



Dato: 22. maj

2025

Borgerrådgiverens tværgående anbefalinger	Handlinger	Ansvarlig (titel/funktion)	Deadline
Skabe overblik over processen	Der har været en omorganisering i Center for Voksne og Velfærd, hvor myndighed på social-, sundheds- og ældreområdet blev samlet i 2024. Der er etableret 'Din indgang' for at sikre en helhedsorienteret indsats og tilgængelighed samt en fælles indgang til borgerne. I den sammenhæng er der iværksat et fælles undervisningsforløb på myndighedsområdet med eksterne leverandører Substans. Dette initiativ, som er en del af arbejdet fra handleplanen for 2023, er stadig i implementeringsfasen. For at skabe overblik over processen har administrationen udarbejdet en arbejdsgang for sagsbehandling af ansøgninger, der beskriver processen fra modtagelse til afgørelse. Medarbejderne vejleder borgere om deres sagsforløb ved sagsbehandlingens start og ved eventuelle fristoverskridelser. Denne arbejdsgang præciseres over for medarbejderne.	Centerchef / afdelingsleder	Løbende Juni 2025



	Administrationens har igangsat en proces, hvor brevskabeloner på myndighedsområdet gennemgås og opdateres. Med den nye dataunderstøttelse er det nu muligt for medarbejderne at udsende afgørelser direkte fra IT-fagsystemet CURA. Dette vil forbedre effektiviteten af sagsbehandlingen.		
Stå ved fejl – og komme videre	Administrationen har siden handleplanen for 2023 været i gang med at opkvalificere medarbejderne og skabe læringsrum for vidensdeling og sparring om sagsbehandling og borgerkontakt. Medarbejderne tilbydes løbende kurser fx om den gode afgørelse, forvaltningsret og partshøring. Derudover deltager nogle medarbejdere i undervisning om specifikke paragraffer. Der vil på baggrund af Borgerrådgiverens årsberetning samt den løbende dialog med medarbejderne blive iværksat kurser/undervisning på de relevante områder. På et sagsområde har der været for lang sagsbehandlingstid og problemer i enkelte afgørelser. Der afholdes derfor ugentlige sparringsmøder om sager, og medarbejderne tilbydes udviklingssamtaler for at skabe læring i teamet og styrke samarbejdet. Der er indført kvalitetssikring af afgørelser, inden de udsendes til borgerne.	Centerleder / afdelingsleder	Løbende Løbende Løbende
Overgange mellem ydelser, typer af hjælp eller centre	For at sikre en god overgang fra ung til voksenlivet har administrationen udarbejdet en arbejdsgang for samarbejdet mellem Center for Børn og Forebyggelse og Center for Voksne og Velfærd. Snitfladen mellem disse centre og den koordinerede ungeindsats (KUI) har fælles retningslinjer for den gode overgang.	Centerleder / afdelingsleder	Løbende Maj 2025



	Byrådet har besluttet i forbindelse med budget 2025 at opprioritere sagsbehandlingen mellem centrene for at sikre stærkere koordinering og bedre dialog med de unge og deres forældre. I den forbindelse vil en koordinerende sagsbehandler fra Center for Voksne og Velfærd være til stede en gang om ugen i Center for Børn og Forebyggelse for at understøtte overdragelsessager og besvare henvendelser fra borgere. Der afholdes månedlige møder mellem de to centre, hvor overdragelsessager gennemgås. Det er blevet besluttet, at administrationen deltager efter behov i møder med Forældrerådet, hvor der orienteres om nye tiltag på området og spørgsmål fra forældrene besvares. Der er et samarbejde mellem Center for Voksne og Velfærd og Center for Beskæftigelse og Erhverv. Der er etableret et pensionsnævn, hvor administrationen drøfter og kvalificerer begrundelsesgrundlaget for førtidspensionssagerne. Dette samarbejde har til formål at kvalitetssikre og forbedre beslutningsgrundlaget, så overgangen mellem forskellige typer af hjælp og centre sker smidigt og effektivt.		Løbende Løbende Løbende
--	---	--	--



Rette hjælp – i rette tid – på rette måde	På et sagsområde har der været udfordringer med at nå at behandle alle sager rettidigt. Der er iværksat en fokuseret indsats på området, hvor der ugentligt bliver fulgt op på antallet af sager, som er afgjort. Det forventes at der inden udgangen af 2025 vil være normal drift på området og sagsfristerne overholdes.	Centerleder / afdelingsleder	Løbende
	Der er i 2025 implementeret et sagsstyringssystem i IT-fagsystemet Cura, hvilket giver medarbejderne et overblik over det samlede antal sager samt sagsbehandlingsfrister. Denne dataunderstøttelse vil fremadrettet lette både overblikket og prioriteringen af sagerne. Administrationen har desuden mulighed for at trække yderligere data, når systemet er fuldt implementeret, hvilket yderligere vil optimere sagsbehandlingen. Der er efter justeringen i opsætningen af Cura blevet afholdt undervisning i korrekt brug af systemet, og der arbejdes fortsat med at forfine dette.		Juni 2025
	Samtidig er der på tværs af centre arbejdet med at skabe en central oversigt over sagsbehandlingstider på udvalgte områder i Ishøj Kommune. Denne centrale oversigt vil sikre, at administrationen har et klart overblik og kan evaluere sagsbehandlingstider på tværs af forskellige områder, hvilket vil hjælpe med at identificere udfordringer og forbedre effektiviteten af sagsbehandlingen. Administrationens fokus er også på hurtig vurdering og prioritering af akutte behov, så borgere med akutte behov modtager hjælp. Derudover er administrationen opmærksom på at informere borgere om forventede sagsbehandlingstider og giver regelmæssige opdateringer om deres sags status.		2025
			Løbende