



07-09-2011

Notat om Socialforvaltningens sagstidsmåling 2011

Sagsnr.
2011-54571

Socialforvaltningen har i perioden 1. - 31. maj 2011 gennemført målinger af overholdelse af sagsbehandlingsfrister og underretningspligt, der er fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Dokumentnr.
2011-534985

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

Hjemmeplejevisitationen har valgt at afvige fra den ellers fulgte SUFs praksis med ikke at lade revisiteringer indgå i målingen, da der ikke foreligger en konkret ansøgning fra borgeren. Målingsdatoen i disse sager har denne gang været selve besøgsdatoen, som praksis er ved hospitalsindlæggelser.

Målingen, der har omfattet 3805 afgørelser, viser følgende:

- Socialforvaltningen har behandlet 2541 af sagerne til tiden, svarende til 67 pct.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 27 kalenderdage.
- Der er sket skriftlig underretning af borgeren i 78 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden fristens udløb, dvs. i 983 ud af 1264 sager.

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 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.

På baggrund af lovgivningen mv. har Socialforvaltningen opstillet følgende forventninger til overholdelsesprocenter for sagsbehandlingsfristerne:

Generel overholdelsesprocent:	+ 90 pct.
Sagstype, overholdelsesprocent:	+ 80 pct.
Skriftlig underretning ved forsinkelse:	100 pct.

Den generelle overholdelsesprocent gælder for alle sagstyper på et myndighedscenter, og for alle sagstyper i hele forvaltningen.

Overholdelsesprocenten for en konkret sagstype gælder for hver sagstype på et myndighedscenter, og for hver sagstype for hele forvaltningen generelt. En sagsbehandlingsfrist er fastsat med

**Sekretariatet -
Bernstorffsgade 17**

Bernstorffsgade 17, 3
1592 København V

udgangspunkt i den tid, der forventeligt går med at behandle 80-90 procent af ansøgningerne om den pågældende sagstype. Overholdelsesprocenten må derfor som udgangspunkt ikke ligge under 80 pct.

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. Resultatet af måling

I det følgende sammenlignes resultat af den årlige sagstidsmåling 2011 med sagstidsmålinger 2010 for myndighedscentrene og Hjemmeplejevisitationen. Sagstidsmålinger 2010 blev gennemført i maj måned 2010 samt 1. - 30. september og 25. oktober – 19. november 2010.

I de nedenstående tabeller anvendes farverne grøn, gul og rød. Grøn betyder, at den fastsatte overholdelsesprocent er tilfredsstillende, gul at overholdelsesprocenten er delvis tilfredsstillende og rød, at overholdelsesprocenten ikke er tilfredsstillende.

2.1. Fristoverholdelse

Der er som nævnt indberettet 3805 afgørelser af myndighedscentrene og Hjemmeplejevisitationen, hvoraf de 2541 blev truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Dette svarer til en overholdelsesprocent på 67.

Kvalitetsmålet for den generelle overholdelsesprocent på + 90 pct. er ikke nået ved sagstidsmålingen i 2011. For et af myndighedscentrene ses en lille stigning i den generelle overholdelsesprocent i forhold til sagstidsmålingen i 2010. Forvaltningen vurderer samtidig, at de iværksatte initiativer i handleplan for bedre sagsbehandling, som Socialudvalget godkendte den 6. april 2011, fremadrettet vil medføre en forbedring af den generelle overholdelsesprocent for sagsbehandlingstiden.

Tabel 1. Centrenes generelle overholdelsesprocenter

Centre	Generel overholdelsesprocent 2010	Generel overholdelsesprocent 2011
Handicapcenter København	77 %	79 %
Hjemmeplejevisitationen	87 %	86 %
Socialcenter København	59 %	57 %
Rådgivningscenter København	92 %	83 %

Børnefamiliecenter
København

86 %

100 %

Særligt vedr. Børnefamiliecenter København

Den eneste sag fra Børnefamiliecenter København, som ikke er afgjort inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister:

Sagen er beklageligvis ikke indberettet korrekt. Det drejer sig om en sag om socialpædagogisk friplads. Afgørelsen blev rettelig truffet rettidigt (d.v.s. indenfor 6-ugers fristen). Faktisk blev afgørelsen truffet allerede i januar måned, men det blev fejlagtigt ikke registreret i sagen. Senere er sagen genoptaget i forbindelse med almindelig vejledning af familien, og der er herefter truffet ny afgørelse i maj måned.

