

## Bilag 1. Forslag og begrundelser – Sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen

	Sagstype	Gældende Sagsbehandlingsfrister	Ny sagsbehandlingsfrister	Begrundelse for ændring/fastsættelse af frist:
<b>Differentierede frister indenfor den enkelte paragraf i tunge og mindre tunge sager</b>	Hjælp til enkeltydelser, § 81 ( <i>Lov om aktiv socialpolitik</i> )	4 uger	4 uger, dog 2 uger vedrørende hjælp til udsættelsestruede lejere omfattet af retssikkerhedslovens § 5a.	<p>Der er ingen tvivl om, at ansøgning om hjælp til udsættelsestruede lejere skal hastebehandles.</p> <p>Ifølge retssikkerhedslovens § 5a skal forvaltningen, når der ikke er grundlag for at yde hjælp i forbindelse med udsættelsen af lejemålet træffe afgørelse herom senest 14 dage efter fogedrettens/boligorganisations underretning.</p> <p>Det foreslås, at sagsbehandlingsfrist for ansøgninger om hjælp til udsættelsestruede lejere er på 2 uger ligesom den lovfastede frist i retssikkerhedslovens § 5a.</p> <p>Aktivlovens § 81a om udsættelsestruede lejere er subsidiær til aktivlovens § 81 om enkeltydelser og servicelovens § 52a om ydelser til børnefamilier, hvilket betyder, at forvaltningen skal tage stilling til, om en ansøger kan få en ydelse til husleje efter disse bestemmelser, før der tages stilling til en ydelse efter § 81a.</p> <p>Derfor foreslås der, at der er en samlet sagsbehandlingsfrist for ansøgninger om hjælp til udsættelsestruede lejere på 2 uger. Det vil sige, at sagsbehandlingsfristen løber fra underretningstidspunktet/borgerens henvendelse og vil omfatte forvaltningens sagsbehandling af både (servicelovens § 52a), aktivlovens § 81 og aktivlovens § 81a.</p>
	Merudgifter til børn, § 41 ( <i>Lov om social service</i> )	8 uger	6 uger for ansøgninger om enkeltstående merudgifter i sager, hvor familien i forvejen har en løbende bevilling  og 12 uger for de resterende ansøgninger om merudgifter	<p>Ved at differentiere sagsbehandlingsfristerne på 6 uger for ansøgninger om enkeltstående merudgifter i sager, hvor familien i forvejen har en løbende bevilling og 12 uger for de resterende ansøgninger på servicelovens § 41 vil forvaltningen kunne give borgerne et bedre og mere realistisk billede af sagsbehandlingstiden.</p> <p>Enkeltstående merudgifter vil også ofte omhandle forhold, som allerede er kendt i forvaltningen. Således vedrører størstedelen af enkeltstående merudgifter reparation og serviceudgifter af handicapbil, hvor forvaltningen allerede vil være bekendt med, at borgeren har en handicapbil. Dette vil oftest medføre - dog ikke altid - at det kun vil være nødvendigt at få oplysninger fra borgeren selv.</p> <p>Når en borger søger hjælp efter servicelovens § 41 skal der indhentes oplysninger fra flere parter, herunder borgeren, læge/hospital og eventuelt andre dele af forvaltningen. Det bemærkes, at der typisk søges om hjælp til en flerhed af ydelser.</p> <p>Der er ingen tvivl om, at de hyppigste fristoverskridelser skyldes behovet for gentagne rykkere</p>

			<p>ved indhentelse af oplysninger fra 3. mand.</p> <p>Der er etableret en fast leanbaseret rykkerprocedure i forhold til anmodning om oplysninger fra såvel borger som 3. mand. Men uagtet, at disse meget systematiske procedurer overholdes, vil det ikke være muligt at overholde 8 ugers fristen i hovedparten af sagerne, hvis der også skal ske partshøring. Det bemærkes, at der partshøres i næsten alle sager.</p>
Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn, § 42 ( <i>Lov om social service</i> )	8 uger	<p>6 uger for gensøgninger</p> <p>og</p> <p>10 uger for de resterende ansøgninger</p> <p>Børn med livstruende sygdomme, herunder kræft skal akutbehandles</p>	<p>Genansøgninger om servicelovens § 42 kan behandles indenfor kortere tid. Derfor er det muligt at reducere sagsbehandlingstiden fra 8 uger til 6 uger.</p> <p>For <b>de resterende ansøgninger om</b> hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn ønskes en forlængelse af sagsbehandlingsfristen på 10 uger.</p> <p>Når en borger søger hjælp efter servicelovens § 42 skal der indhentes oplysninger fra flere parter, herunder borgeren, arbejdsgiver, læge/hospital, institutioner og eventuelt andre dele af forvaltningen.</p> <p>Der er ingen tvivl om, at de hyppigste fristoverskridelser skyldes behovet for gentagne rykkere ved indhentelse af oplysninger fra 3. mand.</p> <p>Der er etableret en fast leanbaseret rykkerprocedure i forhold til anmodning om oplysninger fra såvel borger som 3. mand. Men uagtet, at disse meget systematiske procedurer overholdes, vil det ikke være muligt at overholde 8 ugers fristen i hovedparten af sagerne, hvis der også skal ske partshøring. Det bemærkes, at der partshøres i næsten alle sager.</p> <p>Borgernes besvarelser er i en række sager mangelfulde ift. den dokumentation, som forvaltningen har brug for ift. at afgøre sagen. Det betyder, at forvaltningen i en række tilfælde skal stille supplerende spørgsmål, hvilket forlænger sagsbehandlingstiden.</p> <p>Ved at differentiere sagsbehandlingsfristerne på 6 uger for genansøgninger og 10 uger for de resterende ansøgninger på servicelovens § 42 vil forvaltningen kunne give borgerne et bedre og mere realistisk billede af sagsbehandlingstiden.</p> <p><i>Afslutningsvis bemærkes</i>, at en udvidelse af fristen ikke vil ændre på, at forvaltningen fortsat behandler sager med kræftsige børn eller børn med andre livstruende sygdomme efter fast track proceduren. Fast track proceduren betyder, at sager om hjælp til kræftsige børn eller børn med livstruende sygdomme hastebehandles.</p>
Tilskud til handicappede, der ansætter hjælpere til	8 uger	6 uger for genansøgninger	<p>Genansøgninger om borgerstyret personlig assistance kan behandles indenfor kortere tid, derfor er det muligt at reducere sagsbehandlingstiden fra 8 uger til 6 uger.</p>

<p>pleje, overvågning m.m (BPA), § 96 (<i>Lov om social service</i>)</p>		<p>og 10 uger for nye sager</p>	<p>For <b>de resterende ansøgninger om hjælpemidler</b> ønskes en forlængelse af sagsbehandlingsfristen på 10 uger.</p> <p>Ansøgninger om borgerstyret personlig assistance er komplekse og kræver et tilsvarende omfattende oplysningsgrundlag som f.eks. ansøgninger om merudgifter til voksne (SEL § 100), der har en sagsbehandlingsfrist på 10 uger.</p> <p>For at være omfattet af personkredsen til § 96 kræves detaljerede lægelige oplysninger, der bl.a. er med til at begrunde, at borgeren er i stand til at være arbejdsleder. Det betyder at der ofte skal indhentes oplysninger fra 3. mand, herunder en specifik helbredsattest eller speciallægeerklæring. Der modtages endvidere ansøgninger fra borgere, hvor det er nødvendigt med en neurologisk undersøgelse og erklæring.</p> <p>Fælles for indhentelsen af disse lægelige oplysninger er, at det ofte er en meget tidskrævende proces, hvilket betyder at sagen ikke kan færdigbehandles indenfor den fastsatte sagsbehandlingsfrist. De lægelige oplysninger er nødvendige for, at sagen kan siges at være tilstrækkeligt oplyst efter lovens regler.</p> <p>Der er etableret faste rykkerprocedurer, som anvendes i de situationer, hvor der indhentes oplysninger fra borger eller 3.mand. Rykkerprocedurerne er imidlertid alene tilstrækkeligt til at forhindre fristoverskridelse i nogle af sagerne.</p> <p>Derudover er hjemmeplejevisitationen inde over i forhold til en vurdering af funktionsevne samt udmåling af støtte i forhold til servicelovens § 83.</p> <p>Ved at differentiere sagsbehandlingsfristerne på 6 uger for genansøgninger og 10 uger for nye ansøgninger om borgerstyret personlig assistance vil forvaltningen kunne give borgerne et bedre og mere realistisk billede af sagsbehandlingstiden.</p>
