



Dato: 3-1-2007

Sagsnr.: 1101-312145

Dok.nr.: 2006-13177

## **BILAG 2**

### **Notat om sagstidsmåling 2006**

Socialforvaltningen har i perioden fra den 18. september til 13. oktober gennemført en måling af overholdelsen af de sagsbehandlingsfrister, der er fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Målingen, der har omfattet 3.370 afgørelser, viser følgende:

- Socialforvaltningen behandler 2.886 af sagerne til tiden, svarende til 86 pct.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 23 kalenderdage.
- For enkelte områder, særligt tekniske hjælpemidler, sker der ikke en tilstrækkelig overholdelse af fristerne.
- Der foretages skriftlig underretning af borgeren i 25 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden fristens udløb, dvs. i 121 sager ud af 485 sager.

Socialforvaltningen måler årligt overholdelsen af de fastsatte sagsbehandlingsfrister. I år er målingen gennemført i perioden fra den 18. september til 13. oktober. Fremover vil målingerne foregå hvert år i maj måned, første gang i maj 2007.

Udgangspunktet er, at alle afgørelser, der træffes i måleperioden, uanset om ansøgningen er modtaget i måleperioden eller tidligere, er omfattet af sagstidsmålingen.

#### **1. Retssikkerhedsloven**

I medfør af Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 skal kommunen fastsætte en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Ifølge vejledningen til Retssikkerhedsloven skal sagsbehandlingsfristerne skal være realistiske, hvilket indebærer, at de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 pct. af den pågældende sagstype.

I henhold til dette har Socialudvalget og tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget godkendt en række sagsbehandlingsfrister for behandling af ansøgninger om hjælp.

Hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, skal ansøgeren efter Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, i alle tilfælde skriftligt have besked om, hvornår en afgørelse kan forventes.

## 2. Resultat af måling

For at kunne sammenligne med de tidligere målinger, er der blevet lavet ny statistik for 2005, hvor kun Socialforvaltningens nuværende sagstyper er omfattet. Således kan resultatet i år sammenlignes direkte med resultatet for 2005.

### 2.1. Fristoverholdelse

Ved målingen i sept.-okt. 2006 er der indberettet 3.370 afgørelser, hvoraf 2.885 er afgjort inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Dette svarer til en overholdelsesprocent på 86.

I tabel 1 er vist resultatet af sagstidsmålingerne i 2005 og 2006.

**Tabel 1. Sagstidsmålinger i 2005 og 2006**

	Maj 2005 <sup>1)</sup>	Sept.-okt. 2006
Overholdelsespct. alle sager*	87 pct.	86 pct.
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid**	20 dage	23 dage

\* Generel overholdelsesprocent beregnes som en procent på baggrund af alle afgørelser truffet i måleperioden uanset ydelsestype.

\*\* Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnes som et antal kalenderdage på baggrund af alle afgørelser truffet i måleperioden uanset ydelsestype.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er steget lidt over de seneste to målinger fra 20 kalenderdage i 2005 til 23 i 2006.

Overholdelsesprocent ligger relativt stabilt på et højt niveau, henset til at fristerne skal fastsættes, således at 80-90 procent af sagerne kan behandles indenfor fristerne.

De 3.370 indberettede afgørelser er fordelt på 38 forskellige sagstyper. Kun seks ud af de 38 sagstyper er under overholdelsen under 80 procent. De seks sagstyper er: Støtte til bil, førtidspension, kontant tilskud til voksne med nedsat psykisk/fysisk funktionsevne, midlertidige botilbud, tekniske hjælpemidler og boligstøtte.

For kun to af disse sagstypers vedkommende er der indberettet mere end 100 afgørelser: Boligstøtte og tekniske hjælpemidler.

- Boligstøtte: Der er indberettet 573 afgørelser, hvoraf de 458 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på otte uger. Der er således en overholdelsesprocent på 79,9. I målingen i 2005 var

1) I 2005 var overholdelsesprocenten 90 pct. for alle Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens sagstyper, dvs. også de sagstyper, som er overgået til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Børne- og Ungeforvaltningen. Sagsbehandlingstiden var for disse sager 16 dage. De sagstyper, der er overgået til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, kan generelt behandles hurtigere end dem, der er forblevet i Socialforvaltningen.

overholdelsesprocenten 87. Der er således sket et fald i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.

- Tekniske hjælpemidler: Der er indberettet 327 afgørelser, hvoraf de 242 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på otte uger. Der er således en overholdelsesprocent på 74. I Sagstidsmålingen 2005 var overholdelsesprocenten 70. Der er således sket en mindre stigning i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.

Herunder er angivet sagsbehandlingsfristen og overholdelsesprocenten for de sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser.

