



Til Socialforvaltningen

15-11-2011

Sagsnr.
2011-163157

Dokumentnr.
2011-820223

Høringssvar vedr. revision af sagsbehandlingsfrister

Handicaprådet takker for det tilsendte høringsmateriale og vurderer, at det er vigtigt, at der er fokus på, at sagsbehandlingsfristerne matcher den reelle tid, det tager for sagen at blive behandlet, så borgerne ved, hvad de kan forvente.

Handicaprådet har bemærket, at selvom der i visse tilfælde er tale om forkortede frister, er fristerne i langt de fleste tilfælde blevet væsentligt forøget. For nogle sagsområders vedkommende er der tale om en fordobling og i genopretningsperioden endda en tredobling.

Handicaprådet er klar over, at Handicapcenter København er i gang med en genopretningsplan med fokus på kvalitet i sagsbehandlingen, hvorfor forlængede frister i en tidsbegrænset periode er forventelige mod en forventning om, at forlængelserne kun er midlertidige.

Men selvom rådet har forståelse for Handicapcenter Københavns situation og behov for at få styr på deres "bunker af ubehandlede ansøgninger" finder rådet flere af de forlængede frister for lange, hvilket kan have store konsekvenser for borgere med handicap og deres pårørende.

For en række af sagernes vedkommende gælder, at der er behov for hurtig hjælp og dermed en hurtig afgørelse. Fx pasning af nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom (§118), hvor den nye frist er på 6 uger. Med så lang en frist kan en alvorlig syg i værste tilfælde nå at afgå ved døden, inden hjælpen bevilliges, hvilket ville være forfærdeligt.

Derudover er det problematisk, at sagsbehandlingsfristen på §§ 41-42 er op til 12 uger. Dette område har været præget af i en længere periode ikke at kunne leve op til almindelig kvalitet i sagsbehandlingen eller kunnet overholde gældende tidsfrister. Det er tidligere blevet lovet, at situationen skulle have været normaliseret den 1. maj 2012 og nu fremgår det af forslaget, at genopretningsperioden løber frem til udgangen af 2012. Det er frustrerende for forældre til børn med handicap, der oplever forskellige udmeldinger, at de stadig må forvente lange sagsbehandlingstider.

Udover bunkeafvikling er en af begrundelserne for ændrede sagsbehandlingsfrister et øget dokumentationskrav. I den forbindelse er det vigtigt at understrege, at merudgifter §§ 41 og 100 alene skal sandsynliggøres og ikke dokumenteres. Jf. blandt andet forhenværende socialminister Benedikte Kiærs svar den 24. august 2011: *"Efter servicelovens § 100 er der ikke krav om, at borgeren skal kunne dokumentere alle nødvendige merudgifter. Borgeren skal alene sandsynliggøre de nødvendige merudgifter, der følger af funktionsnedsættelsen."* Derfor er det kritisabelt, hvis kommunen kræver dokumentation for merudgifterne.

Handicaprådet finder det afgørende, at der følger ressourcer med i forbindelse med genopretningsforløbet. Problemerne med sagsbehandlingen indikerer, at der er et generelt behov for kompetenceudvikling og tilførsel af ressourcer.

På vegne af Handicaprådet i Københavns Kommune,

Mange hilsner



Janne Sander
Formand for Handicaprådet



KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Handicapcenter København

Juridisk Enhed i Socialforvaltningen.

18. 11.2011

Journalnr.

2011-833683

/HEN

Høringssvar:

Høring om revision af gældende sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen i Københavns Kommune jævnfør jeres sagsnummer 2011-81510

Centerrådet ved Handicapcenter København takker for tilsendte materiale vedr. revision af gældende sagsbehandlingsfrister.

Centerrådet har gentagne gange udtrykt stor bekymring over, at Handicapcentret ikke har mulighed for at overholde gældende sagsbehandlingsfrister til ugunst for såvel borgere som sagsbehandlere.

Borgeren møder med en forventning der ikke kan indfries ligesom sagsbehandleren skal anvende ekstra ressourcer på at meddele, at fristen ikke kan opfyldes.

Derfor er det naturligvis helt rimeligt at se nærmere på fristerne og revidere, så der kommer en realistisk udmelding på sagsbehandlingen i henhold til de enkelte paragraffer og sagsområder.

Men det er samtidig Centerrådets opfattelse, at sagsbehandlingsfrister skal tage udgangspunkt i en rimelighedsbetragtning, hvor målet er at opnå så hurtig en behandling som overhovedet muligt.

I Lov om Social service § 41 & 42, § 100 og § 112 er der taget afsæt i et tidsperspektiv, der direkte har begrundelse i den sagsophobning Handicapcentret har været underdrejet af i forbindelse med genopretningsplanen. Centerrådet forudsætter derfor, at man reviderer sagsbehandlingsfristerne om et par år, og ud fra en grundig analyse vurdere om disse frister vedvarende skal være gældende, når genopretningen er fuldt opnået og Handicapcentret dermed skulle være toptunet.

