



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Folketingets Ombudsmand  
Gammeltorv 22  
1457 København K

Dato  
31. august 2015

Sagsnr.  
2014-0248515

Dokumentnr.  
2014-0248515-47

**Vedrørende overholdelse og revision af sagsbehandlingsfrister i sager om enkeltydelser, j.nr. 14/04753-9/PH**

Folketingets Ombudsmand iværksatte ved brev af 21. november 2014 en konkret egen drift undersøgelse af sagsbehandlingstiden i sager om enkeltydelser i Socialforvaltningen, Københavns Kommune.

Socialforvaltningen afgav en udtalelse den 14. januar 2015 til Folketingets Ombudsmand.

Folketingets Ombudsmand afsluttede undersøgelsen i brev af 27. marts 2015, og anmodede samtidig Socialforvaltningen om følgende oplysninger:

1. Socialudvalgets endelige stillingtagen til forslaget om justering af fristerne
2. Status pr. 1. juli 2015 for afviklingen af de sager, der er omfattet af den særlige Task Force, som Socialforvaltningen har etableret.
3. Udviklingen pr. 1. juli 2015 siden den 30. november 2014 i overholdelsesprocenten for sager om hjælp efter aktivlovens §§ 82 og 82 a.

**Socialforvaltningens bemærkninger**

**Ad 1. Socialudvalgets endelige stillingtagen til forslaget om justering af fristerne**

Socialudvalget godkendte den 22. april 2015 justering af bl.a. sagsbehandlingsfrister på enkeltydelsesområdet, som betyder, at fristen for tandbehandlingssager er forlænget fra 6 uger til 8 uger (§§ 82 og 82 a), og at fristen for ansøgninger om hjælp til udsættelsestruede lejere omfattet af retssikkerhedslovens § 5 a er fastsat til 2 uger (§ 81). Ved akut behov for tandbehandling skal ansøgningen dog fortsat behandles straks. De nye frister har virkning for ansøgninger, der modtages fra og med 1. juli 2015.

Sagsbehandlingsfristerne er fastsat så de svarer til den tid, der generelt går med at behandle 80-90 procent af den pågældende type sag, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Indstillingen til Socialudvalget inkl. ændringsforslaget er vedlagt.

**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

**Ad 2. Status pr. 1. juli 2015 for afviklingen af de sager, der er omfattet af den særlige Task Force, som Socialforvaltningen har etableret**

Socialforvaltningens Task Force på Borgercenter Voksne blev indsat i august 2014 til at behandle tandbehandlingssager, der er modtaget før 21. juli 2014 (1740 ansøgninger).

Socialforvaltningen kan oplyse, at Task Forcen pr. juli 2015 har afviklet bunken af ansøgninger modtaget før den 21. juli 2014.

**Ad 3. Udviklingen pr. 1. juli 2015 siden den 30. november 2014 i overholdelsesprocenten for sager om hjælp efter aktivlovens §§ 82 og 82 a.**

Socialforvaltningen vedlægger et bilag med fem tabeller, der viser udviklingen i overholdelsesprocenten i sager om hjælp efter aktivlovens §§ 82 og 82 a for perioden 1. december 2014 til 31. juli 2015. Det drejer sig om:

- Tabel 1 - Medicin (§ 82).
- Tabel 2 - Psykologbehandling (§ 82).
- Tabel 3 - Anden sygebehandling (§ 82).
- Tabel 4 - Tandbehandling (§ 82).
- Tabel 5 - Tandpleje (§ 82 a).

Det bemærkes, at der er tale om en periode, hvor der har været sagsophobning og bunkeafvikling af ældre ansøgninger om tandbehandling og tandpleje, som Task Forcen siden august 2014 har medvirket til afvikling af.

***Tabel 1, 2 og 3 - Udviklingen pr. 1. juli 2015 siden den 30. november 2014 i overholdelsesprocenten for afgjorte sager om medicin, psykolog og anden sygebehandling efter aktivlovens § 82***

Følgende fremgår af vedlagte tabel 1, 2 og 3:

*Overholdelsesprocenten i perioden 1. december 2014 til 31. juli 2015 ligger for afgjorte sager om hjælp til*

- Medicin (§ 82) på mellem 53,8 og 77,6 procent.
- Psykologbehandling (§ 82) på mellem 0 og 100 procent.
- Anden sygebehandling (§ 82) på mellem 32,5 og 74,1 procent.

*Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i perioden 1. december 2014 til 31. juli 2015 ligger for afgjorte sager om hjælp til*

- Medicin på mellem 34,2 og 53,4 dage.
- Psykologbehandling på mellem 36 og 225 dage.
- Anden sygebehandling på mellem 39,7 og 65,9 dage.

