



## Til Økonomiforvaltningen

09-09-2011

### Status - mål for sagsbehandling og service til borgerne - 2. halvår 2011

Sagsnr.  
(2011-13704)  
2011-121548  
Dokumentnr.  
(2011-449277)  
2011-726894

#### Baggrund

Borgerrepræsentationen besluttede den 10. juni 2009 (sagsnr. 2009-62746), at forvaltningerne indenfor et eller flere fokusområder skulle fastsætte forpligtende og synlige mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt at afrapporteringen heraf skulle ske halvårligt til Økonomiudvalget (ØU).

Sagsbehandler  
Claus Westh Sørensen

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen blev hjælpemiddelområdet udpeget som fokusområde fordi, det dels er et velafgrænset område, hvor de høstede erfaringer med sagsbehandlingen kan overføres til andre sagsbehandlingsområder. Dels fordi der allerede foregår en monitorering af sagsbehandlingstiden.

Sundheds- og Omsorgsudvalget er senest den 3. marts 2011 orienteret om arbejdet med de fastsatte mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden. ØU blev orienteret om samtlige forvaltningers status på arbejdet den 22. marts 2011.

Dette statusnotat er udarbejdet med henblik på, at det kan indgå i Økonomiforvaltningens samlede halvårslige rapportering om forvaltningernes arbejde med målene, som skal ske til ØU i september/oktober 2011.

#### Status på arbejdet

##### Reduktion i antallet af klager

I forhold til reduktionen i antallet af klager valgte forvaltningen i første omgang at foretage en opgørelse af, hvor mange klager over tildeling/afslag på hjælpemidler m.m., der fører til en ændring af den påklagede afgørelse.

Det blev ved denne opgørelse konstateret, at antallet af klager på området set i forhold til det store antal verserende sager var overordentlig lavt. På den baggrund valgte forvaltningen ikke at foretage yderligere i forhold til nedbringelse af antallet af klager, men dog at fortsætte monitoreringen heraf som hidtil.

I 1. kvartal er der afsluttet 5548 sager på hjælpemiddelområdet. I samme kvartal er der indberettet klager over 10 afgørelser. Forvaltningen har efter revurdering ændret afgørelserne i 4 af sagerne,

**Administrationscentret -  
Juridisk Afdeling**

Sjællandsgade 40, -  
G215  
2200 København N

Direkte telefon  
3530 3512

E-mail  
ST53@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009291004

www.kk.dk

men fastholdt afgørelsen i de resterende 6 sager, som derfor er videresendt til afgørelse i Det sociale nævn. Forvaltningen er endnu ikke bekendt med nævnets afgørelse i disse sager.

Ved sidste ½-års rapportering blev det oplyst, at der var indberettet 7 klager på hjælpemiddelområdet i 4. kvartal 2010. Forvaltningen fastholdt afgørelsen i alle sagerne, og videresendte dem derfor til behandling i Det sociale nævn. Forvaltningen har nu modtaget nævnets afgørelser og kan konstatere, at nævnet med undtagelse af én sag, har tiltrådt forvaltningens afgørelser.

Henset til antallet af afgjorte sager må antallet af klager, herunder antallet af klager der fører til ændringer i afgørelsen, fortsat anses for overordentligt lavt. Der vurderes derfor fortsat ikke at være behov for særlige tiltag for at nedbringe antallet af klager yderligere.

Monitoreringen vil fortsætte året ud, men da antallet af klager på hjælpemiddelområdet har været stabilt på dette meget lave niveau i en årrække, vil forvaltningen efter årsskiftet skifte fokusområde i forhold til målet for reduktion i antallet af klager.

#### Reduktion i antallet af fejl i sagsbehandlingen

Ved forvaltningens stikprøvegennemgang i 2010 af tilfældige sager på området, blev der konstateret et behov for at forbedre praksis omkring partshøring, samt begrundelse af afgørelserne og klagevejledning i tilfælde, hvor borgerne ikke gives fuldt medhold. Dette var særligt tilfældet i forhold til ansøgninger, der imødekommes, men med en vis egenbetaling (dvs. bevilling af forbrugsgoder efter servicelovens § 113).