Sagstype (frist i dage)	Antal	Overholdelses pct.	Underretning
Boligsikring og boligydelse (60)	573	79.9%	30.4%
Helbredstillæg (21)	184	97.8%	.
Kontanthjælp i særlige tilfælde, herunder hjælp til enkeltudgifter, sygebehandling og efterlevelseshjælp (21)	927	84.5%	9.7%
Merudgiftsydelse - månedligt standardbeløb (28)	152	95.4%	28.8%
Ordinært og ekstra børnetilskud (21)	144	91.7%	33.3%
Personlige hjælpemidler (28)	228	83.8%	27.0%
Personlige hjælpemidler, udskiftning (7)	182	86.8%	.
Personlige tillæg (21)	323	94.7%	17.7%
Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56)	327	74.0%	57.7%

## 2.2. Skriftlig underretning ved forsinkelse

Der er som nævnt indberettet 3.370 afgørelser, hvoraf de 2.885 blev truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der skulle dermed have været foretaget skriftlig underretning i 485 sager. I alt er der formelt givet skriftlig underretning til borgeren i 123 sager, svarende til 25 procent. De områder, hvor der omfangsmæssigt er det største problem med at give borgerne skriftlig underretning er ved ansøgninger om boligstøtte og om kontanthjælp i særlige tilfælde.

På grund af den løbende kontakt vil borgeren oftest være bekendt med årsagen til den forlængede sagsbehandlingstid. I målingen i 2005 blev underrettet i 16 procent af Socialforvaltningens sager.

## 3. Initiativer

Socialforvaltningen har iværksat forskellige initiativer til at nedbringe sagsbehandlingstiden og fremme underretningen af borgerne ved overskridelse af sagsbehandlingsfrister.

### *Boligstøtte*

Boligstøtte er et af de områder, hvor der er sket en mindre nedgang i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden. Det er Socialforvaltningens vurdering, at nedgangen skyldes, at omstruktureringen har medført stor personaleudskiftning med deraf følgende tab af viden. Der er derfor i november 2006, efter sagstidsmålingen, afholdt kurser for boligstøttemedarbejderne.

### *Tekniske hjælpemidler*

Som det fremgår ovenfor behandles en for stor andel ansøgninger om tekniske hjælpemidler ikke rettidigt. Socialforvaltningen har derfor iværksat forskellige initiativer på området, som også vil betyde forbedret overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Dels har Handicapcenter Øst udviklet et sagsregistreringssystem til hjælpemiddelsager, som skal implementeres på alle centre, dels samles hjælpemiddelområdet på Handicapcentrene, og slutteligt skal en igangværende analyse give ledelsesinformation og udvikle styringsredskaber.

For at afhjælpe problemet har et handicapcenter desuden midlertidigt tilført ekstra ressourcer samt indført nye LEAN-inspirerede arbejdsgange for at minimere spild og dobbeltarbejde.

### *Underretning af borgerne*

I forhold til underretning af borgerne ved overskridelse af sagsbehandlingsfrister, nævner nogle centre, at tilbagemeldingsgarantien vil betyde en opstramning. Således vil et center stramme op ved at kontrollere overskridelser ved hjælp af de breve, der sendes ud i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien<sup>2</sup>.

På den måde kan tilbagemeldingsgarantien give grundlag for bedre styring af sagerne, og derudover kan det forventes, at afgørelser om muligt træffes inden tilbagemeldingsbreve skal udsendes.

Et socialcenter har for at forbedre overholdelsen af den skriftlige underretningspligt blandt andet iværksat tidlig forvisitation, således at flere ansøgninger straks behandles, og overvågning af overholdelsen af underretningen ved hjælp af kvitteringsskrivelserne udsendt i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien.

### *Kvalitetsprojekt om lange sagsbehandlingstider*

Centralforvaltningen har igangsat et projekt om nedbringelse af lange sagsbehandlingstider, hvor udgangspunktet er en tæt analyse af de sagsområder, hvor der er meget lange sagsbehandlingstider. I dette projekt vil der blandt andet være fokus på tekniske hjælpemidler, hvor

---

<sup>2</sup> Tilbagemeldingsgarantien er blevet implementeret i Socialforvaltningen fra august 2006 og indebærer, at der kvitteres for skriftlige henvendelser inden 10 dage.

målingen viser, at der er problemer med at træffe afgørelser indenfor fristen. Projektet vil belyse årsagerne til lange sagsbehandlingstider og der vil på grundlag heraf blive iværksat passende initiativer. Projektet sætter desuden fokus på den manglende underretning af borgerne i sager, hvor afgørelse ikke er truffet inden for sagsbehandlingsfristen. Projektet forventes afsluttet i foråret 2007.