



Notat om Sagstidsmåling 2008

Socialforvaltningen har i maj 2008 gennemført en måling af overholdelsen af de sagsbehandlingsfrister, der er fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Målingen, der har omfattet 4551 afgørelser, viser følgende:

- Socialforvaltningen behandler 3812 af sagerne til tiden, svarende til 84 pct.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 25 kalenderdage.
- For enkelte områder, særligt hjælpemiddelområdet, sker der ikke en tilstrækkelig overholdelse af fristerne.
- Der foretages skriftlig underretning af borgeren i 22 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden fristens udløb, dvs. i 164 sager ud af 739 sager.

Socialforvaltningen måler årligt overholdelsen af de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Målingen foretages i perioden fra 1. - 31. maj.

Udgangspunktet er, at alle afgørelser, der træffes i måleperioden, uanset om ansøgningen er modtaget i måleperioden eller tidligere, er omfattet af sagstidsmålingen.

16-09-2008

Sagsnr.
2008-45595

Dokumentnr.
2008-498288

Kvalitet og Tilsyn

Bernstorffsgade 17, 3. sal
1592 København V

Telefon
3317 3317

Telefax
3317 3640

EAN nummer
5798009680013

www.kk.dk

1. Retssikkerhedsloven

I medfør af Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 skal kommunen fastsætte en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Ifølge vejledningen til Retssikkerhedsloven skal sagsbehandlingsfristerne skal være realistiske, hvilket indebærer, at de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 pct. af den pågældende sagstype.

I henhold til dette har Socialudvalget godkendt en række sagsbehandlingsfrister for behandling af ansøgninger om hjælp.

Hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, skal ansøgeren efter Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, i alle tilfælde skriftligt have besked om, hvornår en afgørelse kan forventes.

2. Resultat af måling

I det følgende sammenlignes resultatet af sagstidsmålingen 2008 med tidligere års sagstidsmåling. Der er blevet lavet særlig statistik for 2005, hvor kun Socialforvaltningens nuværende sagstyper er omfattet.

2.1. Fristoverholdelse

Ved målingen i maj 2008 er der indberettet 4551 afgørelser, hvoraf 3812 er afgjort inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Dette svarer til en overholdelsesprocent på 84.

I tabel 1 er vist resultatet af sagstidsmålingerne fra 2005 til 2008.

Tabel 1. Sagstidsmålinger i 2005 - 2008

	Maj 2005 ¹⁾	Sept.-okt. 2006	Maj 2007	Maj 2008
Overholdelsesprocent alle sager*	87 pct.	86 pct.	86 pct.	84 pct.
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid**	20 dage	23 dage	22 dage	25 dage

* Generel overholdelsesprocent beregnes på baggrund af alle afgørelser truffet i måleperioden uanset ydelsestype.

** Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnes som et antal kalenderdage på

1) I 2005 var overholdelsesprocenten 90 pct. for alle Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens sagstyper, dvs. også de sagstyper, som er overgået til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Børne- og Ungeforvaltningen. Sagsbehandlingstiden var for disse sager 16 dage. De sagstyper, der er overgået til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, kan generelt behandles hurtigere end dem, der er forblevet i Socialforvaltningen.

baggrund af alle afgørelser truffet i måleperioden uanset ydelsestype.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid steg fra 20 kalenderdage i 2005 til 23 i 2006. I 2007 faldt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid til 22 kalenderdage, mens den i 2008 er steget til 25 kalenderdage.

Overholdelsesprocenten ligger alle årene relativt stabilt på et højt niveau, henset til at fristerne skal fastsættes, således at 80-90 pct. af sagerne kan behandles indenfor fristerne.

De 4551 indberettede afgørelser er fordelt på 35 forskellige sagstyper. I 13 ud af de 35 sagstyper er overholdelsen under 80 pct. De tretten sagstyper er: Ledsageordning for 16-18 årige, ledsageordning for voksne, privat hjælp til praktiske opgaver, socialpædagogisk friplads, støtte til bil, udskiftning af støtte til bil, kontant tilskud til voksne med nedsat psykisk/fysisk funktionsevne, ordinært og ekstra børnetilskud (ansøgning efter EU-regler eller konventioner), forskudsvis udbetaling af børnebidrag, tekniske hjælpemidler, personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år, personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler.

