

**BILAG 1 – SAGSBEHANDLINGSTIDER**

Sagstidsmålingen for 2010 viste ti sagstyper, hvor Socialforvaltningen ikke havde overholdt sagsbehandlingsfristerne i de krævede 80 pct. af sagerne. De ti sagstyper er:

Sagstype	Lov*	Overholdelse 2010	Antal ansøgninger om året
1. Kontante ydelser i særlige tilfælde, herunder hjælp til enkeltudgifter, sygebehandling og efterlevelseshjælp	LAS §§ 81, 82, 84 og 85	48 pct.	Ca. 24.000
2. Hjælp til samværsudgifter med egne børn	LAS § 83	67 pct.	Ca. 500
3. Tabt arbejdsfortjeneste til forældre med børn med handicap	SL § 42	33 pct.	Ca. 2.000
4. Merudgifter til forældre med børn med handicap	SL § 41	25 pct.	
5. Merudgifter til voksne med handicap	SL § 100	45 pct.	Ca. 650
6. Handicapbiler	SL § 114	11 pct.	Ca. 250
7. Ledsageordning til voksne	SL § 97	20 pct.	Ca. 150
8. Støtte til individuel transport	SL § 117	0 pct.	Ca. 25
9. Personlige tillæg	PL § 17 og 18	78 pct.	**
10. Tilbud om støtte-kontaktperson	SL § 99	38 pct.	**

\* LAS :Lov om aktiv socialpolitik SL: Serviceloven. PL: Pensionsloven

\*\* Kan ikke opgøres.

Nedenfor beskrives først de generelle problemstillinger, der er med at overholde sagsbehandlingsfristerne, samt de generelle tiltag, som forvaltningen vil iværksætte. Efterfølgende gennemgås problemstillinger og tiltag i forhold til de enkelte sagstyper.

**OVERORDNEDE PROBLEMSTILLINGER OG TILTAG****Bunker**

Den væsentligste årsag til manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristerne er 'bunker' af ubehandlede ansøgninger. Det gælder således for de seks førstnævnte sagstyper, at der i Socialforvaltningen er opbygget 'bunker'. Det betyder, at myndighedscentrene ikke ved alle nye ansøgninger kan igangsætte sagsbehandlingen, straks en ansøgning modtages, da den del af ressourcerne anvendes til at behandle

'gamle' ansøgninger. Disse 'gamle' ansøgninger har allerede overskredet sagsbehandlingsfristen.

Samlet betyder det, at i den periode, hvor der arbejdes med at afvikle bunkerne, vil det være vanskeligt at overholde sagsbehandlingsfristerne, fordi gamle ansøgninger, der har overskredet fristen, afgøres, og/eller fordi nogle nye ansøgninger ikke behandles til tiden.

På både Handicapcenter København og Socialcenter København har der gennem de seneste måneder foregået en målrettet indsats for at afvikle bunkerne. For alle sagstyper gælder, at bunkerne er blevet reduceret. Der udestår imidlertid stadig afvikling nogle bunker.

### **Krav til sagsbehandlingen**

Revisionen, Ankestyrelsens praksisundersøgelser, Borgerrådgiveren og forvaltningens egen kvalitetskontrol har gennem det seneste år påvist en for lav kvalitet i sagsbehandlingen i forvaltningen.

Der er på den baggrund iværksat en række initiativer til at øge sagsbehandlingskvaliteten. De øgede krav til sagsbehandlingen og de iværksatte initiativer betyder, at der for de fem førstnævnte sagstyper i dag anvendes betydeligt mere tid på hver enkelt ansøgning sammenlignet med tidligere.

Det øgede ressourceforbrug pr. sag betyder, at det har været vanskeligt at afvikle bunker, og at der kan være udfordringer med at få de afsatte ressourcer til at svare til det nødvendige ressourceforbrug til nye ansøgninger.

De øgede krav til indhentelse af dokumentation i sagerne, fx lægeerklæringer og dokumentation fra borgerne, betyder også, at det kan være vanskeligt at nå at behandle sagerne inden for sagsbehandlingsfristen. Læger, hospitaler og tandlæger overholder ofte ikke fristerne ved indhentelse af dokumentation.

Tilsvarende kræver det ofte en betydelig indsats i forhold til udsatte borgere at få dem til at levere den nødvendige dokumentation, fx for de nødvendige udgifter og rådighedsbeløb, til at afgøre sagen inden for sagsbehandlingsfristen.

For en enkelt sagstype (hjælp til sygebehandling) betyder kravene, at det i de fleste sager ikke er praktisk muligt at behandle sagen inden for den gældende sagsbehandlingsfrist.