<p>Personlige hjælpemidler, § 112 (<i>Lov om social service</i>)</p>	<p>4 uger</p>	<p>4 uger for ansøgninger om diabetes hjælpemidler, stomi og inkontinens hjælpemidler</p> <p>og 6 uger for de resterende ansøgninger på personlige</p>	<p>Praksis har vist, at det alene er <b>ansøgninger om diabetes hjælpemidler, stomi og inkontinens hjælpemidler</b>, som kan behandles inden for den gældende sagsbehandlingsfrist.</p> <p>Baggrund herfor er, at ved denne type sager vil afgørelse om berettigelse straks kunne træffes på grundlag af en ansøgning og de helbredsrelevante oplysninger, som forvaltningen ofte modtager direkte fra hospitalet og der er sjældent behov for indhentelse af yderligere oplysninger. Denne type sager udgør ca. 25 procent af de modtagne ansøgninger i personlige hjælpemidler.</p> <p>For <b>de resterende ansøgninger om hjælpemidler</b> ønskes en forlængelse af sagsbehandlingsfristen på 6 uger.</p> <p>Det har vist sig vanskeligt at behandle disse sager inden for den gældende sagsbehandlingsfrist.</p>

			hjælpemidler	<p>Dette skyldes, at forvaltningen ofte afventer lægestatusattester eller andre nødvendige oplysninger fra borger eller 3. mand med deraf følgende behov for partshøring.</p> <p>Forvaltningen skal i stort set alle tilfælde indhente lægestatusattester. Det er sjældent, at man kan nøjes med at bruge en almindelig lægestatusattest, da den ofte ikke vil være specifik nok, og det er derfor nødvendigt at indhente en specifik lægestatus med henblik på en afklaring i forhold til det konkrete søgte hjælpemiddel. Dette medfører normalt en længere ”ventetid” end i forhold til en almindelig lægestatusattest.</p> <p>Når forvaltningen indhenter lægestatusattest, har lægerne en frist på tre uger til at returnere statusattesten. Dette er fastlagt i lægesamarbejdet. Modtages denne statusattest ikke efter tre uger, rykkes der igen.</p> <p>Der er etableret en fast leanbaseret rykkerprocedure i forhold til anmodning om oplysninger fra såvel borger som 3. mand. Men uagtet at denne procedure overholdes, vil det ikke være muligt at overholde 4 ugers fristen i hovedparten af sagerne.</p> <p>Ved at differentiere sagsbehandlingsfristerne på 4 uger for diabetes, stomi og inkontinenshjælpemidler og 6 uger for de resterende ansøgninger på personlige hjælpemidler vil forvaltningen kunne give borgerne et bedre og mere realistisk billede af sagsbehandlingstiden.</p>
	Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning, §§ 112, 113, 116, stk. 1. (Lov om social service)	8 uger	8 uger for kontor-ekspeditioner på alle 3 paragraffer og 16 uger på hjemmebesøgssager på alle 3 paragraffer	<p>Der skelnes i praksis mellem hjemmebesøgssager og sager uden hjemmebesøg. Denne skelnen foretages for bedre at kunne styre det forholdsvis store indtag af ansøgninger, der er på hjælpemiddelområdet.</p> <p>Det er ikke hensigtsmæssigt for borgerne, at større byggesager ligger og blokerer for mindre hjælpemiddelsager.</p> <p><b>Sager uden hjemmebesøg</b> er ansøgninger om mindre hjælpemidler, eks. rollatorer, krykstokke, badestole m.m., som udgør ca. 40 procent af sagerne på hjælpemiddelområdet. Disse ansøgninger kan i 80 % af tilfældene behandles på baggrund af de allerede tilgængelige oplysninger eller ved kort samtale med borgeren evt. telefonisk.</p> <p>Derfor kan disse sager behandles inden for den gældende sagsbehandlingsfrist.</p> <p><b>Hjemmebesøgssager</b> er ansøgninger om større hjælpemidler, eks. kørestole, el-scootere, boligændringer eller boligudskiftninger. Hjemmebesøgssager kræver minimum et hjemmebesøg hos borgeren.</p> <p>Hvis det er et transporthjælpemiddel ansøgningen handler om, kræves der oftest også en eller flere afprøvnings/tilpasningsbesøg. Disse foretages hos borger eller på Hjælpemiddelcentret.</p> <p>Hvis hjemmebesøgssagen drejer sig om en ansøgning om en boligændring, skal der indhentes</p>

