



KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Folketingets Ombudsmand
Gammeltorv 22
1457 København K

Dato

14 JAN. 2015
Sagshr.
2014-0248515

Dokumentnr.

2014-0248515-23

Vedrørende sagsbehandlingstiden i sager om enkeltydelser, j.nr. 14/04753-2/PH

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

Folketingets Ombudsmand har i anledning af undersøgelsen bedt Socialforvaltningen om følgende oplysninger:

1. Hvornår sagsbehandlingstiderne (fristerne) for de forskellige sagstyper under afsnittet om enkeltydelser på kommunens hjemmeside er fastsat/senest revideret.
2. Hvornår kommunen senest har konstateret, at sagsbehandlingstiden for de enkelte sagstyper har været i overensstemmelse med de udmeldte frister.
3. Hvad den forventede sagsbehandlingstid er på nuværende tidspunkt for de forskellige sagstyper.
4. Om kommunen i lyset af de forventede sagsbehandlingstider på nuværende tidspunkt har overvejet at revidere de udmeldte frister.
5. Hvad den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er for de enkelte sagstyper i sager, hvor der i perioden fra 1. januar 2014 til i dag er truffet afgørelse.
6. Om der er sagstyper på enkeltydelsesområdet, der på grund af sagernes eller ydelseernes karakter opprioriteres i forhold til de andre sagstyper på området, og i givet fald hvilke.
7. Hvad den særlige indsats, som kommunen ifølge brevet af 13. oktober 2014 har iværksat, består i, herunder hvilke typer af sager indsatsen omfatter.

Socialforvaltningens bemærkninger

Ad 1. Hvornår sagsbehandlingstiderne (fristerne) for de forskellige sagstyper under afsnittet om enkeltydelser på kommunens hjemmeside er fastsat/senest revideret.

Socialudvalget har på enkeltydelsesområdet (aktivlovens §§ 81-85 a) senest revideret sagsbehandlingsfristerne den 7. december 2011. Fristen blev fastsat til 4 uger, dog forlænget til 6 uger vedrørende aktivlovens § 82.

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

Socialudvalget godkendte den 4. december 2013 sagsbehandlingsfrister på to nye lovbestemmelser i aktivloven om henholdsvis udsættelsestruede lejere (§ 81 a) og tandpleje til personer, der modtager ydelser svarende til kontanthjælpsniveau (§ 82 a). Fristerne blev fastsat til henholdsvis 4 uger og 6 uger.

Socialudvalget godkendte den 12. november 2014 sagsbehandlingsfrist på den nye lovbestemmelse i aktivloven om midlertidig huslejhjælp til unge under 30 år, der modtager lave ydelser (§ 81 b). Fristen blev fastsat til 4 uger. (Aktivlovens § 81 b er efterfølgende ophævet 1. januar 2015).

Socialforvaltningen har fremlagt forslag til justering af de nuværende sagsbehandlingsfrister på Socialudvalgets møde den 17. december 2014. Justeringen vil betyde forlængelse af fristen for tandbehandlingsager fra 6 uger til 8 uger (§§ 82 og 82 a) og endvidere en 2 ugers frist på ansøgninger om hjælp til udsættelsestruede lejere omfattet af retssikkerhedslovens § 5a (§ 81). Forslagene er sendt i høring hos bl.a. Handicaprådet, Centerrådet (Handicapcenter København), Brugerrådet (hjemmeplejen), Dialogforum på psykiatriområdet og Ældrerådet. Socialudvalget forventes at tage endelig stilling til de foreslåede frister den 25. marts 2015.

Ad 2. Hvornår kommunen senest har konstateret, at sagsbehandlingstiden for de enkelte sagstyper har været i overensstemmelse med de udmeldte frister.

Københavns Borgerrepræsentation godkendte den 13. oktober 2005 en række ændringer af kommunens styrelsesvedtægt med virkning fra den 1. januar 2006. Ændringerne betød blandt andet oprettelse af nye stående udvalg, herunder Socialudvalget.

Socialudvalget besluttede den 17. maj 2006, at forvaltningen skulle foretage en årlig manuel måling af sagsbehandlingstiden på de områder, hvor der var fastsat en sagsbehandlingsfrist efter retssikkerhedsloven. Socialudvalget besluttede efterfølgende den 3. april 2013, at den årlige manuelle måling fremover skulle erstattes af to årlige systembaserede sagstidsmålinger. De systembaserede målinger er første gang foretaget for perioden juli 2013-april 2014.

