



Til Socialforvaltningen

03-07-2014

Sagsnr.
2014-0057632

Dokumentnr.
2014-0057632-12

Vedrørende konkret egen drift-undersøgelse om sagsbehandlingstid i remonstrationssager ved Handicapcenter København

Jeg har afsluttet min konkrete egen drift-undersøgelse om sagsbehandlingstid i remonstrationssager ved Handicapcenter København.

Undersøgelsen omfatter remonstrationssager ved Handicapcenter København fra 1. kvartal 2014, hvor handicapcentret har fastholdt afgørelserne, hvor handicapcentret delvist har fastholdt afgørelserne samt hvor handicapcentret har givet fuldt ud medhold.

Sammenfatning

Undersøgelsen viser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i remonstrationssager ved Handicapcenter København overskrider 4-ugers-fristen efter § 13 i bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i remonstrationssager, hvor Handicapcenter København fastholdt afgørelser, var på 57,6 dage, hvilket indebærer en overskridelse på 29,6 dage i forhold til den lovbestemte 4-ugersfrist.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i remonstrationssager, hvor Handicapcenter København delvist fastholdt afgørelser, var på 95,2 dage, hvilket indebærer en overskridelse på 64,2 dage i forhold til den lovbestemte 4-ugersfrist.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i remonstrationssager, hvor Handicapcenter København gav fuldt ud medhold, var på 49 dage, hvilket indebærer en overskridelse på 21 dage i forhold til den lovbestemte 4-ugersfrist.

Undersøgelsen viser herudover, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 20 procent af remonstrationssagerne, hvor sagsbehandlingstiden er længst, væsentligt overskrider 4-ugersfristen efter § 13 i bekendtgørelsen af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 20 procent af remonstrationssagerne med længst sagsbehandlingstid, hvor Handicapcenter København fastholdt afgørelser, var på 155 dage, hvilket indebærer en overskridelse på 127 dage i forhold til den lovbestemte 4-ugersfrist.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 20 procent af remonstrationssagerne med længst sagsbehandlingstid, hvor Handicapcenter København delvist fastholdt afgørelserne, var på 173 dage, hvilket indebærer en overskridelse på 145 dage i forhold til den lovbestemte 4-ugersfrist.

Endelig var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 20 procent af remonstrationssagerne med længst sagsbehandlingstid, hvor Handicapcenter København gav fuldt ud medhold, på 95,8 dage, hvilket indebærer en overskridelse på 67,8 dage i forhold til den lovbestemte 4-ugesfrist.

Jeg finder, at sagsbehandlingstiderne i remonstrationssagerne ved Handicapcenter København fra 1. kvartal 2014 er kritisable.

Jeg har noteret mig, at forvaltningen er opmærksom på, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i remonstrationssager ikke har været tilfredsstillende i 1 kvartal af 2014, og at ledelsen i Handicapcenter København vil indskærpe i enhederne, at sagsbehandlingsfristen i remonstrationssager skal overholdes. Jeg har ligeledes noteret, at forvaltningen løbende vil følge op på, om sagsbehandlingsfristerne overholdes, og om der er behov for at iværksætte yderligere tiltag.

Min undersøgelse giver mig ikke anledning til yderligere. Jeg beder dog om, at forvaltningen i januar 2015 orienterer mig om udviklingen i sagsbehandlingstiden i remonstrationssager (dvs. i alle remonstrationssager) ved Handicapcenter København for 2-4 kvartal 2014.

Uddybende om undersøgelsen

Ved brev af 21. marts 2014 iværksatte jeg en konkret egen driftundersøgelse vedrørende sagsbehandlingstid i remonstrationssager ved Handicapcenter København.

Jeg anførte bl.a. følgende i mit brev til forvaltningens direktion:

”...

Baggrund

Borgerrådgiveren har modtaget en række henvendelser fra borgere, hvor det er henvendelsernes fælles træk, at der klages over lang sagsbehandlingstid hos Handicapcenter København i forbindelse med genvurdering af klager over afgørelser samt lang sagsbehandlingstid hos Handicapcenter København, inden Handicapcenter København videresender fastholdte afgørelser til Ankestyrelsen.

Følgende fremgår af § 13 i bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område:

”...

