randers Kommune puljeansøgning til Bolig- og Planstyrelsen om tilskud til at give midlertidig nedsættelse af huslejen i almene familieboliger til boligsøgende med et akut boligbehov og lav betalingsevne, herunder borgere i hjemløshed. Randers Kommune søgte om mulighed for at nedsætte huslejen i 35 almene familieboliger. Socialudvalget godkendte på møde den 19. september 2022, at forvaltningen fremsendte ansøgningen til Bolig- og Planstyrelsen. (sag 117)

I brev af 13. oktober 2022 imødekommer Bolig- og Planstyrelsen ansøgningen og giver tilsagn om, at Randers Kommune kan nedsætte huslejen midlertidig i 35 almene familieboliger. I denne sag redegøres der for forvaltningens administration af midlerne fra puljen. Tilsagnsbrevet er vedlagt sagsfremstillingen.

Af tilsagnsbrevet fremgår det blandt andet, at Randers Kommune i de ialt 35 boliger kan give tilskud på 15.592 kr. pr bolig årligt svarende til 1.299 kr. pr. måned. Tilskuddet udbetales til den almene boligorganisation. Den reducerede husleje skal fremgå af lejekontrakten. Det årlige tilskud ydes fuldt ud i 4 år, hvorefter det aftrappes med lige store dele over fem år.

Tilskuddet kan gives til boliger, som har en husleje før fradrag af tilskud på mellem 4.500-5.000 kr. om måneden, eksklusiv forbrug. Herudover må boligen ikke være beliggende i et udsat boligområde på tilsagnstidspunktet. Såfremt boligområdet efterfølgende bliver et udsat boligområde eller forebyggelsesområde, opretholdes tilskuddet.

Hvis en borger, der har modtaget tilskud til nedsættelse af huslejen, fraflytter lejemålet, bortfalder tilskuddet som udgangspunkt. Sker fraflytningen inden for de første to år af tilskudsperioden, kan boligen dog udlejes til en anden boligsøgende, der opfylder betingelserne. Den samlede tilskudsperiode vil fortsat være maksimalt 9 år.

Puljemidlerne til midlertidig nedsættelse af huslejen vil blive forankret i Den Boligsocial Enhed i et samarbejde mellem Ydelseskontoret, Center for Psykiatri og Udsatte og boligforeningerne. Administrationen af puljemidlerne vil således følge praksis for det nuværende samarbejde mellem de nævnte aktører omkring at modvirke, at borgere bliver sat ud af deres bolig. Den Boligsociale Enhed har et forebyggende sigte i forhold til at modvirke hjemløshed og erfaring med at skaffe boliger til borgere der enten er i hjemløshed eller er i risiko for at blive sat ud af deres bolig.

Konkret modtager Den Boligsociale Enhed månedlige lister fra Randers Bolig og Lejerbo over borgere, der ikke har betalt deres husleje. Den Boligsociale Enhed afdækker, om borgeren i forvejen har en sag i Randers Kommune. Dersom det er tilfældet, vil borgerens sædvanlige sagsbehandler gå i dialog med borgeren med henblik på at finde en løsning på restancen. Såfremt borgeren ikke aktuelt har en sag i kommunen, forsøger Den Boligsociale Enhed at skabe kontakt til borgeren med henblik på at forhindre, at borgeren ender i hjemløshed.

Randers Kommune opererer med en bred vifte af løsningsmuligheder, hvis en borger er i huslejerestance. Dette vil nu blive suppleret af muligheden for nedsættelse af huslejen midlertidigt. Herudover er der eksisterende muligheder for hjælp ved huslejerestance en afdragsordning, en enkeltydelse fra Ydelseskontoret, en administrationsordning, eller en anden bolig med en lavere husleje, hvis den nuværende husleje er for høj i forhold til den pågældende borgers indtægtsgrundlag.

## **Økonomi**

Randers Kommune kan via puljemidlerne yde tilskud i 35 boliger på 15.592 kr. pr bolig årligt svarende til 1.299 kr. pr måned. Det årlige tilskud ydes fuldt ud i 4 år, hvorefter det aftrappes med lige store dele over fem år.

