



28-08-2009

Sagsnr.  
2009-47016

Dokumentnr.  
2009-499264

### **Notat om Sagstidsmåling 2009**

Socialforvaltningen har i perioden 1. - 31. maj 2009 gennemført en måling af overholdelse af sagsbehandlingsfrister og underretningspligt, der er fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Udgangspunktet er, at alle afgørelser, der træffes i måleperioden, uanset om ansøgningen er modtaget i måleperioden eller tidligere, er omfattet af sagstidsmålingen.

Målingen, der har omfattet 3592 afgørelser, viser følgende:

- Socialforvaltningen behandler 3198 af sagerne til tiden, svarende til 89 pct.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 19 kalenderdage.
- Der foretages skriftlig underretning af borgeren i 41 pct. af de

tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden fristens udløb, dvs. i 161 sager ud af 394 sager.

Handicapcenter København har ikke deltaget i forvaltningens årlige sagstidsmåling for maj måned 2009, fordi initiativerne på handicapcentret omkring bunkeafvikling endnu ikke var afsluttet i maj måned 2009. Socialudvalget er den 29. april 2009 orienteret herom i forbindelse med afrapporteringen af den særlige sagstidsmåling og nedsættelse af en Task Force, hvis formål har været at sikre den øgede ledelsesmæssige fokusering på overholdelse af sagsbehandlingsfrister og ikke mindst underretningsbreve til borgerne. Det blev samtidig oplyst over for udvalget, at det var mest hensigtsmæssigt at udskyde sagstidsmålingen fra maj til september måned 2009 for handicapcentret med henblik på at kunne afdække effekten af den særlige indsats på handicapcentret.

Det kan oplyses, at Hjemmeplejevisitationen ligeledes vil deltage i den særlige sagstidsmåling for september måned 2009, da de i maj måned var i gang med implementering af det nye omsorgssystem, hvorfor måleresultatet for maj måned 2009 har været påvirket af den ressourcekrævende indsats i forhold til implementering af det nye IT-system. Det forventes derfor, at målingen for september måned 2009 giver et mere retvisende billede af overholdelsesprocenterne i Hjemmeplejevisitationen.

### **1. Retssikkerhedsloven**

I medfør af Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 skal kommunen fastsætte en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Ifølge vejledningen til Retssikkerhedsloven skal sagsbehandlingsfristerne være realistiske, hvilket indebærer, at de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 pct. af den pågældende sagstype.

I henhold til dette har Socialudvalget godkendt en række sagsbehandlingsfrister for behandling af ansøgninger om hjælp.

Hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, skal ansøgeren efter Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, i alle tilfælde skriftligt have besked om, hvornår en afgørelse kan forventes.

### **2. Resultat af måling**

I det følgende sammenlignes resultatet af sagstidsmålingen 2009 med tidligere års sagstidsmåling.

#### *2.1. Fristoverholdelse*

Ved målingen i maj 2009 er der indberettet 3592 afgørelser, hvoraf 3198 er afgjort inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Dette

svarer til en overholdelsesprocent på 89.

I tabel 1 er vist resultatet af sagstidsmålingerne fra 2007 til 2009.

**Tabel 1. Sagstidsmålinger i 2007 – 2009**

|   | <b>2009</b> | <b>2008</b> | <b>2007</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|
| <b>Overholdelsesprocent alle sager*</b>   | 89 pct.     | 91 pct.     | 89 pct.     |
| <b>Gennemsnitlig sagsbehandlingstid**</b> | 19 dage     | 18 dage     | 19 dage     |

\* Generel overholdelsesprocent beregnes på baggrund af alle afgørelser truffet i måleperioden uanset ydelsestype.

\*\* Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnes som et antal kalenderdage på baggrund af alle afgørelser truffet i måleperioden uanset ydelsestype.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid faldt fra 19 kalenderdage i 2007 til 18 i 2008. I 2009 ligger den gennemsnitlige sagsbehandlingstid igen på 19 kalenderdage.

Overholdelsesprocenten ligger alle årene relativt stabilt på et højt niveau, men den er faldet fra 91 pct. i 2008 til 89 pct. i 2009. Selv om der kun ses et mindre fald i den generelle overholdelsesprocent, er det ikke tilfredsstillende, at den generelle overholdelsesprocent ikke er på mindst 90.

De 3592 indberettede afgørelser er fordelt på 27 forskellige sagstyper. Overholdelsesprocenten for konkrete sagstyper skal mindst ligge på 80-90 pct. før der er tale om et tilfredsstillende resultat. I 6 ud af de 27 sagstyper er overholdelsesprocent under de fastlagte 80 pct. De syv sagstyper er: Børnetilskud til uddannelsessøgende forældre, forskudsvis udbetaling af børnebidrag, førtidspension, kontant tilskud til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år og tilbud om støttekontaktperson.

For en af disse sagstypers vedkommende er der indberettet mere end 100 afgørelser: Personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år. En sammenligning mellem den årlige sagstidsmåling 2009 og med sagstidsmåling 2008 viser følgende:

Der er indberettet 171 afgørelser, hvoraf de 124 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på 7 dage. Der er således en overholdelsesprocent på 72,51. I målingen i 2008 var overholdelsesprocenten 70,11. Der er således sket en lille stigning i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.

