

Rådernes høringssvar til nye og ændrede sagsbehandlingsfrister på udvalgte sagsområder i Socialforvaltningen i Københavns Kommune

17. november 2023

Sagsnummer
2023-0433744

Dokumentnummer
2023-0433744-1

Handicaprådet, Dialogforum og Udsatterådet takker for det tilsendte høringmateriale og muligheden for at afgive bemærkninger til Socialforvaltningens forslag til nye og ændrede sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen i Københavns Kommune. Rådene vælger at svare samlet på denne høring, da vi deler de nedenstående synspunkter i denne sag, og vi håber således, at rådernes bekymringer vil stå tydeligt, når de præsenteres samlet. Det bemærkes, at forperson for Dialogforum har supplerende bemærkninger til høringssvaret som er vedlagt som bilag 1. Der er et afsnit som indeholder eksempler på problematikker ift. sagsbehandlingsfristerne, mens det andet afsnit skal læses som en forlængelse af sidste afsnit om data.

Positivt med sagsbehandlingsfrister

Rådene finder det generelt positivt, at der findes sagsbehandlingsfrister på socialområdet, da det er med til at give borgerne et billede af, hvor lang tid der går fra de ansøger om hjælpen, til at de kan forvente et svar fra forvaltningen. Det er derfor positivt, at Socialforvaltningen er kommet med forslag til sagsbehandlingsfrister på områder, hvor der i dag ikke er fastsat en frist, som forvaltningen ellers skal efter retssikkerhedsloven.

Sagsbehandlingsfristerne er lange og bliver endnu længere

Når det så er sagt finder rådene, at sagsbehandlingsfristerne i dag generelt er for lange, og rådene finder det bekymrende, at Socialforvaltningen i de fleste tilfælde ønsker at gøre sagsbehandlingsfristen endnu længere, end den reelt er i dag. Det gælder fx socialpædagogisk bistand (servicelovens § 85). Rådene er bekymrede for retssikkerheden for de mange borgere, som skal vente længe i usikkerhed. En usikkerhed som for manges vedkommende kan have negative, følger i form af forværing af deres tilstand.

Rådene forstår, at Socialforvaltningen i høringsbrevet gør opmærksom på, *"at en ændring af sagsbehandlingsfristerne ikke betyder, at den faktiske sagsbehandlingstid bliver længere, end den er i dag, men har*

alene til formål at give borgerne et mere realistisk billede af sagsbehandlingstiden, når de henvender sig om hjælp". Det er rådene ikke enig i.

Først og fremmest antyder denne sag, at når der er et problem med at overholde en frist, så rykkes fristen. Det giver anledning til bekymring om, hvorvidt dette blot er den første i en længere række af fristudsættelser, som vil blive foretaget på socialområdet. Rådene savner, at forvaltningen viser et ønske om at nedbringe ventetiden fx ved at sætte fristen lidt op ift. den nuværende, og samtidig fremlægge planer for hvordan sagsbehandlingstiden nedbringes. Herudover bemærker rådene, at de foreslåede nye frister ligger lige omkring det dårligste niveau, når der sammenlignes på tværs af 6-byerne.

Socialområdet er presset

At sagsbehandlerne i Socialforvaltningen har svært ved at overholde fristerne, er et symptom på de mange besparelser, som er gennemført på socialområdet i de senere år. Rådene finder det bekymrende, ikke mindst i lyset af de mange besparelser, som forvaltningen planlægger for 2024, som Socialudvalget skal godkende i november 2023.

Bekymrende med manglende data for sagsbehandlingsfristerne

Rådene finder det bekymrende, at der for en del paragrafer i dag ikke er data for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Det gælder både for de paragraffer, hvor forvaltningen ønsker at ændre sagsbehandlingsfristen og for paragraffer, hvor forvaltningen ønsker at indføre en sagsbehandlingsfrist. 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.

Rådene finder det derfor også positivt, at forvaltningen i bilag 1 til indstillingen til Socialudvalget skriver, at den arbejder på at sikre en bedre dataunderstøttelse.

Med venlig hilsen,

Janne Sander, Sine Møller Sørensen og Bo Heide-Jochimsen
Forpersoner i hhv. Handicaprådet, Dialogforum, og Udsatterrådet.

Bilag 1. Supplerende bemærkninger fra forperson i Dialogforum

Et par eksempler på problematikker som ikke skal ses som udtømmende

Ift. pasning af nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom, SEL § 118. Det bør ikke være muligt, at en sagsbehandler skal sidde og vurdere, hvor "nær døden" en person er og hvornår man mener, at behandlingen ikke kan udsættes, uden formålet forspildes (dvs. personen dør). Socialforvaltningen I bør bevare den nuværende frist som er omgående/hurtigst muligt. Alternativt bør en indført frist ikke være længere end den der eksisterer i Sundheds-og Omsorgsforvaltningen på 10 dage. Behovene for familierne og den døende bør ikke anses som anderledes, fordi man tilhører en anden forvaltning.

