

Bilag 1. Forslag og begrundelser – Sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen

Lovområde	Sagstype	Gældende Sagsbehandlingsfrister	Ny sagsbehandlingsfrister	Begrundelse for ændring/fastsættelse af frist:
Børn og unge med handicap <i>(Lov om social service)</i>	Merudgifter til børn, § 41	8 uger	10 uger	<p>Sagsbehandlingsfristerne for servicelovens §§ 41 og 42 udvides med 2 uger, så de ensrettes med servicelovens § 100, der har en sagsbehandlingsfrist på 10 uger.</p> <p>Baggrunden for den ønskede ensretning er, at områderne er direkte sammenlignelige, bl.a. i forhold til hvilke oplysninger, der skal indhentes og hvilke vurderinger, der skal foretages. Der er dermed ikke forskel i omfanget af den administrative sagsbehandling for så vidt angår servicelovens §§ 41, 42 og 100.</p>
	Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn, § 42	8 uger	10 uger	<p>Når en borger søger hjælp efter servicelovens §§ 41, 42 og 100 skal der indhentes oplysninger fra flere parter, herunder borgeren, arbejdsgiver, læge/hospital, institutioner og eventuelt andre dele af forvaltningen. Det bemærkes, at der typisk søges om hjælp til en flerhed 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 ingen tvivl om at de hyppigste fristoverskridelser skyldes behovet for gentagne rykkere ved indhentelse af oplysninger fra 3. mand.</p> <p>Der er etableret en fast leanbaseret rykkerprocedure i forhold til anmodning om oplysninger fra såvel borger som 3. mand. Men uagtet at disse meget systematiske procedurer overholdes vil det ikke være muligt at overholde 8 ugers fristen i hovedparten af sagerne, hvis der også skal ske partshøring. 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>Forvaltningen kan se, at der efter en fristforlængelse til 10 uger på § 100 området er lykkedes at holde fristerne, vurderes det sandsynligt at der på §§ 41 og 42 området vil kunne opnå samme fristoverholdelsessucces, hvis fristerne bliver identiske med § 100 området.</p> <p><i>Afslutningsvis bemærkes</i>, at en udvidelse af fristen ikke vil ændre på at forvaltningen fortsat behandler sager med kræftsyrge børn eller børn med andre</p>

				livstruende sygdomme efter fast track proceduren. Fast track proceduren betyder, at sager om hjælp til kræftsyge børn eller børn med livstruende sygdomme hastebehandles.
Enkeltydelser <i>(Lov om aktiv socialpolitik)</i>	Hjælp til enkeltydelser, § 81	4 uger	4 uger, dog 2 uger vedrørende hjælp til udsættelsestruede lejere omfattet af retssikkerhedslovens § 5a	<p>Der er ingen tvivl, at ansøgning om hjælp til udsættelsestruede lejere skal hastebehandles.</p> <p>Ifølge retssikkerhedslovens § 5a skal forvaltningen, når der ikke er grundlag for at yde hjælp i forbindelse med udsættelsen af lejemålet træffe afgørelse herom senest 14 dage efter fogedrettens/boligorganisations underretning.</p> <p>Det foreslås, at sagsbehandlingsfrist for ansøgninger om hjælp til udsættelsestruede lejere er på 2 uger ligesom den lovfastsatte frist i retssikkerhedslovens § 5a.</p> <p>Aktivlovens § 81a om udsættelsestruede lejere er subsidiær til aktivlovens § 81 om enkeltydelser og servicelovens § 52a om ydelser til børnefamilier, hvilket betyder, at forvaltningen skal tage stilling til om en ansøger kan få en ydelse til husleje efter disse bestemmelser, før der tages stilling til en ydelse efter § 81a.</p> <p>Derfor foreslås der, at der er en samlet sagsbehandlingsfrist for ansøgninger om hjælp til udsættelsestruede lejere på 2 uge. Det vil sige, at sagsbehandlingsfristen løber fra underretningstidspunktet/borgerens henvendelse og vil omfatte forvaltningens sagsbehandling af både (servicelovens § 52a) aktivlovens § 81 og aktivlovens § 81a.</p>
Hjælpe midler og forbrugsgoder <i>(Lov om social service)</i>	Personlige hjælpemidler, § 112	4 uger	6 uger	<p>Praksis har vist, at det er næsten umuligt at behandle sagerne inden for den gældende sagsbehandlingsfrist, fordi forvaltningen i flere tilfælde afventer lægestatusattester eller andre nødvendige oplysninger fra borger eller 3. mand med deraf følgende behov for partshøring.</p> <p>Forvaltningen skal i stort set i alle tilfælde indhente lægestatusattester. Det er sjældent, at man kan nøjes med at bruge en almindelig lægestatusattest. Forvaltningen rekvirerer oftest specifikke lægestatusser med henblik på en afklaring i forhold til det konkrete søgte hjælpemiddel. Dette medfører normalt en længere ”ventetid” end i forhold til en almindelig lægestatusattest.</p> <p>Når forvaltningen indhenter lægestatusattest, har lægerne en frist på tre uger til at returnere statusattesten. Dette er fastlagt i lægesamarbejdet. Modtages denne statusattest ikke efter tre uger, rykkes der igen.</p> <p>Der er etableret en fast leanbaseret rykkerprocedure i forhold til anmodning om oplysninger fra såvel borger som 3. mand. Men uagtet at disse meget systematiske</p>

