



Bilag 1. Opsummering af hovedpunkter fra høringsvar med forvaltningens bemærkninger

Nedenfor er de overordnede bemærkninger fra høringsvar og drøftelserne på HovedMED skitseret og Socialforvaltningens bemærkninger hertil noteret. Høringsvarene samt referat fra HovedMED i deres fulde længde fremgår af bilag 2.

Forvaltningen har modtaget høringsvar fra Borgerrådgiveren samt et fælles samlet høringsvar fra Handicaprådet, Dialogforum og Udsatterådet med supplerende bemærkninger fra forpersonen for Dialogforum. Forvaltningen har ikke modtaget høringsvar fra Brugerrådet for den sociale hjemmepleje.

08-01-2024

Sagsnummer i F2
2023 - 19913

Dokumentnummer i F2
4299342

Sagsnummer i eDoc
2023-0448736

Opsummerende skema

Overordnede bemærkninger fra høringsparterne	Socialforvaltningens bemærkninger til høringsparternes overordnede bemærkninger
Handicaprådet, Dialogforum og Udsatterådet	
Rådene finder det generelt positivt, at Socialforvaltningen er kommet med forslag til sagsbehandlingsfrister på områder, hvor der i dag ikke er fastsat en frist, som forvaltningen skal efter retssikkerhedsloven.	Bemærkningen er taget til efterretning.
Rådene finder, at sagsbehandlingsfristerne generelt er for lange og finder det bekymrende, at de nu gøres længere. Rådene er bekymrede for borgerne, som skal vente i usikkerhed og at sagsbehandlingstiden kan have negative følger, fx ifm. sager efter servicelovens § 85 om socialpædagogisk bistand mv. Rådene bemærker, at de foreslåede frister ligger omkring det dårligste niveau, når der sammenlignes på tværs af 6-byerne. Rådene finder det bekymrende, at den manglende overholdelse af gældende frister, er et symptom på de mange besparelser, som er gennemført på socialområdet i de senere år.	Forvaltningen bemærker, at der ikke foreslås forlængede sagsbehandlingsfrister på alle sagsområder, men kun for udvalgte specifikke sagsområder. Det gælder fx for servicelovens § 85, hvor forvaltningen i dag har vanskeligt ved at færdigbehandle sagerne inden for de fastsatte frister med det større udredningsarbejde, der er forbundet med sagerne. For sagsbehandlingsfrister for de specifikke sagsområder i øvrige 6-bykommuner henvises særligt til bilag 3. Det skal i øvrigt bemærkes, at det alene har været muligt at fremfinde oplysninger om de andre kommuners sagsbehandlingsfrister - ikke den egentlige sagsbehandlingstid. Fristernes fastsættelse er desuden afhængige af det øgede sagspres, de ressourcer, som er til

	<p>rådighed, og hvad der er muligt inden for den økonomiske ramme.</p>
<p>Rådene er bekymrede for, at en forlængelse af sagsbehandlingsfristerne vil føre til længere sagsbehandlingstid og flere fristudsættelser over for borgerne. Rådene savner, at der fremlægges planer for, hvordan sagsbehandlingstiden kan nedbringes.</p>	<p>De foreslåede ændrede sagsbehandlingsfrister har til formål at give borgerne et mere realistisk billede af, hvornår de reelt kan forvente svar på deres ansøgning og betyder ikke, at den faktiske reelle sagsbehandlingstid forventes at blive længere, end den er i dag. Forvaltningen forventer, at borgerne i mindre omfang end i dag vil få fristudsættelser, og at det kan frigive tid i sagsbehandlingen.</p> <p>Forvaltningen har løbende fokus på at nedbringe sagsbehandlingstider, bl.a. gennem optimeringen af sagsgange. Der arbejdes på muligheder for smidigere og bedre processer, som kan lette sagsbehandlingen for derigennem at nedbringe sagsbehandlingstiden. I Borgercenter Voksne arbejdes der bl.a. også med at gøre digitale selvbetjeningsløsninger mere borgervenlige, så det bliver tydeligere, om man er i målgruppen for det ansøgte og hvilken dokumentation, der er nødvendig at medsende som ansøger.</p>
<p>Rådene finder det bekymrende, at der for en del paragraffer ikke i dag er data for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Rådene opfordrer til, at der systematisk følges op på samtlige paragraffer, så Socialudvalget får et bedre billede af, hvor lang tid borgeren venter på at få en afgørelse på sin ansøgning.</p>	<p>Bemærkningen er taget til efterretning.</p> <p>For størstedelen af de udvalgte sagsområder, hvor forvaltningen foreslår nye eller ændrede sagsbehandlingsfrister, er data for sagsbehandlingstiden oplyst, og for de paragraffer, hvor det ikke har været muligt, er det angivet hvorfor.</p> <p>Dog skal forvaltningen bemærke, at det i forbindelse med overgangen fra det tidligere fagsystem CSC Social til de nye fagsystemer (DOMUS og DUBU) i en længere periode ikke har været muligt at trække valide, retvisende data om sagsfristoverholdelsesprocent på alle sagsområder.</p> <p>Overgangen til fagsystemet DOMUS har skabt bedre muligheder for løbende at holde øje med, om de fastsatte sagsbehandlingsfrister bliver overholdt, og om der eventuelt er behov for justering. Også for sager i fagsystemet DUBU, som forvaltningen overgik til i 2020, er ledelsesinformation på sagsfristoverholdelse nu blevet tilgængelig på en række af sagsområderne.</p>
<p>Supplerende bemærkninger fra forpersonen i Dialogforum</p>	
<p>Forpersonen finder den manglende data for sagsbehandlingstiden bekymrende og bemærker, at dette "arbejde" har foregået de seneste 7 år, uden dette har ført til bedre data. Forvaltningen bør i den</p>	<p>Der henvises til ovenstående bemærkning.</p>

