



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Dato  
16. februar 2015  
Sagsnr.  
2014-0060699

Dokumentnr.  
2014-0060699-22

### **Opfølgning på konkret egen drift undersøgelse om sagsbehandlingstiden i remonstrationssager i Handicapcenter København, jf. Borgerrådgiverens sagsnr. 2014-0057632**

Borgerrådgiveren har i sin afsluttende udtalelse af 3. juli 2014 om egen drift undersøgelsen om sagsbehandlingstiden i remonstrationssager i Handicapcenter København anmodet om, at Socialforvaltningen i januar 2015 orienterer om udviklingen i sagsbehandlingstiden i remonstrationssager (dvs. i alle remonstrationssager) ved Handicapcenter København for 2. - 4. kvartal 2014.

Baggrunden for anmodningen er, at Borgerrådgiveren har kritiseret sagsbehandlingstiderne i 1. kvartal 2014, men samtidig noteret sig, at Socialforvaltningen er opmærksom på, at den generelle sagsbehandlingstid i remonstrationssager ikke har været tilfredsstillende i 1. kvartal 2014.

Socialforvaltningen har oplyst, at ledelsen i Handicapcenter København vil indskærpe i enhederne, at sagsbehandlingsfristen i remonstrationssager skal overholdes. Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig, at forvaltningen løbende vil følge op på, om sagsbehandlingsfristerne overholdes, og om der er behov for at iværksætte yderligere tiltag.

#### **Socialforvaltningens bemærkninger**

Socialforvaltningen fremsender hermed en oversigt over den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i remonstrationssager i Handicapcenter København for 1. - 4. kvartal 2014 (trukket i januar 2015), jf. vedlagte bilag 1. Oversigten er opbygget med samme oplysninger, som Borgerrådgiveren anmodede om i den konkrete egen drift undersøgelse for 1. kvartal 2014, herunder også den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 20 pct. af sagerne med længst sagsbehandlingstid.

Som det fremgår ovenfor, sendes der også igen oplysninger om 1. kvartal 2014. Det skyldes, at dataudtrækket i januar 2015 viser, at der er afgjort flere klagesager i 1. kvartal 2014 end tidligere oplyst i forbindelse med Borgerrådgiverens undersøgelse i foråret 2014. Handicapcenter København har i forbindelse med den aktuelle

#### **Direktionen**

Bernstorffsgade 17, 3.  
1592 København V.

Telefon  
33 17 33 17

Direkte telefon  
33 17 32 02

Telefax  
33 17 32 04

E-mail  
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

www.kk.dk

gennemgang foretaget en stikprøvekontrol af registreringerne og har i den forbindelse fundet sager, der fejlagtigt ikke er blevet afsluttet i Erindringssystemet eller er blevet afsluttet med en forkert afgørelsesdato. Handicapcentret vil indskærpe over for enhederne, at der skal være fokus på at få afsluttet sagerne i systemet og med korrekte datoer, således at der sikres det mest mulige valide datagrundlag.

Socialforvaltningen beklager fejlen. Forvaltningen har derfor valgt at sende en samlet oversigt over alle fire kvartaler i 2014, således at det er muligt at få et samlet billede over udviklingen i sagsbehandlingstiden i remonstrationssager i Handicapcenter København.

### ***Udviklingen i sagsbehandlingstiden i remonstrationssager i hele 2014***

Socialforvaltningen kan omkring udviklingen i sagsbehandlingstiden i remonstrationssagerne oplyse, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid viser en nedadgående tendens fra 63 dage i 1. kvartal 2014 til 53 dage i 4. kvartal 2014, jf. tabel 1 nedenfor:

***Tabel 1. Antal afgjorte klager og gennemsnitlig sagsbehandlingstid ved klagesagsbehandlingen i 2014***

	1. kvartal 2014	2.kvartal 2014	3. kvartal 2014	4. kvartal 2014
<b>Antal afgjorte klager</b>	222	186	208	175
<b>Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal dage</b>	63	51	72	53

