



10-09-2012

Sagsnr.

2012-55521

Dokumentnr.

2012-710681

## Bilag 1 - Notat om Socialforvaltningens sagstidsmåling 2012

Socialforvaltningen har i perioden 1. - 31. maj 2012 gennemført målinger af overholdelse af sagsbehandlingsfrister og underretningspligt, der er fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

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 er derfor selve besøgsdatoen, som praksis er ved hospitalsindlæggelser.

Målingen, der har omfattet 3197 afgørelser, viser følgende:

- Socialforvaltningen har behandlet 2295 af sagerne til tiden, svarende til 72 pct.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 32 kalenderdage.
- Der er sket skriftlig underretning af borgeren i 47 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden fristens udløb, dvs. i 426 ud af 902 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

Sekretariatet -  
Bernstorffsgade 17

Bernstorffsgade 17, 3  
1592 København V

forvaltningen generelt. En sagsbehandlingsfrist er fastsat med 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 resultatet af den årlige sagstidsmåling 2012 med sagstidsmåling 2011 for myndighedscentre og Hjemmeplejevisitationen. Sagstidsmåling 2011 blev gennemført i maj måned 2011.

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 3197 afgørelser af myndighedscentre og Hjemmeplejevisitationen, hvoraf de 2295 blev truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Dette svarer til en overholdelsesprocent på 72.

Kvalitetsmålet for den generelle overholdelsesprocent på + 90 pct. er ikke nået ved sagstidsmålingen i 2012. Det skal bemærkes, at resultatet for den generelle overholdelsesprocent i forvaltningen er forbedret i forhold til sagstidsmålingen i 2011. Forvaltningen vurderer samtidig, at de iværksatte initiativer i handleplan for bedre sagsbehandling, som Socialudvalget godkendte den 6. april 2011 samt de nye initiativer i pkt. 3.1., fremadrettet vil medføre en forbedring af den generelle overholdelsesprocent for sagsbehandlingstiden.

**Tabel 1. Centrenes generelle overholdelsesprocenter**

Centre	Generel overholdelsesprocent 2011	Generel overholdelsesprocent 2012
Børnefamiliecenter København	100 %	71 %
Handicapcenter København	79 %	72 % *
Hjemmeplejevisitationen	86 %	90 %
Rådgivningscenter København	83 %	86 %

Socialcenter København	57 %	67 % **
<b>Socialforvaltning København</b>	<b>67 %</b>	<b>72 %</b>

\*Handicapcenter København mangler, at indberette 6 afgørelser efter servicelovens § 44, jf. § 84 til sagstidsmåling 2012.

\*\* I Socialcenter København er der sket en registreringsfejl i sagstidsmålingen 2012, men forvaltningen vurderer, at sagstidsmålingens data er valide efter have sammenlignet med data fra ledelsesinformationen.

#### Overholdelsesprocent på sagstypeniveau

De 3197 indberettede afgørelser er fordelt på 40 forskellige sagstyper. Overholdelsesprocenten for konkrete sagstyper skal mindst ligge på 80-90 pct. før der er tale om et tilfredsstillende resultat. I 20 ud af de 40 sagstyper er overholdelsesprocenten over de fastlagte 80 pct.

**Tabel 2. Sagstyper, hvor overholdelsesprocenten er over 80 %**

Sagstype (frist i dage)	Antal sager i måleperioden	Overholdelsesprocent
<b>Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension</b>		
Helbredstillæg (14), jf. 18	388	89 %
<b>Lov om social service – personlig hjælp, omsorg og pleje til voksne m.m.</b>		
Aflastning og afløsning af ægtefælle m.fl. (14), jf. § 84	9	100 %
Hjemmehjælp til borgere under 65 år - personlig hjælp og pleje (7), jf. § 83, stk. 1, nr. 1	108	89 %
Hjemmehjælp til borgere under 65 år - praktisk hjælp og støtte (14), jf. § 83, stk. 1, nr. 2	181	92 %
Ledsageordning for voksne (28), § 97	1	100 %
Kontaktperson til døvblinde (28), jf. § 98	3	100 %
Støtte-kontaktperson (7), jf. § 99	1	100 %
Tilskud til handicappede, der ansætter hjælpere til pleje, overvågning m.m. (56), jf. § 96	2	100 %
<b>Lov om social service – hjælpemidler og forbrugsgoder</b>		
Personlige hjælpemidler, udskiftning (14), jf. § 112	433	88 %
Støtte til bilen, udskiftning (140), jf. § 114	6	100 %
<b>Lov om social service – botilbud</b>		
Midlertidige botilbud til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne (42), jf. § 107	2	100 %
Længerevarende boformer til personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for omfattende hjælp, pleje og omsorg (42), jf. § 108	17	82 %
<b>Lov om social service – Behandling/genoptræning</b>		

