

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden til mødet den. 24. april 2018.....	3
Beslutning om budgetrevision 2 2018.....	4
Drøftelse af opfølgning på budget 2018, april - Socialudvalget.....	8
Drøftelse af budget 2019-2022, april - Socialudvalget.....	9
Borgerrådgiverens årsberetning 2017.....	10
Orientering om opfølgning på borgerrådgiverens årsberetning 2017.....	14
Godkendelse af sagsbehandlingsfrister på det sociale område.....	16
Orienteringer.....	18
Underskriftsark.....	19

Punkt 30: Godkendelse af dagsorden til mødet den. 24. april 2018

Sagsgang og sagstype

Socialudvalget

Beslutningssag

Indstilling

Koncerndirektør Ulrich Schmidt-Hansen indstiller, at:

1. dagsorden til mødet den 24. april 2018 bliver godkendt.

Beslutning i Socialudvalget den 24-04-2018

Godkendt.

Bilag

2018.04.24 Tidsplan SOU.pdf

Punkt 31: Beslutning om budgetrevision 2 2018

18/15744

Sagsgang og sagstype

Udvalget for Kultur og Fritid, Udvalget for Ældre og Sundhed, Udvalget for Klima og Miljø, Udvalget for Børn og Skole, Udvalget for Uddannelse og Beskæftigelse, Socialudvalget, Økonomiudvalget, Kommunalbestyrelsen

Beslutningssag

Indstilling

Kommunaldirektør Rasmus Bjerregaard indstiller, at:

1. de i bilag 1 anbefalede omplaceringer godkendes
2. der omplaceres 540.000 kroner fra Økonomiudvalgets driftsbudget til ”Sportsbyen”. Beløbet afsættes som rådighedsbeløb og bevillingen frigives
3. budgetrevision 2 godkendes
4. udmøntningen af buffer til uforudsete udgifter under Økonomiudvalget foretages først ved budgetrevision 4

Beskrivelse af sagen

Kommunalbestyrelsen blev i februar orienteret om budgetrevision 1. Orienteringen drejede sig hovedsageligt om at informere om budgettet og tilpasse budgettet, så det ligger på de rigtige områder.

Hovedlinjerne i budgetrevision 2 flugter med indholdet af budgetrevision 4 2017 og regnskabet for 2017. Det indebærer, at Holbæk Kommune ikke bruger flere penge end forventet på driften samlet set, når bufferen til uforudsete udgifter forudsættes anvendt til finansiering af det samlede driftsforbrug.

Regnskab 2017 viste et overskud på 85 mio. kr. En markant resultatforbedring i forhold til resultatet i det oprindelige budget. Resultatforbedringen kan overvejende tilskrives betalingsforskydninger på i alt 126 mio. kr., som blev overført til 2018. Regnskab 2017 viste også, at vi fik styr på driftsbudgettet i sin helhed, idet vi brugte 16,7 mio. kr. mindre end det oprindelige budget. Det skal ses i forhold til budgetoverskridelserne i 2015 og 2016.

For driften viste regnskab 2017, at vi havde udfordringer på voksen-handicap og psykiatriområdet, beskæftigelse og skoler. Stort set de samme områder går igen ved budgetrevision 2. På beskæftigelsesområdet er vi udfordret på førtidspensioner og A- dagpenge, mens det går bedre på kontanthjælp og sygedagpenge. Skolerne har samlet set et merforbrug og dertil kommer, at den kommunale betaling til privatskoler er øget. Udvalgene skal søge at finde løsninger på de merforbrug der er jf. styringsprincip 3.

For hele driften, målt i forhold til det korrigerede budget er der et mindreforbrug, fordi vi forventer mindre udgifter på den kommunale medfinansiering og det er forudsat at bufferpuljen anvendes til finansiering af merforbrug.

Budget revision 2 indeholder overførslerne fra 2017. På anlæg 56 mio. kr., finansiering 30 mio. kr. og på drift 45 mio. kr. Overførslerne vedrørende udvalget for Børn og Skole afventer den endelige godkendelse. I likviditetsprognosen for 2018 er det forudsat at overførslerne på anlæg og finansiering anvendes fuldt ud i 2018– samlet set 86 mio. kr. I likviditetsprognosen for 2018 er det tillige forudsat, at der overføres 40 mio. kr. på driften til 2019. Det forventer vi stadig. Overførslerne forklarer det forventede underskud på 81,1 mio. kr

Det forventede resultat for 2018 i forhold til korrigeret budget

Budgetrevision 2 viser et mindreforbrug på 11,2 mio. kr. i forhold til det korrigerede budget.