§ 13. Hvis myndigheden efter genvurderingen giver klageren fuldt ud eller delvist medhold, sendes en ny afgørelse inden 4 uger efter, at klagen er modtaget.

Stk. 2. Hvis myndigheden kun delvist kan give klageren medhold, skal klageren inden 4 uger meddele, om klagen fastholdes. Hvis klageren fastholder klagen, sendes denne inden 14 dage efter modtagelsen til Ankestyrelsen med genvurderingen. [...]

Stk. 3. Hvis myndigheden vurderer, at afgørelsen ikke skal ændres, sendes genvurderingen til Ankestyrelsen inden 4 uger efter, at klagen er modtaget. Myndigheden sender samtidig genvurderingen til klageren. [...]

...”

Undersøgelsens tema og materiale

Jeg har på baggrund ovenstående besluttet at iværksætte en konkret undersøgelse af sagsbehandlingstiden i remonstrationssager hos Handicapcenter København.

Undersøgelsen er afgrænset til sagsbehandlingstiden i remonstrationssager hos Handicapcenter København, hvor Handicapcenter København helt eller delvist har fastholdt afgørelserne.

Jeg beder Socialforvaltningen om så vidt muligt at svare på følgende spørgsmål:

- Hvad er den aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid for remonstrationssager hos Handicapcenter København?
- Hvad er den aktuelle sagsbehandlingstid for de 20 procent af remonstrationssagerne, hvor sagsbehandlingstiden er længst?
- Hvilke erindringssystemer og/eller procedurer anvender Handicapcenter København med henblik på at sikre, at remonstrationssager bliver behandlet inden for de lovbestemte frister, jf. § 13 i bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område?

...”

Jeg modtog den 7. maj 2014 forvaltningens svar af 22. april 2014. Forvaltningens anførte bl.a. følgende:

”...

Socialforvaltningens bemærkninger

Borgerrådsgiveren har anmodet om at få oplyst de aktuelle sagsbehandlingstider vedrørende klagesager i Handicapcenter København. Der er derfor udtrukket data for 1. kvartal 2014 fra forvaltningens

Erindringsystem, som indeholder registreringer vedrørende klagesager. Såfremt Borgerrådgiveren ønsker at få oplyst sagsbehandlingstiden for en længere periode, vil dette kunne eftersendes.

Ad 1: Hvad er den aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid for remonstrationssager hos Handicapcenter København?

[...]

Handicapcenter København [har, *min tilføjelser her*] behandlet i alt 181 remonstrationssager, hvor afgørelsen er fastholdt helt eller fastholdt delvist i 1. kvartal 2014. Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for helt fastholdte og delvist fastholdte afgørelse har været på 64,5 dage.

Af de 181 klagesager er afgørelsen fastholdt helt i 148 klagesager, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har været på 57, 6 dage.

Af de 181 klagesager er afgørelsen fastholdt delvist i 33 klagesager, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har været på 95, 2 dage.

Som det fremgår af ovenstående er sagsbehandlingstiden på 4 uger beklageligvis overskredet i en række sager. Som det også fremgår, har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid været længere i de klagesager, hvor borgeren ikke har fået medhold. Årsagen hertil kan blandt andet være, at der har været behov for at indhente yderligere oplysninger og at klagebehandlingen har afventet fremsendelsen af disse oplysninger, eller at der har været behov for at holde et møde med borgeren, eller været tale om et særligt kompliceret sagsforløb.

[...] det er i Enheden for handicapkompenserende ydelser for børn og Voksenenheden i Handicapcenter København, at borgerne har fået delvist medhold i deres klage. Det kan bemærkes, at de to enheder blandt andet behandler sager om merudgifter til handicappede børn samt merudgifter til handicappede voksne, jf. servicelovens §§ 41, 42 og 100, som også er sagsområder, der indgår i forvaltningens handleplan for bedre sagsbehandling.

I forlængelse heraf kan det også oplyses, at Enheden for handicapkompenserende ydelser for børn og Voksenenheden har haft en vis ophobning af remonstrationssager i 1. kvartal 2014. Begge enheder er på nuværende tidspunkt ved at afvikle ophobningen af remonstrationssager. I forbindelse med den nye organisering pr. 1. marts 2014 er der i Enheden for Handicapkompenserende ydelser for børn etableret en klagegruppe på 3 medarbejdere. Dette skal styrke fokus på remonstrationssager blandt andet gennem opbygning af ekspertise i behandlingen af klagesager.