<p>forbindelse have skærpet opmærksomhed på ikke at fortsætte med at implementere fagsystemer, som ikke kan give et overblik over sagsbehandlingstiderne. Ligeledes bør forvaltningen prioritere relevante ledelsesinformationer, som hidtil har bestået af irrelevante opgørelser af behandlingstiden for fx enkeltydelser, men ikke ift. sociale ydelser/socialpædagogisk støtte.</p>	
<p>For servicelovens § 118 finder forpersonen, at det ikke bør være muligt, at en sagsbehandler skal vurdere, hvor "nær døden" en person er. Forvaltningen bør bevare den nuværende frist, alternativt ikke en længere frist end 10 dage som i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Behovene for familierne og den døende bør ikke anses som anderledes, fordi man tilhører en anden forvaltning.</p>	<p>Servicelovens § 118 omhandler hjælp til pasning af nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom, mens servicelovens § 119 omhandler pasning af døende. Som det er beskrevet i Socialudvalgets sag den 11. oktober 2023 har § 118 ikke samme akutte målgruppe, som servicelovens § 119. Målgruppen i § 118 har oftere et længere sygdomsforløb og søger fx pasning forud for en planlagt operation. Sagernes karakter fordrer, at behandlingen af sagerne prioriteres med særlig opmærksomhed på pligten i retssikkerhedslovens § 3 om at behandle en ansøgning så hurtigt som muligt. Det gælder især de sager, hvor behandlingen af sagen ikke kan udsættes, uden at formålet med ansøgningen forpasses. Sagerne screenes, når ansøgningerne modtages, så der altid bliver taget stilling til, om det er nødvendigt at behandle sagen hurtigt. Med den foreslåede frist, vil sagen fortsat blive behandlet hurtigt, hvis behandlingen af sagen ikke kan udsættes, uden formålet forspildes.</p> <p>Forskellen i fristen fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er også begrundet i, at der ofte søges om § 118 i situationer, hvor det ikke vurderes at være den rigtige løsning for borgeren på længere sigt, og hvor der i stedet skal træffes afgørelse om anden hjælp i en kombination af §§ 83 og 85. Ydermere er der i Socialforvaltningen ofte ikke kendskab til sagerne i forvejen, og sagsbehandlingen kræver i langt de fleste sager, at der skal indhentes en række oplysninger, for at sagen er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes en afgørelse, herunder oplysninger fra læge og hospital, som borgeren herefter skal partshøres over.</p>
<p>For servicelovens § 44, jf. § 83, finder forpersonen det bekymrende, at sagsbehandlingstiden formentlig blot bliver længere. Det giver dog en mulighed for, at forvaltningen kan indberegne den forventede og forlængede sagsbehandlingstid, når den estimerer forventede udgifter til tabt</p>	<p>Den foreslåede sagsbehandlingsfrist er udtryk for den tid, der typisk går med at behandle sagerne, hvor det aktuelt typisk tager otte uger for Hjemmeplejevisitationen at foretage udmålingen af hjælpen, herunder aflægge hjemmebesøg i nye børnesager, og dernæst fire uger for Borgercenter</p>