Sagstidsmålingerne siden 2006 viser, at der i efteråret af 2010 på enkelt-ydelsesområdet blev konstateret problemer med overholdelse af sagsbehandlingsfristen på området. Den 6. april 2011 godkendte Socialudvalget en handleplan for bedre sagsbehandling, som også omhandlede overholdelse af sagsbehandlingsfrister og bunkeafvikling på enkelt-ydelsesområdet, herunder enkelt-ydelser og hjælp til tandbehandling, medicin og sygebehandling, jf. aktivlovens §§ 81 og 82.

Målingerne siden 2010 viser, at der fortsat har været udfordringer med overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på især områderne for enkeltydelser og tandbehandling, medicin og sygebehandling, jf. aktivlovens §§ 81 og 82. De to sagsområder har langt det største antal ansøgninger inden for enkeltydelsesområdet. Ved den seneste sagstidsmåling, som omhandler perioden juli 2013-april 2014, er det særligt hjælp til tandbehandling, medicin og sygebehandling samt hjælp til tandpleje for kontanthjælpsmodtagere m.v., jf. aktivlovens §§ 82 og 82 a, som giver udfordringer med overholdelse af sagsbehandlingsfristen.

Målingerne viser, at overholdelsesprocenten for enkeltydelser efter aktivlovens § 81 har været svingende, idet den ved målingen i maj 2011 udgjorde 45 pct., medens den i perioden maj 2012 - juni 2013 har ligget mellem 60 og 80 pct. i de 3 myndighedscentre og i perioden juli 2013 - april 2014 har ligget mellem 46-84 pct.

Overholdelsesprocenten for tandbehandling, medicin og sygebehandling efter aktivlovens § 82 har ligeledes været svingende, idet den ved målingen i maj 2011 udgjorde 39 pct., medens den i perioden maj 2012 - juni 2013 har ligget mellem 53 og 85 pct. i de 3 myndighedscentre og i perioden juli 2013 - april 2014 har ligget mellem 27-44 pct.

Overholdelsesprocenten for hjælp til tandpleje for kontanthjælpsmodtagere m.v. efter aktivlovens § 82 a har i perioden juli 2013 - april 2014 ligget mellem 10-63 pct.

Vedrørende overholdelsesprocenterne for de øvrige enkeltydelser efter aktivlovens §§ 83-85 a, som antalsmæssigt vedrører de mindste ydelsesområder inden for enkeltydelser, kan det oplyses, at overholdelsesprocenten ved målingerne i 2011-2014 har udgjort mellem 78 og 92 pct. for så vidt angår hjælp til flytning efter aktivlovens § 85, og mellem 16-100 pct. vedrørende samværsudgifter efter aktivlovens § 83.

Der har i målingerne for 2011-2014 kun været 2 sager efter aktivlovens § 84 om særlig hjælp til ikke-biologiske børn, og her har overholdelsesprocenten været 100 pct. For de ganske få sager om efterlevelshjælp efter aktivlovens § 85a har overholdelsesprocenterne ved målingerne i 2011-2014 ligget mellem 0-100 pct.

Socialforvaltningen kan oplyse, at der på baggrund af bl.a. målingernes resultater løbende har været iværksat forskellige initiativer for at forbedre sagsbehandlingstiden samt kvaliteten i sagsbehandlingen. Forvaltningens overholdelse af sagsbehandlingsfristerne indgår i øvrigt i den løbende dialog mellem forvaltningens myndighedschefer og direktionen.

Socialforvaltningen har desuden på Socialudvalgets møde den 7. maj 2014 orienteret om sagsbehandlingstiderne på tandbehandlingssagerne, herunder at årsagen til de lange sagsbehandlingstider på ansøgninger om hjælp til tandbehandling til kontanthjælpsmodtagere m.v. blandt andet skyldes, at de lovteknisk komplicerede regler på området (aktivlovens §§ 82 og 82 a) er sagsbehandlingsmæssigt vanskelige at arbejde med i praksis. Udvalget blev i den forbindelse orienteret om, at forvaltningen forventede ultimo 2014 at overholde sagsbehandlingsfristen i minimum 80 pct. af sagerne.

Som følge af udfordringerne på tandbehandlingssagerne etablerede Socialforvaltningen i august 2014 en særlig task force til at nedbringe sagsbunken, det vil sige ansøgninger om tandbehandling modtaget inden den 21. juli 2014. Der er i øvrigt sket en specialisering af medarbejderne, ligesom kompetenceudviklingen af medarbejderne og samarbejdet med kommunens tandlægekonsulent er intensiveret. Opgaven med at afvikle sagsbunken har dog vist sig større end først antaget, hvorfor forvaltningen efterfølgende den 3. december 2014 har orienteret Socialudvalget om, at sagsbehandlingsfristerne på tandbehandlingssagerne først forventes overholdt fra medio 2015.