				<p>tilbud fra håndværkere, ejertilladelser og byggetilladelser.</p> <p>Praksis har vist, at det er umuligt at behandle sagerne inden for den gældende sagsbehandlingsfrist, da afhængigheden af de mange eksterne samarbejdspartnere er stor.</p> <p>Ved at differentiere sagsbehandlingsfristerne på 8 uger for kontorsager og 16 uger for hjemmebesøgssager vil forvaltningen kunne give borgerne et bedre og mere realistisk billede af sagsbehandlingstiden. Derudover vil der også kunne leveres en endnu bedre styring af de enkelte ansøgningstyper og dermed en bedre udnyttelse af ressourcerne i området.</p>
<b>Tandlægesager</b>	Hjælp til sygebehandling, medicin eller lignende, § 82 ( <i>Lov om aktiv socialpolitik</i> )	6 uger	<p>6 uger, dog 8 uger vedrørende hjælp til tandbehandling.</p> <p>Ved akut tandbehandling behandles ansøgning straks.</p>	<p>Tandbehandlingssagerne har i øjeblikket særlige udfordringer på baggrund af den nye lovbestemmelse om hjælp til tandbehandling til kontanthjælpsmodtagere m.v. efter aktivlovens § 82a, jf. nedenstående afsnit om AKL § 82a.</p> <p>Derudover er ansøgninger om tandbehandling komplicerede og det er praktisk umuligt at behandle hovedparten af sagerne inden for de gældende sagsbehandlingsfrister, fordi et stigende antal sager kræver udvidet sagsbehandling i form af overslag fra tandlæge og forelæggelse for tandlægekonsulenten.</p> <p>Det er forvaltningens vurdering, at de foreslåede frister vil give en bedre forventningsafstemning mellem forvaltningen og borgerne. Således vil de foreslåede frister tilgodese formålet med retssikkerheden om at give borgerne et realistisk billede af sagsbehandlingstiden, når de henvender sig om hjælp til forvaltningen.</p> <p>Derfor foreslås der, at sagsbehandlingsfrist for ansøgninger om hjælp til tandbehandling er på 8 uger.</p>
	Tilskud til tandpleje til personer, som modtager ydelser efter loven svarende til kontanthjælpsniveau, § 82a ( <i>Lov om aktiv socialpolitik</i> )	<p>6 uger</p> <p>Ved akut tandbehandling behandles ansøgning straks.</p>	<p>8 uger</p> <p>Ved akut tandbehandling behandles ansøgning straks.</p>	<p>Implementeringen af en ny lovbestemmelse om hjælp til tandbehandling til kontanthjælpsmodtagere m.v. efter aktivlovens § 82a har været vanskelig, da bestemmelsen lovt teknisk er kompliceret at arbejde med for både medarbejdere, tandtandlægekonsulenten og øvrige samarbejdspartnere. Den nye lovbestemmelse efter aktivlovens § 82a supplerer den almindelige regel efter aktivlovens § 82.</p> <p>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.</p> <p>Derfor foreslås der, at sagsbehandlingsfrist for ansøgninger om hjælp til tandbehandling til kontanthjælpsmodtagere m.v. er på 8 uger.</p>

	<p>Personlige tillæg, § 17 (Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension)</p>	<p>4 uger</p> <p>Ved akut tandlægebehandling: behandles ansøgning straks</p>	<p>8 uger, vedrørende hjælp til tandbehandling.</p> <p>Ved akut tandlægebehandling: behandles ansøgning straks</p>	<p>På nuværende tidspunkt er der forskellige sagsbehandlingsfrister på personlig tillæg for hhv. folkepensionister (BS) og førtidspensionister (SOF).</p> <p>Frister på samme lovområder/ydelsesområder bør være ens, uanset om ekspeditionen af sagerne foregår i forskellige forvaltninger. Det er derfor hensigtsmæssigt, at der fastsættes samme frist på samme sagsområde, så de to grupper ikke forskelsbehandles.</p> <p>Det er begge forvaltningers vurdering, at kravene til sagsbehandlingen i dag er så høje, at det generelt kan være vanskeligt eller praktisk umuligt at behandle hovedparten af sagerne inden for de gældende sagsbehandlingsfrister. Det gælder især på tandbehandlingsområdet, hvor et stigende antal sager kræver udvidet sagsbehandling i form af overslag fra tandlæge og forelæggelse for tandlægekonsulenten.</p> <p>Det anbefales, at fristen ændres til 8 uger vedrørende hjælp til tandbehandling, som Borgerservice også vil foreslå deres udvalg.</p>