Tilbud om behandling/genoptræning (56), jf. § 102	1	100 %
<b>Lov om social service – beskyttet beskæftigelse</b>		
Tilbud om beskyttet beskæftigelse til personer med betydelige nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer (42), jf. § 103	3	100 %
Tilbud om aktivitets- og samværstilbud til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer (42), § 104	4	100 %
<b>Lov om aktiv social politik – enkeltydelser</b>		
Hjælp til flytning (28), jf. § 85	116	92 %
<b>Lov om social service – Børn og unge med handicap</b>		
Merudgifter til børn - Ansøgninger modtaget fra 1.4.2012 - 30.6.2012 (70), jf. § 41	18	100 %
Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre - med handicappede børn. Ansøgninger modtaget den 1.4.2012 - 30.6.2012 (70), jf. § 42	11	91 %
<b>Lov om social service – Særlig støtte til børn og unge</b>		
Udgifter, der bevirker, at en anbringelse uden for hjemmet kan undgås, eller at en hjemgivelse kan fremskyndes - I eksisterende sager (28), jf. § 52a, stk. 1, nr. 3	1	100 %
Udgifter, der bevirker, at en anbringelse uden for hjemmet kan undgås, eller at en hjemgivelse kan fremskyndes - I nye sager(28), jf. § 52a, stk. 1, nr. 3	1	100 %

I 20 ud af de 40 sagstyper er overholdelsesprocent under de fastlagte 80 pct. De 20 sagstyper er:

**Tabel 3. Sagstyper, hvor overholdelsesprocenten er under 80 %**

Sagstype (frist i dage)	Antal sager i måleperioden	Overholdelsesprocent
<b>Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension</b>		
Invaliditetsydelse (84), jf. § 21	12	67 %
Personlige tillæg (28), jf. § 17	76	57 %
<b>Lov om aktiv socialpolitik</b>		
Supplerende hjælp til brøkpensionister (28), § 27a	4	50 %
<b>Lov om social service – børn og unge med handicap</b>		
Merudgifter til børn – ansøgninger modtaget før den 1.10.2011 (28), jf. § 41	6	0 %
Merudgifter til børn – ansøgninger modtaget fra den 1.10.2011 – 31.3.2012 (84), jf. § 41	35	34 %

Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn – ansøgninger modtaget før den 1.10.2011 (28), jf. § 42	3	0 %
Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn – ansøgninger modtaget den 1.10.2011 – 31.3.2012 (84), jf. § 42	18	39 %
<b>Lov om social service – personlig hjælp, omsorg, pleje og økonomisk hjælp til voksne</b>		
Socialpædagogisk bistand, hjemmevejleder m.v. (42), jf. § 85	19	37 %
Genoptræning og vedligeholdende træning (7), jf. § 86	8	50 %
Merudgifter til voksne (70), jf. 100	32	75 %
<b>Lov om social service – hjælpemidler og forbrugsgoder</b>		
Personlige hjælpemidler (28), jf. § 112	345	68 %
Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56), jf. §§ 112, 113 og 116, stk. 1	220	51 %
Støtte til bil (168), jf. § 114	4	50 %
<b>Lov om social service – Pasning af nærtstående</b>		
Pasning af nærtstående – sagen behandles omgående	2	50 %
<b>Lov om social service – Botilbud</b>		
Midlertidige botilbud til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige problemer (42), jf. § 107	17	65 %
<b>Lov om aktiv social politik – enkeltydelser</b>		
Hjælp til rimeligt begrundede enkeltudgifter (28), jf. 81	429	62 %
Hjælp til sygebehandling, medicin mv. (42), jf. § 82	631	60 %
Særlig hjælp vedrørende børn (28), jf. § 83	22	50 %
Efterlevelshjælp (28), jf. § 85a	3	33 %
<b>Lov om dag-, fritids- og klubtilbud for unge og børn – socialpædagogisk friplads</b>		
Socialpædagogisk friplads (42), jf. § 43, stk. 1, og § 76, stk. 1, nr. 2.	5	60 %