## **Bilag**

Tilsagnsbrev Randers Kommune - Puljen til midlertidig nedsættelse af husleje i almene familieboliger

## Punkt 150: Status på sagsbehandlingsfrister på det sociale område

27.00.00-G01-20-21

### Resume

*Socialudvalget godkendte på sit møde d. 29. november 2021 (sag nr. 140), at forvaltningen fremlægger oplysninger om sagsbehandlingstiden i løbende sager, jf. servicelovens § 41 og § 42 samt dagtilbudslovens § 42 og § 63. Sagsbehandlingsfristerne fastlægges ud fra stikprøver, der sædvanligvis udtages i forbindelse med det almindelige ledelsestilsyn. Oplysningerne bliver fremlagt for socialudvalget halvårligt og blev første gang fremlagt på mødet i juni 2022 (sag nr. 91).*

*På samme måde fremlægger forvaltningen sagsbehandlingstiderne for hjemviste klagesager på børnehandicapområdet fra Ankestyrelsen. Oplysningerne på dette område bliver ligeledes fremlagt halvårligt og indgik derfor i sagen til mødet i juni 2022.*

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget,

1. at orienteringen tages til efterretning.

### Beslutning

1. at taget til efterretning.

Stine Falk Eiby, Henriette Malland og Lise-Lotte Leervad Larsen deltog ikke i sagens behandling.

### Sagsfremstilling

#### Baggrund

Byrådet skal efter retssikkerhedslovens regler fastsætte og offentliggøre frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, indtil afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal svare til den tid, der i praksis går med at behandle 80 - 90 pct. af den pågældende sagstype i kommunen.

Retssikkerhedsloven stiller alene krav om, at der fastsættes og offentliggøres frister for personsager på det sociale område. Indenrigsministeriet har tidligere udtalt, at der bør laves målsætninger for sagsbehandlingsfrister i alle sager, hvor kommunen skal træffe afgørelse i forhold til borgerne. Byrådet besluttede derfor i 2010 at offentliggøre en oversigt over sagsbehandlingsfrister såvel på det sociale område som andre områder, hvor kommunen træffer afgørelser. De enkelte serviceområder har herefter haft til opgave løbende at opdatere sagsbehandlingsfristerne. Byrådet har senest godkendt sagsbehandlingsfristerne på møde den 18. marts 2021 (sag nr. 77).

Efter et forslag fra Kasper Fuhr Christensen, Velfærdslisten, i april 2021 om forkortelse af sagsbehandlingsfristerne på det sociale område, herunder handicapområdet, bad socialudvalget forvaltningen om at undersøge mulighederne for at forkorte sagsbehandlingsfristerne.

Forvaltningen redegjorde på socialudvalgets møde den 29. november 2021 (sag nr. 140) for, at der i sagerne var tale om en tidskrævende sagsbehandling med flere sagsbehandlingsskridt, som forvaltningen ikke havde indflydelse på længden af, og som derfor ikke kunne forkortes. Det var forvaltningens vurdering, at de af byrådet vedtagne sagsbehandlingsfrister fortsat var aktuelle og realistiske for de ovenstående sagstyper, idet myndighedsområdet sædvanligvis ville behandle sagerne inden for de fastsatte frister, og give besked til borgeren, hvis det ikke var muligt. Det var på den baggrund forvaltningens vurdering, at der alene var et meget lille rum til at forkorte sagsbehandlingsfristerne.

Ved sammenligning var der endvidere ikke indikation på, at sagsbehandlingsfrister på børnehandicapområdet i Randers Kommune er lange set i forhold til sammenlignelige kommuners sagsbehandlingsfrister. Henset hertil godkendte det tidligere socialudvalg den 29. november 2021 at fastholde de af byrådet vedtagne sagsbehandlingsfrister.

På udvalgsrådet blev det desuden besluttet, at forvaltningen medio 2022 og derefter halvårligt skulle fremlægge oplysninger om de faktiske sagsbehandlingstider i løbende sager, jf. servicelovens § 41 og § 42 samt dagtilbudslovens § 42 og § 63 fastlagt ud fra de stikprøver, der sædvanligvis udtages i forbindelse med det almindelige ledelsestilsyn.

Det blev ligeledes besluttet, at forvaltningen skulle fremlægge sagsbehandlingstiden for hjemviste, genvurderingssager på børnehandicap området fra Ankestyrelsen.

### Sagsbehandlingsfrister på børnehandicapområdet

På handicapområdet er der sagsbehandlingsfrister på en række områder. I nedenstående tages der afsæt i fristerne på børnehandicapområdet, der knytter sig til socialudvalgets beslutning fra maj 2021:

- Servicelovens § 41 (Merudgiftsydelse) - sagsbehandlingsfrist 8 uger.
- Servicelovens § 42 (Tabt arbejdsfortjeneste) - sagsbehandlingsfrist 8 uger.
- Dagtilbudslovens § 62 og § 43 (Behandlingsmæssigt fripladstilskud) - sagsbehandlingsfrist 6 uger.