For fire af disse sagstypers vedkommende er der indberettet mere end 100 afgørelser: Personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år, tekniske hjælpemidler, personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler.

- Personlig hjælp og pleje: Der er indberettet 174 afgørelser, hvoraf de 122 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på 7 dage. Der er således en overholdelsesprocent på 70,11. I målingen i 2007 var overholdelsesprocenten 60,82. Der er sket en stigning i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.
- Tekniske hjælpemidler: Der er indberettet 292 afgørelser, hvoraf de 189 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på otte uger. Der er således en overholdelsesprocent på 64,73. I sagstidsmålingen 2007 var overholdelsesprocenten 63,4. Der er ikke sket ændringer i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.
- Personlige hjælpemidler: Der er indberettet 223 afgørelser, hvoraf de 101 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på fire uger. Der er således en overholdelsesprocent på 45,29. I målingen i 2007 var overholdelsesprocenten 72. Der er sket et fald i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.
- Personlige hjælpemidler, udskiftning: Der er indberettet 316 afgørelser, hvoraf de 171 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på en uge. Der er således en overholdelsesprocent på 54,11. I

målingen i 2007 var overholdelsesprocenten 72,3. Der er sket et fald i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.

Herunder er angivet sagsbehandlingsfristen og overholdelsesprocenten for de 10 sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser.

Tabel 2. Overholdelse af frister

Sagstype (frist i dage)	Antal	Overholdelses pct.	Underretning
Boligsikring og boligydelse (60)	761	88.57%	63.22%
Helbrestillæg (21)	358	97.77%	37.50%
Kontanthjælp i særlige tilfælde, herunder hjælp til enkeltudgifter, sygebehandling og efterlevelseshjælp (21)	1374	94.32%	28.21%
Merudgiftsydelse - månedligt standardbeløb (28)	160	81.25%	43.33%
Ordinært og ekstra børnetilskud (21)	194	86.08%	25.93%
Personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år (7)	174	70.11%	1.92%
Personlige hjælpemidler (28)	223	45.29%	4.10%
Personlige hjælpemidler, udskiftning (7)	316	54.11%	0.69%
Personlige tillæg (21)	224	93.75%	21.43%
Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56)	292	64.73%	40.78%

2.2. Skriftlig underretning ved forsinkelse

Der er som nævnt indberettet 4551 afgørelser, hvoraf de 3812 blev truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der skulle dermed have været foretaget skriftlig underretning i 739 sager. I alt er der formelt givet skriftlig underretning til borgeren i 164 sager, svarende til 22 pct.

For de sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser, er det særligt ansøgninger om personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år, personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler, hvor der omfangsmæssigt er det største problem med at give borgerne skriftlig underretning.

På grund af den løbende kontakt vil borgeren oftest være bekendt med årsagen til den forlængede sagsbehandlingstid. I målingen i 2005 blev der underrettet i 16 pct. af Socialforvaltningens sager, i 2006 i 25 pct. af sagerne, mens der i 2007 blev underrettet i 28 pct. af sagerne

3. Initiativer

Socialforvaltningen har iværksat forskellige initiativer til at nedbringe sagsbehandlingstiden og fremme underretningen af borgerne ved overskridelse af sagsbehandlingsfrister.

Tekniske hjælpemidler, personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler

Hjælpemiddelområdet har i 2008 været påvirket af omstruktureringen af de tidligere fire handicapcentre, der er under organisatorisk samling i et Handicapcenter København.

De ikke tilfredsstillende resultater på hjælpemiddelområdet skyldes derudover blandt andet mangel på medarbejdere, rekrutteringsproblemer og utilstrækkelige kompetencer hos nye medarbejdere, som er under oplæring.

Arbejdet med LEAN principper på hjælpemiddelområdet på et enkelt af de tidligere handicapcentre har dog vist gode resultater i forhold til overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Socialforvaltningen vil derfor fortsat arbejde med implementering af LEAN på hjælpemiddelområdet i det nu samlede handicapcenter.