På baggrund af undersøgelsen besluttede forvaltningen forsøgsvis at indføre såkaldte ”agterskrivelser<sup>1</sup>” i de sagstyper, der ved stikprøvegennemgangen har vist sig at give anledning til problemer. Iværksættelsen er blevet forsinket, men ventes at finde sted i 4. kvartal 2011.

Forvaltningen er - med henblik på ensretning og forbedret sagsbehandling og kommunikationen med borgerne – desuden påbegyndt en gennemgang af de standardskrivelser, der i dag anvendes af visitationenhederne. Gennemgangen er ikke begrænset til standardskrivelser på hjælpemiddelområdet, men omfatter alle visitation-enhedernes sagsområder, og er særligt rettet mod de skrivelser og procedurer, der giver anledning til problemer.

På baggrund af erfaringerne herfra, fra stikprøveanalysen sidste år og fra konkrete ønsker fra visitations-teamlederne, påtænker

---

<sup>1</sup> Agterskrivelser er partshøringsbreve, hvor forvaltningen sender ansøgeren et udkast til afgørelse med en frist, indenfor hvilken ansøgeren skal reagere, såfremt han har bemærkninger til den påtænkte afgørelse eller grundlaget herfor.

forvaltningen efterfølgende at iværksætte en intern brush-up undervisningsrække i god sagsbehandling for forvaltningens visitatorer.

#### Reduktion i sagsbehandlingstiden

I forhold til reduktion af sagsbehandlingstiden har forvaltningen valgt som mål, at 85 % af alle afgørelser om hjælpemidler skal være færdigbehandlet indenfor de af BR fastsatte sagsbehandlingsfrister.

På hjælpemiddelområdet opereres med sagskategorierne ”tekniske hjælpemidler” og ”personlige hjælpemidler”. Tekniske hjælpemidler er standardprodukter, f.eks. hospitalsseng, rollator, badetaburet. Personlige hjælpemidler er produkter tilpasset den enkelte bruger, f.eks. ortopædiske sko, proteser, etc.

For så vidt angår personlige hjælpemidler opereres der i relation til sagsbehandlingstider med hhv. ”nye ansøgninger” og ”udskiftning”.

Den af BR fastsatte sagsbehandlingstid er 4 uger, 8 uger hvis sagen kræver indhentelse af eksterne oplysninger (f.eks. læge eller speciallæge), og 1 uge, hvis der er tale om en ”udskiftningsag”.

Målingen af sagsbehandlingstiden i 1. kvartal 2011 viser følgende:

Sager afsluttet i 4. kvartal 2010	<b>Tekniske hjælpemidler</b>	<b>Personlige hjælpemidler</b>
Antal sager	2.944	2.604
Andel sager afsluttet indenfor den fastsatte sagsbehandlingstiden	81 %	81 %

Som det ses er målet om, at 85 % af sagerne skal være færdigbehandlet indenfor den fastsatte sagsbehandlingsfrist, ikke opfyldt i 1. kvartal 2011. Ved halvårsrapportering i februar 2011 var de fastsatte mål opfyldt for så vidt angår personlige hjælpemidler, men lå på samme niveau for så vidt angår tekniske hjælpemidler.

Forvaltningen vil på den baggrund forsætte monitoreringen af sagsbehandlingstiden med henblik på vurdering af, om der er behov for særlige tiltag for at opfylde målet.

#### **Nye mål**

Borgerrådgiveren har i sin beretning for 2010 udtalt, at der er behov for at fastholde fremdriften i det iværksatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i kommunen, herunder ved at fortsætte og udvide arbejdet med forpligtende og synlige mål.

BR har den 15. juni 2011 tiltrådt Borgerrådgiverens anbefalinger, som bl.a. går ud på, at Økonomiudvalget senest primo 2012 indkalder forslag fra forvaltningerne til flere supplerende mål med henblik på over tid at styrke og udbrede opmærksomheden på klager, sagsbehandling og sagsbehandlingstid.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil til næste ½-års rapportering derfor fremkomme med nye mål for forvaltningens arbejde med forbedret sagsbehandling og service til borgerne.