



KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

12. januar 2012

Lars Aslan Rasmussen, MB

Sagsnr.
2012-3646

Dokumentnr.
2012-24313

Kære Lars Aslan Rasmussen

Tak for din henvendelse af 6. januar 2012, hvor du stiller følgende spørgsmål til forvaltningen:

”Hvor mange klagesager har der været over socialforvaltningen i 2011?

I hvor mange tilfælde i 2011 har sagsbehandlingsfristen ikke været overholdt på kommunens socialcentre og handicapcentre?”

Socialforvaltningens svar

Socialforvaltningen kan oplyse følgende til dine to spørgsmål:

Ad 1: Hvor mange klagesager har der været over socialforvaltningen i 2011?

Der er i Socialforvaltningens klagesagsmodul i erindringsystemet registreret i alt 4.057 modtagne klagesager i 2011. De er fordelt med 3.342 realitetsklager (klage over selve afgørelsens indhold) og 715 formalitetsklager (klage over selve sagsbehandlingen).

I tallene indgår både de sager, hvor borgeren ikke har klaget videre efter at have modtaget forvaltningens besvarelse af klagen, og de sager, hvor klagen behandles i Det Sociale Nævn, Beskæftigelsesankenævnet og Ankestyrelsen som følge af, at forvaltningen har fastholdt afgørelsen og i overensstemmelse med klagereglerne i retssikkerhedsloven har videresendt sagen til afgørelse i klageinstansen. Der indgår også borgmesterklager og borgerrådgiverklager.

Ad 2: I hvor mange tilfælde i 2011 har sagsbehandlingsfristen ikke været overholdt på kommunens socialcentre og handicapcentre?

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

Den seneste årlige måling af sagsbehandlingstider i Socialforvaltningen er foretaget i maj måned 2011. Det fremgår af målingen, at Socialcenter København og Handicapcenter København ikke har overholdt de fastsatte sagsbehandlingsfrister i henholdsvis 43 pct. og 21 pct. af de sager, der er indgået i målingen.

De væsentligste årsager til manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristerne har været mange ubehandlede ansøgninger og øgede krav til sagsbehandlingen, herunder blandt andet indhentelse af dokumentation i sagerne fra tredje parter som læger, tandlæger og hospitaler m.v.

Socialudvalget er orienteret om resultatet af sagstidsmålingen den 21. september 2011. De områder, hvor der er problemer med at overholde sagsbehandlingsfristerne, f.eks. enkeltydelser efter aktivloven samt merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter serviceloven, indgår i forvaltningens handleplan for bedre sagsbehandling for 2011 og 2012, som Socialudvalget har godkendt den 6. april 2011.

Socialudvalget har efterfølgende den 2. november og 7. december 2011 godkendt ændringer af nogle af sagsbehandlingsfristerne, da de øgede krav til sagsbehandlingen for visse sagsområder generelt gør det vanskeligt eller praktisk umuligt at behandle sagerne inden for de gældende sagsbehandlingsfrister. Det kan i den forbindelse oplyses, at der i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, og retssikkerhedsvejledningen skal fastsættes realistiske sagsbehandlingsfrister, det vil sige frister, som 80 - 90 pct. af sagerne kan afgøres indenfor.

Socialudvalget har i forbindelse med godkendelse af de reviderede sagsbehandlingsfrister bemærket, at udvalget i 1. kvartal 2013 ønsker en status på sagsbehandlingstiderne med henblik på en eventuel ny revidering af sagsbehandlingsfristerne.

Socialforvaltningen vil desuden i 2012 orientere Socialudvalget kvartalsvist om udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på udvalgte sagsområder.

De nye sagsbehandlingsfrister ligger offentliggjort på Socialforvaltningens hjemmeside på www.kk.dk. Der er desuden ved at blive trykt en pjece om sagsbehandlingsfristerne. Pjecen skal ligge fremme i myndighedscentrenes modtagelser.

Venlig hilsen

Anette Laigaard