



Socialforvaltningen

Sendt som e-mail

22-10-2014

Sagsnr.
2014-0124033

Dokumentnr.
2014-0124033-11

Socialcenter Københavns overholdelse af sagsbehandlingsfrister i sager om økonomiske hjælp til tandbehandling og sygebehandling

Jeg har nu afsluttet min undersøgelse, som jeg iværksatte ved brev af 27. juni 2014 som følge af en observation af gennem et stykke tid at have modtaget en række henvendelser fra borgere om lang sagsbehandlingstid i Socialcenter København

Jeg har gennemgået sagen og har fundet anledning til at udtale kritik af Socialforvaltningen.

Ved min undersøgelse har jeg gennemgået det materiale, jeg har modtaget fra forvaltningen, og inddraget mine erfaringer fra de henvendelser jeg har fået fra borgere om lang sagsbehandlingstid ved ansøgning om sygebehandling i Socialforvaltningen.

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Efter min gennemgang af forvaltningens svar og sagens akter skal jeg udtale følgende:

Socialforvaltningen har i brochuren ”Hvornår får jeg svar?” og i tillæg til denne oplyst, at sagsbehandlingsfristerne som er fastsat i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, for sygebehandling (herunder tandbehandling) efter aktivlovens § 82 og for tilskud til tandpleje til personer, som modtager ydelser efter loven svarende til kontant-hjælpsniveau, er på 6 uger. Det fremgår endvidere at akutte ansøgninger behandles straks.

Socialforvaltningen har ved brev af 22. september 2014 fremsendt oplysninger om sagsfristoverholdelse i ansøgningssager efter aktivlovens § 82 og 82a for perioden juli 2013 til og med maj måned 2014. Der foreligger ikke mere aktuelle oplysninger om Socialcenter Københavns sagsbehandlingsfrister.

Disse oplysninger er opsat således, at det dels fremgår i hvor mange procent af sagerne sagsbehandlingsfristen overholdes, både opgjort i den enkelte måned og som et gennemsnit de seneste seks tilgængelige måneder, og at det dels fremgår hvad den gennemsnitlige reelle sagsbehandlingstid er opgjort i dage.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

E-mail
Borgerrådgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

Af disse oplysninger fremgår det, at det af den seneste opgjorte overholdelsesprocent i maj måned 2014 at ansøgninger efter aktivlovens § 82 er på 31 % og på 13 % i ansøgninger efter aktivlovens § 82a.

Af disse oplysninger fremgår det uddybende, for så vidt angår sager om tandbehandling, at der i perioden er 4 % af sagerne som har været behandlet indenfor den efter retssikkerhedsloven fastsatte sagsbehandlingsfrist, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er på 149 dage, hvilket svarer til 21,2 uger.

Af disse oplysninger fremgår det uddybende, for så vidt angår sager om tilskud til tandpleje til personer, som modtager ydelser efter loven svarende til kontanthjælpsniveau, at der i perioden er 9 % af sagerne som har været behandlet indenfor den efter retssikkerhedsloven fastsatte sagsbehandlingsfrist, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er på 147 dage, hvilket svarer til 21 uger.

Socialforvaltningen har i brev af 22. september 2014 oplyst, at de lave overholdelsesprocenter for sagsbehandlingstiden naturligvis ikke er tilfredsstillende. Jeg er enig med Socialforvaltningen i dette, og jeg finder den lange sagsbehandlingstid som borgere der ansøger om økonomisk hjælp efter bestemmelserne til tandbehandling og tandpleje har oplevet i perioden for meget kritisabel.

Socialforvaltningen har i brev af 22. september 2014 oplyst, at der er taget en række tiltag for at nedbringe sagsbehandlingstiden, og at Socialcenter København fra august 2014 er tilført ekstra medarbejderressourcer i form af en særlig ”taskforce enhed”, som skal afvikle ophobningen af ansøgningsager. Det er fra Socialforvaltningen oplyst, at det forventes at ophobningen af sager vil være afviklet inden sommeren 2015.

Som Borgerrådgiver kan jeg ikke udtale mig om, hvorvidt Socialforvaltningens ressourcetilførsel er tilstrækkelig. Da jeg imidlertid gennem løbende henvendelser fra utilfredse borgere oplever at de lange sagsbehandlingstider har personlige og økonomiske konsekvenser for de borgere som ikke får sagsbehandlet deres sager indenfor den fastsatte sagsbehandlingsfrist, skal jeg bede Socialforvaltningen om ved udgangen af 2014 at fremsende mig en opdatering vedrørende overholdelsesprocenterne og sagsbehandlingstiden for ansøgninger om tandbehandling og tandpleje.

