

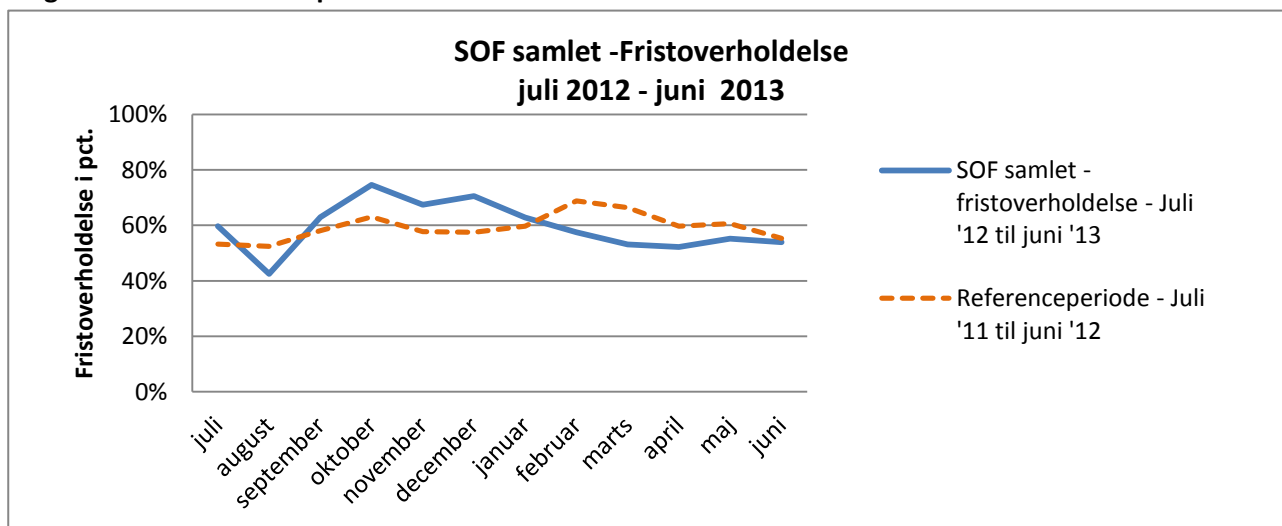
Sagstidsmåling for juli 2012 – juni 2013

Socialforvaltningen har i perioden juli 2012 - juni 2013 gennemført målinger af overholdelse sagsbehandlingsfrister, der er fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Målingen dækker på nuværende tidspunkt tilgængelige data i Socialforvaltningens ledelsesinformationssystem ”SOFLIS” og vedrører myndighedscentre: Handicapcenter København, Rådgivningscenter København og Socialcenter København. Det drejer sig om aktivlovens §§ 81-85 samt servicelovens §§ 41-42 samt § 100.

Der er registreret 19.760 afgørelser fra de 3 myndighedscentre. For de 11.658 af ansøgningernes vedkommende blev afgørelsen truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Dette svarer til en overholdelsesprocent på 59.

Diagram 1. Overholdelsesprocent for SOF samlet



Kvalitetsmålet for den generelle overholdelsesprocent på + 90 pct. er derved ikke nået ved denne måling. Ligeledes er det trods en massiv indsats ikke lykkedes generelt at opnå en højere fristoverholdelse end året før, hvilket ikke er tilfredsstillende.

Der er dog en række konkrete forhold der har haft en negativ indvirkning på den samlede sagsfristoverholdelse:

- Implementeringen af de to nye lovbestemmelser om udsættelsestruede lejere (§ 81a) og tandpleje til personer, der modtager ydelser efter loven svarende til kontanthjælpsniveau (§ 82a) har medført et massivt merarbejde. Lovbestemmelserne blev først vedtaget af folketinget 19. december 2012, hvilket betød at retningslinjerne og vejledning ikke var udarbejdet ved lovens ikrafttrædelse den 1. januar 2013. Dette har betydet en kraftig negativ påvirkning af sagsfristoverholdelsen både på § 81a og § 82a samt tilstødende paragraffer.
- Indførelsen af det nye IT system til sagsbehandling ”CSC Social” er ikke forløbet helt gnidningsløst. Indførelsen har været en massiv udfordring og der har måtte investeres mange ressourcer i implementeringen. Derudover har der været en del udfordringer med driftsnedbrud og forskellige funktioner, som ikke har fungeret optimalt. Disse udfordringer har påvirket sagsbehandlingen og dermed fristoverholdelsen.