Handicapcenter Københavns styrkede fokus på sagsbehandlingstiden i remonstrationssager har nedbragt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i forhold til 1. kvartal 2014, men der har været sager, hvor sagsbehandlingstiden har overskredet de 4 uger. Den forlængede sagsbehandlingstid kan som tidligere oplyst i undersøgelsen i foråret 2014 skyldes flere forskellige årsager, herunder at der har været behov for at indhente nye oplysninger i sagerne, og at handicapcentret har afventet disse oplysninger, at der er afholdt møde med borgeren eller, at der har været tale om et særligt kompliceret sagsforløb.

Herudover har handicapcentrets enhed for handicapkompenserede ydelser for børn og voksenenheden i hele 2014 arbejdet intensivt med at afvikle ophobningen af klagesager fra 1. kvartal 2014, hvilket også har påvirket den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i begge enheder gennem året. Særligt i forhold til tekniske hjælpemidler, blandt andet boligændringer m.v., kan der være tale om et kompliceret og langstrakt klagesagsforløb, hvor der eventuelt skal foretages nyt

hjemmebesøg på grund af nye oplysninger i klagen eller skal afventes oplysninger fra enten leverandør eller borger.

Nedenfor er vist udviklingen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i remonstrationssagerne for henholdsvis fastholdte afgørelse, for afgørelser, hvor borgeren har fået delvist medhold, og for afgørelser, hvor borgeren har fået fuldt medhold ved klagesagsbehandlingen i Handicapcenter København, jf. tabel 2 - 4 nedenfor:

### ***Fastholdt afgørelse i forhold til borgeren ved klagesagsbehandlingen***

***Tabel 2. Antal fastholdte afgørelser og gennemsnitlig sagsbehandlingstid ved klagesagsbehandlingen i 2014***

	1. kvartal 2014	2.kvartal 2014	3. kvartal 2014	4. kvartal 2014
<b>Antal afgjorte klager</b>	222	186	208	175
<b>Heraf antal fastholdte afgørelser</b>	162 (73 %)	126 (68 %)	156 (75 %)	132 (75 %)
<b>Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal dage</b>	57	48	66	45

Som det fremgår af tabellen ovenfor, ligger fastholdelsesprocenten i antal afgjorte klagesager nogenlunde stabilt henover 2014, nemlig mellem 68 pct. og 75 pct. af de afgjorte klagesager. Samtidig er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klager, hvor afgørelsen fastholdes, faldet fra 57 dage i 1. kvartal 2014 til 45 dage i 4. kvartal 2014. I 3. kvartal 2014 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid dog 66 dage.

Stigningen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 3. kvartal 2014 hænger sammen med det styrkede fokus, der var på afvikling af ophobede klagesager. Som det fremgår af vedlagte bilag 1 - hvor tallene pr. kvartal i 2014 er udspecificeret på de enkelte enheder i Handicapcenter København - har handicapcentrets voksenenhed afgjort mere end dobbelt så mange sager med fastholdelse i 3. kvartal 2014 som i 2. kvartal 2014, hvilket har reduceret ophobningen af klagesager. For en del af sagerne var sagsbehandlingstiden på de 4 uger allerede markant overskredet, hvilket har betydet, at sagsbehandlingstiden overordnet set for dette kvartal er blevet højere.

Herudover påbegyndte voksenheden i foråret 2014 den årlige opfølgning på sager efter servicelovens § 100, hvilket også har medført flere klager i henholdsvis 3. og 4. kvartal 2014. Størstedelen af disse er behandlet.