Til orientering vil jeg, når jeg fremtidigt modtager henvendelser fra borgere som ønsker at klage over lang sagsbehandlingstid i sager om tandbehandling eller tandpleje, fremsende et brev til borgerne med følgende indhold:

”Borgerrådgiveren er opmærksom på, at Socialcenter København i øjeblikket ikke i øjeblikket overholder forvaltningens fastsatte sagsbehandlingsfrist i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling i en del sager. Problemet har stået på i nogen tid.

Borgerrådgiveren har kontaktet Socialforvaltningen herom og har udtalt at Borgerrådgiveren finder dette meget kritisk.

Socialforvaltningen har også oplyst, at den lange sagsbehandlingstid ikke er tilfredsstillende. Socialcenter København har fra august 2014 derfor fået tilført ekstra medarbejderressourcer i form af en særlig ”taskforce enhed”, som skal afvikle ophobningen af ansøgningssager. Socialforvaltningen forventer, at ophobningen af sager vil være afviklet inden sommeren 2015.

Jeg har som Borgerrådgiver ikke mulighed for at gøre andet end at udtalt kritik af sagsbehandlingstiden. I forhold til din klage, mener jeg derfor ikke, at der er udsigt til, at jeg vil kunne hjælpe dig væsentligt videre.

Jeg lægger vægt på, at forvaltningen er opmærksom på problemstillingen og har handlet i overensstemmelse hermed ved tilførsel af ekstra ressourcer til afvikling af sagsophobningen. Jeg vil ikke som borgerrådgiver kunne udtale mig om, hvorvidt forvaltningens ressourceindsats er tilstrækkelig.

Jeg mener derfor ikke, at en undersøgelse af din sag vil kunne forbedre situationen, hverken for dig eller for andre og jeg foretager derfor ikke yderligere i anledning af din klage.

Jeg bemærker, at min beslutning ikke afskærer dig fra at indgive din klage direkte til Socialforvaltningen eller til Socialborgmester Jesper Christensen, som er øverst ansvarlig for Socialforvaltningen.”

Jeg foretager mig ikke på nuværende tidspunkt yderligere i sagen.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



/ Rikke Dam Gredal
Jurist

Sagsbeskrivelse:

Jeg iværksatte ved brev af 27. juni 2014 undersøgelse af Socialcenter Københavns overholdelse af sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og sygebehandling.

I mit brev af 27. juni 2014 til Socialcenter København skrev jeg blandt andet følgende:

”Borgerrådgiveren har konstateret af at der gennem den senere tid er modtaget en række sammenlignelige henvendelser fra borgere vedrørende lang sagsbehandlingstid ved Socialcenter Københavns behandling af ansøgning om økonomisk hjælp til sygebehandling efter aktivlovens § 82, herunder særligt klager om økonomisk hjælp til tandbehandling.

Borgerrådgiveren har endvidere modtaget et antal henvendelser fra såvel borgere som professionelle bisiddere om dels sagsbehandlingstiden ved Socialcenter Københavns behandling af ansøgninger efter aktivlovens § 82 a om tandpleje til personer, som modtager ydelser efter loven svarende til uddannelseshjælp- eller kontanthjælpsniveau, og dels Socialcenter Københavns oplysning af disse sager.

Samtidig er der gennem den senere tid modtaget en række henvendelser til Borgerrådgiveren om gentagne udsættelser af de sagsfrister, som er meddelt ansøgerne i forbindelse med manglende overholdelse af de efter retssikkerhedslovens § 3 stk. 2 fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Af en del af de besvarelser på klager fra borgere, som jeg har modtaget kopi af svaret til fremgår følgende:

”Vi anerkender, at vi har urimelig lang sagsbehandlingstid til trods for vores mål er, at behandle alle ansøgninger om tandbehandling indenfor 6 uger. Dette mål er vi desværre ikke i stand til at overholde, idet vi aktuelt har mange sager under behandling. Vi bestræber os selvfølgelig på, at gøre det så hurtigt som muligt.

Vi vil i den nærmeste fremtid, få tilført flere ressourcer, og dette skulle meget gerne afhjælpe den lange sagsbehandlingstid som vores borgere for øjeblikket er ude for.”

Følgende fremgår af retssikkerhedslovens § 3:

§ 3. Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Af Socialforvaltningens pjece med information om Socialforvaltningens sagsbehandlingsfrister fremgår følgende:

Hjælp til sygebehandling, medicin eller lignende

Behandlingsfrist.....6 uger

Ved akut tandlæge- eller medicinbehandling behandles ansøgning straks.