Socialforvaltningen vil i forbindelse med sagstidsmålingen i 2011 gennemgå de eksisterende sagsbehandlingsfrister for at vurdere, om de er realistiske set i lyset af de nugældende krav til sagsbehandlingen. De gældende frister er i vid udstrækning fastsat i 1998.

Socialforvaltningen vil endvidere i de kommende måneder lave en vurdering af, om de nuværende ressourcer modsvarer de krav, der stilles til sagsbehandlingen i dag.

## **Andre tiltag**

Socialforvaltningen vil i 2011 og 2012 iværksætte og investere i en række initiativer, der skal øge produktiviteten og kvaliteten i sagsbehandlingen. Det skal sikre, at sagsbehandlingsfristerne i højere grad overholdes.

Socialforvaltningen vil bl.a. etablere en valid registrering af alle ansøgninger på en række kritiske sagsområder, så sagsbehandlingstiden kan følges løbende. Socialudvalget vil dermed kunne få løbende information om overholdelse af sagsbehandlingsfristerne for disse sagstyper, fx kvartalsvist.

Socialforvaltningen vil endvidere arbejde med en bedre forventningsafstemning gennem bedre rådgivning og gennemsigtighed over for borgere og samarbejdspartnere, så ansøgningerne indeholder den nødvendige dokumentation ved modtagelsen. Tilsvarende vil en bedre rådgivning til borgere og samarbejdspartnere medvirke til færre grundløse ansøgninger, som koster ressourcer i sagsbehandling og klagesagsbehandling samt skaber frustration hos borgerne.

## **SPECIFIKKE PROBLEMSTILLINGER OG TILTAG**

### **1. Kontante ydelser i særlige tilfælde, herunder hjælp til enkeltudgifter, sygebehandling og efterlevelseshjælp**

Denne sagstyper omfatter reelt fire sagstyper, der bør vurderes individuelt:

#### *1A. Hjælp til enkeltudgifter (lov om aktiv socialpolitik § 81)*

Hjælp til enkeltudgifter gives som økonomisk hjælp til borgere, som på grund af dårlig økonomi ikke kan betale for eksempelvis en e-restance eller huslejerestance.

Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristen skyldes hovedsageligt en bunke af ansøgninger. Socialforvaltningen har en bunke på ca. 350 ansøgninger, som det foreslås at afsætte 0,4 mio. kr. til at afvikle.

#### *1B. Hjælp til sygebehandling (lov om aktiv socialpolitik § 82)*

Hjælp til sygebehandling gives som økonomisk hjælp til borgere, som på grund af dårlig økonomi ikke kan betale eksempelvis medicin eller tandlægeudgifter.

Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristen kan hovedsageligt tilskrives to årsager, dels bunker, dels kravene til sagsbehandlingen.

Socialforvaltningen har en bunke på ca. 350 ansøgninger, som det foreslås at afsætte 0,7 mio. kr. til at afvikle.

Der er i dag omfattende krav til indhentelse af lægelige oplysninger, vurdering fra tandlægekonsulent eller dokumentation for medicinudgifter. Disse krav gør, at de fleste sager ikke kan afsluttes inden for sagsbehandlingsfristen på tre uger.

Socialforvaltningen vil på den baggrund anbefale, at sagsbehandlingsfristen revideres.

Det skal i øvrigt bemærkes, at der med udfordringsretten er søgt om mulighed for at forenkle sagsbehandlingen, så sagsbehandlingstiden kan forkortes.

### *1C. Flytteudgifter (lov om aktiv socialpolitik § 85)*

Hjælp til flytteudgifter gives som økonomisk hjælp til borgere, som på grund af dårlig økonomi ikke kan betale for en flytning, fx udgifter til flyttefirma.

Socialforvaltningen har ikke problemer med at overholde sagsbehandlingsfristen i disse sager, der behandles inden for få dage.

### *1D. Efterlevelseshjælp (lov om aktiv socialpolitik §§ 84 og 85a)*

Socialforvaltningen får kun ganske få ansøgninger om efterlevelseshjælp. Der vurderes ikke at være generelle problemer med at overholde sagsbehandlingsfristen.

## **2. Hjælp til samværsudgifter med egne børn**

Sagstypen svarer til de tre ovenstående sagstyper og gives som økonomisk støtte til borgere, som på grund af dårlig økonomi ikke kan betale for eksempelvis aktiviteter og samvær med egne børn.

Der modtages kun relativt få ansøgninger, og der vurderes generelt ikke at være et problem med at overholde sagsbehandlingsfristen. Sagstidsmålingen i 2010 var baseret på tre sager, hvoraf to blev afgjort inden for sagsbehandlingsfristen.

