



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Susanne Møller, MB

21. maj 2012

Sagsnr.  
2012-68906

Dokumentnr.  
2012-379977

Kære Susanne Møller

Tak for din henvendelse af 9. maj 2012, hvor du stiller følgende spørgsmål til forvaltningen:

” På baggrund af borgerhenvendelse vil jeg gerne spørge:

Hvad er svartiderne på ansøgninger fra borgerne om eksempelvis varige hjælpemidler?

Borgerhenvendelsen drejer sig om en handicappet pige, der har brug for specialsko efter et operativt indgreb.

Borgeren har tillige ventet over 10 uger på svar på ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med indlæggelse af barnet.

Vi har tidligere i handicaprådet hørt om de urimeligt lange ventetider.

Hvad er servicemålet?

Hvad bliver der gjort for at nedbringe svartiden?”

### **Socialforvaltningens svar**

*1. Hvad er svartiderne på ansøgninger fra borgerne om eksempelvis varige hjælpemidler?*

Socialforvaltningen har fastsat en 4 ugers sagsbehandlingsfrist i forbindelse med ansøgning om personlige hjælpemidler efter servicelovens § 112.

Sagsbehandlingsfristen er overholdt i 80 procent af sagerne.

Baggrunden for, at der kan forekomme længere sagsbehandlingstid, kan skyldes flere forhold. Eksempelvis at der skal indhentes yderligere dokumentation og oplysninger, så Socialforvaltningen overholder den lovgivning, vi er underlagt.

Sagsbehandlingstiden kan derfor forlænges, hvis vi ikke modtager de oplysninger, vi har bedt om fra borgerne og andre, herunder andre myndigheder, læger og hospitaler.

### **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

Sagsbehandlingstiden kan således variere og vare op til to måneder eller længere.

Vi bestræber os selvfølgelig i Socialforvaltningen på at nå sagerne inden for den fastsatte sagsbehandlingstid, men det er desværre ikke muligt i alle sager.

Socialforvaltningen er forpligtet efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 til at underrette borgeren skriftligt, hvis den fastsatte sagsbehandlingstid ikke kan overholdes.

*2. Borgeren har tillige ventet over 10 uger på svar på ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med indlæggelse af barnet. Hvad er servicemålet?*

Den fastsatte sagsbehandlingsfrist er otte uger for ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste (servicelovens §42).

Socialudvalget fik d. 21. marts 2012 forelagt en sag under titlen ”Handleplan for børn med handicap (merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste)”. I sagen fremgik det bl.a., at den enhed, der behandler ansøgninger om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med børn med handicap har problemer med at træffe det forventede antal afgørelser.

Det betyder dels, at gennemgangen af løbende sager – hvor der over længere tid desværre har ophobet sig en stor bunke af sager – ikke forløber planmæssigt. Det samme gælder indsatsen for at nedbringe sagsbehandlingstiderne på nye ansøgninger om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste.

*3. Hvad bliver der gjort for at nedbringe svartiden?*

Socialforvaltningen kan aktuelt – som beskrevet ovenfor – ikke behandle ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter vedr. børn med handicap indenfor de fastsatte sagsbehandlingsfrister. I sagen, som blev forelagt Socialudvalget d. 21. marts, indgik derfor flere tiltag, der skal sikre, at Socialforvaltningen i midten af 2012 kan overholde sagsbehandlingsfristen på otte uger.

Den enhed, der arbejder med ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter vedr. børn med handicap (i daglig tale kaldet ”HKY Børn”) opnormeres fra 35 til 44 medarbejdere. Derudover er der iværksat initiativer, der skal forbedre arbejdsmiljøet i enheden, sat fokus på ledelse, opkvalificering og fysiske rammer.

Der blev også afsat midler til at etablere en Taskforce, der frem til midten af 2013 skal bistå HKY Børn med de to opgaver, hhv. ned-

bringelse af sagsbehandlingstiden til otte uger i midten af 2012 og at afslutte gennemgangen af løbende sager i midten af 2013. Taskforcen etableres pr. 1. juni, og når den er fuldt bemandet vil den bestå af ca. 20 medarbejdere.

Der vedhæftes link til Københavns Kommunes hjemmeside vedr. uddybende beskrivelser af igangværende indsatser med henblik på forbedring af sagsbehandlingstiden  
<http://www.kk.dk/sitecore/content/Subsites/Bedresagsbehandling/SubsiteFrontpage.aspx>

Venlig hilsen

Anette Laigaard