### ***Delvist medhold til borgeren ved klagesagsbehandlingen***

**Tabel 3. Antal afgørelser, hvor borgeren har fået delvist medhold, og gennemsnitlig sagsbehandlingstid ved klagesagsbehandlingen i 2014**

	1. kvartal 2014	2.kvartal 2014	3. kvartal 2014	4. kvartal 2014
<b>Antal afgjorte klager</b>	222	186	208	175
<b>Heraf antal afgørelser med delvist medhold</b>	34 (15 %)	30 (16 %)	23 (11 %)	23 (13 %)
<b>Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal dage</b>	92	60	122	115

Som det fremgår af tabellen ovenfor, ligger procenten for delvist medhold til borgeren i antal afgjorte klagesager nogenlunde stabilt henover 2014, nemlig mellem 11 pct. og 16 pct. af de afgjorte klagesager. Samtidig er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klager, hvor borgeren har fået delvist medhold, imidlertid steget markant i 3. og 4. kvartal 2014.

Om årsagen til stigningen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid henvises til det ovenfor beskrevne om afviklingen af ophobede klagesager.

Herudover er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i remonstrationssager, hvor borgeren får delvist medhold generelt længere end for fastholdte afgørelser og i afgørelser, hvor borgeren får fuldt medhold. Det kan skyldes, at borgeren i forbindelse med klagen er fremkommet med nye oplysninger, som giver anledning til fornyet sagsbehandling. Eksempelvis kan den længere sagsbehandlingstid i sager om tekniske hjælpemidler skyldes, at borgeren i sin klage er fremkommet med nye oplysninger, som har givet anledning til indhentelse af yderligere oplysninger, eller planlægning og afholdelse af et nyt hjemmebesøg hos borgeren, indhentning af nye tilbud fra en leverandør, hvilket også ofte kræver besøg hos borgeren osv. Der er således ofte i disse sager tale om en betydelig sagsbehandling frem mod den endelige afgørelse, og en sagsbehandling, som borgeren er inddraget i. Sagsbehandlingstiden i disse sager kan derfor ikke tages som udtryk for, at borgeren afventer svar fra handicapcentret i hele den pågældende periode.

### ***Fuldt medhold til borgeren ved klagesagsbehandlingen***

**Tabel 4. Antal afgørelser, hvor borgeren har fået fuldt medhold, og gennemsnitlig sagsbehandlingstid ved klagesagsbehandlingen i 2014**

	1. kvartal 2014	2.kvartal 2014	3. kvartal 2014	4. kvartal 2014
<b>Antal afgjorte klager</b>	222	186	208	175
<b>Heraf antal afgørelser med fuldt medhold</b>	26 (12 %)	30 (16 %)	29 (14 %)	20 (11 %)
<b>Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal dage</b>	59	50	61	35

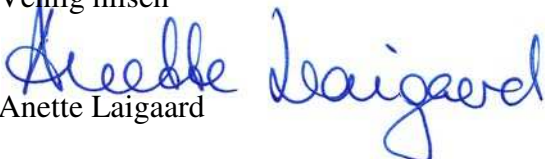
Som det fremgår af tabellen ovenfor, ligger procenten for afgørelser, hvor borgeren får fuldt medhold i klagen, nogenlunde stabilt henover 2014, nemlig mellem 11 pct. og 16 pct. af de afgjorte klagesager. Samtidig er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klager, hvor borgeren får fuldt medhold, faldet fra 59 dage i 1. kvartal 2014 til 35 dage i 4. kvartal 2014. I 3. kvartal 2014 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid dog 61 dage.

Det ses som en positiv udvikling, at borgerne nu hurtigere får afgjort deres klagesag, når den trufne afgørelse ikke har været korrekt.

### ***Socialforvaltningens samlede vurdering***

Socialforvaltningen vurderer, at Handicapcenter København med det styrkede fokus på klagesagsbehandlingen arbejder målrettet på at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for remonstrationssager til et endnu lavere niveau med henblik på at kunne overholde sagsbehandlingstiden på 4 uger i remonstrationssager.

Venlig hilsen

  
Anette Laigaard