Før en afgørelse træffes, indhentes bl.a. økonomiske og helbredsmæssige oplysninger samt evt. udtalelse fra en læge- eller tandlægekonsulent.

Lov om aktiv socialpolitik, § 82

Det fremgår ikke af Socialforvaltningens pjece med information om Socialforvaltningens sagsbehandlingsfrister, at der er fastsat en særlig sagsbehandlingsfrist vedrørende aktivlovens § 82 a.

Af Socialforvaltningens pjece med information om Socialforvaltningens sagsbehandlingsfrister fremgår endvidere, at hvis sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, gives der skriftlig besked om, hvornår en afgørelse kan forventes.

Jeg har på baggrund af en række konkrete sager vedrørende ovenstående besluttet, at indlede en konkret egen driftundersøgelse om Socialcenter Københavns overholdelse af sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til sygebehandling, og orientering af borgerne om forlængelse af sagsbehandlingsfrister, når de fastsatte sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes.

Jeg skal til brug for min undersøgelse bede Socialforvaltningen om oplysninger om hvorledes sagsbehandlingsfristerne har udviklet sig igen de sidste to år, samt om oplysninger om den aktuelle sagsbehandlingstid.

Jeg skal til brug for min undersøgelse videre bede Socialforvaltningen om oplysninger om hvilke tiltag der er taget for at sikre overholdelse af sagsbehandlingsfrister, samt en vurdering af tidsperspektivet for gennemførelsen af sådanne tiltag.

Jeg skal til brug for min undersøgelse videre bede om Socialforvaltningens redegørelse for, hvorledes vurderingen foregår af, hvilken frist for besvarelsen der skal meddeles borgerne, når det ikke er muligt for Socialforvaltningen at overholde den frist som er fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Såfremt der foreligger skrevne eller uskrevne retningslinjer eller interne kriterier for denne vurdering, bedes disse fremsendt til brug for mit arbejde med undersøgelsen.

Jeg skal til brug for min undersøgelse videre bede om oplysning om, hvorvidt Socialforvaltningen behandler ansøgninger fra borgere som i en længere periode har behov for økonomisk hjælp til for eksempel medicin efter en særlig procedure.

Endelig skal jeg til brug for min undersøgelse bede Socialforvaltningen om at oplyse mig om eventuelle formulerede retningslinjer for forvaltningens praksis vedrørende krav til dokumentation og ansøgning, i sager hvor borgere ønsker, at modtage økonomisk støtte til tandbehandling efter aktivlovens § 82 a på under 10.000 kr.”

Jeg modtog Socialforvaltningens svar ved brev af 22. september 2014. Af dette brev fremgik blandt andet følgende:

Socialforvaltningens bemærkninger

Borgerrådgiveren oplyser i brevet af 27. juni 2014, at det ikke fremgår af Socialforvaltningens pjece om sagsbehandlingsfrister, at der er fastsat en særlig sagsbehandlingsfrist vedrørende ansøgninger efter aktivlovens § 82a. Forvaltningen skal i den forbindelse oplyse, at der på kommunens hjemmeside findes et tillæg til pjecen, hvoraf sagsbehandlingsfristen på 6 uger vedrørende ansøgninger om økonomisk hjælp efter aktivlovens § 82a fremgår. Der henvises til linket: <http://www.kk.dk/da/om-kommunen/kontakt/sagsbehandlingsfrister>

Socialforvaltningen skal i øvrigt oplyse følgende:

Ad 1: Oplysning om, hvorledes sagsbehandlingsfristerne har udviklet sig igennem de sidste to år, samt oplysning om den aktuelle sagsbehandlingstid.

Socialforvaltningen har udarbejdet en oversigt over udviklingen i sagsbehandlingstiden for perioden april 2011 til maj 2014 vedrørende behandling af ansøgninger om økonomisk hjælp til tandbehandling og sygebehandling efter aktivlovens §§ 82 og 82a i Socialcenter København, jf. vedlagte bilag 1.

Oversigten viser udviklingen siden handleplan for bedre sagsbehandling blev iværksat i april 2011, hvor sager omkring økonomisk hjælp til tandbehandling og sygebehandling efter aktivlovens § 82 var omfattet af indsatsområdet omkring bunkeafvikling. Det bemærkes, at det meget lave antal ansøgninger, der ifølge oversigten er registreret i første del af perioden (2011), afspejler, at der var indkøringsvanskeligheder med data i forbindelse med opstarten af implementeringen af handleplanen.

Data er indtil juli 2013 trukket fra forvaltningens daværende fagsystem, KMD Sag, og fra juli 2013 fra det nuværende fagsystem, CSC Social. Vedrørende data fra juli 2013 og fremefter er der gennemført en omfattende valideringsproces for at sikre datakvaliteten.