- Forvaltningen er fortsat i gang med at genoprette sagerne på § 41 og § 42 (merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste) på Handicapcenter København. Denne sagsgenopretning har påvirket sagsfristoverholdelsen negativt.

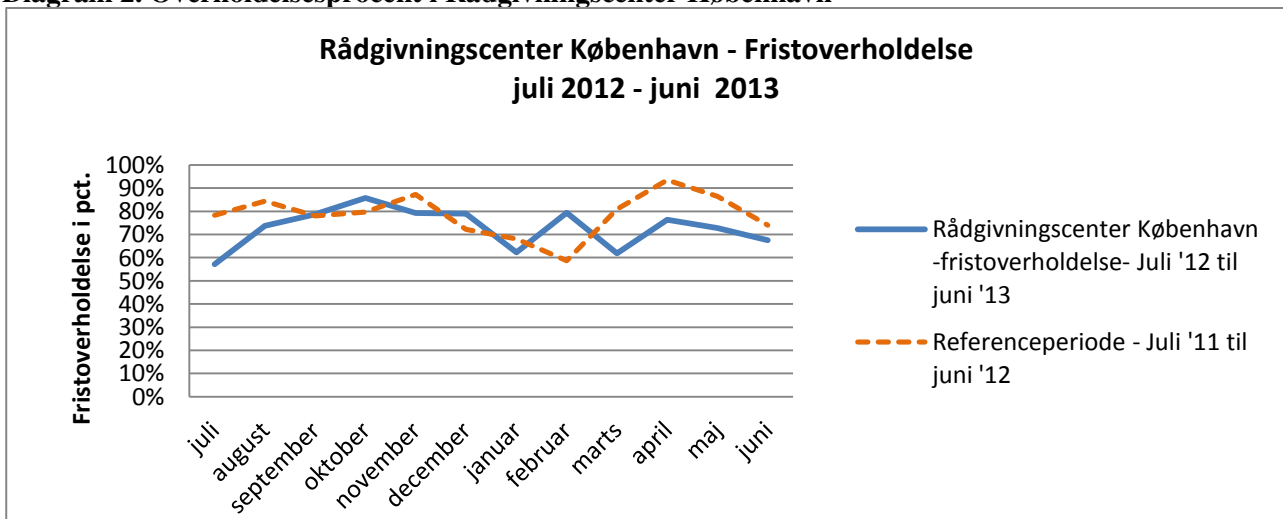
Trods ovenstående årsager er den samlede lave sagsfristoverholdelse på ingen måder tilfredsstillende. Som følge heraf har forvaltningen iværksat følgende tiltag der skal sikre, at der fremadrettet vil være en yderligere forbedring af overholdelsesprocenterne i 2014:

- Iværksættelse af nye tiltag i forvaltningens projekt ”kvalitet i sagsbehandlingen” med henblik på at effektivisere og systematisere arbejdsprocesserne.
- Både Task-Forcen og HKY Børn arbejder aktuelt massivt med genopretningen af ældre §§ 41-42 afgørelser. Når de to enheder er færdige med denne opgave, vil begge enheder nedbringe antallet af ubehandlede ansøgninger til det lavest mulige niveau. Det skal skabe grundlaget for, at HKY Børn fra primo 2014 kan overholde den fastsatte sagsbehandlingsfrist.
- Der er blevet udmeldt DUT-midler i forbindelse med § 82A, som omsættes til flere medarbejderressourcer, i første omgang som overarbejde, og dernæst som faste stillinger.
- Derudover foretages der en ugentlig ledelsesmæssig opfølgning på produktionen med henblik på at optimere planlægningen af indsatsen på de forskellige §-områder. Ledelsesmæssig opfølgning virker og skaber resultater.

