

# Bilag 1. Forslag – Sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen

| Lovområde  | Sagstype  | Gældende Sagsbehandlingsfrister | Ny sagsbehandlingsfrister              | Begrundelse for ændring/fastsættelse af frist:   |
|--|---|---------------------------------|--|--|
| Socialpædagogisk friplads<br><i>(Lov om dag-, fritids- og klubtilbud for børn og unge)</i> | Socialpædagogisk friplads, § 43, stk. 1, nr. 4, og § 76, stk. 1, nr. 2                | 6 uger                          |  |  |
| Børn og unge med handicap<br><i>(Lov om social service)</i>                                | Merudgifter til børn, § 41  | 4 uger                          | 12 uger – under genopretningsperioden. | <p>Dokumentationskrav medfører behov for at indhente oplysninger fra borger, læge/hospital, institutioner og eventuelt andre dele af forvaltningen. Det bemærkes, at der typisk søges om hjælp til en flæthed af ydelser. Det er ikke usædvanligt, at der søges om hjælp til minimum 5 typer af ydelser, som forudsætter indhentelse af oplysninger fra flere parter.</p> <p>Der er etableret fast rykkerprocedurer ift. anmodning om oplysninger fra 3. mand. Selvom disse procedurer overholdes vil det ikke være muligt at overholde 4 ugers fristen i hovedparten af sagerne, hvis der også skal partshøres i sagen. Det bemærkes, at der partshøres i næsten alle sager.</p> <p>Borgernes besvarelser er ofte mangelfulde ift. den dokumentation, som forvaltningen har brug for ift. at afgøre sagen. Det betyder, at forvaltningen i en række tilfælde skal stille supplerende spørgsmål, hvilket forlænger sagsbehandlingstiden.</p> <p>Det bemærkes, at sagsbehandlingsprocedurer ikke er så lovreguleret som tilfældet er ift. servicelovens § 100. Dokumentationskravene for hjælp efter § 41 svarer dog reelt til dokumentationskravene efter servicelovens § 100. I praksis er den administrative byrde derfor næsten sammenlignelig.</p> |
|  | Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn, § 42 | 4 uger                          | 12 uger – under genopretningsperioden. | <p>Dokumentationskrav medfører behov for at indhente oplysninger fra borger, arbejdsgiver, læge/hospital, institutioner og eventuelt andre dele af forvaltningen.</p> <p>Der er etableret fast rykkerprocedurer ift. anmodning om oplysninger fra 3. mand. Selvom disse procedurer overholdes vil det ikke være muligt at overholde 4 ugers fristen i hovedparten af sagerne, hvis der også skal partshøres i sagen. Det bemærkes, at der partshøres i næsten af alle sager.</p> <p>Borgernes besvarelser er ofte mangelfulde ift. den dokumentation, som forvaltningen har brug for ift. at afgøre sagen. Det betyder, at forvaltningen i en</p>  |

|  |  |        |        |  |
|--|--|--------|--------|--|
|  |  |        |        | <p>række tilfælde skal stille supplerende spørgsmål, hvilket forlænger sagsbehandlingstiden.</p> <p>Det bemærkes i øvrigt, at ansøgninger om hjælp efter § 42 typisk sagsbehandles sammen med ansøgninger om hjælp efter servicelovens § 41. Det er derfor særdeles relevant, at de 2 områder har samme frist.</p>   |
|  | Ledsageordning for 16 til 18-årige, § 45               | 4 uger |        |  |
|  | Personlig hjælp, ledsagelse, § 44                      |        | 8 uger | <p>Bestemmelsen giver hjemmel til at anvende voksenbestemmelserne §§ 83, 84, stk. 1 samt 86, stk. 2 på børneområdet. Disse bestemmelser vedrører aflastning, personlig hjælp og pleje samt genoptræning. På voksenområdet er fristen på § 83 én uge og 2 uger på §§ 84, stk. 1 og 86, stk. 2. Sager efter § 44 behandles i nær tilknytning til sager efter servicelovens § 41, da støttebehovet typisk indgår i en ansøgning efter servicelovens § 41 (dækning af merudgifter til handicappet barn). Borgerne vil typisk søge om aflastning og det bliver herefter forvaltningens opgave at vurdere, hvilken hjemmel, der anvendes, hvis der ydes støtte. Det vurderes på den baggrund ikke muligt at overholde fristerne på voksenområdet fsv. børn og det foreslås derfor, at der fastsættes en frist på 8 uger.</p>   |
