

Modtaget

25 NOV. 2014

Københavns Kommune, Socialforvaltningen, MR-Voksne
Bernstorffsgade 17
1592 København V

Socialforvaltningen, MR-Voksne
Bernstorffsgade 17, 4.sal
1592 København V

FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



Gammeltorv 22
DK-1467 København K

Tlf. +45 33 13 25 12
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14
Telefonisk henvendelse:
Man-tors. 9-16, fre. 9-15

Sagsbehandlingstiden i sager om enkeltydelser

12-11-2014

Jeg har modtaget en konkret klage over sagsbehandlingstiden i Socialcenter København i en sag om hjælp til tandbehandling. Jeg har med brev af 11. november 2014 sendt Socialforvaltningen en kopi af mit brev til klageren i denne sag (min sag nr. 14/04705, Socialcenter Københavns j.nr. [redacted]).

Dok.nr. 14/04753-2/PH
Bedes oplyst ved henvendelse

Som anført i dette brev har jeg besluttet på eget initiativ at rejse en sag om sagsbehandlingstiden i Socialforvaltningen i Københavns Kommune i sager om enkeltydelser. Jeg henviser til § 17, stk. 1, i lov om Folketingets Ombudsmand, jf. lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013, hvorefter jeg af egen drift kan tage sager op til undersøgelse.

På denne baggrund beder jeg Socialforvaltningen om en udtalelse, jf. nærmere nedenfor.

Efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, skal kommunalbestyrelsen behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp, og i så fald hvilken.

Af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, fremgår det, at kommunalbestyrelsen på de enkelte sagsområder skal 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.

Det fremgår af Københavns Kommunes hjemmeside, at kommunen for sager om enkeltydelser har fastsat en frist på 4-6 uger. Der er forskellige sagsbehandlingstider alt efter, hvad der søges om støtte til. For nogle typer af sager inden for denne kategori er fristen fastsat til 4 uger (sager efter §§ 81, 81 a, 83, 84, 85 og 85 a i lov om aktiv socialpolitik) og for andre 6 uger (sager efter lovens §§ 82 og 82 a).

I sager om hjælp til bl.a. tandbehandling, som den konkrete sag drejede sig om, er fristen 6 uger. I den konkrete sag mødtog kommunen borgerens an-

søgning den 2. juni 2014, og borgeren fik herefter et brev fra kommunen, der oplyste, at sagsbehandlingstiden var 6 uger.

I breve af 10. juli og 13. oktober 2014 oplyste kommunen, at kommunen på grund af store sagsmængder ikke var i stand til at overholde denne frist. I brevet af 10. juli 2014 oplyste kommunen, at ansøgningen forventedes at være færdigbehandlet inden for 3 måneder, og i brevet af 13. oktober 2014 oplyste kommunen, at ansøgningen nu forventedes at være færdigbehandlet inden udgangen af februar 2015.

Kommunen skrev også, at borgeren ville blive kontaktet, hvis det heller ikke var muligt at overholde denne frist.

Det fremgår desuden af brevet af 13. oktober 2014, at kommunen på grund af de mange sager har iværksat en særlig indsats.


Jeg beder Socialforvaltningen om at oplyse mig om følgende:

- Hvornår er sagsbehandlingstiderne (fristerne) for de forskellige sagstyper under afsnittet om enkelttydelser på kommunens hjemmeside fastsat/senest revideret?
- Hvornår har kommunen senest konstateret, at sagsbehandlingstiden for de enkelte sagstyper har været i overensstemmelse med de udmeldte frister?
- Hvad er den forventede sagsbehandlingstid på nuværende tidspunkt for de forskellige sagstyper?
- Har kommunen i lyset af de forventede sagsbehandlingstider på nuværende tidspunkt overvejet at revidere de udmeldte frister?
- Hvad er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de enkelte sagstyper i sager, hvor der i perioden fra 1. januar 2014 til i dag er truffet afgørelse?
- Er der sagstyper på enkelttydelsesområdet, der på grund af sagernes eller ydelsens karakter opprioriteres i forhold til de andre sagstyper på området, og i givet fald hvilke?

Desuden beder jeg Socialforvaltningen om at oplyse, hvad den særlige indsats, som kommunen ifølge brevet af 13. oktober 2014 har iværksat, består i, herunder hvilke typer af sager indsatsen omfatter.

Jeg beder om at modtage Socialforvaltningens udtalelse senest den 15. december 2014.

Med venlig hilsen:


Jørgen Steen Sørensen

Kopi til orientering:

Borgerrådgiveren i København



Københavns Kommune
Socialforvaltningen
Bernstorffsgade 17
1592 København V

FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



Gammeltorv 22
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14
Telefonisk henvendelse:
Man.-tors. 9-16, fre. 9-15

Sagsbehandlingstid

11-11-2014

Til orientering sender jeg hermed kopi af et brev, som jeg i dag har sendt til [redacted] i anledning af en klage fra hende over sagsbehandlingstiden i Socialcenter København i en sag om hjælp til tandbehandling.