På baggrund af disse supplerende bemærkninger er det forvaltningens opfattelse at Børnefamiliecenter København har 100 % overholdelse.

Overholdelsesprocent på sagstypeniveau

De 3805 indberettede afgørelser er fordelt på 28 forskellige sagstyper. Overholdelsesprocenten for konkrete sagstyper skal mindst ligge på 80-90 pct. før der er tale om et tilfredsstillende resultat. I 14 ud af de 28 sagstyper er overholdelsesprocenten over de fastlagte 80 pct.

Table 2. Sagstyper hvor overholdelsesprocenten er over 80 %

Sagstype (frist i dage)	Antal sager i måleperioden	Overholdelsesprocent
Lov om social pension		
Førtidspension (90)	4	100 %
Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension		
Helbrestillæg (21), jf. 18	388	97 %
Personligt tillæg (21), jf. § 17	174	80 %
Lov om social service – personlig hjælp, omsorg og pleje til voksne m.m.		
Hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder (14), jf. § 86	1	100 %
Personlig hjælp og pleje til borgere under 65 år (7), jf. § 83	268	85 %
Lov om social service – hjælpemidler og forbrugsgoder		
Personlige hjælpemidler, udskiftning (7), jf. § 112	387	86 %
Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56), jf. §§112, 113 og 116	323	86 %
Støtte til individuel transport (28), jf. §117	1	100 %
Lov om social service – botilbud		
Længerevarende boformer til personer med betydelige og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for omfattende hjælp, pleje eller omsorg (42), jf. § 108	14	100 %

Midlertidige botilbud til personer med betydelig nedsat funktionsevne eller særlige problemer (42), jf. § 107	28	100 %
Lov om social service – behandling – stofmisbrugere		
Tilbud om behandling af stofafhængighed (14)	52	100 %
Lov om social service – beskyttet beskæftigelse		
Tilbud om beskyttet beskæftigelse til personer med nedsat funktionsevne (42), jf. § 103	7	86 %
Lov om aktiv social politik - enkeltydelser		
Hjælp til flytning (21), jf. § 85	151	88 %
Lov om dag-, fritids- og klubtilbud for unge og børn – socialpædagogisk friplads		
Socialpædagogisk friplads (42), jf. § 43, stk. 1, og § 76, stk. 1, nr. 2.	6	83 %

I 14 ud af de 28 sagstyper er overholdelsesprocent under de fastlagte 80 pct. De 14 sagstyper er:

Tabel 3. Sagstyper hvor overholdelsesprocenten er under 80 %

Sagstype (frist i dage)	Antal sager i måleperioden	Overholdelsesprocent
Lov om social pension		
Ansøgning om førtidspension efter de nye regler fra 1. januar 2003 (90)	71	70 %
Lov om social service – børn og unge med handicap		
Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn (28), jf. § 42	18	33 %
Merudgiftsydelser – månedligt standardbeløb (28), jf. § 41	55	18 %
Lov om social service – personlig hjælp, omsorg og pleje m.m. til voksne		
Ledsageordning til voksne (28), jf. § 97	9	78 %
Merudgiftsydelser til voksne (56), jf. 100	41	44 %
Tilbud om støtte-kontaktperson (7), jf. § 99	17	71 %
Tilskud til handicappede, der ansætter hjælpere (56), jf. § 96	3	67 %
Lov om social service – hjælpemidler og forbrugsgoder		
Personlige hjælpemidler (28), jf. § 112	259	76 %
Støtte til bil, udskiftning (150), jf. § 114	5	60 %
Støtte til bil (180), jf. § 114	8	63 %
Lov om aktiv social politik – enkeltydelser		
Hjælp til rejseudgifter (21), jf. § 83	5	40 %
Hjælp til rimeligt begrundede enkeltudgifter (21), jf. 81	782	45 %

Hjælp til samværsudgifter med egne børn (21), jf. § 83	31	16 %
Hjælp til sygebehandling, medicin mv. (21), jf. § 82	697	39 %

Socialforvaltningen vurderer, at borgerens manglende aflevering af nødvendig dokumentation, forvaltningens manglende opfølgning på rekvirerede oplysninger, skærpede retningslinjer omkring behandling af sager om tandbehandling, kravene til myndighedscentre om at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen, så afgørelserne træffes på et både fyldestgørende og korrekt grundlag, kan have haft betydning for sagsbehandlingstiderne i de pågældende sager i maj 2011. Der er samtidig en forventning om, at omorganiseringen i myndighedscentre med mere robuste enheder sammen med de af Socialudvalget den 6. april 2011 godkendte indsatsområder i handleplan for bedre sagsbehandling, herunder bunkeafvikling og bedre ledelsesinformationssystemer, vil betyde en forbedret overholdelse af sagsbehandlefristerne i 2012.