| Enkeltydelser<br>( <i>Lov om aktiv socialpolitik</i> ) | Hjælp til enkeltydelser, § 81                          | 3 uger | 4 uger | <p>Den sagsbehandlingsmæssige udfordring ved denne sagstype består i, at borgeren i en lang række sager skal aflevere omfattende dokumentation for såvel økonomiske som andre forhold, ligesom borgeren efterfølgende skal aflevere dokumentation for det bevilgede.</p> <p>Der er etableret rykkerprocedure, hvorefter der sendes 1-2 rykkere, hvis der skal indhentes supplerende oplysninger. Den fastsatte frist på 3 uger gør det ikke muligt at overholde fristen i hovedparten af sagerne, hvis der skal sendes rykkerbreve.</p> <p>Det bemærkes i øvrigt, at der er betydelige ressourcer forbundet med den opgave, at borgeren ifølge regnskabsbekendtgørelsen efterfølgende skal aflevere kvitteringer og eventuelle overskydende beløb udover minimumsgrænsen. Særligt sagsbehandlingsmæssigt problematiske er de tilfælde, hvor borgeren ikke gør dette.</p> <p>En problemstilling, som forvaltningen gennem en længere periode har forsøgt at få en afklaring på ved henvendelse til ministeriet.</p> |
|  | Hjælp til sygebehandling, medicin eller lignende, § 82 | 3 uger | 6 uger | <p>Kravene til oplysning af ansøgningen og dokumentation er omfattende og dermed tidskrævende. Der skal bla. indhentes dokumentation og statusattester</p>   |

|                                    |        |        |  |  |
|------------------------------------|--------|--------|--|--|
|                                    |        |        | <p>Ved akut tandlæge- eller medicinbehandling: behandles ansøgning straks.</p> | <p>fra læger og andre fagpersoner.</p> <p>Det er generelt for målgruppen, at det kan være svært for dem at skaffe den ønskede dokumentation. Der vil endvidere være sager, hvor forvaltningen vælger at afvente fremskaffelse af ønsket dokumentation, hvis der er tale om et overskueligt tidsperspektiv, der også kan være ud over sagsbehandlingsfristen, i stedet for at afgøre sagen på det foreliggende, til borgerens ugunst.</p> <p>Dertil kommer utilsigtede konsekvenser af den digitaliserede borgerbetjening for målgruppen, hvor ikke alle borgere gør brug af selvbetjeningssystemer.</p> <p>Generelt medfører den manglende adgang for sociale myndigheder til Lægemiddelstyrelsens receptserver, at borgerne er henvist til selv at indhente dokumentation for recepter med deraf følgende tidsforbrug.</p> <p>Omkring årsskiftet 2009-2010 blev der indført nye skærpede procedurer for behandling af ansøgninger om hjælp til tandbehandling. Det skete på baggrund af Det Sociale Nævns udmelding om, at forvaltningens mangeårige praksis ikke var i overensstemmelse med kravene i lovgivningen. De skærpede retningslinier har blandt andet betydet, at en række sager forelægges til tandlægefaglig vurdering hos kommunens tandlægekonsulent, hvilket betyder en længere sagsbehandlingstid end tidligere, hvor forvaltningen ikke i samme omfang foretog en vurdering af lovgivningens krav om, at behandlingen skulle være helbredsmæssigt velbegrunder. For denne sagstype er der behov for at regulere den fastsatte sagsbehandlingsfrist som følge af de udmeldte skærpede krav til sagsbehandlingen.</p> |