Socialforvaltningen forventer, at samlingen til et handicapcenter og teamdannelse med robuste faglige enheder vil skabe rammer for en mere hensigtsmæssig intern organisering og tilrettelæggelse af arbejdsprocesser, som understøtter dels en målrettet kompetenceudvikling af medarbejderne og dels en stabil driftssituation i forhold til sagsbehandlingen.

Overholdelsesgraden på hjælpemiddelområdet vil blive evalueret i 2009 med henblik på eventuel revision af de fastsatte sagsbehandlingsfrister, så fristerne fremadrettet afspejler den realistiske sagsbehandlingstid, borgerne kan forvente. På baggrund af de nuværende initiativer vurderer Socialforvaltningen ikke, at der er behov for at ændre fristerne.

Personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år

Hjemmeplejevisitationen var i forbindelse med sagstidsmålingen i maj måned dels ramt af strejke og dels af nedbrud i fagsystemet ”Visitationssystemet, som understøtter sagsbehandlingen. Socialforvaltningen vurderer, at disse forhold har haft indflydelse på det ikke tilfredsstillende resultat.

Set i forhold til sidste års måling er der dog sket en stigning i andelen af ansøgninger om personlig hjælp og pleje, som afgøres indenfor den fastsatte frist. Socialforvaltningen forventer en fortsat positiv udvikling, som følge af det fokus, der har været og fortsat er på

Hjemmeplejeområdet.

Underretning af borgerne

Overholdelsesprocenten i forhold til underretningen af borgerne ved overskridelse af sagsbehandlingsfrister lever langt fra op til kravet om 100 procent. Flere centre angiver, at man vil indskærpe kravet om underretningspligt generelt og konkret udarbejde procedurer for underretning på områder/ sagstyper, hvor der er særlig lav overholdelse af underretningspligten.

I forbindelse med det ikke tilfredsstillende resultat for overholdelse af underretningspligten, ønsker Socialforvaltningen at pege på, at der i dag på IT-markedet ikke findes IT-løsninger, hvor al post kan blive registreret med tilhørende automatiske erindringer/ adviser om tidsfrister. Manuel registrering af post er en markant ressourcebelastning, og de nuværende IT-løsninger og systemer gør, at sagsbehandlere selv skal indføre adviser. Socialforvaltningen vurderer, at det vil være vanskeligt at overholde underretningspligten 100 procent, så længe der ikke eksisterer IT-redskaber, der kan understøtte sagsbehandlingen.

Socialforvaltningen er i øjeblikket i gang med at undersøge, hvilke muligheder der er for at skabe en bedre systemunderstøttelse af sagsbehandlernes arbejdsprocesser. Desuden undersøges det, hvordan der kan skabes en god systemsammenhæng mellem fagsystemerne i forvaltningen og et ESDH-system. Hensigten med en forbedret systemsammenhæng og procesunderstøttelse er blandt andet at give mulighed for en mere effektiv, sikker og veldokumenteret sagsbehandling af borgersager, herunder en mere effektiv håndtering af erindringer og forbedret mulighed for at sikre overholdelse af sagsbehandlingsfrister.

I undersøgelsen indgår analyse af den nuværende procesunderstøttelse af sagsbehandlernes arbejdsgange og overvejelser omkring mulighederne for forbedring af denne. Desuden indgår analyse af den eksisterende systemportefølje i Socialforvaltningen og overvejelser omkring mulighederne for integration mellem KMDs fagsystemer og et ESDH-system.

Socialforvaltningen finder uanset ovenstående overholdelsesprocenten helt utilfredsstillende. Retssikkerhedsloven beskriver et formkrav, som skal overholdes i modsætning til de almindelige sagsbehandlingsfrister, som skal overholdes inden for en ramme på 80 – 90 %.

Socialforvaltningen vurderer, at den manglende overholdelse skyldes en kombination af manglende kendskab og manglende fokusering på

området. Derfor vil Socialforvaltningen indskærpe betydningen af overholdelsen over Social- handicap- og modtagelsescentre. Derudover vil der blive taget initiativ til at sikre, at undervisningen over for sagsbehandlere såvel i introduktionsforløbet for nyansatte som på kompetenceudviklingskurserne for erfarne sagsbehandlere har en større fokusering på betydningen af den skriftlige underretning.