Dette består af:

- Mindreudgifter på driften på 11,4 mio. kr.
- Mindreindtægter på skatter og tilskud på i alt 9,6 mio. kr.
- Mindreforbrug på anlæg på 9,3 mio. kr.

I forhold til det oprindelige budget er der tale om et merforbrug på 120 mio. kr. Det skyldes at overførte midler fra 2017 er medtaget i det korrigerede budget. Dette påvirker ikke likviditetsprognosen, som beskrevet i afsnittet om likviditet.

På de stående udvalg er der følgende resultat:

Udvalget for Beskæftigelse og Uddannelse

Der forventes et merforbrug på 18 mio. kr. på området. Der er merforbrug på forsørgelsesudgifterne og det er primært førtidspension, der giver det samlede merforbrug. Der er mindreforbrug på kontanthjælp og sygedagpenge. Men merforbrug på A-dagpenge og førtidspension. Der arbejdes med yderligere handleplaner til udvalget

Udvalget for Børn og Skole:

Der er et merforbrug på 3,1 mio. kr. på området. Med godkendelsen af overførselssagen for udvalgsområdet på møde i kommunalbestyrelsen den 18/4 stiger merforbruget til 8,6 mio. kr. Det er primært udgifter til privatskoler samt udgifter til folkeskoler der giver merforbruget. De almene dagtilbud forventes samlet at have mindreforbrug. Der arbejdes med yderligere handleplaner på området. Der arbejdes med yderligere handleplaner til udvalget.

Udvalget for Ældre og Sundhed:

Der forventes et mindreforbrug på 12,4 mio. kr. Mindreforbruget skyldes færre udgifter til kommunal medfinansiering af sundhed, hjælpemidler og hjemmehjælp. Ældreboligerne giver dog et merforbrug grundet større tomgangsleje end forventet. Udgifterne til medfinansiering er på nuværende tidspunkt meget usikre, grundet indførelse af Sundhedsplatformen.

Socialudvalget:

Socialudvalget forventer et lille mindreforbrug efter omplaceringer. Der er et merforbrug på voksenspecialområdet på 6 mio. kr. Primært på midlertidige botilbud samt på kvindekrisecentre. Børnespecialområdet forventer et mindreforbrug, der matcher merforbruget på voksenspecialområdet.

Udvalget for Kultur og Fritid:

Der forventes et mindreforbrug for udvalget, men efter omplaceringer forventes budgettet at balancere.

Udvalget for Klima og Miljø

Der forventes et merforbrug for udvalget, men efter omplaceringer forventes budgettet at balancere.

For de stående udvalg forventes samlet et merforbrug i forhold til korrigeret budget på 9,3 mio. kr. som dækkes af buffer til uforudsete udgifter under økonomiudvalget.

Økonomiudvalget:

Samlet set forventes et mindreforbrug på 20,7 mio. kr. Det skyldes, at buffer til uforudsete udgifter alene anvendes til at dække merforbrug på de stående udvalg. Jf. kommunens 2. styringsprincip skal hensynet til kommunens samlede økonomi altid gå forud for andre økonomiske hensyn og tiltag, herunder politiske omstillinger. Med henblik på, at udvalgene kan nå at finde løsninger og handle på merforbrug, indstilles det derfor at buffer til uforudsete udgifter først udmøntes ved budgetrevision 4.

Servicerammen forventes overskredet med 9,8 mio. kr. Det er de overførte driftsmidler fra 2017 til 2018 som er forudsat anvendt der giver overskridelsen. Bufferen til uforudsete udgifter anvendes ikke på nye serviceudgifter i budgetrevisionen og det er med til at mindske overskridelsen. Hvis bufferen til uforudsete udgifter anvendes til nye serviceudgifter vil servicerrammen blive yderligere overskredet. Hvis der opnås overførsel til 2019, som der sigtes imod, vil servicerrammen ikke blive overskredet.

Økonomiudvalget har indstillet til Kommunalbestyrelsen, at sparede lønkroner i forbindelse med en evt. konflikt, fortrinsvis anvendes til at indhente et evt. efterslæb på kerneområderne forbundet med en konflikt. Sparede lønkroner herudover tilgår kommunens buffer til uforudsete udgifter i 2018. Uforbrugte midler i 2018 vil hjælpe yderligere på den forventede overskridelse af servicerrammen.