Gennem ovenstående tiltag, da der forventes at de 2 nye paragraffer (§81a og § 82a) vil være egentligt implementeret og da genopretningen af § 41 og § 42 vil være tilendebragt forventes et væsentligt bedre resultat i 2014.

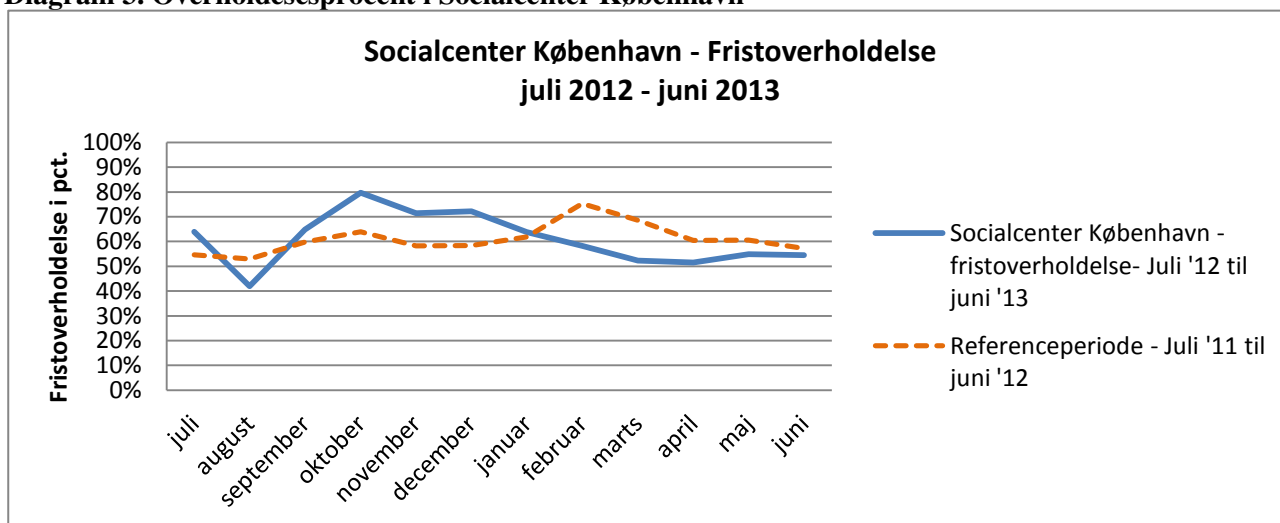
I det følgende gives et overblik over overholdelsesprocenten på de enkelte centre

Diagram 2. Overholdelsesprocent i Rådgivningscenter København



Fristoverholdelsen på Rådgivningscenter København er ikke tilfredsstillende og de ovenfor beskrevne tiltag vil blive iværksat.