Socialforvaltningen vurderer, at borgerens manglende aflevering af nødvendig dokumentation, manglende opfølgning på rekvirerede oplysninger, kravene til myndighedscentrene 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 2012. Der er samtidig en forventning om, at de iværksatte initiativer i handleplan for bedre sagsbehandling, som Socialudvalget godkendte den 6. april 2011, herunder de nye initiativer, bunkeafvikling og bedre

ledelsesinformations-systemer, vil betyde en forbedret overholdelse af sagsbehandlingsfristerne fremover.

*Særligt vedrørende enkeltydelser*

Bunkeafviklingen i forvaltningen har medført, at der i måleperioden er afgjort en del gamle sager, som har påvirket resultatet af den samlede overholdelsesprocent på enkeltydelsesområdet negativt.

Der er ydet en ekstraordinær indsats i Socialcenter København, som har medført, at bunken nu er nedbragt fra 1600 ansøgninger i 2011 til 113 ansøgninger (efter uge 26 2012).

Derudover kan forvaltningen i år konstatere en nedgang i antallet af indkomne ansøgninger om enkeltydelser i forhold til 2011. Dette kan være et resultat af, at der fra forvaltningens side har været stort fokus på at styrke råd og vejledning af borgere og samarbejdspartnere i forhold til reglerne om enkeltydelser samt forventningsafstemning i forhold til, hvad kommunen har mulighed for at hjælpe med. Derved undgår forvaltningen givetvis, at der kommer mange ansøgninger ind som er åbenbart ubegrundede.

*Særligt vedrørende personlig tillæg:*

Forvaltningen er udfordrede på en hel del uforudsete opgaver i forbindelse med etableringen af Center for Pension, hvilket påvirker sagsbehandlingstiden i disse sager.

Eksempelvis skal alle administrationssager gennemgås, idet myndighedscentrene ikke længere kan bruge pensionssystemet til disse. Alle tillæg/fradrag skal nu på kontantliste og beregnes manuelt hver måned. Det drejer sig om flere tusinde tillæg/fradrag, hvorfor det har været og er en stor opgave, der trækker ressourcer fra andre opgaver.

Hertil kommer, at alle nye pensionssager skal afstemmes inden oversendelse til Center for Pension, således at der ikke sker dobbeltudbetaling af kontanthjælp og pension, ligesom der er en omfattende kopieringsopgave, når Center for Pension rekvirerer akter.

Endvidere er der en stor opgave, der består i at omregne og afstemme en hel del pensioner tilbage fra 2007, hvor supplementet skal udregnes anderledes, hvilket er lidt af et detektivarbejde. Denne opgave udspringer dog af en praksisændring og har ikke noget at gøre med dannelsen af Center for Pension.

Alt i alt har ovenstående haft betydning for forvaltningens sagstider på de personlige tillæg, og forvaltningen må regne med, at det også vil have det i resten af 2012. Fra 1.1.2013 forventes kvalitetsmålet om overholdelse af sagsbehandlingsfristen i minimum 80 procent af sagerne for at være opfyldt.

*Særligt vedrørende hjælpemiddelområdet:*

På hjælpemiddelområdet er der vedrørende personlige og tekniske hjælpemidler pågået et arbejde med at afvikle en gammel beholdning af sager. Beholdningen er opstået som følge af bl.a. implementeringen af et nyt it-system – KMD Care. Derudover har der været en ekstraordinært stor uddannelsesaktivitet i første halvdel af 2012, med blandt andet ”Kvalitet i sagsbehandlingen”. Der er endvidere brugt mange timer på arbejdet med at gøre hjælpemiddelområdet klar til overgangen til CSC Social.

**2.2. Sagstyper med mere end 100 afgørelser i måleperioden**

Nedenfor er angivet sagsbehandlingsfristen og overholdelsesprocenten for de 9 sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser i måleperioden. De 9 sagstyper omfatter 2.851 afgørelser ud af det samlede antal indberettede afgørelser i måleperioden på 3.197 afgørelser. For 4 af disse sagstyper er overholdelsesprocenten under 80 procent. De er markeret med rødt i tabellen.