2.2. Sagstyper med mere end 100 afgørelser i måleperioden

Nedenfor er angivet sagsbehandlefristen og overholdelsesprocenten for de 9 sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser i måleperioden. De 9 sagstyper omfatter 3.429 afgørelser ud af det samlede antal indberettede afgørelser i måleperioden på 3.805 afgørelser. For 3 af disse sagstyper er overholdelsesprocenten under 80 procent. De er markeret med henholdsvis gult og rødt i tabellen.

Tabel 4. Overholdelsesprocent for sagsbehandlefrister fordelt på sagstyper med mere end 100 afgørelser vedrørende den årlige sagstidsmåling 2011

Sagstype (frist i dage)	Antal sager i måleperioden	Overholdelsesprocent
Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension		
Helbredstillæg (21), jf. § 18	388	97 %
Personligt tillæg (21), jf. § 17	174	80 %
Lov om aktiv social politik – enkeltydelser		
Hjælp til flytning (21), jf. § 85	151	88 %
Hjælp til rimeligt begrundede enkeltudgifter (21), jf. § 81	782	45 %
Hjælp til sygebehandling, medicin, tandbehandling mv. (21), jf. § 82	697	39 %
Lov om social service – personlig hjælp, omsorg og pleje m.m. til voksne		
Personlig hjælp og pleje til borgere under 65 år (7), jf. § 83	268	85 %
Lov om social service – hjælpemidler og forbrugsgoder		

Personlige hjælpemidler, udskiftning (7), jf. § 112	387	86 %
Personlige hjælpemidler (28), jf. § 112	259	76 %
Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56), jf. § 114	323	86 %

Særligt vedrørende hjælp til sygebehandling, medicin, tandbehandling mv.:

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 velbegrunderet. For denne sagstype er der behov for at regulere den fastsatte sagsbehandlingsfrist som følge af de udmeldte skærpede krav til sagsbehandlingen.

2.3. Skriftlig underretning ved forsinkelse

Hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, skal kommunen skriftligt underrette borgeren om, hvornår der kan forventes en afgørelse. Da kravet om skriftlig underretning følger direkte af Retssikkerhedslovens § 3 stk. 2, er kravet om overholdelse 100 procent.

Der er som nævnt indberettet 3805 afgørelser af myndighedscentre og Hjemmeplejevisitationen, hvoraf de 2541 blev truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der skulle dermed have været foretaget skriftlig underretning i 1264 (3805 – 2541) sager. I alt er der formelt givet skriftlig underretning til borgeren i 983 sager, svarende til 78 pct.

Kvalitetsmålet vedr. den generelle overholdelsesprocent for skriftlig underretning er ikke overholdt ved sagstidsmåling 2011 for myndighedscentre og Hjemmeplejevisitationen. Resultatet lever dermed ikke op til det lovgivningsmæssige krav om 100 pct. Der er i alt 282 tilfælde, hvor borgerne ikke er blevet skriftligt underrettet. Det skal bemærkes, at resultatet for den skriftlige underretningspligt er markant forbedret i de enkelte myndighedscentre i forhold til sagstidsmålinger 2010, jf. tabel 5.

Tabel 5. Centrenes generelle overholdelsesprocent for skriftlig underretning

Centre	Antal sager, hvor underretningspligten ikke er overholdt 2011	Generel overholdelsesprocent for skriftlig underretning 2010	Generel overholdelsesprocent for skriftlig underretning 2011
Børnefamiliecenter København	0	0 %	100 %
Handicapcenter København	72	48 %	71 %
Hjemmeplejevisitationen	9	86 %	77 %
Rådgivningscenter København	19	13 %	30 %
Socialcenter København	180	66 %	81 %

2.3.1. Sagstyper med mere end 100 afgørelser i måleperioden

For de sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser, er det særligt ansøgninger om helbredstillæg, hjælp til flytning, og personlige tillæg, hvor der er det største problem med at give borgerne skriftlig underretning, men de øvrige områder har også en ikke tilfredsstillende overholdelsesprocent vedrørende underretning af borgerne.