Mht. praktisk hjælp og personlig pleje på børnehandicapområdet, SEL § 44, jf. § 83 er det bekymrende, at sagsbehandlingstiden formentlig blot bliver længere. Det giver dog en mulighed for, at forvaltningen kan indberegne den forventet (og forlænget) sagsbehandlingstid, når den estimerer forventet udgifter til tabt 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.

Ved at indføre en sagsbehandlingstid til uvisiteret tilbud jf. SEL §§ 82 a og b, ændrer forvaltningen formålet med paragraffen. Den har jo netop til hensigt at tilbyde tidligt forebyggende indsatser, således at de lange sagsbehandlingsfrister ikke forværre folks livssituation. At den tillige sættes til 4 uger, accepterer forvaltningen derved at paragraffen benyttes som en § 85 light, som er det der allerede praktiseres. Hvis I vælger at lave et uvisiteret tilbud til et visiteret tilbud, bør dette IKKE ske uden, at det bliver en afgørelse der kan påklages til Ankestyrelsen. P.t. er det jo ikke muligt, da tilbuddet er uvisiteret. Yderligere bør det bemærkes, at de indsatser der fremgår af det sparekatalog som Socialudvalget sidder og behandler i disse dage, netop begrundes med at være "kan" tilbud. Dette har vi også hørt om § 82-indsatserne.

Forvaltningen ønsker at indføre en frist på 4 uger til dækning af udgifter til husleje og lign. til fængslede pensionister (§ 45 i FØP/§ 46 i lov om social pension). Det er positivt, at der fastsættes en vejledende frist, hvor der pt. ikke er en. Men vi ved ikke, hvad der er praksis pt. og vi kender derfor heller ikke konsekvenserne af den nuværende behandlingstid. Men en behandlingstid på 4 uger (og da erfaringer viser formentlig vil blive overskredet) er det sandsynligt at denne behandlingstid vil medføre, at flere mister deres bolig pga. behandlingstiden, da man yderligere skal lægge til, at der går en rum tid før personen, får

hjælp/mulighed for at sende ansøgningen (hvis de er fængslet). Dette vil lægge yderligere pres på forvaltningen, når personen løslades, hvor det ikke blot vil være udgifter der skal dækkes men også (sociale) indsatser der skal ydes, behandlingstid for indstilling til bolig, forværring af personens livssituation etc. M.a.o. vil det unægtelig føre til større resourcetræk på netop de ressourcer vi ikke har. Og det lægger pres på mange af de andre områder med risiko for forlænget sagsbehandlingstid.

Bekymrende med manglende data for sagsbehandlingsfristerne

Det skal dog også bemærkes, at dette "arbejde" har pågået de seneste 7 år, uden dette har ført til bedre data. Tværtimod ved vi mindre end vi gjorde inden forvaltningen startede. Forvaltningen bør i den forbindelse have skærpet opmærksomhed på, at I ikke fortsætter denne praksis med at implementere IT-systemer over hele forvaltningen, på en måde, hvor forvaltningen ikke er i stand til at bevare et minimum af overblik over data. Det er stærkt bekymrende, at data ikke vægtes højere ift. begejstringen over nye IT-systemer.

Ift. at være mere åbne omkring sagsbehandlingsfrister, bør forvaltningen ligeledes prioritere relevante ledelsesinformationer, som hidtil har bestået af irrelevante opgørelser af behandlingstiden for fx enkeltydelser, men ikke ift. sociale ydelser/socialpædagogisk støtte. Hertil oplyses der for øvrigt heller ikke, hvor mange der har fået dem godkendt, hvorfor det blot bliver mindre informativt.

Sidst bør politikerne være opmærksom på Borgerrådgiverens arbejde og løbende fx. ift. langvarige behandlingstider og begrænset støtte på fx. § 85.



Hørings svar til Socialforvaltningens forslag til nye og ændrede sagsbehandlingsfrister

15. november 2023

Sagsnummer
2023-0413390

Dokumentnummer
2023-0413390-3

Socialudvalget i Københavns Kommune har på møde den 11. oktober 2023 godkendt at sende Socialforvaltningens forslag til nye og ændrede sagsbehandlingsfrister i høring hos relevante brugerråd og Borgerrådgiveren.

Socialforvaltningen har i den forbindelse den 20. oktober 2023 bedt Borgerrådgiveren om et høringssvar.