Som det fremgår ovenfor har forvaltningen endvidere fremlagt forslag om justering af de nuværende frister for Socialudvalget den 17. december 2014. Forslagene forventes at blive behandlet på Socialudvalgets møde den 25. marts 2015.

Ad 3. Hvad den forventede sagsbehandlingstid er på nuværende tidspunkt for de forskellige sagstyper.

Socialforvaltningen kan oplyse, at der i afgjorte sager på enkeltvedelsesområdet (aktivlovens §§ 81-85 a) i november 2014 er følgende gennemsnitlige sagsbehandlingstid i antal dage:

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid på afgjorte sager efter aktivlovens §§ 81-85 a i november 2014 (opgjort i antal dage)									
Paragraf	81	81a	81b	82	82a	83	84	85	85a
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal dage for alle ansøgninger, dvs. incl. task forcens sagsbunke	25	22	22	113	138	23		10	1
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal dage for ansøgninger excl. task forcens sagsbunke	15	16	15	25	21	13		9	15
Nuværende sagsbehandlings-	28	28	28	42	42	28	28	28	28

frist (dage)		14 hvis §5a							
--------------	--	-------------------	--	--	--	--	--	--	--

Som det fremgår ovenfor har forvaltningen på tandbehandlingssagerne i august 2014 indsat en særlig task force på Socialcenter København, som har fået til opgave at afvikle bunken af tandbehandlingsansøgninger, der er modtaget før 21. juli 2014. Det drejer sig om 1740 ansøgninger. Socialforvaltningen vurderer, at task forcen kan afvikle bunken inden medio 2015.

For ansøgningerne modtaget i november 2014 ligger overholdelsesprocenten på sagsbehandlingsfristen mellem 30 og 91 procent. Overholdelsesprocenten på 91 procent vedrører ansøgninger om hjælp til flytteudgifter (aktivlovens § 85). Overholdelsesprocenten på 31 procent vedrører ansøgninger om hjælp til tandbehandling, medicin og anden sygebehandling (aktivlovens § 82). Opgørelsen er foretaget i starten af januar 2015, hvilket betyder, at sagsbehandlingsfristen på 6 uger (§ 82 og § 82 a) ikke er udløbet for alle modtagne ansøgninger i november 2014. Der må derfor tages et mindre forbehold for de nævnte overholdelsesprocenter.

Det kan oplyses, at der i alt er modtaget 1.399 ansøgninger på enkeltvedtægtsområdet i november måned 2014. Det største antal ansøgninger vedrører tandbehandling, medicin og anden sygebehandling iht. aktivlovens § 82, hvor der er modtaget 593 ansøgninger. Det næststørste antal ansøgninger vedrører enkeltvedtægter efter aktivlovens § 81, hvor der er modtaget 427 ansøgninger, og overholdelsesprocenten for sagsbehandlingsfristen udgør 63 pct. For så vidt angår ansøgninger om hjælp til flytteudgifter (aktivlovens § 85), hvor overholdelsesprocenten for sagsbehandlingsfristen som det fremgår ovenfor er 91 pct., er der modtaget 148 ansøgninger i november måned 2014. For de øvrige bestemmelser indenfor enkeltvedtægtsområdet er der tale om et mindre antal ansøgninger, hvor overholdelsesprocenterne for sagsbehandlingsfristen ligger mellem 49 pct. og 79 pct.

Forvaltningen kan oplyse, at der er afsat yderligere ressourcer til afviklingen af de løbende modtagne ansøgninger om hjælp til bl.a. tandbehandling (aktivlovens § 82 og § 82 a). Forvaltningen forventer dermed, at der kan opnås balance mellem indkomne og afgjorte sager, således en ny ophobning af ansøgninger kan undgås.

Ad 4. Om kommunen i lyset af de forventede sagsbehandlingstider på nuværende tidspunkt har overvejet at revidere de udmeldte frister.