Herunder er angivet sagsbehandlingsfristen og overholdelsesprocenten for de 7 sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser i måleperioden. De 7 sagstyper omfatter 3.147 afgørelser ud af det samlede antal indberettede afgørelser i måleperioden på 3.592 afgørelser.

**Tabel 2. Overholdelse af frister**

| Sagstype (frist i dage)   | Antal | Overholdelsesprocent | Overholdelses-pct. for underretning |
|---|-------|----------------------|-------------------------------------|
| Ansøgning om førtidspension efter de nye regler fra 1. januar 2003 (90)                                       | 157   | 92,99 %              | 18,18 %                             |
| Boligsikring og boligydelse (60)  | 642   | 80,22 %              | 60,63 %                             |
| Helbredstillæg (21)   | 360   | 98,33 %              | 16,67 %                             |
| Kontanthjælp i særlige tilfælde, herunder hjælp til enkeltudgifter, sygebehandling og efterlevelseshjælp (21) | 1535  | 92,64 %              | 37,17 %                             |
| Ordinært og ekstra børnetilskud (21)  | 111   | 83,78 %              | 5,56 %                              |
| Personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år (7)  | 171   | 72,51 %              | 36,17 %                             |
| Personlige tillæg (21)  | 171   | 93,57 %              | 27,27 %                             |

## 2.2. Skriftlig underretning ved forsinkelse

Der er som nævnt indberettet 3592 afgørelser, hvoraf de 3198 blev truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der skulle dermed have været foretaget skriftlig underretning i 394 sager. I alt er der formelt givet skriftlig underretning til borgeren i 161 sager, svarende til 41 pct.

For de sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser, er det særligt ansøgninger om førtidspension (efter de nye regler fra 1. januar 2003), helbredstillæg samt ordinært og ekstra børnetilskud, hvor der er det største problem med at give borgerne skriftlig underretning, men de øvrige områder har også en langt fra tilfredsstillende overholdelsesprocent vedrørende underretning af borgerne.

I målingen i 2007 blev der underrettet i 28 pct. af Socialforvaltningens sager, mens der i 2008 blev underrettet i 36 pct. af sagerne. Der er således tale om en lille stigning, men stadig en langt fra tilfredsstillende overholdelse af underretning af borgerne. Der henvises til nedenfor om initiativer i anledning heraf.

## 3. Initiativer

Socialforvaltningen har iværksat forskellige initiativer til at nedbringe

sagsbehandlingstiden og fremme underretningen af borgerne ved overskridelse af sagsbehandlingsfrister.

Socialforvaltningen finder overholdelsesprocenten vedrørende underretning af borgerne helt utilfredsstillende. Retssikkerhedsloven beskriver et formkrav, som skal overholdes med 100 pct. i modsætning til de almindelige sagsbehandlingsfrister, som skal overholdes inden for en ramme på 80 – 90 %.

Opfølgning på sagstidsmålingen indgår som en del af arbejdet i den styregruppe, som Socialforvaltningen har taget skridt til at nedsætte.

Styregruppen har den administrerende direktør som formand og deltagelse af repræsentanter for de ansvarlige kontorer samt socialcentre, handicapcentret og rådgivningscentret.

Styregruppens kommissorium er

1. løbende opfølgning på kvalitetsudviklingen i Socialforvaltningen, herunder MR-kontorenes handleplaner,
2. afdækning af behovet for fælles indsatsområder på tværs af centre og team
3. understøttelse af MR-kontorenes kvalitetsudvikling
4. halvårlig underretning af direktionen med en status over MR-kontorenes arbejde med kvalitetsudvikling

Som opfølgning på revisionsprotokollaterne og sagstidsmålingen arbejder forvaltningen med følgende initiativer:

- lovgivningens krav til sagsbehandlingen
- udarbejdelse af egne interne retningslinier om krav til sagsbehandlingsprocessen samt retningslinier og standardkoncepter på nødlidende områder
- overholdelse af sagsbehandlingsfrister, såvel lovbundne som kommunalpolitisk fastsatte kvalitetsmål m.v.
- tilrettelæggelse af sagsbehandlingen i den konkrete sag, herunder om medinddragelse af borgeren
- den organisatoriske måde at arbejde på og selve beslutningsprocessen
- understøttelse af sagsbehandlerne lokalt med centralt placeret juridisk konsulentbistand i vanskelige sager
- læring gennem best-praksis
- intensiveret samarbejde med eksterne samarbejdspartnere særligt Borgerrådgiveren, Revisionen (Deloitte) og Indenrigs- og Socialministeriet
- opfølgning på Borgerrådgiverens beretning via afholdelse af temamøder m.v. lokalt
- understøttelse af nedsatte task forcegrupper for særlige

risikoområder, f.eks. enkeltydelser og handicapkompenserende ydelser

- udbygning af den lokale kompetenceudvikling med kurser f.eks. om sagers førelse, forvaltningsretlige emner, Borgerrådgiverens praksis, retssikkerhedslovens sagsbehandlingskrav, etik, formel og reel retssikkerhed, tavshedspligt, loyalitet og åbenhed, fagspecifikke kurser f.eks. i handicapkompenserende ydelser, andre enkeltområder inden for pensionsloven (førtidspension), enkeltydelser efter aktivloven og serviceloven.