Borgerrådgiveren orienterer sig løbende i sagsbehandlingstiden på Socialforvaltningens område gennem de klager og henvendelser, vi modtager fra borgerne, samt ved generelle tilsyn, som fastlægges i dialog med Borgerrådgiverudvalget.

F.eks. omtalte Borgerrådgiveren i sin årsberetning for 2021 observationer vedrørende sagsbehandlingstiden i sager om ansøgning efter servicelovens § 85 (socialpædagogisk bistand mv.), og §§ 107 og 108 (midlertidige botilbud til længerevarende ophold). Fælles for disse sager, var at sagsbehandlingstiden overskred den fastsatte frist for sagsbehandlingstiden. En række sager fra samme enhed og periode viste en særlig fremgangsmåde, der medvirkede til at trække borgernes sager ud. Fælles for sagerne var, at de også vedrørte kvinder med spiseforstyrrelser, som efter udskrivning fra psykiatrisk behandling søgte om hjælp fra kommunen. Kvinderne fik hjælp af en socialrådgiver på den psykiatriske afdeling til at formulere deres ansøgninger, men fik den besked fra kommunen, at ansøgningerne blev betragtet som et ønske fra en samarbejdspartner om, at kommunen opstartede en afklaring af støttebehov, hvorfor henvendelserne ikke ansås som omfattet af den politisk fastsatte sagsbehandlingsfrist på 6 uger. Ifølge fremgangsmåden startede sagsbehandlingstiden først med at løbe fra det tidspunkt, hvor der havde været afholdt et møde i kommunen med kvinderne. I et tilfælde var ventetiden på dette møde på 3 måneder.

I forlængelse heraf har Borgerrådgiveren noteret sig, at det af forvaltningens bilag 1 til høringbrevet fremgår, at: "De foreslåede sagsbehandlingsfrister er udtryk for den tid, der går fra en ansøgning er modtaget til afgørelsen er truffet." 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.

Udgangspunktet for sagsbehandlingstiden er hurtighedsprincippet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, hvorefter kommunen skal behandle

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A
1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Fristernes længde må naturligvis tage udgangspunkt i denne (relativt upræcise) 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.

Borgerrådgiveren har på denne baggrund ikke bemærkninger til de konkret foreslåede frister.

Det kan oplyses, at Borgerrådgiveren til brug for dette høringssvar har fremsøgt tidligere klagesager vedrørende lang sagsbehandlingstid ved ansøgning om hjælp efter servicelovens § 85, §§ 107 og 108 og § 118 så vidt mulig inden for den periode, som Socialforvaltningen har taget udgangspunkt i ved angivelsen af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i tabel 1 og 2.

Helt overordnet antyder Borgerrådgiverens sager på disse sagsområder en længere sagsbehandlingstid end den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, som forvaltningen har opgjort. 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 alle forvaltningens sager inden for de givne områder.

Borgerrådgiveren følger, som nævnt, de udmeldte sagsbehandlingsfrister i forbindelse med konkrete klager og ved tilsyn.

Borgerrådgiveren har konkret den 23. maj 2023 iværksat en undersøgelse af forvaltningernes information om sagsbehandlingsfrister/sagsbehandlingstid på kommunens hjemmeside. Undersøgelsen skal afklare, om den aktuelle information om sagsbehandlingstider er tilstrækkelig, retvisende og tilgængelig på kommunens hjemmeside.

Hvis forvaltningen har spørgsmål, er I velkommen til at kontakte jurist Nesrin Atan pr. mail: Borgerraadgiveren@kk.dk eller telefon 3366 1400.

Venlig hilsen

A handwritten signature in grey ink, appearing to be 'Johan Busse', written in a cursive style.

Johan Busse
Borgerrådgiver



Referat

MØDEDATO 11. december 2023
TID 10.00-11.15
STED Bernstorffsgade 17, 4. sal, vær. 4.00
MØDEDELTAGERE Medlemmer af HovedMED