Som det fremgår ovenfor har forvaltningen fremlagt forslag til justering af de nuværende frister for Socialudvalget den 17. december

2014. Forslagene forventes at blive behandlet på Socialudvalgets møde den 25. marts 2015.

Socialforvaltningen har vurderet, at det er nødvendigt at justere sagsbehandlingsfristen på tandbehandlingssagerne (§ 82 og § 82 a) fra 6 uger til 8 uger, samt fastsætte en 2 ugers frist på hjælp til udsættelsestruede lejere omfattet af retssikkerhedslovens § 5 a. Dette er for at kunne behandle 80 pct. af sagerne inden for fristen, samt at kunne give borgerne et realistisk billede af sagsbehandlingstiden.

Forvaltningen vil dog fortsat bevare fokus på, om en ansøgning skal behandles hurtigst muligt, og dermed væsentligt hurtigere end den fastsatte sagsbehandlingsfrist.

Ad 5. Hvad den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er for de enkelte sagstyper i sager, hvor der i perioden fra 1. januar 2014 til i dag er truffet afgørelse.

Socialforvaltningen kan oplyse, at der i afgjorte sager for perioden 1. januar 2014 – 30. november 2014 er følgende gennemsnitlige sagsbehandlingstid i antal dage:

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid på afgjorte sager efter aktivlovens §§ 81-85 a i perioden 1.1.2014 - 30.11.2014 (opgjort i antal dage)									
Paragraf	81	81a	81b	82	82a	83	84	85	85a
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal dage for alle afgjorte ansøgninger	27	25	29	86	130	32	55	12	26
Nuværende sagsbehandlingsfrist (dage)	28	28 14 hvis §5a	28	42	42	28	28	28	28

Ad 6. Om der er sagstyper på enkeltvedelsesområdet, der på grund af sagernes eller ydelsesnes karakter opprioriteres i forhold til de andre sagstyper på området, og i givet fald hvilke.

Generelt tager Socialforvaltningen altid konkrete og individuelle hensyn til behandling af akutte sager og opprioriterer en sådan sag.

Som eksempler på sagstyper kan nævnes:

Ansøgninger, der vedrører bolig, hvor en hurtig afgørelse er afgørende for, om borgeren kan blive boende eller flytte ind i en ny bolig, dvs. ansøgninger om huslejerestance, depositum/indsatud inkl. 1. måneds husleje i ny bolig. I udsættelsessager har forvaltningen en sagsbehandlingsfrist på 14 dage. Disse typer af ansøgninger skal

afgøres inden fagedudsættelsen eller inden depositum/indskud (inklusive eventuelt 1. måneds husleje) skal betales.

Herudover prioriteres akutte sager som for eksempel behov for hjælp i forbindelse med borgerens bolig er brændt, særlig behov for hjælp til hovedrengøring, samt akut behov for hjælp til medicin og tandbehandling.

Derudover har tandbehandlingssagerne fra før 21. juli 2014 en særlig prioritering, jf. ovennævnte om indsættelsen af en særlig task force på Socialcenter København.

Ad 7. Hvad den særlige indsats, som kommunen ifølge brevet af 13. oktober 2014 har iværksat, består i, herunder hvilke typer af sager indsatsen omfatter.

Det er Socialforvaltningens vurdering, at den nuværende overholdelsesprocent ikke er tilfredsstillende. Forvaltningen har derfor igangsat en række tiltag.

Den særlige indsats, som socialforvaltningen ifølge brevet af 13. oktober 2014 har iværksat, drejer sig om etableringen af den særlige task force i Socialcenter København, som fra august 2014 har fået til opgave at afvikle bunken af tandbehandlingsansøgninger, der er modtaget før 21. juli 2014 (1740 ansøgninger) inden medio 2015.

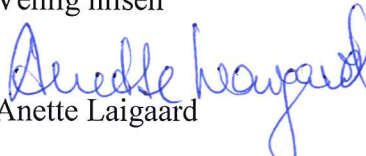
Der er endvidere på Socialcenter København sket en specialisering af medarbejderne, ligesom kompetenceudviklingen og samarbejdet med kommunens tandlægekonsulent er intensiveret.

Forvaltningen kan desuden afslutningsvist oplyse, at forvaltningen løbende overvejer, om der er mulighed for at effektivisere sagsbehandlingen på området.

Socialforvaltningen har herudover (i forhold til bl.a. tandbehandlingssager) kontaktet KL og Socialministeriet for at påpege problemstillinger vedrørende uhensigtsmæssig kompleksitet og dokumentationskrav (både for borgerne og kommunerne). Forvaltningen har foreslået en række konkrete forenklinger, herunder øget brug af objektiv sagsbehandling.

Kopi af dette brev er sendt til orientering til Borgerrådgiveren i Københavns Kommune.

Venlig hilsen


Anette Laigaard