Ad 2: Hvad er den aktuelle sagsbehandlingstid for de 20 procent af remonstrationssagerne, hvor sagsbehandlingstiden er længst?

[I det følgende har jeg indsat forvaltningens korrigerede svar ved brev af 19. juni 2014 på andet spørgsmål i mit brev af 21. marts 2014, *min tilføjelse her*]

[...] den gennemsnitlige sagsbehandlingstid [er, *min tilføjelse her*] på 161 dage for klager med den længste sagsbehandlingstid, hvor afgørelsen er fastholdt helt eller delvist ved klagesagsbehandlingen i handicapcentret.

[...] 26 ud af de 40 sager [er, *min tilføjelse her*] fastholdt helt og med en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 155 dage, medens afgørelsen i de resterende 14 ud af 40 sager er fastholdt delvist og med en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 173 dage. Om årsagerne hertil henvises til spørgsmål 1 i Socialforvaltningens brev af 22. april 2014.
...”

[I det følgende har jeg indsat forvaltningens svar ved brev af 22. april 2014 på tredje spørgsmål i mit brev af 21. marts 2014, *min tilføjelse her*]

Ad 3: Hvilke erindringsystemer og/eller procedurer anvender Handicapcenter København med henblik på at sikre, at remonstrationssager bliver behandlet inden for de lovbestemte frister, jf. § 13 i bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område?

Handicapcenter København opretter alle formalitets- og realitetsklager i forvaltningens Erindringsystem, som indeholder registreringer af klagesager. Erindringsystemet skaber et samlet overblik over handicapcentrets klager, hvorfra der udtrækkes månedlige statistikker til enhederne.

Alle enheder i handicapcentret opretter klagen i Erindringsystemet samme dag, som den modtages. Der oprettes en ny klagesag i systemet for hver klage, der modtages.

I Erindringsystemet er indbygget en fristfunktionalitet, således at enheden via en mail bliver adviseret, når fristen er ved at udløbe. Handicapcentret anvender denne fristfunktionalitet i kombination med særlige styringsreoler for klager i de respektive enheder.

I de sager, hvor handicapcentret ikke kan overholde sagsbehandlingstidsfristen, er styringsreolerne og Erindringsystemets advisering

således med til at sikre, at borgeren modtager et underretningsbrev. Enhederne holder løbende borgeren orienteret om sagsforløbet.

Handicapcenter København er opmærksom på, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for remonstrationssager ikke har været tilfredsstillende i 1. kvart 2014. Handicapcentret ledelse vil derfor indskærpe i enhederne, at sagsbehandlingsfristen i remonstrationssager skal overholdes. Der vil løbende blive fulgt op på om sagsbehandlingstiden i remonstrationssager overholdes, herunder om der er behov for at iværksætte yderligere tiltag.
...”

Ved brev af 26. maj 2014 udvidede jeg min undersøgelse til også at omfatte remonstrationssager, hvor Handicapcenter København giver fuldt ud medhold.

Jeg anførte bl.a. følgende i mit brev til forvaltningens direktion:

”...

Med henblik på, at jeg kan danne mig et fuldt billede af sagsbehandlingstiden i remonstrationssager i Handicapcenter København, skal jeg venligst bede direktionen om at svare på følgende supplerende spørgsmål, som er afgrænset til remonstrationssager, hvor Handicapcenter København giver fuldt ud medhold:

- Hvad er den aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid for remonstrationssager (hvor der gives fuldt ud medhold) hos Handicapcenter København?
- Hvad er den aktuelle sagsbehandlingstid for de 20 procent af remonstrationssagerne (hvor der gives fuldt ud medhold), hvor sagsbehandlingstiden er længst?

Jeg beder om, at besvarelsen baseres på dataudtræk for samme periode som i direktionens brev af 22. april 2014 (dvs. dataudtræk fra 1. kvartal 2014).

...”

Jeg modtog forvaltningens svar af 19. juni 2014.