| Særlig hjælp vedrørende børn, § 83 | 3 uger | 4 uger |  | <p>Kravene til oplysning af ansøgningen og dokumentation er omfattende og dermed tidskrævende.</p> <p>Den sagsbehandlingsmæssige udfordring i forbindelse med samværsudgifter består i, at der skal indhentes meget præcis dokumentation for hvad udgiften forventes at skulle bruges til. F.eks. skal borgeren efter revisionens opfattelse angive, hvilken aktivitet der skal afholdes, og hvilken mad der skal indtages, og sagsbehandlerne skal så sagsbehandlingsmæssigt belyse priserne for dette. Efterfølgende skal borgeren så aflevere dokumentation for præcis det, bevillingen dækker (hvis beløbet løbende månedligt samlet er højere end 1000 kr.).</p> <p>Revisionen har haft særligt fokus på dette område, og indsatsen for kvalitetsforbedringer iværksat på dette område har haft betydning for sagstiden.</p>  |

|  |   |        |   |   |
|--|---|--------|---|---|
|  |   |        |   | Der er etableret rykkerprocedure, hvorefter der sendes 1-2 rykkere, hvis der skal indhentes supplerende oplysninger. Den fastsatte frist på 3 uger gør det desuden ikke muligt at overholde fristen i hovedparten af sagerne, hvis der skal sendes rykkerbreve.   |
|  | Hjælp til udgifter ved forsørgelse af barn efter forældremyndighedsindehaverens død, § 84 | 3 uger | 4 uger  | Kravene til oplysning af ansøgningen og dokumentation er omfattende og dermed tidskrævende.   |
|  | Hjælp til flytning, § 85  | 3 uger | 4 uger  | Hjælp til boligindskud indenfor de rammer, dette kan ydes efter henholdsvis aktivloven § 85 og § 81, er et prioriteret område, hvor ansøgninger behandles umiddelbart efter modtagelsen, da borgerne ellers risikerer ikke at kunne fastholde deres boligtilbud.<br><br>Kravene til oplysning af ansøgningen og dokumentation er omfattende og dermed tidskrævende.<br>Den sagsbehandlingsmæssige udfordring ved denne sagstype består i manglende dokumentation fra borgerens side ved aflevering af ansøgning.  |
|  | Efterlevelseshjælp, § 85a   | 3 uger | 4 uger  | Kravene til oplysning af ansøgningen og dokumentation er omfattende og dermed tidskrævende.   |
| Supplerende hjælp til brøkpensionister<br><i>(Lov om aktiv socialpolitik)</i>  | Supplerende hjælp til brøkpensionister, § 27a   |        | 4 uger  | Kravene til oplysning af ansøgningen og dokumentation er omfattende og dermed tidskrævende.   |
| Førtidspension, personlige tillæg m.m.<br><i>( Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v.)</i> | Bistands- eller plejetillæg, § 16   | 8 uger |   |   |
|  | Personlige tillæg, § 17   | 3 uger | 4 uger<br><br>Ved akut tandlæge- eller medicinbehandling: behandles ansøgning straks. | Kravene til oplysning af ansøgningen og dokumentation er omfattende og dermed tidskrævende.<br><br>Det er forvaltningens vurdering at sagsbehandlingsomfanget i forbindelse med disse ansøgninger primært er steget på grund af revisionens fokus på dokumentationskravet i forbindelse med den økonomiske vurdering af, om borgeren er omfattet af bestemmelserne.<br><br>Generelt er der et stort pres på førtidspensionssagsbehandlingen særligt på grund et omfattende antal adviser, der skal behandles, blandt andet ved borgerens indtægtsændringer. |

|  |   |           |        |  |
|--|---|-----------|--------|--|
|  |   |           |        | Pensionslovens § 17 særligt om hjælp til tandbehandling benyttes, når man som pensionist har fået sin pension tilkendt før 1. januar 2003. Alternativt søges efter aktivlovens § 82. Det er derfor hensigtsmæssigt, at der fastsættes samme frister, så de to grupper ikke forskelsbehandles.  |
|  | Helbredstillæg, § 18  | 3 uger    | 2 uger | Det vurderes realistisk, at sagsbehandlingsfristen på dette område kan nedsættes, samtidig med at målsætningen om at minimum 80% af sagerne er afgjort indenfor fristen overholdes.  |