Som det fremgår af oversigten, udgør den senest opgjorte overholdelsesprocent for sagsbehandlingstiden i maj 2014 vedrørende ansøgninger efter aktivlovens § 82 og 82a henholdsvis 31 pct. og 13pct. Det bemærkes, at der i tallene kan være indeholdt samme ansøgning under begge lovbestemmelser, da aktivlovens § 82a supplerer den almindelige lovbestemmelse efter aktivlovens § 82, og der derfor undervejs i sagsbehandlingen kan være sket ændring af bevillingsbestemmelsen.

Ad 2: Oplysning om, hvilke tiltag, der er taget for at sikre overholdelse af sagsbehandlingsfrister, samt en vurdering af tidsperspektivet for gennemførelsen af sådanne tiltag.

De lave overholdelsesprocenter vedrørende sagsbehandlingstiden for ansøgninger efter aktivlovens §§ 82 og 82a er naturligvis ikke tilfredsstillende. Det kan oplyses, at Socialcenter København fra august 2014 har fået tilført medarbejderressourcer, idet den særlige "taskforce enhed", som tidligere var tilknyttet Handicapcenter København og genopretningen af ældre afgørelser, er overflyttet til Socialcenter København fra medio august 2014 til sommeren 2015 med henblik på afvikling af ophobningen af ansøgninger.

Derudover er der i den daglige drift i Modtagelsen ændret på opgavefordelingen, så ansøgninger om tandbehandling nu afgøres i et specialiseret team i anerkendelse af kompleksiteten i regelsættet.

Det bemærkes, at der er sideløbende tages konkrete og individuelle hensyn til behandling af akutte ansøgninger.

Socialcenter København er i øvrigt opmærksom på muligheden for at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag efter retssikkerhedsloven § 11 b, hvis oplysningerne afventer borgeren og borgerens medvirken, men naturligvis under hensyntagen til borgerens sociale situation.

Mange ansøgninger skal forelægges kommunens tandlægekonsulent, og derfor er samarbejdet med tandlægekonsulenten også intensiveret, så der bedst muligt sker understøttelse af hinandens opgaver og derved nedbringelse af den administrative sagsbehandlingstid.

Derudover har implementeringen og tilpasning af fagsystemet, CSC Social, til sagsunderstøttelse givet forstyrrelser i driften og dermed påvirket sagsbehandlingstiderne.

Den aktuelle situation omkring ophobning af ansøgninger er primært en konsekvens af, at implementeringen af den nye lovbestemmelse efter aktivlovens § 82a (trådte i kraft den 1. januar 2013) har været vanskelig, da bestemmelsen lovteknisk er kompliceret at arbejde med for både medarbejdere, tandlægekonsulenten og øvrige samarbejdspartnere. Loven blev desuden vedtaget umiddelbart før ikrafttræden, og med en begrænset fortolkningshjælp fra lovgiver og uden tid til forberedelse og implementering i kommunerne.

Socialforvaltningen har gjort både Socialministeriet og KL opmærksom på vanskelighederne med den nye lovbestemmelse, og i juni måned 2014 har Ankestyrelsen igangsat en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse af kommunernes behandling af ansøgninger om hjælp til tandbehandling efter aktivlovens § 82a.

Ophobningen af sager efter aktivlovens §§ 82 og 82a forventes afviklet successivt inden sommeren 2015.

Der henvises i øvrigt til forvaltningens status for overholdelse af sagsbehandlingsfrister, som Socialudvalget behandlede den 4. juni 2014. Det kan desuden oplyses, at forvaltningen forventer i efteråret 2014 at fremlægge forslag til differentierede frister på visse sagsområder for Socialudvalget.

Ad 3: Oplysning om, hvorledes vurderingen foregår af, hvilken frist for besvarelse, der skal meddeles borgeren, når det ikke er muligt at overholde den frist, der er fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Det fremgår af retssikkerhedsloven § 3, stk. 2, at hvis den generelle sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Socialforvaltningen kan oplyse, at der i Socialcenter København er såvel elektronisk som manuel styring af sagerne, hvorfor det er muligt at se hvilke sager, som ikke vil blive afgjort inden for fristen.

Borgerne får herefter et underretningsbrev, hvor en ny frist angives. Det kan desuden oplyses, at der i Socialcenter København foretages en screening af ansøgningens karakter, når den modtages, jf. den generelle forpligtelse til at behandle ansøgninger af akut karakter efter det forvaltningsretlige hurtighedsprincip i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 1.