Socialforvaltningens overholdelsesprocent er således fortsat under målet på 80-90 procent på afgjorte ansøgninger om økonomisk hjælp til medicinudgifter, psykologbehandling og anden sygebehandling efter aktivlovens § 82.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid overstiger i nogle af månederne i perioden 1. december 2014 til 31. juli 2015 den fastsatte sagsbehandlingsfrist på 6 uger (42 dage), mens den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i andre måneder er kortere end 6 uger. Afvigelsen er mindre vedrørende ansøgninger om hjælp til medicin end vedrørende ansøgninger om psykologbehandling og anden sygebehandling.

***Tabel 4 og 5 - Udviklingen pr. 1. juli 2015 siden den 30. november 2014 i overholdelsesprocenten for afgjorte sager om tandbehandling og tandpleje efter aktivlovens § 82 og § 82 a***

Følgende fremgår af vedlagte tabel 4 og 5:

*Overholdelsesprocenten i perioden 1. december 2014 til 31. juli 2015 ligger for afgjorte sager om hjælp til*

- Tandbehandling (§ 82) på mellem 10,3 og 32,9 procent, når Task Forcens ansøgninger ikke medregnes. Overholdelsesprocenten er mellem 6,5 og 22,5 procent, når Task Forcens ansøgninger medregnes.
- Tandpleje (§ 82 a) på mellem 7,0 og 24,1 procent.

*Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i perioden 1. december 2014 til 31. juli 2015 ligger for afgjorte sager om hjælp til*

- Tandbehandling (§ 82) på mellem 82,4 og 193,4 dage, når taskforcens ansøgninger om hjælp til tandbehandling medregnes (§ 82). Sagsbehandlingstiden er mellem 64,4 og 84,5 dage, når Task Forcens ansøgninger ikke medregnes.
- Tandpleje (§ 82 a) på mellem 78,5 og 193,8 dage.

Socialforvaltningens overholdelsesprocent er således fortsat under målet på 80-90 procent for behandlingen af sager om økonomisk hjælp til tandbehandling efter aktivlovens § 82 og tandpleje efter aktivlovens § 82 a. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er endvidere længere end sagsbehandlingsfristen på henholdsvis 6 uger (42 dage) for ansøgninger modtaget før 1. juli 2015 og 8 uger (56 dage) for ansøgninger modtaget den 1. juli 2015 eller senere.

Efter Task Force-enheden overtog ansøgninger modtaget før 21. juli 2014, viste det sig, at der ikke var tilstrækkelige ressourcer i den daglige drift til at afgøre det antal ansøgninger, der blev modtaget på Socialcenter København (Borgercenter Voksne). Der blev derfor primo 2015 afsat yderligere ressourcer til afviklingen af de løbende modtagne ansøgninger om hjælp til tandbehandling og tandpleje, det vil sige ansøgninger modtaget efter den 21. juli 2014.

Afviklingen af bunken og en prioritering af behandling af de ældste ansøgninger først, har haft en negativ indflydelse på overholdelse af sagsbehandlingsfristen.

Det er besluttet, at Task Forcen fortsætter med at arbejde med de ansøgninger, der har overskredet sagsbehandlingsfristen med henblik på at opnå balance mellem indkomne og afgjorte sager, således at sagsbehandlingsfristen kan overholdes i 80 procent af sagerne.

Når samtlige bunksager er afviklet forventer forvaltningen, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid bliver væsentligt reduceret.

Forvaltningen bevarer fortsat fokus på, om en ansøgning skal behandles akut, og dermed væsentligt hurtigere end den fastsatte sagsbehandlingsfrist.

#### **Afsluttende**

Socialforvaltningen vurderer, at fristoverholdelsen endnu ikke har nået et tilfredsstillende niveau, men forvaltningen arbejder fortsat intenst på at overholde sagsbehandlingsfristen på enkeltvedelsesområdet.

Socialforvaltningen forventer ultimo 2015 at fremlægge ny status på fristoverholdelse for Socialudvalget. Forvaltningen vil i samme forbindelse komme med en vurdering af, om det er muligt at reducere frister på enkelte sagsområder.

Socialforvaltningen vil efterfølgende i primo 2016 orientere Folketingets Ombudsmand om en ny status for sagsbehandlingstiden og overholdelsesprocenten på afgjorte ansøgninger om hjælp efter aktivlovens §§ 82 og 82 a.

Kopi af dette brev er d.d. sendt til orientering til Københavns Kommunes Borgerrådgiver.

Venlig hilsen

  
Anette Laigaard