|  | Invaliditetsydelse, § 21  | 3 måneder |        |  |
| Personlig hjælp, omsorg og pleje m.m. til voksne<br>( <i>Lov om social service</i> ) | Hjemmehjælp til borgere under 65 år – personlig hjælp og pleje (om nødvendigt ydes hjælpen straks), § 83 stk. 1, nr. 1. | 1 uge     |        |  |
|  | Hjemmehjælp til borgere under 65 år – praktisk hjælp og støtte, § 83 stk. 1, nr. 2.                                     | 1 uger    | 2 uger | Når Hjemmeplejevisitationen modtager ansøgning om ”hjælp til personlig pleje og hjælp” foretages altid en vurdering af, om hjælpen skal iværksættes straks eller om borger kan afvente et visitationsbesøg og efterfølgende afgørelse. Sagsbehandlingsfristen for ”hjælp til personlig pleje og hjælp” ønskes bibeholdt på 1 uge.<br><br>Når Hjemmeplejevisitationen modtager ansøgning om ”hjælp til praktisk hjælp og støtte” igangsættes der ikke hjælp, førend visitationsbesøg er foretaget. Ved planlægning af visitationsbesøg prioriteres ansøgninger om personlig pleje frem for ansøgninger der alene indeholder praktisk hjælp. Dette medfører ofte, at der går mere end 1 uge, inden visitationsbesøg hos borgere, der har ansøgt om praktisk hjælp, kan foretages og afgørelse udarbejdes. Mængden af sager og prioriteringen af ansøgninger om hjælp til personlig pleje er således begrundelsen for udvidelse af sagsbehandlingstiden til 2 uger. |
|  | Socialpædagogisk bistand, hjemmevejleder m.v., § 85   |           | 6 uger | Afdækning af behov for hjælp forudsætter en grundig udredning af og oplysninger om borgers behov sammenholdt med andre tilbud. Derudover skal der tages kontakt til udfører. Processen er sammenlignelig med udredning i forhold til visitation til botilbud, hvorved en ensartet frist også vil tilgodese en ensartethed.   |
|  | Genoptræning og vedligeholdende træning (ved anvendelse af eksterne fysioterapeuter kan fristen være længere), § 86     | 2 uge     | 1 uger | Det vurderes realistisk, at sagsbehandlingsfristen på dette område kan nedsættes, samtidig med at målsætningen om at minimum 80% af sagerne er afgjort indenfor fristen overholdes.  |
|  | Selvudpeget hjemmehjælp, § 94   | 2 uger    | 4 uger | Borger kan vælge, at få leveret den visiterede hjemmehjælp af en selvudpeget   |

|  |   |        |  |  |
|--|---|--------|--|--|
|  |   |        |  | <p>hjelper. Inden afgørelse om levering af hjemmehjælp skal ske af en selvudpeget hjælper, skal der afholdes en ansættelsessamtale med hjælperen. Hjælperen skal dels have de faglige kompetencer, der kræves for at levere den visiterede hjælp, og dels have de nødvendige sociale kompetencer det kræver for at være hjemmehjælper. Inden dette er undersøgt tilstrækkeligt er sagsbehandlingstiden på en 2 uger fra modtagelse af borgers ansøgning hurtigt gået.</p>  |
|  | Aflastning og afløsning af ægtefælle m.fl. (om nødvendigt ydes hjælpen straks), § 84                              | 2 uger |  |  |
|  | Kontant tilskud til handicappede, der har behov for hjælp og pleje m.m. i mere end 20 timer pr. uge, § 95, stk. 2 | 8 uger |  |  |
|  | Tilskud til handicappede, der ansætter hjælpere til pleje, overvågning m.m. (BPA), § 96                           | 8 uger |  |  |
|  | Ledsageordning til voksne, § 97   | 4 uger |  |  |
|  | Kontaktperson til døvblinde, § 98   | 4 uger |  |  |
|  | Støtte-kontaktperson, § 99  | 1 uge  |  |  |