Dok.nr. 14/04705-8/PH
Bedes oplyst ved henvendelse

Som det fremgår af brevet, har jeg sendt den konkrete klage videre til Ankestyrelsen, men jeg har samtidig besluttet på eget initiativ at indlede en undersøgelse af sagsbehandlingstiden i sager af denne type i Socialforvaltningen i Københavns Kommune. Socialforvaltningen vil modtage særskilt brev herom.

+ bilag

Med venlig hilsen
for ombudsmanden

Susanne Veiga
Kontorchef

FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



Gammeltorv 22
DK-1457 København K
Tlf. +45 33 13 26 12
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14
Telefonisk henvendelse:
Man.-tors. 9-16, fre. 9-16

[Redacted]
2200 København N

Københavns Kommunes sagsbehandlingstid

Jeg har modtaget din e-mail af 31. oktober 2014 med vedhæftede filer, herunder en klage af 30. oktober 2014.

Du klager over Københavns Kommunes sagsbehandlingstid i din sag om hjælp til udgifter til tandbehandling. Du har oplyst, at kommunen modtog din ansøgning den 2. juni 2014, og at du i et brev fra kommunen, som du ikke har kopi af, fik oplyst, at sagsbehandlingstiden var 6 uger, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Du har vedlagt breve af 10. juli 2014 og 13. oktober 2014, hvori kommunen har oplyst, at kommunen på grund af store sagsmængder ikke er i stand til at overholde den generelle frist efter denne bestemmelse. I brevet af 10. juli 2014 oplyste kommunen, at din ansøgning forventedes at være færdigbehandlet inden for 3 måneder. I brevet af 13. oktober 2014 oplyser kommunen, at ansøgningen nu forventes færdigbehandlet inden udgangen af februar 2015, og at du vil blive kontaktet, hvis det ikke er muligt. Det fremgår desuden af brevet, at kommunen på grund af de mange sager har iværksat en særlig indsats, men ikke hvilken indsats.

Punkt 194 i vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006 om retssikkerhed og administration på det sociale område har følgende indhold:

"Klageinstanser kan ikke behandle klager over sagsbehandlingstiden eller over personalets optræden.

...
Klageinstanser kan behandle en klage over, at en tidsfrist, der er fastsat i loven, er overskredet. Dette gælder, både hvis der alene klages over dette spørgsmål, og hvis der klages over sagens indhold. Det gælder også den frist, som kommunerne efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, skal fastsætte for, hvor lang tid, der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse om hjælp efter den sociale lovgivning. I forbindelse med en klage over sagens indhold kan klageinstansen også behandle spørgsmål om sagsbehandlingstiden.

...

11-11-2014

Dok.nr. 14/04705-2/PH
Bedes oplyst ved henvendelse

+ bilag

En klage over, at kommunen har overskredet frister i loven, eller frister, som kommunen selv har fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, kan således indgives til klagemyndigheden. Ankestyrelsen er klagemyndighed på dette område.

Jeg har i dag sendt en kopi af din e-mail af 31. oktober 2014 sammen med de bilag, som du har sendt mig, til Ankestyrelsen som en klage fra dig over, at kommunen ikke har overholdt den frist, som kommunen har fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, for behandlingen af sager af denne type. Grunden til, at jeg har sendt din klage videre, er, at ombudsmanden ikke kan behandle klager over forhold, der kan indbringes for en anden forvaltningsmyndighed, før denne myndighed har truffet afgørelse (§ 14 i lov om Folketingets Ombudsmand, jf. lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013).

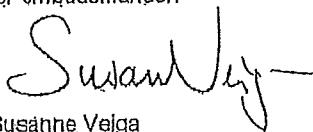
Jeg beder dig om at vente, til du har modtaget svar fra Ankestyrelsen, før du tager stilling til, om der er grundlag for at klage til mig igen.

Jeg har bedt Ankestyrelsen om at sende mig en kopi af sit svar til dig.

Til din orientering kan jeg oplyse, at jeg har besluttet på eget initiativ at indlede en undersøgelse af sagsbehandlingstiden i Socialforvaltningen i Københavns Kommune i sager af denne type. Du vil ikke høre noget fra mig i den anledning.

Også til din orientering vedlægger jeg en vejledning om ombudsmanden og persondataloven (Information om dine rettigheder).

Med venlig hilsen
for ombudsmanden



Susanne Veiga
Kontorchef

Kopi til:

Ankestyrelsen
Københavns Kommune, Socialcenter København
Københavns Kommune, Socialforvaltningen

Modtaget

12.11.2014

Emne: Klage...

