



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Dato **03 FEB. 2016**

Sagsnr.  
2014-0125671

Dokumentnr.  
2014-0125671-57

**Konkret egen drift undersøgelse af Socialcenter Københavns (nuværende del af Borgercenter Voksne) overholdelse af sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og sygebehandling, jf. Borgerrådgiverens sagsnr. 2014-0124033**

Borgerrådgiveren fremsendte den 22. oktober 2014 det afsluttende brev i ovenstående egen drift undersøgelse. Socialforvaltningen har efterfølgende den 26. januar 2015 og 31. august 2015 på anmodning fra Borgerrådgiveren fremsendt orienteringer om status på overholdelsesprocenter og sagsbehandlingstider i sager om tandbehandling og tandpleje efter aktivlovens §§ 82 og 82a.

Socialforvaltningen oplyste blandt andet i orienteringen af 31. august 2015, at forvaltningen forventede ultimo 2015 at fremlægge en ny status for Socialudvalget på fristoverholdelse, herunder vedrørende tandbehandlingssagerne, samt en vurdering af, om det ville være muligt at reducere fristerne på enkelte sagsområder.

Socialforvaltningen oplyste videre, at forvaltningen efterfølgende i primo 2016 ville orientere Borgerrådgiveren om en ny status for sagsbehandlingstiden og overholdelsesprocenten for ansøgninger om tandbehandling og tandpleje i det daværende Socialcenter København (nuværende Borgercenter Voksne).

Borgerrådgiveren meddelte herefter i brev af 21. oktober 2015, at han ikke ville foretage sig yderligere på dette tidspunkt, men at han ville afvente yderligere information om Socialforvaltningens overholdelse af sagsbehandlingsfrister for ansøgninger om tandbehandling og tandpleje i starten af 2016. Borgerrådgiveren ville først på dette tidspunkt tage stilling til sagens endelige afslutning.

Socialforvaltningen fremsender hermed status for sagsbehandlingstider og overholdelsesprocenter for ansøgninger om tandbehandling og tandpleje i det daværende Socialcenter København (nuværende Borgercenter København).

**Socialforvaltningens orientering om status**

Det henvises til vedlagte bilag, der opsummerer udviklingen i sagsbehandlingstider og overholdelsesprocenter for tandbehandlingssagerne i perioden januar 2014 til november 2015 (data er opgjort pr. 25.1.2016).

**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

Det bemærkes, at det drejer sig om den periode, hvor der har været sagsophobning og bunkeafvikling af ældre ansøgninger, som Task Forcen siden august 2014 har medvirket til afvikling af, og som blev afsluttet medio 2015 for så vidt angår ansøgninger modtaget før 21. juli 2014. Task Forcen er efterfølgende fortsat med at behandle ansøgninger, der har overskredet sagsbehandlingsfristen med henblik på at opnå balance mellem indkomne og afgjorte sager, således at sagsbehandlingsfristen kan overholdes i 80 pct. af sagerne.

Socialudvalget er den 16. december 2015 orienteret om status for forvaltningens tiltag vedrørende overholdelse af sagsbehandlingsfrister, herunder for ansøgninger om tandbehandling og tandpleje efter aktivlovens §§ 82 og 82a. Det fremgår heraf, at den gennemsnitlige overholdelsesprocent for sagsbehandlingstiden på tandbehandling og tandpleje, jf. aktivlovens §§ 82-82a i perioden januar til november 2015 er steget fra 5 pct. til henholdsvis 60 og 61 pct. Tallene vedrører Borgercenter Voksne og Borgercenter Handicap. Ligeledes fremgår det, at der i månederne september til november 2015 er afgjort flere sager end der er modtaget, hvilket viser, at sagsbunkerne er under kraftig afvikling jf. nedenstående tabel, som vedrører Borgercenter Voksne og Borgercenter Handicap.

Måneder	Antal modtagne ansøgninger	Antal afgjorte ansøgninger	Differencen
August	478	454	-24
September	637	849	+212
Oktober	449	754	+305
November	431	640	+209

Borgercenter Voksne forventer derfor, at sagsbehandlingsfristerne på 8 uger for ansøgninger om tandbehandling og tandpleje efter aktivlovens §§ 82 og 82a kan overholdes i mindst 80 pct. af afgørelserne fra primo 2016.

Socialforvaltningen har desuden den 16. december 2015 orienteret Socialudvalget om, at forvaltningen endnu ikke finder grundlag for at reducere de fastsatte sagsbehandlingsfrister vedrørende forvaltningens ydelsesområder, men at forvaltningen vil vurdere muligheden for at reducere fristerne i forbindelse med orienteringen om overholdelse af sagsbehandlingsfristerne medio 2016.

Socialudvalget er endvidere den 16. december 2015 orienteret om, at forvaltningen i 1. kvartal 2016 vil orientere udvalget om status for de igangsatte initiativer og status på sagsbunker.

### **Perioden 1. januar 2014 til 30. november 2015**

#### ***Sagsbeholdningen***

Det fremgår af bilaget (data er opgjort pr. 25. januar 2016), at ansøgninger om tandbehandling og tandpleje (§§ 82 og 82a) modtaget i månederne januar 2014 – september 2015, er færdigbehandlet og afgjort, idet der kun mangler at blive truffet afgørelse i ganske få ansøgninger modtaget i september måned 2015 vedrørende tandbehandling efter aktivlovens § 82.

For ansøgninger, der er modtaget i månederne oktober og november 2015, mangler fortsat at blive behandlet henholdsvis 21 pct. og 49 pct. af ansøgningerne om tandbehandling efter aktivlovens § 82, medens stort alle ansøgninger om tandpleje efter aktivlovens § 82a er færdigbehandlet.