**Tabel 4. Overholdelsesprocent for sagsbehandlingsfrister fordelt på sagstyper med mere end 100 afgørelser vedrørende den årlige sagstidsmåling 2012**

Sagstype (frist i dage)	Antal sager i måleperioden	Overholdelsesprocent
Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension		
Helbrestillæg (14), jf. § 18	388	89 %
Lov om aktiv social politik – enkelttydelser		
Hjælp til rimeligt begrundede enkeltudgifter (28), jf. § 81	429	62 %
Hjælp til sygebehandling, medicin, tandbehandling mv. (42), jf. § 82	631	60 %
Hjælp til flytning (28), jf. § 85	116	92 %
Lov om social service – personlig hjælp, omsorg og pleje m.m. til voksne		
Hjemmehjælp til borgere under 65 år – personlig hjælp og pleje (7), jf. § 83, stk. 1, nr. 1	108	89 %
Hjemmehjælp til borgere under 65 år – praktisk hjælp og pleje (14), jf. § 83, stk. 1, nr. 2	181	92 %
Lov om social service – hjælpemidler og forbrugsgoder		
Personlige hjælpemidler, udskiftning (14), jf. § 112	433	88 %
Personlige hjælpemidler (28), jf. § 112	345	68 %
Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56), jf. §§ 112, 113, 116, stk. 1	220	51 %

### 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 3.197 afgørelser af myndighedscentrene og Hjemmeplejevisitationen, hvoraf de 2.295 blev truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der skulle dermed have været foretaget skriftlig underretning i 902 (3197 – 2295) sager. I alt er der formelt givet skriftlig underretning til borgeren i 426 sager, svarende til 47 pct.

**Tabel 5. Centrenes generelle overholdelsesprocent for skriftlig underretning**

Centre	Antal sager, hvor underretningspligten ikke er overholdt 2012	Generel overholdelsesprocent for skriftlig underretning 2011	Generel overholdelsesprocent for skriftlig underretning 2012
Børnefamiliecenter København	2	100 %	0 %
Handicapcenter København	96	71 %	71 %
Hjemmeplejevisitationen	5	77 %	84 %
Rådgivningscenter København	6	30 %	25 %
Socialcenter København	367	81 %	31 %
<b>Socialforvaltning København</b>	<b>476</b>	<b>78 %</b>	<b>47 %</b>

Bunkeafviklingen i Socialcenter København har medført, at der i måleperioden er afgjort en del gamle sager. Disse sager har påvirket måleresultatet negativt og måleresultatet anses derfor ikke for at være udtryk for den gængse overholdelsesprocent i myndighedscentrene. Ses der bort fra Socialcenter København er overholdelsesprocenten for skriftlig underretning 70 %.

Forvaltningen vil fremover sætte større fokus på at give skriftlig underretning, hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes i konkrete sager. Derfor har forvaltningen iværksat konkrete handleplaner, som fremadrettet vil medføre en forbedring af den generelle overholdelsesprocent for skriftlig underretning, jf. pkt. 3.1.



### **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 samt de nye initiativer i pkt. 3.1., 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***

##### *Fælles for myndighedscentrene*

Implementeringen af CSC Social Delleverance 2 (2. halvår 2012) i myndighedscentrene vil give bedre mulighed for styring af sagerne og herunder afsendelse af underretningsbreve. Der kan opsættes frister, så der automatisk kommer en advisering et nærmere antal dage før udløbet af sagsbehandlingsfristen i den konkrete sag. Herefter kan der sendes et underretningsbrev til borgeren. En skabelon for underretningsbrevet kan indlægges i brevmodulet i CSC Social til brug herfor og dermed lette sagsgangen.

Myndighedscentrene 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***

##### *Indledende bemærkninger*

Handicapcenter København har iværksat en lang række initiativer i form af strategi, målstyring, LEAN implementering, processer samt tæt ledelsesmæssig opfølgning.

##### *Initiativer*

Generelt vil Handicapcenter København fortsætte arbejdet med at effektivisere og systematisere arbejdsprocesserne, således at målet om overholdelse af sagsbehandlingsfristen kan blive opfyldt for alle sagstyper.

I forhold til overholdelse af underretningspligten er der udarbejdet procedurer for håndteringen af underretningsbreve, og ledelsen på de forskellige områder vil ugentlig følge op på, at disse breve bliver afsendt.

