



31-10-2007

Sagsnr.
2007-19320

Dokumentnr.
2007-283199

Sagsbehandler
Rikke Ø Asmussen

Sagstidsmåling 2007

Socialforvaltningen har i maj 2007 gennemført en måling af overholdelsen af de sagsbehandlingsfrister, der er fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Målingen, der har omfattet 4909 afgørelser, viser følgende:

- Socialforvaltningen behandler 4221 af sagerne til tiden, svarende til 86 pct.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 22 kalenderdage.
- For enkelte områder, særligt tekniske hjælpemidler, sker der ikke en tilstrækkelig overholdelse af fristerne.
- Der foretages skriftlig underretning af borgeren i 28 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden fristens udløb, dvs. i 193 sager ud af 688 sager.

Socialforvaltningen måler årligt overholdelsen af de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Målingen foretages i perioden fra 1. - 31. maj.

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 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

I det følgende sammenlignes resultatet af sagstidsmålingen 2007 med tidligere års sagstidsmåling. Der er blevet lavet særlig statistik for 2005, hvor kun Socialforvaltningens nuværende sagstyper er omfattet.

Kvalitet og Tilsyn

Bernstorffsgade 17, 3. sal
1592 København V

Telefon
3317 3444

Telefax
33 17 36 40

E-mail
LN54@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009680013

www.kk.dk

2.1. Fristoverholdelse

Ved målingen i maj 2007 er der indberettet 4909 afgørelser, hvoraf 4221 er afgjort inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Dette svarer til en overholdelsesprocent på 86.

I tabel 1 er vist resultatet af sagstidsmålingerne i 2005, 2006 og 2007.

Tabel 1. Sagstidsmålinger i 2005, 2006 og 2007

	Maj 2005 ¹⁾	Sept.-okt. 2006	Maj 2007
Overholdelsesprocent alle sager*	87 pct.	86 pct.	86 pct.
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid**	20 dage	23 dage	22 dage

* Generel overholdelsesprocent beregnes 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 steg fra 20 kalenderdage i 2005 til 23 i 2006. I 2007 er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid faldet til 22 dage.

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

De 4909 indberettede afgørelser er fordelt på 35 forskellige sagstyper. I elleve ud af de 35 sagstyper er overholdelsen under 80 pct.. De elleve sagstyper er: Støtte til bil, kontant tilskud til voksne med nedsat psykisk/fysisk funktionsevne, længerevarende boformer, midlertidige botilbud, hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn, merudgiftsydelse, ordinært og ekstra børnetilskud (ansøgning efter EU-regler eller konventioner), tekniske hjælpemidler, personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år, personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler.

For fire af disse sagstypers vedkommende er der indberettet mere end 100 afgørelser: Merudgiftsydelse, tekniske hjælpemidler, personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler.

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.

- Merudgiftsydelse: Der er indberettet 153 afgørelser, hvoraf de 113 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på fire uger. Der er således en overholdelsesprocent på 73,9. I målingen i 2006 var overholdelsesprocenten 95,4. Der er sket et fald i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.
- Tekniske hjælpemidler: Der er indberettet 303 afgørelser, hvoraf de 192 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på otte uger. Der er således en overholdelsesprocent på 63,4. I sagstidsmålingen 2006 var overholdelsesprocenten 74. Der er sket et fald i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.
- Personlige hjælpemidler: Der er indberettet 207 afgørelser, hvoraf de 149 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på fire uger. Der er således en overholdelsesprocent på 72. I målingen i 2006 var overholdelsesprocenten 83,8. Der er sket et fald i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.
- Personlige hjælpemidler, udskiftning: Der er indberettet 274 afgørelser, hvoraf de 198 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på en uge. Der er således en overholdelsesprocent på 72,3. I målingen i 2006 var overholdelsesprocenten 86,8. Der er sket et fald 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.

Table 2. Overholdelse af frister

Sagstype (frist i dage)	Antal	Overholdelses pct.	Underretning
Boligsikring og boligydelse (60)	759	83,0%	51.2%
Helbredstillæg (21)	611	97.6%	6.7%
Kontanthjælp i særlige tilfælde, herunder hjælp til enkeltudgifter, sygebehandling og efterlevelseshjælp (21)	1431	93.2%	26.5 %
Merudgiftsydelse - månedligt standardbeløb (28)	153	73.9%	7.5%
Ordinært og ekstra børnetilskud (21)	189	90.0%	15.8%
Personlige hjælpemidler (28)	207	72.0%	24.1%
Personlige hjælpemidler, udskiftning (7)	274	72.3%	2.6%
Personlige tillæg (21)	379	95.8%	25.0%
Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56)	303	63.4%	51.4%

2.2. Skriftlig underretning ved forsinkelse

Der er som nævnt indberettet 4909 afgørelser, hvoraf de 4221 blev truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der skulle dermed have været foretaget skriftlig underretning i 688 sager. I alt er der formelt givet skriftlig underretning til borgeren i 193 sager, svarende til 28 pct.