Tilskud og udligning

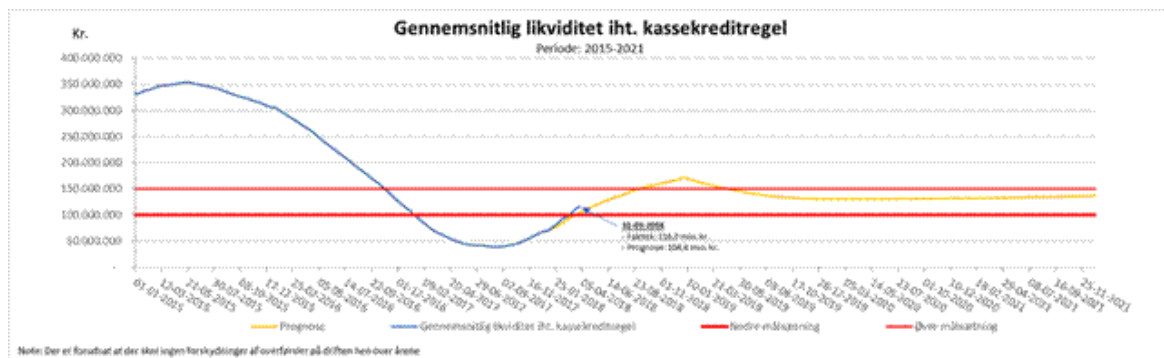
På tilskud og udligning er der et merforbrug på 9,6 mio. kr., som skyldes mindreindtægter på grundskyld og dækningsafgift. Herudover er der en mindreindtægt på forventet midtvejsregulering af beskæftigelsestilskuddet. Den gunstige udvikling i konjunkturerne medfører, at der er stor risiko for, at der kan ske en midtvejsregulering af budgetgarantien, som dækker over forsørgelsesudgifter udover A-dagpenge. Der er færre på offentlig forsørgelse end forventet da aftalen mellem regeringen og KL blev indgået. Det vil kunne forværre det samlede resultat. Midtvejsreguleringen foretages i forbindelse med indgåelse af økonomiaftalen for 2019 forventeligt i juni måned baseret på konjunkturerne på bl.a. beskæftigelsesområdet på landsplan.

Anlæg

På anlæg forventes alle anlægsmidler anvendt inklusive overførte midler fra 2017 til 2018 på 86 mio. kr. Der er salgsindtægter på 9,8 mio. kr. som modregnes i anlægsudgifterne og derfor er der samlet set et mindreforbrug på området.

Likviditet

På likviditetsområdet er der følgende prognose.



Udgifterne til overførte midler til anlæg fra 2017 til 2018 på 86 mio. kr. er indregnet i ovenstående prognose. Så selvom det samlede resultat i 2018 viser et kassetræk på 80 mio. kr. holder likviditetsprognosen. Endvidere indgår 40 mio. kr. af salgsindtægterne på anlæg i regnskab 2017 i kassebeholdning i 2018.

Økonomiudvalget har den 4/4-2018 indstillet, at ”der stadig sigtes efter en overførsel på driften på 40 mio kr. fra 2018 til 2019.” Dette er indarbejdet i ovenstående prognose. Mindreforbruget på driften i denne budgetrevision udgør 11,4 mio. kr.

Forventet årsresultat

På baggrund af ovenstående kan det samlede resultat vises som i nedenstående tabel.

Samlet set viser resultatet et underskud på 81,1 mio. kr., som er forklaret ved overførte midler fra tidligere år. Der er i resultatet ikke indregnet overført overskud til 2019. Erfaringsmæssigt har det vist sig, at der kan forventes overførte overskud fra år til år. Et overført overskud vil forbedre resultatet.