	<p>Helbredstillæg, § 18 (Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension)</p>	<p>2 uger</p>	<p>8 uger vedrørende hjælp til tandbehandling.</p> <p>Ved akut tandlægebehandling: behandles ansøgning straks</p>	<p>På nuværende tidspunkt er der forskellige sagsbehandlingsfrister på helbredstillæg for hhv. folkepensionister (BS) og førtidspensionister (SOF).</p> <p>Frister på samme lovområder/ydelsesområder bør være ens, uanset om ekspeditionen af sagerne foregår i forskellige forvaltninger. Det er derfor hensigtsmæssigt, at der fastsættes samme frist på samme sagsområde, så de to grupper ikke forskelsbehandles.</p> <p>Det er begge forvaltningers vurdering, at kravene til sagsbehandlingen i dag er så høje, at det generelt kan være vanskeligt eller praktisk umuligt at behandle hovedparten af sagerne inden for de gældende sagsbehandlingsfrister. Det gælder især på tandbehandlingsområdet, hvor et stigende antal sager kræver udvidet sagsbehandling i form af overslag fra tandlæge og forelæggelse for tandlægekonsulenten.</p> <p>Det anbefales, at fristen ændres fra 2 til 8 uger vedrørende hjælp til tandbehandling, som Borgerservice også vil foreslå deres udvalg.</p>
<p><b>Personlige tillæg og helbredstillæg (ekskl. tandlægesager)</b></p>	<p>Personlige tillæg, § 17 (Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension)</p>	<p>4 uger</p> <p>Ved akut medicinbehandling: behandles ansøgning straks</p>	<p>4 uger,</p> <p>Ved akut medicinbehandling: behandles ansøgning straks</p>	<p>På nuværende tidspunkt er der forskellige sagsbehandlingsfrister på personlig tillæg for hhv. folkepensionister (BS) og førtidspensionister (SOF).</p> <p>Frister på samme lovområder/ydelsesområder bør være ens, uanset om ekspeditionen af sagerne foregår i forskellige forvaltninger. Det er derfor hensigtsmæssigt, at der fastsættes samme frist på samme sagsområde, så de to grupper ikke forskelsbehandles.</p> <p>Det er begge forvaltningers vurdering, at kravene til sagsbehandlingen i dag er så høje, at det generelt kan være vanskeligt eller praktisk umuligt at behandle hovedparten af sagerne inden for</p>

			<p>de gældende sagsbehandlingsfrister.</p> <p>Borgerservice vil foreslå deres udvalg, at de får deres frist ændret fra 3 til 4 uger, så de har den samme frist som Socialforvaltningen.</p>
<p>Helbrestillæg, § 18 (<i>Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension</i>)</p>	<p>2 uger</p>	<p>3 uger</p> <p>Ved medicinbehandling: ansøgning behandles straks</p>	<p>På nuværende tidspunkt er der forskellige sagsbehandlingsfrister på helbrestillæg for hhv. folkepensionister (BS) og førtidspensionister (SOF).</p> <p>Frister på samme lovområder/ydelsesområder bør være ens, uanset om ekspeditionen af sagerne foregår i forskellige forvaltninger. Det er derfor hensigtsmæssigt, at der fastsættes samme frist på samme sagsområde, så de to grupper ikke forskelsbehandles.</p> <p>Det er begge forvaltningers vurdering, at kravene til sagsbehandlingen i dag er så høje, at det generelt kan være vanskeligt eller praktisk umuligt at behandle hovedparten af sagerne inden for de gældende sagsbehandlingsfrister.</p> <p>Det anbefales, at fristen ændres fra 2 til 3 uger, så forvaltningen har den samme frist som Borgerservice.</p>