For de sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser, er det særligt ansøgninger om udskiftning af personlige hjælpemidler, helbredstillæg og merudgiftsydelse, hvor der omfangsmæssigt er det største problem med at give borgerne skriftlig underretning.

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 pct. af Socialforvaltningens sager, og i 2006 blev der underrettet i 25 pct. af sagerne.

3. Initiativer

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

Tekniske hjælpemidler, personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler

På hjælpemiddelområdet er der fra 2006-2007 sket en større omstrukturering, i det alle hjælpemiddelsager er blevet samlet på handicapcentre. Centrene har i den forbindelse oplevet en ophobning af ansøgninger om hjælpemidler i en periode, hvor der samtidig har været vakante stillinger.

Ophobningen af ansøgninger afhjælpes på kort sigt ved vikarhjælp og indførelse af for-visitation. Endvidere deltager et center i et LEAN-projekt, hvor fokus er på effektivisering og nedsættelse af spildtid i sagsbehandlingen.

Hjælpemiddelområdet har generelt oplevet en øget tilgang af handicappede brugere, hvilket - set i sammenhæng med en stram administrativ ramme - har haft betydning i forhold til overholdelse af sagsbehandlingsfrister.

For så vidt angår personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler forventer forvaltningen, at overholdelsesprocenten fremadrettet vil nå op på de forventede 80-90. Den lave overholdelsesprocent påvist i sagstidsmålingen 2007 vurderes at være betinget af omstruktureringen/ flytningen af sager.

For så vidt angår tekniske hjælpemidler vil forvaltningen overveje at forlænge sagsbehandlingsfristen for fremadrettet at kunne leve op til

kravet om en overholdelsesprocent på mellem 80-90. En eventuel ændring i tidsfristen skal forelægges Socialudvalget.

Merudgiftsydelse

På socialcentrene er merudgiftsydelsen i 2006-2007 blevet omplaceret fra at ligge i både Børnefamilieteam og Service- og Modtagelsesteam, til udelukkende at ligge i Service- og Modtagelsesteam. Dette er sket for at præcisere teamenes opgaveområder efter Ny Struktur. Forvaltningen vurderer ud fra sagstidsmålingens resultater, at der i overgangsperioden har været en følgevirkning i forhold til fokus på nye ansøgninger om merudgiftsydelser. De gældende retningslinjer er blevet indskærpet for fremadrettet at sikre fokus på området.

Et center indgår desuden i et LEAN-projekt, hvor organiseringen skal give bedre overblik over sagsfrister og overholdelsen af disse. Der vil fra efteråret 2007 være målinger i projektet, som indikerer, om de etablerede LEAN-sagsgange vil sikre en bedre overholdelse af sagstiderne i teamet generelt og specifikt for de enkelte sagstyper. De erfaringer, der høstes i projektet, vil kunne overføres til andre Service- og Modtagelsesteam.

Underretning af borgerne

Overholdelsesprocenten i forhold til underretningen af borgerne ved overskridelse af sagsbehandlingsfrister lever langt fra op til kravet om 100 procent. På enkelte centre vil man indføre stikprøvekontrol på overholdelse af underretningspligten i løbet af året. Desuden skal overholdelse af underretningspligten indgå i resultatkontrakter for 2008 på samtlige lokale centre. Dette vil sikre et ledelsesmæssigt fokus på området.

I forbindelse med det ikke tilfredsstillende resultat for overholdelse af underretningspligten, ønsker forvaltningen at pege på, at der i dag på IT-markedet ikke findes IT-løsninger, hvor al post kan blive registreret med tilhørende automatiske erindringer/ adviser om tidsfrister. Manuel registrering af post er en markant ressourcebelastning, og de nuværende IT-løsninger og systemer gør, at sagsbehandlerne selv skal indføre adviser. Forvaltningen vurderer, at det vil være vanskeligt at overholde underretningspligten 100 procent, så længe der ikke eksisterer IT-redskaber, der kan understøtte sagsbehandlingen.

Kvalitetsprojekt om lange sagsbehandlingstider

Forvaltningen 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 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 primo 2008.