<p>arbejdsfortjeneste, som synes at komme bag på forvaltningen ved hver eneste kvartalsprognose, hvortil konsekvenserne for resten af området påvirkes sfa. tilbageholdenhed på andre ydelser for ikke at overskride budgettet.</p>	<p>Handicap at forestå den videre behandling og træffe afgørelse i sagen.</p> <p>Den foreslåede ændrede frist er derfor mere retvisende i forhold til den reelle sagsbehandlingstid og ikke udtryk for, at den reelle sagsbehandlingstid bliver længere.</p> <p>Udgifterne til tabt arbejdsfortjeneste (selv udbetalingen til borgerne, ikke udgifter til sagsbehandling) afholdes under udgifter til "overførsler", som af den grund ikke belaster de øvrige områder, der er begrænset af statens loft på serviceudgifter.</p>
<p>Mht. servicelovens §§ 82 a og b finder forpersonen, at man ved at indføre en sagsbehandlingsfrist ændrer på formålet med paragrafferne.</p> <p>Forpersonen anfører, at reglerne har til hensigt at tilbyde tidligt forebyggende indsatser, så lange sagsbehandlingsfrister ikke forværrer folks livssituation, og at en sagsbehandlingsfrist på 4 uger er en accept af, at bestemmelserne benyttes som en "§ 85 light". Hvis tilbuddet efter paragrafferne skal ændres fra uvisiteret til visiteret tilbud, bør det ske med en afgørelse, der kan påklages til Ankestyrelsen, hvilket p.t. ikke er muligt, da tilbuddene er uvisiterede. Forpersonen bemærker yderligere, at tilbuddene efter §§ 82 a og b er "kan" tilbud.</p>	<p>§§ 82 a og b omhandler tidligt forebyggende indsatser målrettet borgere med lettere handicap eller lettere sociale problemer. Forvaltningen har foreslået en sagsbehandlingsfrist på to uger - ikke fire uger.</p> <p>Det fremgår af §§ 82 a og b, at de afgørelser, der træffes efter bestemmelserne, ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed.</p> <p>Bemærkningen er i øvrigt taget til efterretning.</p>
<p>Ift. § 45 i FØP/§ 46 i lov om social pension finder forpersonen det positivt, at der fastsættes en sagsbehandlingsfrist, men kender ikke til konsekvenserne af sagsbehandlingstiden.</p> <p>Forpersonen anfører, at det er sandsynligt, at den foreslåede sagsbehandlingsfrist på 4 uger kan medføre, at flere mister deres bolig, hvilket vil lægge yderligere pres på forvaltningen i form af andre indsatser, når personen løslades.</p>	<p>Den foreslåede nye politiske sagsbehandlingsfrist på fire uger er den samme, som den frist, forvaltningen allerede i dag administrativt anvender i praksis. Data for januar - maj 2023 viser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på disse sager er på 3,4 uger, hhv. 3,3 uger.</p> <p>Enheden i Borgercenter Voksne, som behandler disse sager, modtager ca. to ansøgninger om måneden og følger sagerne meget tæt.</p> <p>Sagsbehandlingen er tilrettelagt på en måde, så sager, hvor en borger står til at miste sin bolig, prioriteres før sager af mindre hastende karakter.</p>
Borgerrådgiveren	
<p>Borgerrådgiveren har ikke bemærkninger til de konkret foreslåede frister. Borgerrådgiveren henviser til følgende:</p> <p>Udgangspunktet for sagsbehandlingstiden er hurtighedsprincippet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, hvorefter kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.</p> <p>Fristernes længde må naturligvis tage udgangspunkt i denne (relativt upræcise)</p>	<p>Bemærkningen er taget til efterretning.</p>