Mio. kr.	Oprindeligt budget 2018	Korrigeret budget 2018	Forventet regnskab 2018 BR2	Forventet afvigelse mellem korrigeret budget og forventet regnskab 2018 BR2
Indtægter	-4.344,5	-4.344,5	-4.334,9	9,6
Driftsudgifter	4.098,5	4.143,4	4.132,0	-11,4
- serviceudgifter	2.821,7	2.867,3	2.840,9	-26,4
-overførsler	903,8	903,0	914,5	11,5
-andet ej service	373,1	373,1	376,6	3,5
Renter	21,7	21,7	21,7	0,0
Anlæg	154,2	210,6	201,3	-9,3
Forsyning	0,0	0,0	0,0	0,0
Finansiering	31,1	61,0	61,0	0,0
Resultat i alt	-38,9	92,3	81,1	-11,2

Kasseopbygning	38,9	-92,3	-81,1	11,2
----------------	------	-------	-------	------

Note: Korrigeret budget er sammensat af oprindeligt budget + overførsler mellem årene + øvrige tillægsbevillinger vedtaget i byrådet + barselsudligningsordning.

Omlaceringer

Ved budgetrevision 2 bliver der indstillet en række tekniske omlaceringer.

Omlaceringerne drejer sig hovedsageligt om budgetter, der ligger forkert som følge af overgang til nye økonomisystem. Derfor kaldes det tekniske omlaceringer. Der er stadig usikkerhed omkring en række data som følge af overgangen til nyt økonomisystem og der indstilles derfor alene tekniske omlaceringer ved denne budgetrevision. De enkelte omlaceringer er beskrevet i bilag 1.

Når der omprioriteres mellem politikområder kaldes det en omlacering. Når der omprioriteres, så der tages penge op af kassen eller lægges penge i kassen kaldes det en tillægsbevilling. Jævnfør det 3. styringsprincip for Holbæk Kommune gives der kun kassefinansieret tillægsbevilling som følge af merudgift til midtvejsreguleringen af det kommunale bloktilskud.

Udvikling siden sidst

Budgetrevision 2 er den første budgetrevision i 2018 hvor der estimeres på forbruget. Derfor kan der endnu ikke ses en udvikling siden sidst.

Beslutning i Socialudvalget den 24-04-2018

Indstilles godkendt for så vidt angår udvalgets ansvarsområde.

Bilag

Bilag 1 - Omlaceringer

Bilag 2 - Samlet oversigt

Bilag 3 - Økonomiudvalget - Indtægter, Renter, Anlæg, Finansiering

Bilag 4 - Økonomiudvalget - Drift

Bilag 5 - Børn og skole - Drift

Bilag 6 - Beskæftigelse og Uddannelse - Drift

Bilag 7 - Ældre og Sundhed - Drift

Bilag 8 - Klima og Miljø - Drift

Bilag 9 - Kultur og fritid - Drift

Bilag 10 - Socialudvalget - Drift

Punkt 32: Drøftelse af opfølgning på budget 2018, april - Socialudvalget

18/1623

Sagsgang og sagstype

Socialudvalget

Drøftelsessag

Indstilling

Koncerndirektør Ulrich Schmidt-Hansen indstiller, at:

1. udvalgets udgiftsdrivere drøftes.

Beskrivelse af sagen

På hvert møde i de stående udvalg, præsenteres udvalget for udgiftsdrivere for hvert af udvalgets politikområder.

Udgiftsdriverne giver overblik og indblik i de væsentligste dele af udvalgets økonomi, og gør det overskueligt for udvalgene at følge den økonomiske udvikling på hvert politikområde.

Udgiftsdriverne er koblet til budgetforudsætningerne og kan derfor understøtte drøftelserne om budgetlægningen for 2019-2022.

Udgiftsdriverne er udvalgt, så de enten repræsenterer en stor andel af budgettet eller repræsenterer svært styrbare områder, der ved budgetoverskridelse vil medføre et stort merforbrug.

Beslutning i Socialudvalget den 24-04-2018

Drøftet.

Punkt 33: Drøftelse af budget 2019-2022, april - Socialudvalget

17/49532

Sagsgang og sagstype

Socialudvalget

Drøftelsessag

Indstilling

Koncerndirektør Ulrich Schmidt-Hansen indstiller, at udvalget:

1. drøfter forudsætninger for budget 2019-2022
2. drøfter effektiviserings- og besparelsesstrategien.

Beskrivelse af sagen

Budgetprocessen som byrådet vedtog i december 2017 fastlægger, at de stående udvalg i løbet af foråret skal udarbejde hver deres andel af budget 2019-2022.

Å
Udvalget skal have et bedre kendskab til eget budget. Både for at kunne forstå økonomien bedre, få mulighed for at bedrive politik og være med til at præge budgettet i langt højere grad.

