



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Dato  
31. august 2015

Sagsnr.  
2014-0125671

Dokumentnr.  
2014-0125671-46

**Konkret egen drift undersøgelse af Socialcenter Københavns overholdelse af sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og sygebehandling, jf. Borgerrådgiverens sagsnr. 2014-0124033**

Borgerrådgiveren fremsendte den 22. oktober 2014 det afsluttende brev i ovenstående egen drift undersøgelse og anmodede samtidig om at få sendt en status ved udgangen af 2014 vedrørende overholdelsesprocenterne og sagsbehandlingstiden for ansøgninger om tandbehandling og tandpleje i Socialcenter København, jf. aktivlovens §§ 82 og 82a.

Socialforvaltningen fremsendte status til Borgerrådgiveren den 26. januar 2015. Borgerrådgiveren noterede sig i brev af 30. januar 2015, at Socialforvaltningen havde iværksat en række tiltag, der havde til formål at forbedre sagsbehandlingen fremadrettet, og at forvaltningen havde fremlagt forslag over for Socialudvalget om forlængelse af sagsbehandlingsfristen for sager om tandbehandling og tandpleje fra 6 uger til 8 uger.

Borgerrådgiveren konkluderede, at Socialforvaltningen arbejdede aktivt på at forbedre overholdelse af sagsbehandlingsfristerne i tandbehandlingssagerne, og at det statistiske materiale viste, at indsatsen havde effekt på sagsbehandlingstiden. Borgerrådgiveren fandt derfor ikke grundlag for at foretage videre på daværende tidspunkt.

Borgerrådgiveren anmodede dog om at få sendt en status vedrørende overholdelsesprocenterne og sagsbehandlingstiden i forbindelse med afslutningen af taskforce indsatsen, som forventedes afsluttet medio 2015. Borgerrådgiveren har nu i brev af 17. august 2015 anmodet om fremsendelse af status for tandbehandlingssagerne.

**Socialforvaltningens bemærkninger**

Socialforvaltningen kan oplyse, at Task Forcen i det daværende Socialcenter København (nu Borgercenter Voksne) har afviklet bunken af ansøgninger modtaget før 21. juli 2014.

Det er desuden besluttet, at Task Forcen fortsætter med at behandle ansøgninger, der har overskredet sagsbehandlingsfristen med henblik

**Direktionen**

Bernstorffsgade 17, 3.  
1592 København V.

Telefon  
33 17 33 17

Direkte telefon  
33 17 32 02

Telefax  
33 17 32 04

E-mail  
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

www.kk.dk

på at opnå balance mellem indkomne og afgjorte sager, således at sagsbehandlingsfristen kan overholdes i 80 pct. af sagerne. Overholdelse af sagsbehandlingsfristen skal også ses i sammenhæng med, at Socialudvalget den 22. april 2015 har godkendt en forlængelse af sagsbehandlingsfristen på tandbehandlingssager efter aktivlovens §§ 82 og 82a fra 6 uger til 8 uger. Den nye sagsbehandlingsfrist har virkning for ansøgninger, der modtages fra den 1. juli 2015. Ved akut behov for tandbehandling skal ansøgningen dog fortsat behandles straks.

Status for tandbehandlingssagerne i daværende Socialcenter København (nuværende Borgercenter København) fremgår af vedlagte tabel og bilag, der opsummerer udviklingen i sagsbehandlingstiden og overholdelsesprocenterne for tandbehandlingssagerne i perioden januar 2014 til juli 2015 (opgjort pr. 11.8.2015), det vil sige i den periode, hvor der har været sagsophobning og bunkeafvikling af ældre ansøgninger, som Task Forcen siden august 2014 har medvirket til afvikling af.

#### ***Perioden januar 2014 til april 2015***

Som det fremgår af tabellen og det vedlagte bilag, er de modtagne ansøgninger om tandbehandling og tandpleje for månederne januar 2014 - april 2015 stort set færdigbehandlet og afgjort, idet der kun mangler at blive truffet afgørelse i ganske få sager.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgørelser i de modtagne ansøgninger i månederne januar 2014 - april 2015 er faldet væsentligt siden etableringen af Task Forcen i august 2014. I perioden januar 2014 til juli 2014 ligger den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på mellem 200,4 - 305,1 dage for tandbehandling og tandpleje (§§ 82 og 82a), mens den i perioden august 2014 til april 2015 ligger på mellem 53,3 - 89,5 dage.

Overholdelsesprocenten for afgørelser om tandbehandling og tandpleje (§§ 82 og 82a) er i de modtagne ansøgninger i månederne januar 2014 – april 2015 steget siden etableringen af Task Forcen i august 2014, men ligger dog fortsat væsentligt under kravet om overholdelse af sagsbehandlingsfristen for mindst 80 pct. af ansøgningerne.

#### ***Perioden maj 2015 til juli 2015***

Det fremgår af tabellen og det vedlagte bilag, at det for de modtagne ansøgninger i månederne maj – juli 2015 gælder, at 58 pct. af ansøgningerne om tandbehandling (§ 82) for maj 2015 er færdigbehandlet, og at kun få af ansøgningerne for månederne juni og juli 2015 er færdigbehandlet. Det bemærkes, at der er tale om en sommerferieperiode, og at data er opgjort den 11. august 2015.

For så vidt angår tandpleje (§ 82a) er der næsten sammenfald mellem modtagne og afgjorte sager for månederne maj - juli 2015, men det hænger sammen med, at sagsbehandlingen undervejs kan ændre sig til både at omfatte en ansøgning efter aktivlovens § 82 og § 82a, og at ansøgningen først registreres som en ansøgning efter § 82a sammen med selve afgørelsen.

Det bemærkes i øvrigt, at den fastsatte sagsbehandlingsfrist er 6 uger for ansøgninger før 1. juli 2015 og 8 uger for ansøgninger, der er modtaget 1. juli 2015 eller senere, og at sagsbehandlingsfristen skal være overholdt for 80 pct. af ansøgningerne.

Overholdelsesprocenten for afgørelser om tandbehandling og tandpleje (§§ 82 og 82a) ligger i de modtagne ansøgninger i månederne maj – juli 2015 fortsat væsentligt under kravet om overholdelse af sagsbehandlingsfristen for mindst 80 pct. af ansøgningerne.

Som det fremgår ovenfor, er det besluttet, at Task Forcen fortsætter med at behandle ansøgninger, der har overskredet sagsbehandlingsfristen med henblik på at opnå balance mellem indkomne og afgjorte sager, således at sagsbehandlingsfristen kan overholdes i 80 pct. af sagerne.

Sagsbehandlingstiden har endnu ikke nået et tilfredsstillende niveau, men der arbejdes fortsat intenst i Borgercenter Voksne på at overholde sagsbehandlingsfristen for ansøgninger om tandbehandling og tandpleje.

Socialforvaltningen forventer ultimo 2015 at fremlægge en ny status for Socialudvalget på fristoverholdelse, herunder vedrørende tandbehandlingssagerne, samt en vurdering af, om det er muligt at reducere frister på enkelt sagsomåder.

Socialforvaltningen vil efterfølgende i primo 2016 orientere Borgerrådgiveren om en ny status for sagsbehandlingstiden og overholdelsesprocenten for ansøgninger efter aktivlovens §§ 82 og 82a i daværende Socialcenter København (nuværende Borgercenter Voksne).

Kopi af dette brev er sendt til orientering for Folketingets Ombudsmand.

Venlig hilsen

Anette Laigaard