3. Initiativer

Socialforvaltningen finder ikke resultatet af sagstidsmålingen for tilfredsstillende. Forvaltningen vurderer dog samtidig, at de iværksatte initiativer i handleplan for bedre sagsbehandling, som Socialudvalget godkendte den 6. april 2011, fremadrettet vil medføre en forbedring af den generelle overholdelsesprocent for sagsbehandlingstiden og den generelle overholdelsesprocent for skriftlig underretning.

3.1. Iværksatte initiativer samt nye initiativer

Myndighedscentre har udarbejdet følgende handleplaner for at forbedre overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne og underretningen af borgerne ved forsinkelse med sagsbehandlingen i de konkrete sager:

3.1.1. Handleplaner for Handicapcenter København

Det kan konstateres, at resultaterne er blevet forbedret ved målingen i 2011 sammenlignet med målingerne i 2010. Særligt kan fremhæves overholdelsesprocenten på underretning af borgerne ved overskredet sagsbehandlingsfrist.

Dette ses som et tegn på, at de iværksatte langsigtede initiativer i form af strategi, målstyring, LEAN implementering og fokus på

gennemarbejdede processer samt tæt ledelsesmæssig opfølgning virker og skaber resultater.

Det er dog også tydeligt, at der fortsat er et stykke vej endnu, særligt på enkelte områder. Handicapcenter København forventer en yderligere forbedring af resultatet ved sagstidsmålingen i maj 2012.

For Handicapcenter København kan særligt nævnes følgende initiativer:

- Der arbejdes på alle områder i Handicapcenter København med at reducere beholdningen af ansøgninger sådan at der rammes det driftsleje, som handicapcentret kan håndtere med de ressourcer, der er til rådighed. Det betyder, at der ud over den løbende drift fortsat afvikles ældre beholdning (bunkeafvikling) på mange af områderne. Dermed presses den løbende drift, herunder overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Den løbende drift presses også af, at handicapcentret stadig er i gang med at implementere LEAN, hvilket indebærer at der afsættes ressourcer til udvikling af effektive processer og standarder samt træning i anvendelse af disse.
- Et øget fokus på korrekt dokumentation og sikring af kvaliteten i sagsbehandlingen har medført, at handicapcentret i flere ansøgninger ser sig nødsaget til at rekvirere nye oplysninger, da sagerne ikke har været tilstrækkelig oplyst. Det betyder, at der i flere tilfælde afventes lægestatusattester eller andre nødvendige oplysninger fra borger eller 3. mand med deraf følgende behov for partshøring. Særligt oplysninger fra ikke-offentlige myndigheder kan være tidskrævende at få indhentet, hvis disse parter ikke er vant til at håndtere henvendelser fra offentlige myndigheder. Sådanne sagsbehandlingsskridt forlænger sagsbehandlingstiden. For at sikre flow er der indført rykkerprocedurer, som der følges op på fra ledelsens side.
- Der er udarbejdet en handleplan for bl.a. afvikling af sagsbunker vedrørende handicapbiler. Bunkeafviklingen afsluttes inden udgangen af året og vil fremadrettet medføre en forbedring af sagsbehandlingstiden. Tilsvarende iværksættes en bunkeafvikling på sager efter servicelovens § 100. Bunkeafviklingen afsluttes inden udgangen af året og må alt andet lige forventes at medføre en forbedring af sagsbehandlingstiden på nye ansøgninger.
- Fra 1. oktober 2011 implementeres der et nyt sagsbehandlingsparadigme for afgørelser truffet efter servicelovens § 41 og 42. Der er lagt en plan, hvorefter samtlige 3700 sager i enheden skal være vurderet efter det nye paradigme inden 1. januar 2013. Det nye paradigme vil medvirke til en forbedring såvel kvalitet som sagsbehandlingstid.

3.1.2. Handleplaner for Socialcenter København

Kvalitetsforbedringer

I Socialcenter København har der i det forgangne år været et markant fokus på forbedring af legaliteten - den juridiske kvalitet - i afgørelserne, og dette har haft indflydelse på sagsbehandlingstiden. Konkret har der været arbejdet intensivt med udvikling, implementering og uddannelse i brug af standardjournalark, udarbejdelse af brevskabeloner og iværksættelse af godkendelsesprocedurer i særligt voksenenhederne. Disse indsatser har haft betydning for den generelle sagsbehandlingstid i forhold til den tid, det tager at træffe en afgørelse.