**Handicapcenter
København**

Thoravej 29
2400 København NV

Telefon
33 17 8800

E-mail
HCK@sof.kk.dk

EAN nummer
5798 00 968 4141

www.kk.dk

Nogle sagsområder er blevet forlænget fordi det synes, at dokumentation og indhentning af nødvendige oplysninger til sagen nødvendiggør dette. Vi skal pege på, at f.eks. merudgifter ikke skal dokumenteres, men alene sandsynliggøres og derfor kan vi frygte, at der iværksættes unødigt og muligvis ulovligt bureaukratisering, der forlænger sagsbehandlingstiderne.

Centerrådet anerkender, at der for visse sagsområder er tale om en hurtigere sagsbehandlingstid end nugældende. Det er glædeligt, at de mange ressourcer, strukturændringer og en stor indsats fra Handicapcentrets personale har ført til en mere effektiv sagsgang på visse områder.

Med venlig hilsen
Centerrådet ved Handicapcenter København
Janne Sander, formand

Ghazia Ashraf

Fra: Hanne Melsted
Sendt: 17. november 2011 13:43
Til: SOF_juridisk_enhed
Emne: VS: Høring svar

Kategorier: Blå kategori

På vegne af Den Sociale Hjemmeplejes Brugerråd v/ Sven Knudsen

Brugerrådet for hjemmeplejen har haft oplæg til ændrede sagsbehandlingstider til høring

En del af de nævnte sagsbehandlingstider vedrører ikke hjemmepleje eller træning, men i høringssvaret er der set bredt på oplægget.

Generelt finder Brugerrådet det kritisabelt, at forvaltningen fremlægger forslag der forlænger sagstiden, og Brugerrådet finder at en del af begrundelserne for forlængelse er ganske tynde. Det kan virke som om, at manglende succes med afvikling af sagspukler og genopretning nu resulterer i konkrete forringelser for borgerne, med følgende øget utilfredshed.

Det skal dog pointeres, at Brugerrådet ikke har fundet anledning til at behandle sager om utilfredsstillende sagsbehandlingstider i Hjemmeplejevisitationen

P.B.V
Svend Knudsen

Ghazia Ashraf

Fra: Morten Ejlersen
Sendt: 21. november 2011 15:21
Til: Ghazia Ashraf
Cc: Lissi Sig
Emne: Høringssvar fra et medlem af Dialogforum vedr. revision af gældende sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen i Københavns Kommune
Vedhæftede filer: Høringssvar.docx

Kære Ghazia

Sekretariatet for Dialogforum har modtaget et enkelt høringssvar fra medlem Elise Danielson.

Vedr. videre behandling af revisionen skal det bemærkes, at høringssvaret ikke udgør Dialogforums samlede holdning til revision af sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen i Københavns Kommune, men derimod udelukkende Elise Danielsons egen.

Venlig hilsen

Morten Ejlersen
Sekretariatet for Dialogforum

Kritik af høringsproceduren

Brev om høring fra Jens Elmelund a' 7.11.2011 er først sendt pr. post til Dialogforums medlemmer d. 11.11.2011 og modtaget af medlemmerne d. 14.11. Dialogforums medlemmer har dermed ikke reel mulighed for at sætte sig ind i mulige konsekvenser af forvaltningens forslag eller konferere med baglandet. Mine muligheder at kommunikere med andre psykiatribrugere er reelt ikke eksisterende.

Er dialogforum et forum, forvaltningen reelt ønsker at inddrage? Anerkender forvaltningen vores viden som psykiatribrugere? Hvis ikke er det svært at få øje på den recovery-orienterede tilgang, forvaltningen bryster sig af.

Fungerer dialogforum blot som legitimering af beslutninger, forvaltningen allerede har truffet? Det er sådan, mange psykiatri-brugere opfatter deres rolle.

Jens Elmelunds høringsbrev til Dialogforum

Genopretning af ældre afgørelser - hvorfor? Handler det om statsrefusion? For man kan vel ikke fratage borgere ydelser, de allerede har fået tilkendt?

Bedre forventningsafstemning - jeg tager afstand fra newspeak, eufemismer og sproglig manipulation. Indrøm over for borgerne, at de kan forvente et lavere serviceniveau fremover. Sindslidende mennesker tåler doublebind endnu dårligere end andre og bør ikke udsættes for uærlighed af denne art.

Manglende kvalitet i sagsbehandlingen - det har i mange år skortet på juridisk rådgivning til sagsbehandlere og borgere, og forvaltningen bærer dermed selv ansvaret for den manglende kvalitet. Forvaltningen og direktionen må have kendt til problemerne med fejl i sagsbehandlingen i årevis og vælger nu i en økonomisk trængt situation drastiske og overilede løsninger til skade for socialt udsatte borgere.