I Handicapcenter København er der iværksat massiv indsats omkring forbedring af kvaliteten af sagsbehandling i henhold til servicelovens §§ 41-42, som bl.a. er udmøntet i handleplanen for bedre sagsbehandling og nedsættelse af en Task Force, som skal bidrage til nedbringe sagsbehandlingstiden og gennemgang af løbende sager.

### **3.1.2. Handleplaner for Socialcenter København**

#### *Kvalitetsforbedringer*

Der har i det forgangne år været et markant fokus på forbedring af den juridiske kvalitet i afgørelserne, og dette har haft indflydelse på sagsbehandlingstiden.

Konkret har der været arbejdet intensivt med kompetenceudvikling af medarbejderne, implementering og uddannelse i brug af standardjournalark, udarbejdelse af brevskabeloner samt arbejdet med Frontoffice/Backoffice modellen. Disse indsatser har haft betydning for den generelle sagsbehandlingstid i forhold til den tid, det tager at træffe en afgørelse.

#### *Nye initiativer som følge af sagstidsmålingen*

Socialcenter København vil i den kommende tid fortsat have stor fokus på afviklingen af bunker i socialcentret. Det er også vigtigt at der fortsat holdes fokus på, at det kvalitetsløft, der allerede er opnået i afgørelserne, fastholdes og stadig forbedres yderligere.

Socialcenter København vil sætte større fokus på at der gives skriftlig underretning, når sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes i konkrete sager. Socialcenter København har fokus på driftsledelse og følger ugentligt op på sagerne. Derudover:

- er der afsat endnu flere personaleressourcer til at sende underretningsbreve
- gennemføres der en særlig måling af overholdelsesprocenten for underretningsbreve i september 2012
- vil implementering af LEAN i voksenenhederne yderligere bidrage til faste procedurer for afsendelse af underretningsbreve.

Derudover arbejder Socialcenter København på at effektivisere sagsgangene samt foretage en opfølgning på evalueringen af Backoffice.

### **3.1.3. Handleplaner for Hjemmeplejevisitationen**

Resultatet af sagstidsmålingen maj 2012 viser, at 90 % af sagerne blev afgjort inden for behandlingsfristen på hhv. 7 og 14 dage i sager med Personlig Pleje og Praktisk Bistand og 4 uger i sager med Selvudpeget Hjælper, hvilket er 10 % højere end det fastsatte minimumskrav på 80 %.

Resultatet af sagstidsmålingen maj 2012 viser, at 84 % af de borgere, der ikke har modtaget en afgørelse inden for hhv. 7 og 14 dage, har modtaget et underretningsbrev med en orientering om, at sagsbehandlingsfristen ikke har kunnet overholdes. Da det generelle krav på 100 % overholde ikke er opfyldt, vil der fortsat være styrket ledelsesmæssigt fokus på området.

### **3.1.4. Handleplaner for Rådgivningscenter København**

Der er forholdsmæssigt flere pensionssager, hvor sagsbehandlingsfristen er overskredet og underretningsbrev ikke er fremsendt rettidigt. Der er dog tale om få sager, i alt 8.

Der vil nu blive taget initiativ til at udvikle et enkelt registreringssystem for indkomne ansøgninger, der giver områdecheferne let adgang til opfølgning.

#### *Skriftlig underretningspligt*

Af de 8 sager der ikke er afgjort indenfor sagstidsfristen, er der ikke fremsendt underretningsbrev i de 6.

I den Socialfaglige enhed, registreres alle indkomne sager. Der skal desuden registreres, om der er sendt underretningsbrev således, at der kan udføres en intern ledelseskontrol vedr. underretning. Områdecheferne i de lokale enheder vil blive orienteret om sager, hvor underretning mangler, og vil blive anmodet om at følge op omkring overholdelse af pligten til at underrette om forsinkelse i forbindelse med svarfrist. Der vil også her blive taget initiativ til en enkel kontrolmulighed.

### **3.1.5. Handleplaner for Børnefamiliecenter København**

Børnefamiliecenter København har kun haft 2 sager i sagstidsmålingen, hvor underretningspligten ikke har været overholdt. Der vil fortsat være fokus på, at der gives skriftlig underretning, hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes i konkrete sager.