|  | Merudgifter til voksne, § 100   | 8 uger | 12 uger – under genopretningsperioden. | <p>Den nuværende sagstidsfrist på 8 uger harmonerer ikke med den sagsoplysning og de sagsskridt, der stilles efter lovgivningen.</p> <p>Sager efter servicelovens § 100 skal i henhold til lovgivningen behandles efter funktionsevnetoden, som forudsætter samtale med borger, udfyldelse af skemaer, som efterfølgende skal sendes til og godkendes af borger. Sagsgang/-procedurer er således i udbredt grad angivet i lovgivningen. Der skal samtidig indhentes oplysninger fra læge og borger, som skal sandsynliggøre sine udgifter. Især ansøgninger om hjælp til befordring er tidskrævende, da det skal konkretiseres, hvor borger kører fra og til, hvor ofte og til hvilke formål.</p> <p>Der er etableret faste rykkerprocedurer, som anvendes i de situationer, hvor er indhentes oplysninger fra borger eller 3. mand. Rykkerprocedurer er imidlertid alene tilstrækkeligt til at forhindre fristoverskridelse i nogle af sagerne.</p> <p>Ønsket om forlængelse af sagsbehandlingsfristen skal desuden ses i sammenhæng med de mange fejl, som revisionen har konstateret, hvilket understreger vigtigheden af, at de materielle og formelle krav overholdes inden en afgørelse træffes.</p> |

|  |  |           |        |  |
|--|--|-----------|--------|--|
| Hjælpe midler og forbrugsgoder<br>( <i>Lov om social service</i> ) | Støtte til individuel transport, § 117   | 4 uger    | 2 uger | Det vurderes realistisk, at sagsbehandlingsfristen på dette område kan nedsættes, samtidig med at man overholder målsætningen om at afgøre minimum 80% af sagerne indenfor fristen.  |
|  | Personlige hjælpemidler, § 112   | 4 uger    |        |  |
|  | Personlige hjælpemidler, udskiftning, § 112  | 1 uger    | 2 uger | Fristen foreslås forlænget til 2 uger. Baggrunden er, at en stor del af de eksisterende bevillinger, der genansøges om, skal revurderes fordi, der ikke er tilstrækkelig dokumentation i sagen for det tidligere bevilgede. Der kan derfor ikke træffes straksafgørelse i sagen. |
|  | Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning, §§ 112, 113, 116, stk. 1.   | 8 uger    |        |  |
|  | Støtte til bil, § 114  | 6 måneder |        |  |
|  | Støtte til bil, udskiftning, § 114   | 5 måneder |        |  |
| Beskyttet beskæftigelse m.m.<br>( <i>Lov om social service</i> )   | Tilbud om beskyttet beskæftigelse til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer, § 103  | 6 uger    |        |  |
|  | Tilbud om aktivitets- og samværstilbud til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer, § 104   |           | 6 uger | Frist svarer til frist efter § 103 (beskyttet beskæftigelse).  |
| Botilbud<br>( <i>Lov om social service</i> )                       | Midlertidige botilbud til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige problemer, § 107  | 6 uger    |        |  |
|  | Længerevarende boformer til personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for omfattende hjælp, pleje og omsorg (der er mulighed for akut optagelse i særlige tilfælde), § 108 | 6 uger    |        |  |
|  | Midlertidige botilbud til personer med betydelig nedsat fysik eller psykisk  | 6 uger    |        |  |

|  |  |       |  |   |
|--|--|-------|--|---|
|  | funktionsevne (aflastning, optræning m.v.)/(der er mulighed for akut optagelse i særlige tilfælde), § 107  |       |  |   |
| Midlertidige botilbud til hjemløse<br>( <i>Lov om social service</i> ) | Midlertidige botilbud til personer med særlige sociale problemer – hjemløse (tilbud gives ved henvendelse), § 110  | 1 dag |  |   |
| Behandling – genoptræning<br>( <i>Lov om social service</i> )          | Tilbud om behandling/genoptræning, § 102   |       | 8 uger   | Det er tidskrævende at afdække borgerens behov og finde ud af hvilke behandlingsmuligheder, der rummes i det offentlige system og hvad der allerede er forsøgt iværksat.  |