På dette måde fortsætter drøftelserne af forudsætninger for budget 2019-2022. Mådet bliver ikke helt, som vi havde forestillet os, da vil planlagde processen i foråret. Det viser sig nemlig, at implementeringen af de mange nye IT systemer ikke er faldet helt på plads endnu, og der er dermed ikke den nødvendige data til rådighed i forhold til arbejdet med pris x mængde.

Blandt andet ligger lønforbruget ikke korrekt, ligesom der er disponeringsark, som ikke kan rulles på grund af det nye ledelsesinformationssystem. Begge dele besværliggør arbejdet med forudsætninger for budget 2019.

Det betyder, at gennemgangen af pris x mængde kommer senere i gang end oprindeligt planlagt.

Derudover drøftes udvikling i forhold til effektiviserings- og besparelsesstrategien.

Udvalget skal være færdig med drøftelserne af budgettet ultimo maj, da budgetforslaget skal drøftes på sommerseminaret 22. juni og effektiviseringerne skal vedtages på Kommunalbestyrelsens møde den 27. juni.

Beslutning i Socialudvalget den 24-04-2018

Drøftet.

Punkt 34: Borgerrådgiverens årsberetning 2017

18/8538

Sagsgang og sagstype

De stående udvalg, Økonomiudvalg, Kommunalbestyrelse

Orienteringssag

Indstilling

Borgerrådgiver Per Timm Jensen indstiller, at:

1. borgerrådgiverens beretning tages til efterretning.

Beskrivelse af sagen

I forbindelse med Byrådets behandling af Borgerrådgivningens årsberetning for 2016 blev der af flere partier udtrykt ønske om en mindre omfattende årsberetning. Det er med denne årsberetning forsøgt opfyldt - med skyldigt hensyn til den nye Kommunalbestyrelse. Samtidig forsøger vi, at være lidt mere præcise i, hvad der opleves som bekymrende set fra Borgerrådgivningens synspunkt, jf. bemærkninger og kritiske områder.

Borgerrådgivningen

Borgerrådgiveren kan overtage og udrede borgerklager rettet til Kommunalbestyrelsens politikere og medvirke til sikring af retssikkerheden for borgeren i samspil med administrationen. Desuden kan borgerrådgiveren iværksætte egne undersøgelser. Det er borgerrådgiverens opgave at gøre borgernes oplevelser synlige for organisationen Holbæk Kommune og Kommunalbestyrelsen og hjælpe de forskellige afdelinger med viden, der kan give anledning til refleksion og eventuelle ændringer, hvis der er procedurer og handlinger, der ikke er hensigtsmæssige eller korrekte.

En gang årligt udarbejdes en beretning, og vedlagte Årsberetning og datamateriale er en opgørelse over årets aktiviteter i Borgerrådgivningen opgjort i tal og grafer samt bemærkninger og anbefalinger.

Bemærkninger og kritiske områder

Beretningen er opdelt i kerneområder. De væsentligste punkter i beretningen – opdelt på kerneområder – er følgende:

Alle kan bidrage:

- **Bedre brevskrivning:**
Projekt bedre brevskrivning har haft en rimelig positiv virkning ved breve fra specielt ydelsescentret. Det er dog ikke ensbetydende med, at der ikke er plads til forbedring.
- **Tilbage melding på borgers henvendelse:**

Der konstateres i flere tilfælde manglende tilbagemeldinger på borgeres henvendelser til sagsbehandlere såvel telefonisk som via mail, specielt ved medarbejders fravær.

- Det ville være hensigtsmæssigt, at medarbejderne handlede på henvendelser, og at der var fokus på det fra ledelsens side. Ved medarbejders fravær bør der være andre medarbejdere, som kan besvare indkomne henvendelser.

- **Fritagelse for 225 timers reglen:**

I forbindelse med reformen af 1. april 2016 som vedrørte 225 timers regel og kontanthjælpsloft, blev det på møde, hvor Borgerrådgivningen var inviteret, slået fast, at det er jobkonsulenten, som har ansvaret for evt. fritagelse for 225 timers reglen. Det har i rigtig mange tilfælde vist sig, at det ikke er ført ud i livet, hvilket har medført, at Borgeren har modtaget forkert ydelse, bliver frustreret og utilfreds og urimeligt nok retter sin utilfredshed mod ydelsescenteret som udbetaler ydelsen.

- Det er i den forbindelse uhyre vigtigt, at ydelsescenteret modtager de rette informationer til evt. tilretning af udbetalingen.