Sagsbehandlingsfristerne for de ovenfor nævnte lovbestemmelser er vedtaget af byrådet. Generelt behandler forvaltningen de indkomne sager så hurtigt som muligt, jf. hurtighedsprincippet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 1.

### Hjemviste sager fra Ankestyrelsen

I de tilfælde hvor Ankestyrelsen hjemviser en sag til fornyet behandling i kommunen, skal sagen behandles i sin helhed igen. Ankestyrelsen præciserer i sin afgørelse, hvilke retningslinjer kommunen skal følge i behandlingen af sagen.

Efter retssikkerhedslovens regler fremgår det, at de af kommunen offentliggjorte sagsbehandlingsfrister ligeledes gælder for afgørelser, som er hjemvist af Ankestyrelsen til fornyet behandling i kommunen. Fristen regnes fra modtagelsen af Ankestyrelsens afgørelse. Forvaltningen vil altid behandle hjemviste sager og nye sager så hurtigt som muligt, jf. de nødvendige sagsskridt og afdelingens ressourcer. Forvaltningen udfører en screening af ansøgningerne og de hjemviste sager således, at sagerne prioriteres efter borgere med størst behov.

### Aktuel situation

I øjeblikket er myndighed på børnehandicapområdet udfordret af bl.a. stort arbejdspress og højt sygefravær, hvilket har betydet, at der er truffet beslutning om at gennemføre en genopretning af afdelingen, herunder ansøgning om Task Force forløb i regi af Socialstyrelsen. Dette har haft betydning for afdelingens sagsbehandlingstider.

Der fremlægges herunder tal for sagsbehandlingstiden i sager udtaget til ledelsestilsyn i 1. og 2. kvartal 2022, jf. servicelovens § 41 og § 42. Der er tale om både nye ansøgningssager samt opfølgningssager vedrørende de allerede bevilgede løbende ydelser, hvor der foretages kontrol af om betingelserne for at modtage ydelsen stadig er opfyldt i sagen. Desuden fremlægges tal for sagsbehandlingstiden i hjemviste sager for 1. halvår 2022.

Der kan ikke fremlægges tal for sagsbehandlingstiderne i sager vedrørende dagtilbudslovens § 62 og § 43 for 1. og 2. kvartal 2022, da der ikke i denne omgang har været foretaget ledelsestilsyn vedr. disse bestemmelser.

### 1. kvartal 2022 - Udtagne stikprøver vedrørende servicelovens § 41 og § 42

Serviceoven	Ny ansøgning / Opfølgningssag	Sagsbehandlingstid til afgørelse eller til fortsat bevilling
§ 41	Ny ansøgning	Ca. 12 uger
§ 41	Ny ansøgning	Ansøgt den 18. august 2022 og ikke afgjort endnu. Ca. 13 uger til nu
§ 41	Ny ansøgning	Ca. 10 uger
§ 42	Ny ansøgning	Ca. 9 uger
§ 42	Ny ansøgning	Ca. 6 uger

§ 42	Ny ansøgning	Ansøgt den 21. august 2022 og ikke afgjort endnu. Ca 13 uger til nu.
§ 42	Ny ansøgning	Ca. 7 uger
§ 42	Opfølgningssag	Ca. 4 uger

Det ses af tabellen for 1. kvartal 2022, at i 5 ud af 8 sager ligger sagsbehandlingstiderne over de vedtagne sagsbehandlingsfrister på 8 uger for servicelovens § 41 og § 42.