| Pasning af nærtstående<br>( <i>Lov om social service</i> )             | Pasning af nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom, § 118   |       | 6 uger   | Behovet skal afdækkes ved møde med borger og der skal etableres kontakt og indgås aftale med udfører. Det vurderes realistisk, at behandle hovedparten af sagerne indenfor 6 uger.  |
| Særlig støtte til børn og unge<br>( <i>Lov om social service</i> )     | Udgifter i forbindelse med konsulentbistand efter § 11, stk. 3.<br><br>§ 52a, stk. 1, nr. 1  |       | 6 uger   | Sagsbehandling med overholdelse af de formelle forvaltningsretlige krav. Støtten er transbestemt, hvorfor der skal foretages en vurdering af borgerens økonomi baseret på dokumentation fra borgeren.   |
|  | Udgifter i forbindelse med foranstaltninger efter § 52, stk. 3, eller hvis støtten erstatter en ellers mere indgribende og omfattende foranstaltning efter § 52, stk. 3,<br><br>§ 52a, stk. 1, nr. 2 |       | 6 uger fra modtagelse af ansøgning i <b>eksisterende sager</b> , hvor der er udarbejdet børnefaglig undersøgelse, jf. servicelovens § 50   | Sagsbehandling med overholdelse af de formelle forvaltningsretlige krav. Støtten er transbestemt, hvorfor der skal foretages en vurdering af borgerens økonomi baseret på dokumentation fra borgeren.   |
|  | Udgifter i forbindelse med foranstaltninger efter § 52, stk. 3, eller hvis støtten erstatter en ellers mere indgribende og omfattende foranstaltning efter § 52, stk. 3<br><br>§ 52a, stk. 1, nr. 2  |       | 4 uger i <b>nye sager</b> , hvor fristen er gældende fra det tidspunkt, hvor den børnefaglige undersøgelse, jf. servicelovens § 50, er afsluttet (der er en frist på 4 måneder på udarbejdelse af undersøgelsen) | Sagsbehandling med overholdelse af de formelle forvaltningsretlige krav. Støtten er transbestemt, hvorfor der skal foretages en vurdering af borgerens økonomi baseret på dokumentation fra borgeren. Den økonomiske vurdering vil kunne ske sideløbende med undersøgelsesforløbet. |
|  | Udgifter, der bevirker, at en anbringelse uden for hjemmet   |       | 4 uger fra modtagelse af ansøgning i <b>eksisterende</b>   | Sagsbehandling med overholdelse af de formelle forvaltningsretlige krav.  |



|                 |  |        |  |  |
|-----------------|--|--------|--|--|
|                 | kan undgås, eller at en hjemgivelse kan fremskyndes<br>§ 52a, stk. 1, nr. 3  |        | <b>sager</b> , hvor der er udarbejdet børnefaglig undersøgelse, jf. servicelovens § 50   |  |
|                 | Udgifter, der bevirker, at en anbringelse uden for hjemmet kan undgås, eller at en hjemgivelse kan fremskyndes<br>§ 52a, stk. 1, nr. 3     |        | 4 uger i <b>nye sager</b> , hvor fristen er gældende fra det tidspunkt, hvor den børnefaglige undersøgelse, jf. servicelovens § 50, er afsluttet (der er en frist på 4 måneder på udarbejdelse af undersøgelsen) | Sagsbehandling med overholdelse af de formelle forvaltningsretlige krav.   |
|                 | Udgifter, der kan bidrage til en stabil kontakt mellem forældre og barn under barnets anbringelse uden for hjemmet<br>§ 52a, stk. 1, nr. 4 |        | 4 uger fra modtagelse af ansøgning, da der er tale om <b>eksisterende sager</b> , hvor der er udarbejdet børnefaglig undersøgelse, jf. servicelovens § 50  | Sagsbehandling med overholdelse af de formelle forvaltningsretlige krav.   |
|                 | Udgifter i forbindelse med prævention<br>§ 52a, stk. 1, nr. 5  |        | 4 uger   | Sagsbehandling med overholdelse af de formelle forvaltningsretlige krav.   |
| Hjemviste sager | Hjemviste klagesager   | 4 uger |  | Hjemviste sager har normalt været behandlet, og afgørelsen kan derfor som udgangspunkt behandles indenfor fristen. |