- Det er nødvendigt, og der er stort behov for, at ”Jobcentersøjlen” og ”Ydelsescenter-søjlen” i udstrakt grad samarbejder, er i tæt dialog og fremstår som én ”søjle”.

- Kontanthjælp i helt op til 10-15 år:

Flere af de borgere, som kontakter Borgerrådgivningen, og som er på kontanthjælp, konstateres at have været på kontanthjælp i helt op til 10-15 år. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at det ikke har været hensigten med lovgivningen, og der ses borgere, som gennem årene har mistet lyst, selvværd, fremtidsudsigt m.m. Hvis det på nogen måde er muligt, er det ønskeligt, at så mange ”gamle” sager afsluttes snarest muligt.

- Borgerrådgivningen er vidende om, at der er taget tiltag til afklaring af ”gamle” sager, men er af den opfattelse, at der bør afsættes flere ressourcer på opgaven.

- Rehabiliteringsteam - ventetid:

Fra Rehabiliteringsteamets indstilling til endelig afgørelse kan der gå uforholdsmæssig meget tid (flere måneder). Det har borgeren vanskeligt ved at forstå.

- Det er ønskværdigt at få reduceret denne ventetid.

- Rehabiliteringsteam – relevante oplysninger:

Med Borgerrådgivningen som bisidder i rehabiliteringsteamet er der flere gange iagttaget spørgsmål til borgeren, som ikke har noget med borgerens helbred og udvikling af arbejdsevne at gøre. Det være sig skilsmisse, afhentning af børn m.m. Det opleves af borgeren mange gange grænseoverskridende og sagen uvedkommende.

- Samtalen/dialogen bør målrettes selve målet – arbejde eller anden forsørgelse.

-

- Råd og vejledning:

Jobkonsulenter fremkommer af og til med udtalelser om boligsikring, § 34 ydelse, akutliste(bolig) el.lign., som lovgivningsmæssigt og bevillingsmæssigt ikke kan lade sig gøre. Det skaber unødige ansøgninger til ydelseskontoret og frustration hos borgerne.

- Ydelsescenteret har i 2017 etableret ”åben rådgivning”, som jobkonsulenten i de tilfælde bør opsøge for optimal information til Borgeren.

- ”Min Plan”:

Mange borgere indkaldes til møde i ”Min Plan”. På mødet drøftes alle forhold vedrørende borgerens samlede situation, og det forsøges at finde den rette tværfaglige hjælp/indsats til borgeren. Der fremkommer anbefalinger, som efter ansøgning efterfølgende afvises, og de medarbejdere, der tildeles ”opgaver”, får ikke fulgt op på hjælp til borgeren. Det er normalt sårbare borgere, der indkaldes, som ikke har overskud til at håndtere/handle/ansøge på de anbefalinger, der fremkommer. Der tvivles på, om effekten af møderne modsvarer de ressourcer (medarbejdertimer), der anvendes til det.

- Det kunne anbefales at evaluere og drøfte effekten af møder i ”Min Plan”.

Aktiv Hele Livet:

- Henvendelser vedr. Aktiv Hele Livet:

Antallet af henvendelser til Borgerrådgivningen vedrørende Aktiv Hele Livet er steget fra 106 til 134, og 16 ud af 192 bisiddermøder omhandler dette center. Der har i Borgerrådgivningen ikke været henvendelser/sager i den størrelsesorden før.

- Bør tages til efterretning.

-

- Sagsbehandlingstid i bilsager:

Ombudsmanden har i forbindelse med manglende overholdelse af udmeldt sagsbehandlingstid på gennemsnit 26 uger i bilansøgningssager kontaktet såvel administration som Borgerrådgivning med henblik på fortsat opmærksomhed fra Ombudsmandens side, da der er konstateret sagsbehandlingstid på 53,8 uger i 2017.

- Ombudsmanden har ikke taget stilling til sagen specifikt i forhold til retssikkerhedsloven og har anmodet om underretning efter politisk behandling.

Læring og trivsel:

- Mangelfuld sagsbehandling:

Sagsbehandlingen i mange af de sager, som borgere henvender sig til Borgerrådgivningen om hjælp til, anses som mangelfuld med manglende tilbagemeldinger på ønske om aktindsigt, på almindelige svar på henvendelser, på ansøgninger, på afgørelser, på ønske om anden sagsbehandler m.m.