## 2. kvartal 2022 - Udtagne stikprøver vedrørende servicelovens § 41 og §42

Serviceoven	Ny ansøgning / Opfølgningssag	Sagsbehandlingstid til afgørelse eller til fortsat bevilling samt bemærkninger
§ 41	Opfølgningssag	Opfølgning skulle ske i september 2022, men sagen lukkes den 4. oktober 2022, da den unge fyldte 18 år.
§ 41	Opfølgningssag	Afgørelse den 1. juli 2021 - sag er administrativt forlænget den 24. maj 2022
§ 41	Ny ansøgning	Ca. 8 uger
§ 41	Ny ansøgning	Ca. 12 uger
§ 42	Opfølgningssag	Bevilling af fuldtids tabt arbejdsfortjeneste den 14. september 2021 og lejlighedsvis tabt arbejdsfortjeneste den 28. oktober 2021. Der er ikke fulgt op endnu, men sag er administrativ forlænget.
§ 42	Opfølgningssag	Bevilling af fuldtids tabt arbejdsfortjeneste den 8. november 2021 - ophørt efter aftale med forælder den 14. maj 2022. Afgørelse om lejlighedsvis tabt arbejdsfortjeneste i stedet for den 18. maj 2022.
§ 42	Ny ansøgning	Ansøgning den 11. januar 2022. Forsøgt kontakt til forældre i marts uden held og sag henlægges i maj 2022. Ny ansøgning i juni 2022, men sagen henlægges efter aftale med forælder i august 2022.
§ 42	Opfølgningssag	Den 6. april 2022 henvendelse om fuldtids tabt arbejdsfortjeneste i stedet for lejlighedsvis tabt arbejdsfortjeneste. Dette bevilges den 8. april 2022, og ændret tilbage til lejlighedsvis tabt arbejdsfortjeneste i maj 2022 og senere henlagt i juni 2022. Ansøgt på ny den 3. oktober 2022 og lejlighedsvis tabt arbejdsfortjeneste bevilget ultimo oktober 2022.
§ 42	Ny ansøgning	Ca. 5 uger

Det ses af tabellen for 2. kvartal 2022, at få sager ligger indenfor de vedtagne sagsbehandlingsfrister på 8 uger for servicelovens § 41 og § 42. Nogle af sagerne er som følge heraf administrativt forlængede. Flere af sagerne om servicelovens § 42 har skiftet mellem fuldtids tabt arbejdsfortjeneste og lejlighedsvis tabt arbejdsfortjeneste, som det ses.

Forvaltningen kan oplyse, at følgende årsager kan have medvirket til, at sagsbehandlingstiderne i 1. halvår 2022, i en del sager overstiger de vedtagne sagsbehandlingsfrister:

- Ventetid på oplysninger eller svar/udtalelse fra forældre, skole, børnehave, læge m.v.
- Undersøgelse af om andre foranstaltninger kunne være nødvendige for at fremme barnets trivsel
- Ønsker om andre ydelser fra forældrene
- Sygdom hos sagsbehandler, sagsbehandlerskifte eller andre interne udfordringer i forvaltningen

Det bemærkes, at der som følge af afdelingens interne udfordringer ikke i alle tilfælde er sendt brev til forældrene om overskridelse af sagsbehandlingsfristen. Dette vil forvaltningen have fokus på sker fremadrettet. Det bemærkes desuden, at ydelserne i de løbende sager ikke stopper før, der er truffet en afgørelse herom.

### Hjemviste sager 1. halvår 2022

2021	Servicelov	Antal sager	Sagsbehandlingstid
2. kvartal	§ 41	1	Myndighed børnehandicap har fået stadfæstet sin afgørelse efter servicelovens § 41, men hjemvisningen er sket, fordi forholdet i sagen skulle have været behandlet efter servicelovens § 112 om hjælpemidler. Sagsbehandlingstiden i den hjemviste sag omhandler derfor denne bestemmelse og behandles af Sundhed og Omsorgs forvaltningen.

### Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser ved beslutningen.

# Punkt 151: Sagsstyringsliste pr. 11. november 2022

27.00.00-G01-2-22

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget

1. at listen med sager til næste udvalgsmøde tages til efterretning.

## Beslutning

1. at taget til efterretning.

Stine Falk Eiby, Henriette Malland og Lise-Lotte Leervad Larsen deltog ikke i sagens behandling.

## Sagsfremstilling

Se nedenstående liste med sager til udvalgsmødet den 8. december 2022.

Dialogmøde med udsatterådet
Lovprogrammet på socialområdet for de kommende 12 måneder - samt status for de sidste 6 måneder
Status på børnehandicap myndighed
Halvårlig status på handicapplanerne
Aftaler for socialområdet 2019 og 2020
Politisk godkendelse af Rammeaftale på det sociale område
Udkast til Strategi for Psykiatri og Udsatte (før høring)
SØP - den langsigtet plan
Opfølgning på Neptunvej, skema B
Opfølgning på den økonomiske handleplan

## **Punkt 152: Gensidig orientering**

27.00.00-G01-2-22

### **Beslutning**

Stine Falk Eiby, Henriette Malland og Lise-Lotte Leervad Larsen deltog ikke i sagens behandling.