Det primære indsatsområde er enkeltydelsesbestemmelserne, som også omhandler hovedparten af de sager, der er foretaget sagstidsmåling på. Her har der i det seneste ledelsestilsyn kunnet konstateres en markant forbedring af kvaliteten i de kontrollerede bevillinger.

Det bemærkes, at ansøgninger til enkeltydelser er kendetegnet ved at afspejle konjunkturudviklingen og også en ændret beskæftigelseslovgivning. Dette stiller større krav til sagsbehandlingen, da ansøgningerne udfordrer praksis for anvendelsen af reglerne, og dette har betydning for den tid, der går ved behandling af den enkelte ansøgning.

Fokus på underretningspligten

De nuværende sagsbehandlingsfrister har vanskeliggjort muligheden for at få truffet afgørelser inden for fristen. Den deraf følgende pligt til at sende underretningsbreve til borgerne om fristoverskridelse har været særligt fokuseret af Socialcenter København.

Socialcenter København har således i forhold til sidste års sagstidsmåling forbedret overholdelsesprocenten markant til nu 81 %.

Bunkeafvikling

Hovedparten af afgørelser træffes i Modtagelsen, hvorfor særligt den iværksatte bunkeafvikling i denne enhed har indflydelse på sagstidsmålingen.

Modtagelsen har arbejdet ud fra en model, hvor der er sket en forhåndsscreening af ansøgninger med henblik på behandling af akutte ansøgninger, hvorefter man har afviklet de ældste sager først.

Denne model har været anvendt ud fra det overordnede borgerhensyn, at det er væsentligt at få behandlet de ældste ansøgninger først.

Genopretning af sager om merudgifter for voksne handicappede

Arbejdet med genopretning af serviceloven § 100 sagerne forventes at have en positiv effekt på sagstidsmålingen.

Det bemærkes, at arbejdet med at få 'bunkeafviklet' fortsat må forventes at have en afsmittende effekt i sagstiderne, når det generelle fokus må være at få afviklet gamle ansøgninger forud for nyansøgninger ud fra et borgerhensyn.

Kapacitetsanalyse

Der i øjeblikket iværksat en kapacitetsanalyse, som en del af "handleplan for bedre sagsbehandling", hvor de tilgængelige ressourcer i Modtagelsen tillige afdækkes.

Samtidig er der over sommerferien afsat overarbejdstid til at få ajourført data i enkeltydelsessystemet for så vidt angår de sager, som ikke har været korrekt afnoteret i KMD. Dette vil medvirke til at få et tydeligere overblik over antallet af kritiske sager, men det er ikke muligt at udlede, hvor meget af sagstiden der beror på, at der i sagsbehandlingen afventes dokumentation fra borger.

Det skal herudover nævnes, at det ikke – som oprindeligt antaget – var muligt at friholde Modtagelsen for besparelser i 2011.

Produktiviteten i Socialcenter København har i perioden også været præget af, at der har været gennemført personalemæssige reduktioner, uvished som følge af overflytning af medarbejdere til Udbetaling Danmark samt komplicerede processer i forbindelse med beslutningen om at samle enkeltydelserne i Modtagelsen.

3.1.3. Handleplaner for Hjemmeplejevisitationen

Hjemmeplejevisitationen iværksætter ikke nye initiativer i år.

3.1.4. Handleplaner for Rådgivningscenter København

Der bliver etableret en socialfaglig enhed i RCK pr. 1. oktober 2011. I den forbindelse, vil der blive udfærdiget forretningsgange for diverse sagsgange. Nogle vil blive udfærdiget på tværs af myndighedscentre og andre internt i det enkelte myndighedscenter. I RCK er der nedsat en arbejdsgruppe bestående af de medarbejdere der fremover skal virke i den enhed. En væsentlig opgave her bliver at udfærdige en arbejdsgang der sikrer, at der fremover vil blive sendt underretningsbrev til borgerne.

3.1.5. Handleplaner for Børnefamiliecenter København

Sagstidsmålingen omfatter meget få sager indenfor BFCK. I år kun 6 sager. Målingen gengiver således ikke et samlet billede for BFCK. BFCK følger løbende op på overholdelse af andre relevante sagstider indenfor deres sagsområde, og der sker månedsvist afrapportering til BFCK ledelsen.