Diagram 3. Overholdelsesprocent i Socialcenter København

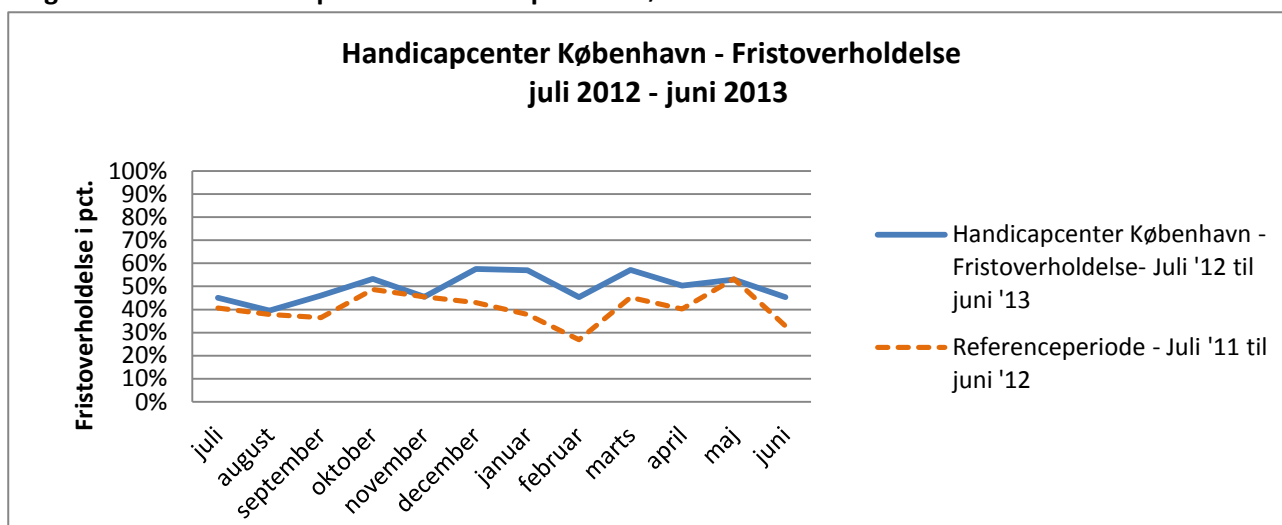


Den nye lovbestemmelse om tandpleje til personer, der modtager ydelser efter loven svarende til kontanthjælpsniveau (§ 82a) har haft en betydelig negativ indflydelse på sagsfristoverholdelsen i Socialcenter København siden implementeringen 1. januar 2013. Dette har ikke kun været tilfældet ift. § 82 ansøgningerne, men også på de andre typer af enkeltydelsesansøgninger:

- Implementeringen af § 82a var langt mere omfattende og tidskrævende end først forventet. Ligeledes var de fornødne vejledninger ikke udarbejdet og myndighedscentret kom således først for alvor i gang med sagsbehandlingen af ansøgningerne vedrørende tandbehandling i marts 2013. Det betød, at der på det tidspunkt havde ophobet sig en ikke ubetydelig bunke af sager.
- § 82a har betydet en langt mere omfattende og tidskrævende sagsbehandling af sager vedrørende tandbehandling. Ved delvis bevilling (eller afslag) skal det vurderes om ansøgningen også skal behandles efter § 82. Det har medført yderligere bunkeophobning.
- Den forlængede sagsbehandlingstid på § 82 har betydet, at man for at holde bunken nogenlunde nede har måtte omprioritere ressourcer mellem paragrafområderne hvilket har medført lidt længere sagstid på de andre paragrafområder (dog ikke § 85).

Borgerne er løbende blevet informeret om den forlængede sagsbehandlingstid og hastesager er blevet prioriteret.

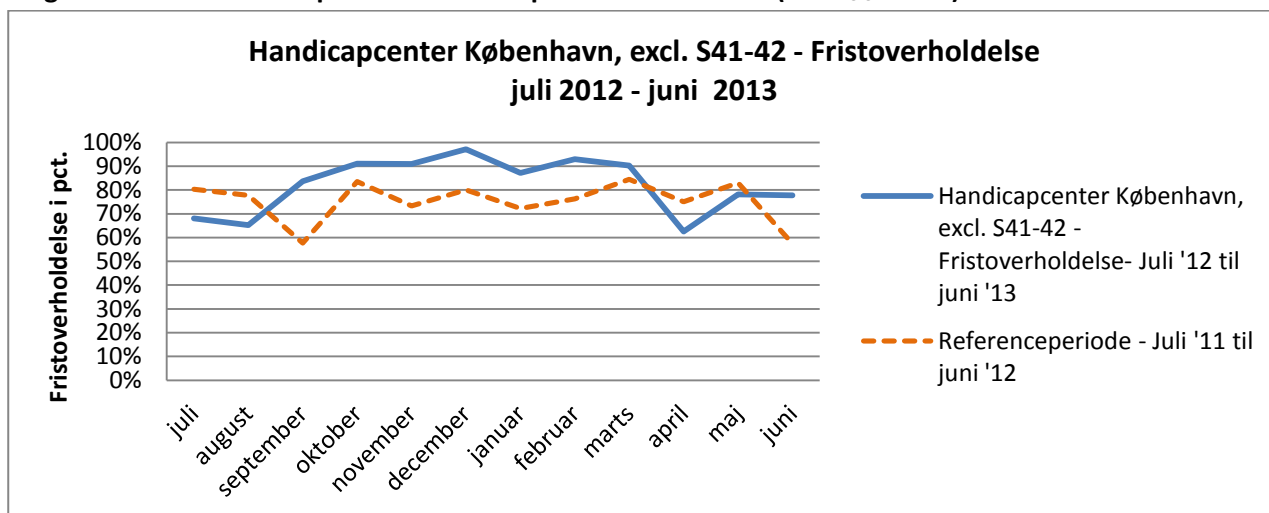
Diagram 4. Overholdelsesprocent i Handicapcenter København



Ovenstående diagram 4 viser en lav fristoverholdelse på Handicapcenter København.