Sikker og effektiv drift - her refereres formentlig til flytningen af enkeltydelser efter Aktivloven til Matthæusgade. Denne såkaldte effektivisering har ført til et system, hvor retssikkerheden er truet, da ansøgningsprocedurerne er blevet uigennemskuelige for borgerne og nærheden er væk, rådgivnings- og vejledningsforpligtelsen viger til fordel for en forestilt effektivisering af afgørelsesarbejdet, de økonomiske skøn står over de socialfaglige hensyn, helhedssynet er forsvundet, ligeledes muligheden for at få akut hjælp. Sårbare borgere oplever efterhånden Socialforvaltningen som et lige så bureaukratisk og fragmenteret system som Beskæftigelsesforvaltningen, som ellers har et dårligt ry. Ifølge Retssikkerhedslovens §4 har vi som borgere ret til at medvirke i behandlingen af vores sag. Denne mulighed er så godt som frataget - der findes talrige eksempler fra borgeres møde med forvaltningen. Mange opgiver slet og ret at søge om ydelser, de er berettigede til på grund af de indviklede dokumentationskrav, som det er svært at få ordentlig vejledning om. Skemaet til

ansøgning af enkeltydelser er svært at udfylde for mange, og det er ikke en selvfølge, at man tilbydes hjælp til dette i Matthæusgade. Det samme gælder fremskaffelse af den mere og mere omfattende dokumentation for udgifter m.m. Selv om man har dansk som modersmål, er kancellisproget svært at forstå - som indvandrere må det være nærmest umuligt. Også hjemløse har særlige problemer med at holde styr på personlige papirer. Senest er forvaltningen begyndt at sætte borgere i udgift i forbindelse med fremskaffelse af dokumentation, for eksempel kontoudtog fra banken. Man skal nu også dokumentere sine udgifter, hver gang man søger - også selvom om man dokumenterede dem i sidste måned, og de ikke har ændret sig. Mange psykiatribrugere kan ikke honorere disse krav og forventninger. Samtidig er det svært at vide, hvor man skal henvende sig med en klage.

Indhentning af oplysninger - det siger sig selv, at forvaltningen ikke kan overholde sagsbehandlingsfristen, hvis oplysninger fra samarbejdspartnere ikke når frem til tiden. Dette må selvfølgelig have opsættende virkning på sagsbehandlingsfristen i den enkelte sag, men bør ikke føre til en generel forlængelse af sagsbehandlingsfristen.

Kravet om at 80 % af sagerne behandles inden for sagsbehandlingsfristen - det er absurd at forringe service for at leve op til et mål, man selv har stillet! Kvaliteten skal vel ikke forringes for at leve op til et tilfældigt opsat mål?

Bilag 1

Lov om aktiv socialpolitik § §81-85 - er de mest akut orienterede ydelser i Socialforvaltningen. Intet menneske i en akut nødssituation kan vente 4 uger på overlevelseshjælp, når han er sulten. Eller 6 uger (§82) på medicin, når han er alvorligt somatisk syg eller bliver udskrevet fra psykiatrisk afdeling med en recept på anti-psykotisk medicin. Boligselskabet er ikke altid indstillet på at vente med at få betalt en huslejerestance. Der er selvfølgelig ansøgninger, der er akutte og andre, der godt kan vente lidt. Tages der i forslaget hensyn til dette? Er der en plan for rådgivning og vejledning i forbindelse med dokumentationskravene? Ydes der **fremskudt sagsbehandling**, så de svageste borgere også kan søge om hjælp? Det er indtrykket, at denne mulighed ikke eksisterer længere?

Serviceovens §85 - oplevelsen er, at sagsbehandlingstiden ikke er særlig lang. Det virker som om, forvaltningen klarer det meget hurtigere end 6 uger allerede, så fristen kan godt være kortere. Er det indførelsen af VUM, der gør, at man forventer en længere sagsbehandling i fremtiden? Socialpædagogisk bistand kan være afgørende for en vellykket udskrivning fra længerevarende

behandlingsophold, flytning fra botilbud til egen bolig, fastholdelse i god udvikling, mulighed for deltagelse i netværksaktiviteter, der styrker sundhed og livskvalitet, og meget andet. Manglende kontinuitet i kontakten til systemet kan være et problem, hvis sagsbehandlingstiden bliver for lang. Men et endnu større problem for kontinuiteten er, at ventelisten til at få en hjemmevejleder efter bevilling mange steder er lang på grund af alt for få hjemmevejledere. Manglende kontinuitet risikerer altså et brud i flow-processen og så opnår man ikke de tænkte resultater med reformerne.



Den 22. november 2011

**Socialudvalget
Københavns Rådhus
1599 København V**

Høringsvar ”om revision af gældende sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen i Københavns Kommune”

Ældrerådene er med brev af 3. november 2011 (sagsnr. 2011-81 510) fra Socialforvaltningen anmodet om en udtalelse om et medsendt forslag til sagsbehandlingsfrister i forvaltningen.

Forslaget blev drøftet på mødet i Ældrerådenes Formandsgruppe den 17. november 2011.

Der er ikke bemærkninger til gennemførelse af det foreslåede.

Ældrerådene skal dog beklage, at forvaltningen ikke har overholdt den høringsfrist på 4 uger, der er indeholdt i den samarbejdsaftale, der den 29. januar 2008 er indgået mellem ældrerådene og Socialforvaltningen.

På Ældrerådenes vegne

Bent Johansen

Annette Hellmann

Formand

Næstformand