Vurderingen af indholdet af underretningsbreve vil i praksis ofte være en generel vurdering af den gennemsnitligt vurderede sagsbehandlingstid. Socialcenter København er opmærksom på, at indholdet af underretningsbreve i højere grad bør afspejle den aktuelle situation, jf. principperne for god forvaltningsskik. Socialcentret har derfor ændret ordlyden af kvitteringsbrevene, så borgerne indledningsvist gøres opmærksom på, at sagsbehandlingen kan trække længere ud end de seks uger.

Socialforvaltningen kan oplyse, at der i Socialcenter København har været problemer med den kontinuerlige opfølgning på underretningsbreve, hvorfor borgerne ikke altid har fået et nyt underretningsbrev, hvis fristen ikke kunne overholdes.

Socialcenter København vil som følge af Borgerrådgiverens undersøgelse gennemgå underretningsbreve og praksis på ny for at sikre en fælles forståelse af regelgrundlaget og formålet hermed.

Borgerrådgiveren har anmodet om at få oplyst, om der foreligger skrevne eller uskrevne retningslinjer eller interne kriterier for vurderingen af, hvilken frist for besvarelse, der skal meddeles borgeren, når det ikke er muligt at overholde den frist, der er fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Socialforvaltningen kan oplyse, at der ikke i Socialcenter København er udarbejdet særlige procedurer eller retningslinjer for vurderingen af fremsendelse af underretningsbreve.

Ad 4: Oplysning om, hvorvidt ansøgninger fra borgere, som i en længere periode ltr behov for økonomisk hjælp til for eksempel medicin, behandles efter en særlig procedure.

Socialforvaltningen kan oplyse, at Socialcenter København foretager en vurdering af, hvilke muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, jf. retssikkerhedslovens § 5, når en borger søger om at få dækket medicinudgifter.

Det betyder konkret, at mulighederne for at få hjælp efter servicelovens § 100 og aktivlovens § 82 også skal undersøges.

Muligheden for hjælp til merudgifter efter servicelovens § 100 og til økonomisk hjælp efter aktivlovens § 82 er herudover subsidiær i forhold til anden lovgivning efter begge bestemmelsers ordlyd.

Det betyder i praksis, at sagsbehandler skal undersøge og afklare om borgeren kan være omfattet af reglerne om kronikertilskud efter sundhedslovens § 147. Ansøgning herom foregår via egen læge.

Aktivlovens § 82 indeholder herudover et krav om, at borgeren ikke skal have økonomisk mulighed for at betale for udgiften til medicin, ligesom der er tale om en bestemmelse, der som udgangspunkt ikke omfatter løbende ydelser, jf. kapitel 10 i aktivloven, om hjælp i særlige tilfælde.

Det forhold, at en medicinbevilling kun er gældende i tre måneder skal ses som en følge af ovenstående, og af de afledte krav i regnskabsbekendtgørelsen om, at bevillingen er retvisende i forhold til borgerens behov, økonomi og prisudviklingen for medicin i øvrigt.

Socialcenter København tilstræber i sager, hvor borgeren flere gange søger økonomisk hjælp til dækning af udgifter til samme medicin, at belaste borgeren mindst muligt.

Ad 5: Oplysning om eventuelle formulerede retningslinjer for praksis vedrørende krav til dokumentation og ansøgning, i sager, hvor borgere ønsker at modtage økonomisk støtte til tandbehandling efter aktivlovens § 82 på under 10.000 kr.

Socialforvaltningen vedlægger udarbejdet procesbeskrivelse vedrørende aktivlovens § 82a (bilag 2) og en formular i CSC Social vedrørende aktivlovens § 82a (bilag 3), som beskriver krav til dokumentation og ansøgning.

En ansøgning vil som hovedregel blive vurderet efter såvel aktivlovens § 82 som § 82a, jf. retssikkerhedsloven § 5, og det

betyder, at det i praksis sjældent vil forekomme, at ansøgningen ikke bliver vurderet i forhold til, om den er lægeligt velbegrunderet, jf. ordlyden i aktivlovens § 82 og § 82 a, stk. 7, om ansøgning om hjælp til dækning af den resterende del af borgerens egenbetaling. Der er endvidere en definatorisk forskel i anvendelsesområdet for § 82 og § 82a, hvorefter § 82 dækker tandbehandling og § 82a alene dækker tandpleje.”

Socialforvaltningen brev af 22. september 2014 var vedlagt bilag vedrørende sagsfristoverholdelse, procesbeskrivelse vedrørende aktivlovens § 82a, og en formular fra CSC Social vedrørende aktivlovens § 82a, som beskriver krav til dokumentation og ansøgning.