Nedenstående diagram 5 for Handicapcenter København viser, at den samlede overholdelse af sagsbehandlingsfrist er på 82 pct., hvis ansøgningerne om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med børn med handicap (§§ 41 og 42) ikke medtages i målingen.

Diagram 5. Overholdelsesprocent i Handicapcenter København (excl. §§ 41-42)



Socialforvaltningen har iværksat en samlet plan for at sikre kvalitet og sagsfristoverholdelse på området for servicelovens §§ 41 og 42 (merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste vedr. børn med handicap). Man overholder endnu ikke de vedtagne sagsbehandlingstider, men der er siden sommeren 2012 afviklet en bunke på 670 ansøgninger og iværksat en række initiativer til styrkelse af effektiviteten og den faglige kvalitet på området. Når genopretningen på området er tilendebragt forventes i 2014 en betydelig bedre sagsfristoverholdelse.

Tabel 1. Sagsfristoverholdelse for afgjorte sager, pr. center, pr. ydelsesområde, pr. paragraf

Område	juli	august	september	oktober	november	december	januar	februar	marts	april	maj	juni	Samlet
SOF samlet - Ansøgninger	1655	2112	2280	1639	1738	1139	1532	1438	1627	1748	1474	1378	19760
SOF samlet - fristoverholdelse	60%	42%	63%	75%	67%	71%	63%	58%	53%	52%	55%	54%	59%
SOF samlet excl. S41-42 - Ansøgninger	1356	1829	2066	1393	1501	1021	1393	1276	1472	1621	1340	1227	17495
SOF samlet excl. S41-42 - fristoverholdelse	64%	44%	66%	81%	72%	73%	64%	61%	54%	53%	57%	56%	61%
Handicapcenter København - Ansøgninger	346	352	263	325	292	153	186	205	196	175	198	196	2887
Handicapcenter København - fristoverholdelse	45%	39%	46%	53%	46%	58%	57%	45%	57%	50%	53%	45%	49%
Handicapcenter København, excl. S41-42 - Ansøgninger	47	69	49	79	55	35	47	43	41	48	64	45	622
Handicapcenter København, excl. S41-42 - fristoverholdelse	68%	65%	84%	91%	91%	97%	87%	93%	90%	63%	78%	78%	82%
Enkeltydelsesområdet - Ansøgninger	25	45	25	50	37	20	19	27	26	33	36	29	372
Enkeltydelsesområdet - fristoverholdelse	76%	62%	84%	90%	97%	100%	95%	96%	92%	61%	75%	86%	83%
A81 - Ansøgninger	8	15	7	16	10	6	6	6	8	11	7	8	108
A81 - fristoverholdelse	63%	60%	71%	88%	100%	100%	100%	100%	88%	64%	71%	75%	80%
A82 - Ansøgninger	13	28	15	27	21	12	12	18	17	18	27	20	228
A82 - fristoverholdelse	92%	64%	93%	89%	95%	100%	92%	94%	94%	61%	78%	90%	85%
A83 - Ansøgninger	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	4
A83 - fristoverholdelse	100%			100%				100%				100%	100%
A85 - Ansøgninger	3	2	3	6	6	2	1	2	1	4	2	0	32
A85 - fristoverholdelse	33%	50%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	50%		78%
Merudgiftsområdet - ansøgninger	22	24	24	29	18	15	28	16	15	15	28	16	250
Merudgiftsområdet - ansøgninger	59%	71%	83%	93%	78%	93%	82%	88%	87%	67%	82%	63%	79%
S100 - Ansøgninger	22	24	24	29	18	15	28	16	15	15	28	16	250