<p>lovbestemmelse og bør reflektere virkeligheden, så fristoverskridelser alene forekommer som konkrete undtagelser, jf. også bemærkningerne i vejledning til retssikkerhedsloven om, at "Fristerne bør være realistiske, så de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 procent af sagstypen". Hvor lange, fristerne bør være på hvert enkelt område, afhænger derudover af flere forhold. Blandt andet bør forvaltningsområdets betydning for borgerne indgå, ligesom også erfaringer med retsområdet bør inddrages. Spørgsmålet om fristernes fastsættelse er desuden afhængigt af de ressourcer, som er til rådighed, hvorfor det i sidste ende også er et politisk spørgsmål, som Borgerrådgiveren ikke anser sig for bemyndiget til at udtale sig om.</p>	
<p>Borgerrådgiveren omtalte i sin årsberetning for 2021 observationer vedrørende sagsbehandlingstiden i sager efter servicelovens § 85 og §§ 107 og 108. En række sager, der vedrørte borgere med spiseforstyrrelser, som efter udskrivning fra psykiatrisk behandling og med hjælp fra den psykiatriske afdeling, søgte om hjælp fra kommunen, viste, at sagsbehandlingstiden overskred den fastsatte frist, og viste en særlig fremgangsmåde, der medvirkede til at trække borgernes sager ud. Ifølge fremgangsmåden startede sagsbehandlingstiden først med at løbe fra det tidspunkt, hvor der havde været afholdt et møde i kommunen med borgerne. I et tilfælde var ventetiden på dette møde på 3 måneder. Borgerrådgiveren bemærker i den forbindelse, at forvaltningen har ansvaret for konkret at få det afklaret med borger, hvis forvaltningen er i tvivl om, hvorvidt en henvendelse er en ansøgning eller ej.</p>	<p>Der er i Borgercenter Voksne fulgt op på den fremgangsmåde, som Borgerrådgiveren beskriver. Når Psykiatrienheden i borgercenteret modtager en henvendelse om hjælp til en borger fra tredjeparter behandles dette så hurtigt som muligt mhp. at kvalificere henvendelsen på en sådan måde, at den får karakter af en ansøgning. En sådan kvalificering kan ske ved, at borgeren kontaktes for identificering af hjælpebehovet - hvilket skal ske hurtigst muligt, jf. hurtighedsprincippet, - hvormed der foreligger en ansøgning og starttidspunktet for sagsbehandlingsfristen er påbegyndt. De nye arbejdsgange for behandlingen af sager om sager om botilbud og socialpædagogisk bistand mv. fastslår, hvornår en henvendelse skal betragtes som en ansøgning, jf. ovenfor. Arbejdsgangene har været taget i brug siden foråret 2023 og ledelsen i Psykiatrienheden og Hjemløse- og Udsatteenheden er opmærksomme på, at der bliver arbejdet efter arbejdsgangene.</p>
<p>Borgerrådgiverens klagesager vedrørende lang sagsbehandlingstid ved ansøgning om hjælp efter servicelovens § 85, §§ 107 og 108 og § 118 antyder på disse sagsområder en længere sagsbehandlingstid end den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, som forvaltningen har opgjort i tabel 1 og 2 i Socialudvalgets sag den 11. oktober 2023. Borgerrådgiveren har imidlertid ikke grundlag for at anfægte Socialforvaltningens opgørelser, men antager, at de fremfundne klager hos Borgerrådgiveren ikke er fuldt ud repræsentative for den faktiske sagsbehandlingstid i</p>	<p>Forvaltningens sagsbehandlingsfrister er udtryk for generelle frister. Der vil i den enkelte sag kunne være forhold, der gør, at sagen trækker ud, mens andre sager inden for samme sagsområde, kan afgøres hurtigere. De faktiske sagsbehandlingstider kan derfor variere inden for samme sagsområde. Ifølge vejledningen til retssikkerhedsloven bør fristerne være realistiske, så de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 procent af sagstypen. De data, der er angivet i tabel 1 og 2 i Socialudvalgets sag den 11. oktober 2023 er udtryk</p>

<p>alle forvaltningens sager inden for de givne områder.</p>	<p>for gennemsnitlige sagsbehandlingstider, mens fristoverholdelsesprocenten fremgik af et bilag til sagen. Den gennemsnitlige faktiske sagsbehandlingstid kan ikke stå alene, da den ikke nødvendigvis er en indikator på, hvor godt den udmeldte frist stemmer for de fleste sager, da enkelte sagsforløb, der overskrides betydeligt på navnlig områder med få afgørelser, kan få stor betydning for den gennemsnitlige sagstid, selvom de fleste af sagerne (80-90 %) afgøres indenfor sagsfristen.</p> <p>Det er forvaltningens vurdering, at de foreslåede reviderede, generelle frister giver borgerne et mere realistisk billede af, hvornår de reelt kan forvente svar på deres ansøgning, jf. formålet i retssikkerhedsloven.</p>
HovedMED	
<p>Medarbejdersiden bakker generelt op om de nye sagsbehandlingsfrister. Sagsbehandlerne kan ikke nå de nuværende frister, hvilket kan medføre utilfredse borgere og klager. Det vil være en lettelse, at sagsbehandlerne skal bruge mindre tid på at udsende fristudsættelsesbreve. Hvis der var flere ressourcer til at løfte det store sagspres, vil det i højere grad være muligt at overholde de nuværende frister. Længere frister vil ikke lette det aktuelle sagspres.</p>	<p>De foreslåede nye frister vil som udgangspunkt ikke medføre hverken længere eller kortere sagsbehandlingstid end i dag, men kan medføre en mindre lettelse i sagspresset, da der ikke skal bruges tid på at udarbejde fristudsættelsesbreve. De nye frister vil ikke ændre på det aktuelle sagspres. Hvis sagspresset fortsætter med at stige, kan der på sigt igen blive behov for nye frister.</p>