- Samlet sagsbehandling:

Børneindsatsen opleves som skarpt opdelt i handicapsager og ikke-handicapsager, og flere forældre har børn, som er "placeret" i hver sin afdeling. Forældre oplever ikke, at der koordineres/kommunikeres/tilgås helhedsorienteret sagsbehandling imellem de to afdelinger, hvilket skaber frustration hos forældrene.

- Ankesager:

Borgerrådgivningen er af den opfattelse, at Ankestyrelsen behandler forholdsvis mange sager fra området, og er ligeledes vidende om, at Ombudsmanden har været/er involveret.

- Ovenstående udfordringer findes på en række dele af myndighedsområdet, men er hovedsageligt relateret omkring centrale temaer som aktindsigt, tidsfrister og afgørelser. Det anbefales derfor, at der igangsættes en fokuseret indsats på området, således at der sikres en større grad af ensartethed i procedurer, arbejdsgange, afgørelser og tydelighed i kommunikationen med borgerne.

Anbefalinger for hele organisationen:

- Kommunikation:

Når borgeren skal opleve sig set, hørt og respekteret, er der fortsat plads til forbedring i kommunikationen/dialogen mellem borger og medarbejdere i Holbæk Kommune. I henhold til En Stærk Medspiller, skal der arbejdes videre med dette område.

- Helhedsorienteret sagsbehandling:

Større tilgang til helhedsorienteret sagsbehandling kunne anbefales.

- Fejlafgørelser:

Når borgere får medhold i forkerte afgørelser, ville det klæde Holbæk Kommune, at meddele borgeren en undskyldning samtidig med meddelelsen om, at beslutningen er ændret.

- Alm. post – tidsfrister:

Tidsfrist for svar fra borgere, som er fritaget for digital post, bør forlænges, da der kan gå op til 8 dage fra afsendelse til modtagelse af post med Post Danmark.

- Møder:

Medarbejdere skal ved møder sikre, at borgeren er orienteret om dagsordenen og forstår den efterfølgende dialog/beslutning.

- Aktindsigt:

Anmodning om og tidsfrist for aktindsigt bør overholdes.

Lovgrundlag – link

[§ 65 e i lov om kommunernes styrelse.](#)

Beslutning i Socialudvalget den 24-04-2018

Taget til efterretning.

Bilag

Databilag.pdf

Borgerrådgiverens beretning 2017

Punkt 35: Orientering om opfølgning på borgerrådgiverens årsberetning 2017

18/13737

Sagsgang og sagstype

De stående udvalg, Økonomiudvalget, Kommunalbestyrelsen
Orienteringssag

Indstilling

Administrerende direktør Rasmus Bjerregaard indstiller, at:

1. administrationens plan for opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger tages til efterretning

Beskrivelse af sagen

I borgerrådgiverens årsberetning for 2017 er der beskrevet en række opmærksomhedspunkter og anbefalinger til, hvordan de enkelte kerneområder og hele organisationen kan forbedre samspillet mellem borgerne og kommunen.

Administrationen har udarbejdet en plan for kerneområdernes opfølgning på borgerrådgiverens anbefalingen. I planen, der vedlægges som bilag til dagsordenspunktet, beskrives det dels, hvordan de 11 mio. kr., der er sat af i 2018 og hvert af de følgende år til kompetenceudvikling, forventes at styrke sagsbehandlingen til gavn for borgerne, og dels hvordan de enkelte kerneområder følger op på borgerrådgiverens opmærksomhedspunkter og anbefalinger med korte beskrivelser af de handlinger, der er sat i gang eller vil blive sat i gang på de enkelte områder.

Det drejer sig – som det også fremgår af bilaget – om følgende temaer:
Hele organisationen:

- Dialog
- Helhedsorienteret sagsbehandling
- Håndtering af sager, hvor en ankeinstans har ændret en afgørelse
- Bedre mødeindkaldelser
- Tidsfrister ved fysisk post

Alle Kan Bidrage

- Svar på henvendelser
- Tilretning af kontanthjælp
- Svartid
- Relevante oplysninger
- Afslutning af kontanthjælp
- Råd og vejledning
- ”Min Plan”

Aktiv Hele Livet

- Sagsbehandlingstider i bilsager
- Antal henvendelser

Læring og Trivsel

- Helhedsorienteret sagsbehandling
- Mangelfuld sagsbehandling
- Ankesager

Beslutning i Socialudvalget den 24-04-2018

Drøftet. Udvalget ønsker, at kerneområderne sikrer, at der sker en løbende kompetenceudvikling i forhold til at sikre retssikkerheden.