Forvaltningen svarer bl.a. andet følgende:

”...

[...] Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgørelserne [for de 23 remonstrationssager i Handicapcenter København fra dataudtræk fra 1. kvartal 2014, *min tilføjelse her*] med fuldt ud medhold har været på 49 dage.

Sagsbehandlingstiden på 4 uger er således beklageligvis overskredet i nogle af sagerne. Både i Enheden for handicapkompenserende

ydelse for børn og Voksenenheden har der været en vis ophobning af klagesager i 1. kvartal 2014. Det kan oplyses, at begge enheder på nuværende tidspunkt er ved at afvikle ophobningen af klagesager.

Som det fremgår af det tidligere oplyste i forvaltningens brev af 22. april 2014 har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for fastholdte afgørelser og for afgørelser med delvis fastholdelse været på henholdsvis 57, 6 dage og 95, 2 dage.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgørelser, hvor borgeren får delvis medhold (95,2 dage) ved klagesagsbehandlingen i handicapcentret, er således længere end for afgørelser, der fastholdes (57,6 dage) og for afgørelser, hvor der gives borgeren fuldt ud medhold (49 dage).

Der kan være mange forskellige årsager hertil. Det kan eksempelvis skyldes, at borgerens klage har givet anledning til at indhente yderligere oplysninger, da klageren er fremkommet med nye oplysninger, og klagebehandlingen derfor har afventet fremsendelsen af disse oplysninger. Der kan også have været behov for at holde et møde med borgeren for at få uddybet eller begrundet de oplysninger, der er fremgået i klagen. Eller det kan dreje sig om sager med et særligt kompliceret sagsforløb. I sager, hvor borgeren i forbindelse med klagen fremkommer med nye oplysninger, og hvor det er muligt at træffe afgørelserne alene på baggrund af borgerens nye oplysninger, er sagsbehandlingen kortere.

Ad 2. Hvad er den aktuelle sagsbehandlingstid for de 20 procent af remonstrationssagerne (hvor der gives fuldt ud medhold), hvor sagsbehandlingstiden er længst?

[...] Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klagerne med den længste sagsbehandlingstid [de 5 sager fra dataudtrækket, hvor sagsbehandlingstiden har været længst, *min tilføjelse*] er 98, 8 dage.

Om årsagerne til sagsbehandlingstiden henvises til ovenfor under pkt. Ad. 1.

[...]
...”

Jeg finder, som nævnt, sagsbehandlingstiderne i remonstrationssagerne ved Handicapcenter København i 1. kvartal 2014 for kritisable. Jeg bemærker, at så lang sagsbehandlingstid i remonstrationssager ved Handicapcenter København kan have en meget negativ betydning for borgere og familier, som afventer afklaring af, hvad de har ret til eller ikke ret til af ydelser mv. efter den sociale lovgivning – og som ikke har mulighed for at få behandlet spørgsmålet ved Ankestyrelsen, før

Handicapcenter København har truffet afgørelse i remonstrationssagen. Jeg bemærker hertil, at sagerne også har verseret som ansøgningssager forud for, at de blev til klagesager, og at Ankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid for kommunale klagesager på beskæftigelses- og socialområdet ifølge styrelsens hjemmeside (<http://ast.dk/om-ankestyrelsen/aktuelle-sagsbehandlingstider>) var på 8,15 måneder i 1. kvartal 2014.

Jeg har noteret mig, at forvaltningen er opmærksom på, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i remonstrationssager ikke har været tilfredsstillende i 1 kvartal af 2014, og at ledelsen i Handicapcenter København vil indskærpe i enhederne, at sagsbehandlingsfristen i remonstrationssager skal overholdes. Jeg har ligeledes noteret, at forvaltningen løbende vil følge op på, om sagsbehandlingsfristerne overholdes, og om der er behov for at iværksætte yderligere tiltag.

Min undersøgelse giver mig ikke anledning til yderligere. Jeg beder dog forvaltningen om i januar 2015 at orientere mig om udviklingen i sagsbehandlingstiden i remonstrationssager (dvs. i alle remonstrationssager) ved Handicapcenter København for 2-4 kvartal 2014.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



/Daniel Soelberg Bach
Jurist

□