S100 - fristoverholdelse	59%	71%	83%	93%	78%	93%	82%	88%	87%	67%	82%	63%	79%
Handicapkompenserende ydelser - Ansøgninger	299	283	214	246	237	118	139	162	155	127	134	151	2265
Handicapkompenserende ydelser	41%	33%	37%	41%	35%	46%	47%	33%	48%	46%	41%	36%	40%
S41 - Ansøgninger	229	197	150	180	131	72	93	123	91	85	78	104	1533
S41 - fristoverholdelse	38%	36%	40%	42%	46%	49%	46%	33%	51%	54%	36%	38%	41%
S42 - Ansøgninger	70	86	64	66	106	46	46	39	64	42	56	47	732
S42 - fristoverholdelse	54%	28%	31%	39%	22%	41%	48%	31%	45%	29%	48%	30%	36%
Rådgivningscenter København - Ansøgninger	63	61	47	56	58	57	69	73	42	55	44	77	702
Rådgivningscenter København - fristoverholdelse	57%	74%	79%	86%	79%	79%	62%	79%	62%	76%	73%	68%	73%
Enkeltydelser - Ansøgninger	63	61	47	56	58	57	69	73	42	55	44	77	702
Enkeltydelsesområdet - fristoverholdelse	57%	74%	79%	86%	79%	79%	62%	79%	62%	76%	73%	68%	73%
A81 - Ansøgninger	31	28	26	30	19	24	47	34	10	26	22	52	349
A81 - fristoverholdelse	77%	82%	81%	90%	74%	96%	68%	91%	70%	73%	77%	77%	80%
A82 - Ansøgninger	24	26	15	17	33	21	10	28	25	22	13	16	250
A82 - fristoverholdelse	29%	62%	67%	71%	79%	48%	20%	57%	48%	73%	62%	44%	57%
A83 - Ansøgninger	3	1	0	2	1	2	2	0	1	0	1	3	16
A83 - fristoverholdelse	0%	100%		100%	100%	100%	50%		100%		0%	0%	50%
A85 - Ansøgninger	5	6	6	7	5	10	10	11	6	7	8	6	87
A85 - fristoverholdelse	100%	83%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	88%	83%	94%
Socialcenter København - Ansøgninger	1246	1699	1970	1258	1388	929	1277	1160	1389	1518	1232	1105	16171
Socialcenter København - fristoverholdelse	64%	42%	65%	80%	71%	72%	64%	58%	52%	52%	55%	54%	60%
Socialcenter København, Enkeltydelser - Ansøgninger	1224	1668	1946	1229	1355	918	1242	1132	1368	1488	1208	1074	15852
Socialcenter København - fristoverholdelse	63%	42%	65%	80%	72%	73%	64%	59%	52%	52%	55%	55%	60%
A81 - Ansøgninger	554	805	839	461	509	410	591	393	486	625	412	440	6525
A81 - fristoverholdelse	55%	36%	62%	81%	69%	74%	60%	79%	55%	50%	62%	58%	60%
A82 - Ansøgninger	430	614	854	538	630	365	441	564	727	649	613	440	6865
A82 - fristoverholdelse	63%	36%	63%	78%	69%	66%	62%	37%	44%	45%	41%	40%	53%
A83 - Ansøgninger	22	34	31	30	23	18	22	12	17	28	18	18	273
A83 - fristoverholdelse	32%	18%	48%	40%	35%	56%	59%	17%	24%	29%	50%	44%	37%
A84 - Ansøgninger	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
A84 - fristoverholdelse							100%						100%
A85 - Ansøgninger	218	215	222	200	193	125	187	163	138	186	165	176	2188
A85 - fristoverholdelse	88%	81%	83%	91%	92%	90%	84%	90%	93%	87%	90%	85%	87%
Socialcenter København, Merudgifter - Ansøgninger	21	29	23	27	33	11	35	27	21	30	24	31	312
Socialcenter København, Merudgifter - fristoverholdelse	95%	62%	78%	63%	67%	36%	43%	22%	48%	43%	38%	48%	54%
S100 - Ansøgninger	21	29	23	27	33	11	35	27	21	30	24	31	312
S100 - fristoverholdelse	95%	62%	78%	63%	67%	36%	43%	22%	48%	43%	38%	48%	54%