Københavns Kommune
Socialcenter København
Mathæusgade 1
1666 København V

MODTAGET SKK

14 NOV. 2014

Klageregistrering

FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



Gammeltorv 22
DK-1457 København K

Tlf. +45 83 13 26 12
Fax +45 83 13 07 17

www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14
Telefonisk henvendelse:
Man.-tors. 9-16, fre. 9-16

[Redacted] - cpr. nr. [Redacted]

11-11-2014

Til orientering sender jeg hermed kopi af et brev, som jeg i dag har sendt til [Redacted] i anledning af en klage fra hende over sagsbehandlingstiden i Socialcenter København i en sag om hjælp til tandbehandling.

Dok.nr. 14/04705-4/PH
Bedes oplyst ved henvendelse

Som det fremgår af brevet, har jeg sendt den konkrete klage videre til Ankestyrelsen, men jeg har samtidig besluttet på eget initiativ at indlede en undersøgelse af sagsbehandlingstiden i sager af denne type i Socialforvaltningen i Københavns Kommune. Socialforvaltningen vil modtage særskilt brev herom.

+ bilag

Med venlig hilsen
for ombudsmanden

Susanne Veiga
Kontorchef

[Redacted]
2200 København N

12.11.2014
E-mail

FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



Gammeltorv 22
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14
Telefonisk henvendelse:
Man.-tors. 9-16, fre. 9-15

Københavns Kommunes sagsbehandlingstid

11-11-2014

Jeg har modtaget din e-mail af 31. oktober 2014 med vedhæftede filer, herunder en klage af 30. oktober 2014.

Dok.nr. 14/04705-2/PH
Bedes oplyst ved henvendelse

Du klager over Københavns Kommunes sagsbehandlingstid i din sag om hjælp til udgifter til tandbehandling. Du har oplyst, at kommunen modtog din ansøgning den 2. juni 2014, og at du i et brev fra kommunen, som du ikke har kopi af, fik oplyst, at sagsbehandlingstiden var 6 uger, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Du har vedlagt breve af 10. juli 2014 og 13. oktober 2014, hvor i kommunen har oplyst, at kommunen på grund af store sagsmængder ikke er i stand til at overholde den generelle frist efter denne bestemmelse. I brevet af 10. juli 2014 oplyste kommunen, at din ansøgning forventedes at være færdigbehandlet inden for 3 måneder. I brevet af 13. oktober 2014 oplyser kommunen, at ansøgningen nu forventes færdigbehandlet inden udgangen af februar 2015, og at du vil blive kontaktet, hvis det ikke er muligt. Det fremgår desuden af brevet, at kommunen på grund af de mange sager har iværksat en særlig indsats, men ikke hvilken indsats.

+ bilag

Punkt 194 i vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006 om retssikkerhed og administration på det sociale område har følgende indhold:

"Klageinstanserne kan ikke behandle klager over sagsbehandlingstiden eller over personalets optræden.

...

Klageinstanserne kan behandle en klage over, at en tidsfrist, der er fastsat i loven, er overskredet. Dette gælder, både hvis der alene klages over dette spørgsmål, og hvis der klages over sagens indhold. Det gælder også den frist, som kommunerne efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, skal fastsætte for, hvor lang tid, der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse om hjælp efter den sociale lovgivning. I forbindelse med en klage over sagens indhold kan klageinstansen også behandle spørgsmål om sagsbehandlingstiden.

..."

En klage over, at kommunen har overskredet frister i loven, eller frister, som kommunen selv har fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, kan således indgives til klagemyndigheden. Ankestyrelsen er klagemyndighed på dette område.

Jeg har i dag sendt en kopi af din e-mail af 31. oktober 2014 sammen med de bilag, som du har sendt mig, til Ankestyrelsen som en klage fra dig over, at kommunen ikke har overholdt den frist, som kommunen har fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, for behandlingen af sager af denne type. Grunden til, at jeg har sendt din klage videre, er, at ombudsmanden ikke kan behandle klager over forhold, der kan indbringes for en anden forvaltningsmyndighed, før denne myndighed har truffet afgørelse (§ 14 i lov om Folketingets Ombudsmand, jf. lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013).

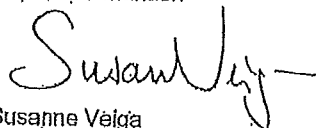
Jeg beder dig om at vente, til du har modtaget svar fra Ankestyrelsen, før du tager stilling til, om der er grundlag for at klage til mig igen.

Jeg har bedt Ankestyrelsen om at sende mig en kopi af sit svar til dig.

Til din orientering kan jeg oplyse, at jeg har besluttet på eget initiativ at indlede en undersøgelse af sagsbehandlingstiden i Socialforvaltningen i Københavns Kommune i sager af denne type. Du vil ikke høre noget fra mig i den anledning.

Også til din orientering vedlægger jeg en vejledning om ombudsmanden og persondataloven (Information om dine rettigheder).

Med venlig hilsen
for ombudsmanden



Susanne Veiga
Kontorchef

Kopi til:

Ankestyrelsen
Københavns Kommune, Socialcenter København
Københavns Kommune, Socialforvaltningen