For så vidt angår tandpleje (§ 82a) hænger sammenfaldet mellem antal modtagne og afgjorte sager for månederne oktober og november 2015 sammen med, at sagsbehandlingen undervejs kan ændre sig til både at omfatte en ansøgning efter aktivlovens § 82 og § 82a, og at ansøgningen først registreres som en ansøgning efter § 82a sammen med selve afgørelsen.

#### ***Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgørelser i ansøgninger, der er modtaget i de enkelte måneder***

Det fremgår af bilaget, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgørelser i ansøgninger, der er modtaget i månederne januar 2014 – november 2015, er faldet væsentligt siden etableringen af Task Forcen i august 2014. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for tandbehandling og tandpleje (§§ 82 og 82a) har:

- I perioden januar 2014 til juli 2014 ligget mellem 200,4 og 305,1 dage.
- I perioden august 2014 til juni 2015, hvor Task Forcen har afviklet ældre ansøgninger, ligget mellem 52,5 og 104,5 dage.
- I perioden juli – november 2015 ligget mellem 47,7 og 65,2 dage.

Det bemærkes, at den fastsatte sagsbehandlingsfrist er 6 uger (42 dage) for ansøgninger før 1. juli 2015 og 8 uger (56 dage) for ansøgninger, der er modtaget 1. juli 2015 eller senere. Sagsbehandlingsfristerne skal være overholdt for 80 pct. af ansøgningerne.

Socialforvaltningen forventer, at Borgercenter Voksne fra primo 2016 i mindst 80 pct. af afgørelserne kan overholde

sagsbehandlingsfristerne på 8 uger (56 dage) for ansøgninger om tandbehandling og tandpleje efter aktivlovens §§ 82 og 82a.

***Overholdelsesprocenten for afgørelser i ansøgninger, der er modtaget i de enkelte måneder***

Det fremgår af bilaget, at overholdelsesprocenten for afgørelser i ansøgninger om tandbehandling og tandpleje (§§ 82 og 82a), der er modtaget i månederne januar 2014 – november 2015, er steget siden etableringen af Task Forcen i august 2014, og at stigningen er mest markant efter, at afviklingen af sagsbunken af ældre ansøgninger er afsluttet medio 2015.

Overholdelsesprocenten ligger i perioden juli – november 2015 på mellem:

- 40 - 83 pct. for ansøgninger om tandbehandling efter aktivlovens § 82.
- 36 - 82 pct. for ansøgninger om tandpleje efter aktivlovens § 82a.

Overholdelsesprocenten ligger således i flere af månederne under kravet om overholdelse af sagsbehandlingsfristen for mindst 80 pct. af ansøgningerne.

Task Forcen er fortsat med til at behandle ansøgninger, der har overskredet sagsbehandlingsfristen med henblik på at sikre balance mellem indkomne og afgjorte sager. Borgercenter Voksne forventer derfor, at sagsbehandlingsfristen på 8 uger for ansøgninger om tandbehandling og tandpleje efter aktivlovens §§ 82 og 82a kan overholdes i mindst 80 pct. af afgørelserne fra primo 2016. Socialudvalget orienteres om overholdelse af sagsbehandlingsfrister medio 2016.

***Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid og overholdelsesprocent for samtlige afgjorte sager i de enkelte måneder***

Det fremgår af bilaget, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtlige afgjorte ansøgninger om tandbehandling efter aktivlovens § 82, det vil sige uanset modtagelsesdatoen for den enkelte ansøgning:

- I perioden januar 2014 – juni 2015 ligger på mellem 113,6 og 202,2 dage.
- I perioden juli 2015 – november 2015, det vil sige efter Task Forcens afvikling af ældre ansøgninger modtaget før 21. juli 2014, ligger på mellem 66,2 og 88,3 dage.

På tilsvarende måde fremgår det af bilaget, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgjorte ansøgninger om tandpleje efter aktivlovens § 82a, det vil sige uanset modtagelsesdatoen for den enkelte ansøgning:

- I perioden januar 2014 – juni 2015 ligger på mellem 129,4 og 203,2 dage.

- I perioden juli 2015 – november 2015, det vil sige efter Task Forcens afvikling af ældre ansøgninger modtaget før 21. juli 2014, ligger på mellem 67,2 og 90,3 dage.

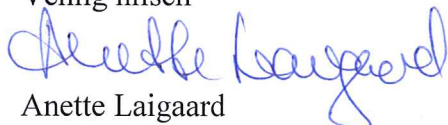
Der er tale om en meget væsentlig reduktion i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgjorte sager om tandbehandling og tandpleje efter, at Task Forcen i juni 2015 har afviklet ældre ansøgninger modtaget før 21. juli 2014.

Det fremgår ligeledes af bilaget, at der er sket en markant stigning i overholdelsesprocenten for afgjorte sager i oktober og november måned 2015, hvor den ligger på henholdsvis 63 og 59 pct. for afgjorte sager om tandbehandling (§ 82) og henholdsvis 60 og 59 pct. for afgjorte sager om tandpleje (§ 82a).

Overholdelsesprocenten er fortsat ikke tilfredsstillende, men det forventes i takt med, at de sidste ansøgninger for oktober og november måned 2015 færdigbehandles, og at Borgercenter Voksne fremadrettet fra primo 2016 forventer at overholde sagsbehandlingsfristen i mindst 80 pct. af afgørelserne, at overholdelsesprocenten vil stige til et tilfredsstillende niveau.

Tilsvarende som vedrørende Socialforvaltningens seneste orientering af 31. august 2015, sendes kopi af dette brev også til orientering for Folketingets Ombudsmand.

Venlig hilsen



Anette Laigaard