For nogle sager kan der dog være udfordringer med at overholde sagsbehandlingsfristen, da revisionen stiller krav om betydelig dokumentation fra ansøgers side om, hvilke aktiviteter der ønskes afholdt og udgifterne hertil.

Det skal i øvrigt bemærkes, at der med udfordringsretten er søgt om mulighed for at forenkle sagsbehandlingen.

## **3. Tabt arbejdsfortjeneste til forældre med børn med handicap og**

## **4. Merudgifter til forældre med børn med handicap**

Der har gennem 2010 været og er fortsat en udfordring med at overholde sagsbehandlingsfristerne på grund af bunker af ansøgninger.

Bunkerne er betydeligt reducerede gennem en intensiv indsats i de seneste måneder. Der er imidlertid brug for en fortsat indsats for at sikre et mere effektivt flow af sager og for at gennemgå en stor del af de løbende bevillinger, der er baseret på 'ældre' afgørelser af for lav kvalitet.

Dertil kommer en ny fortolkning af anvendelsen af reglerne om henholdsvis merudgifter (§ 41) og personlig/praktisk bistand (§ 44), som vil lægge pres på sagsbehandlingen i en periode.

Der må på den baggrund forventes fortsat at være udfordringer på området i 2011 og 2012. Socialforvaltningen vil imidlertid igangsætte et projekt, der inden sommeren skal udvikle en ny og effektiv sagsbehandlingsproces. Denne indsats er nærmere beskrevet i bilag 2.

## **5. Merudgifter til voksne med handicap**

Merudgifter til voksne med handicap gives som kompensation for en lang række forskellige funktionsnedsættelser, fx til cerebral parese, muskelsvind, cøliaki mv.

Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristen kan hovedsageligt tilskrives en bunke af ansøgninger. Bunken er opstået i forbindelse med omorganisering af behandlingen af ansøgninger og som følge af øgede krav til sagsbehandlingskvaliteten.

Socialforvaltningen har en bunke på ca. 100 ansøgninger, som det foreslås at afsætte 0,6 mio. kr. til at afvikle.

## **6. Handicapbiler**

Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristen kan hovedsageligt tilskrives en bunke af ansøgninger.

Socialforvaltningen har en bunke på ca. 100 ansøgninger, som det foreslås at afsætte 0,8 mio. kr. til at afvikle.

## **7. Ledsageordning til voksne**

Ledsageordning bevilges til borgere mellem 16 og 67 år, som har et fysisk eller psykisk handicap. Der kan bevilges 15 timers ledsagelse om måneden.

Der har i 2010 været en bunke af ansøgninger, som har ført til, at sagsbehandlingsfristen ikke har været overholdt.

Bunken er nu afviklet, og der har været arbejdet med at sikre effektive sagsgange.

Det er Socialforvaltningens vurdering, at sagsbehandlingsfristen vil blive overholdt i 2011.

## **8. Støtte til individuel transport**

Støtte til individuel transport gives som handicapkørsel.

Socialforvaltningen modtager meget få ansøgninger om støtte til individuel transport. Sagstidsmålingen i 2010 var baseret på én ansøgning, der ikke blev behandlet inden for sagsbehandlingsfristen.

Socialforvaltningen vurderer ikke, at der er tale om en generel problemstilling.

## **9. Personlige tillæg**

Ydelsen gives som økonomisk støtte til førtidspensionister på gammel ordning (tilkendt før 1.1.2003), som på grund af dårlig økonomi ikke kan betale for eksempelvis enkeltudgifter, sygebehandling, samværsudgifter mv. (svarende til sagstype 1 og 2, der gives til borgere på andre ydelser).

Sagstidsmåling for 2010 viste en overholdelse af sagsbehandlingsfristen i 78 pct. af sagerne.

Socialforvaltningen vurderer, at sagsbehandlingen formentlig vil blive overholdt i over 80 pct. af sagerne i 2011, men at dette mål vil blive presset af de gældende krav til indhentelse af dokumentation i sagerne.

#### **10. Tilbud om støtte-kontaktperson**

En sag om tilbud om støttekontaktperson påbegyndes typisk efter henvendelse fra samarbejdspartnere eller pårørende. Derpå tager Socialforvaltningen kontakt til borgeren og indleder et socialfagligt relationsarbejde, inden der tages stilling til fremsættelse af et evt. tilbud om en støtte-kontaktperson.

Denne sagsgang kan typisk ikke nå inden for den gældende sagsbehandlingsfrist på én uge.

I forbindelse med revisionen af sagsbehandlingsfristerne bør det derfor overvejes, om fristen skal ændres.