Bilag

Handleplan

Punkt 36: Godkendelse af sagsbehandlingsfrister på det sociale område

16/55124

Sagsgang og sagstype

Socialudvalget, Kommunalbestyrelsen

Beslutningssag

Indstilling

Koncerndirektør Ulrich Schmidt-Hansen indstiller, at

1. sagsbehandlingsfristerne på det sociale område godkendes.

Beskrivelse af sagen

Kommunalbestyrelsen er efter § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område forpligtet til at fastsætte og offentliggøre frister for, hvor lang tid der må gå, før der træffes afgørelse, når kommunen modtager en ansøgning eller anden henvendelse på det sociale område.

Administrationen har udarbejdet vedhæftede oversigt over sagsbehandlingsfristerne på det sociale område. Sagsbehandlingsfristerne skal være tilgængelige på kommunens hjemmeside.

Alle sager skal behandles så hurtigt som muligt. De anførte frister for sagsbehandlingstiden er generelle. Det betyder, at nogle sager bliver afsluttet hurtigere, men der kan også være sager, hvor den generelle sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes. Det kan f.eks. være særligt komplicerede sager, hvor der skal indhentes erklæringer fra andre myndigheder eller eksterne personer.

Hvis det sker, at en ansøgning i en konkret sag ikke kan færdigbehandles inden fristens udløb, skal ansøgeren orienteres om grunden til forsinkelsen, og om hvornår der kan forventes at foreligge en afgørelse.

Supplerende sagsfremstilling

Socialudvalget besluttede på møde den 20. marts 2018 at sende sagsbehandlingsfristerne i høring i Handicaprådet.

Handicaprådets høringssvar er vedhæftet som bilag.

Beslutning i Socialudvalget den 24-04-2018

Indstilles godkendt idet udvalget ønsker, at frister vedr. handicapbiler gennemgås kritisk med henblik på at reducere sagsbehandlingstiden.

Beslutning i Udvalget for Ældre og Sundhed den 19-03-2018

Indstilles godkendt.

Beslutning i Udvalget for Beskæftigelse og Uddannelse den 19-03-2018

Indstilles godkendt.

Beslutning i Socialudvalget den 20-03-2018

Udvalget indstiller, at sagen sendes i høring i Handicapråd.

Beslutning i Udvalget for Børn og Skole den 21-03-2018

Indstilles godkendt.

Beslutning i Kommunalbestyrelsen den 18-04-2018

Udgået.

Bilag

Sagsbehandlingsfrister 2018

Høringssvar fra Handicaprådet om sagsbehandlingsfrister

Punkt 37: Orienteringer

Sagsgang og sagstype

Socialudvalget

Orienteringssag

Beskrivelse af sagen

Eventuelle orienteringer fra formanden
Eventuelle orienteringer fra medlemmerne
Eventuelle orienteringer fra direktionen

Forventede sager på de næste tre møder i udvalget:

Mødet den. 29. maj

- **Opfølgning på budget 2018**

Status på udgiftsdrivere

- **Budget 2019**

Udvalgets budgetforslag drøftes en sidste gang inden sommerseminar, teknisk færdiggørelse og budgetcamp. Eventuelle forventede udgiftsstigninger og modsatrettede besparelsesforslag besluttet. Beslutning i forhold til effektiviseringer, hvilke anbefales til byrådets godkendelse

- **Beslutning om tilkøb af ledsagelse på ferie**

- **Beslutning om administrationsgrundlag vedr.**

SEL § 95 Kontante tilskud

SEL § 96 BPA-ordning

SEL § 100 Merudgifter

SEL § 102 tilbud af behandlingsmæssig karakter

SEL § 122 plejeartikler

Mødet den 19. juni

- Borgmester besøger socialudvalget

- **Opfølgning på budget 2018**

Status på udgiftsdrivere

- **Budget 2019**

Gennemgang af udvalgets budgetforslag samt præsentation af eventuelle udfordringer.

- **Oplæg om koordinerende sagsbehandler**

Mødet den. 28. august

- **Opfølgning på budget 2018 /Økonomi**

Budgetrevision 3, herunder status på udgiftsdrivere

Beslutning i Socialudvalget den 24-04-2018

Taget til efterretning.

Punkt 38: Underskriftsark