				<p>procedurer overholdes, vil det ikke være muligt at overholde 4 ugers fristen i hovedparten af sagerne.</p> <p>Ved at forlænge sagsbehandlingsfristerne fra 4 til 6 uger for ansøgninger vedrørende personlige hjælpemidler vil forvaltningen kunne give borgerne et bedre og mere realistisk billede af sagsbehandlingstiden.</p>
	<p>Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning, §§ 112, 113, 116, stk. 1.</p>	<p>8 uger</p>	<p>8 uger for kontor-ekspeditioner på alle 3 paragraffer og 16 uger på hjemmebesøgssager på alle 3 paragraffer</p>	<p>Der skelnes i praksis mellem kontorsager og hjemmebesøgssager. Denne skelnen foretages for bedre, at kunne styre det forholdsvis store indtag af ansøgninger der er på hjælpemiddelområdet (13.500 ansøgninger årligt). Det er ikke hensigtsmæssigt for borgerne, at en enkelt større byggesag ligger og blokerer for mindre hjælpemiddelsager.</p> <p>Kontorsager er ansøgninger om mindre hjælpemidler, eks. rollatorer, krykkestokke, badestole m.m.. Disse ansøgninger kan i 80 % af tilfældene behandles på baggrund af de allerede tilgængelige oplysninger eller ved kort samtale med borgeren evt. telefonisk.</p> <p>Derfor er det ikke svært at behandle disse sager inden for den gældende sagsbehandlingsfrist.</p> <p>Hjemmebesøgssager er ansøgninger om større hjælpemidler, eks. kørestole, el-scootere, boligændringer eller boligudskiftninger. Hjemmebesøgssager kræver minimum et hjemmebesøg hos borgeren.</p> <p>Hvis det er et transporthjælpemiddel ansøgningen handler om, kræves der oftest også en eller flere afprøvninger/tilpasningsbesøg. Disse foretages hos borger eller på Hjælpemiddelcentret.</p> <p>Hvis hjemmebesøgssagen drejer sig om en ansøgning om en boligændring, skal der indhentes tilbud fra håndværkere, ejertilladelser og byggetilladelser.</p> <p>Praksis har vist, at det er umuligt at behandle sagerne inden for den gældende sagsbehandlingsfrist, da afhængigheden af de mange eksterne samarbejdspartere er stor.</p> <p>Ved at differentiere sagsbehandlingsfristerne på 8 uger for kontorsager og 16 uger for hjemmebesøgssager vil forvaltningen kunne give borgerne et bedre og mere realistisk billede af sagsbehandlingstiden. Derudover vil der også kunne leveres en endnu bedre styring af de enkelte ansøgningstyper og dermed en bedre udnyttelse af ressourcerne i området.</p>

Personlige tillæg m.m. <i>(Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension)</i>	Personlige tillæg, § 17	4 uger Ved akut tandlæge- eller medicinbehandling: behandles ansøgning straks	4 uger, Dog 6 uger vedrørende hjælp til tandbehandling. Ved akut tandlæge- eller medicinbehandling: behandles ansøgning straks	<p>På nuværende tidspunkt er der forskellige sagsbehandlingsfrister på personlig tillæg for hhv. folkepensionister (BS) og førtidspensionister (SOF).</p> <p>Frister på samme lovområder/ydelsesområder bør være ens, uanset om ekspeditionen af sagerne foregår i forskellige forvaltninger. Det er derfor hensigtsmæssigt, at der fastsættes samme frist på samme sagsområde, så de to grupper ikke forskelsbehandles.</p> <p>Det er begge forvaltningers vurdering, at kravene til sagsbehandlingen i dag er så høje, at det generelt kan være vanskeligt eller praktisk umuligt at behandle hovedparten af sagerne inden for de gældende sagsbehandlingsfrister. Det gælder især på tandbehandlingsområdet, hvor et stigende antal sager kræver udvidet sagsbehandling i form af overslag fra tandlæge og forelæggelse for tandlægekonsulenten.</p> <p>Det anbefales, at fristen ændres til 6 uger vedrørende hjælp til tandbehandling, som Borgerservice også har foreslået.</p>
	Helbredstillæg, § 18	2 uger	3 uger Dog 6 uger vedrørende hjælp til tandbehandling. Ved akut tandlæge- eller medicinbehandling: behandles ansøgning straks	<p>På nuværende tidspunkt er der forskellige sagsbehandlingsfrister på helbredstillæg for hhv. folkepensionister (BS) og førtidspensionister (SOF).</p> <p>Frister på samme lovområder/ydelsesområder bør være ens, uanset om ekspeditionen af sagerne foregår i forskellige forvaltninger. Det er derfor hensigtsmæssigt, at der fastsættes samme frist på samme sagsområde, så de to grupper ikke forskelsbehandles.</p> <p>Det er begge forvaltningers vurdering, at kravene til sagsbehandlingen i dag er så høje, at det generelt kan være vanskeligt eller praktisk umuligt at behandle hovedparten af sagerne inden for de gældende sagsbehandlingsfrister. Det gælder især på tandbehandlingsområdet, hvor et stigende antal sager kræver udvidet sagsbehandling i form af overslag fra tandlæge og forelæggelse for tandlægekonsulenten.</p> <p>Det anbefales, at fristen ændres fra 2 til 3 uger og til 6 uger vedrørende hjælp til tandbehandling, som Borgerservice også har foreslået.</p>