HovedMED d. 11. december 2023

11. december 2023

Sagsnr.
2023-0431507

Dokumentnr.
2023-0431507-3

Sagsbehandler
Emil Goul Jensen

Navn	Stilling	Repræsentant for
Mikkel Boje	Adm. direktør	Direktionen, formand
Simon Pasquali	Direktør	Direktionen
Katrine Ring	Direktør	Direktionen
Mette Boskov Vedsmann	Vicedirektør	BCH
Tine Kock Nielsen	Kontorchef	Organisationsudvik- ling
Karoline Winther-Lund	Borgercenterchef	BCV
Christoffer Sick Balle	Områdechef	BBU
Karin Munch Ravn	Centerchef	BCV
Helle Hummelgaard Ni- elsen	Forstander	BBU
Anders Jacobsen	Tilbudsleder	BCH
Helle Haslund	Organisations- og medar- bejderrepræsentant	Valggruppe B (LFS), næstformand
Eughtina Birkedahl	Fællestillidsrepræsentant	Valggruppe C (DSR)
Susanne Winsløw	Fællestillidsrepræsentant	Valggruppe B (FOA- SOSU)
Marie P. Vithen	Fællestillidsrepræsentant	Valggruppe C (DS)
Sissel Benedikte Ager- gaard Jensen	Fællestillidsrepræsentant	Valggruppe A (DJØF)
Bettina Ruben	Arbejdsmiljørepræsentant	Stabene
Helle Holm	Arbejdsmiljørepræsentant	De tre myndigheds- områder
Jack Cassina	Arbejdsmiljørepræsentant	BCH udførerområde
Afbud		

Organisationsudvikling

Bernstorffsgade 17
1577 København V

EAN nummer
5798009679536

Navn	Stilling	Repræsentant for
Lene Henriette Jaconelli	Områdechef	BCV
Pernille Robertson Gaff	Fællestillidsrepræsentant	Valggruppe B (HK Kommunal)
Lars Petersen	Organisations- og medarbejderrepræsentant	Valggruppe B (SL)
Ditte Stoltenberg Lintner Skjold	Arbejds miljørepræsentant	BCV udførerområde
Gæster		
Stig Porskjær	Director	Rambøll Management Consulting
Niels Lykkegaard Rasmussen	Seniorkonsulent	Rambøll Management Consulting

Dagsorden

3. SUD-sag: Forslag til nye sagsbehandlingsfrister

Referat

3. SUD-sag: Forslag til nye sagsbehandlingsfrister

Forvaltningen har forelagt Socialudvalget forslag til nye sagsbehandlingsfrister på en række sagsområder, hvor den nuværende frist ikke er retvisende for den faktiske sagsbehandlingstid, eller hvor der aktuelt ikke er fastsat en frist.

Sagsbehandlingsfristerne bør af hensyn til god borgerservice såvel som god forvaltningsskik være så retvisende som muligt, hvilket Ombudsmanden og Borgerrådgiveren også har påpeget.

At de foreslåede nye sagsbehandlingsfrister er længere end de nuværende, kan medføre bekymring for at sagsbehandlingstiderne dermed også forlænges. Forvaltningens budskab er imidlertid, at de nye frister ikke handler om at ændre sagsbehandlingstiderne – men om at sikre transparens overfor borgerne, ved at fastsætte sagsbehandlingsfrister der i højere grad afspejler de faktiske sagsbehandlingstider.

Socialudvalget har tidligere godkendt nye, længere sagsbehandlingsfrister for kropsbårne hjælpemidler efter samme princip. For at demonstrere, at forlængede sagsbehandlingsfrister ikke forlænger sagsbehandlingen, har forvaltningen fulgt de reelle sagsbehandlingstider på området siden implementeringen. Der er aktuelt efter 2-3 år med de nye frister fortsat ikke sket et skred i sagsbehandlingstiderne. Det er derfor vigtigt, at bekymringen for længere sagsbehandling ikke hindrer muligheden for at fastsætte retvisende frister, som giver borgerne et realistisk indtryk af sagsbehandlingstiden fra forløbets start. Retvisende frister vil også mindske antallet af

fristudsættelsesbreve, som sagsbehandlerne er nødsaget til at udarbejde og udsende når fristerne ikke nås.

Marie P. Vithen siger på vegne af socialrådgiverne, HK'erne og ergoterapeuterne, at sagsbehandlerne generelt bakker op om de nye sagsbehandlingsfrister. Sagsbehandlerne kan ikke nå de nuværende frister, hvilket kan medføre utilfredse borgere og flere klager. Dertil vil det være en lettelse, at sagsbehandlerne skal bruge mindre tid på at udarbejde og udsende fristudsættelsesbreve. De nye sagsbehandlingsfrister vil desuden give mulighed for højere grad af borgerinddragelse i sagsbehandlingen på eksempelvis hjemløseområdet, hvor borgerinddragelsen typisk tager længere tid. Det må imidlertid pointeres, at længere frister ikke vil lette det aktuelle sagspres for sagsbehandlerne. Det ville i højere grad være muligt at overholde de nuværende frister, hvis der var flere ressourcer til at løfte det store sagspres, og dermed ikke ændre på serviceniveauet overfor borgerne. Med de kommende besparelser i Socialforvaltningen i 2024 vil det kun blive endnu sværere at nå de aktuelle frister.

Helle Holm bakker som arbejdsmiljørepræsentant på myndighedsområderne op om Marie P. Vithens bemærkninger.

Mikkel Boje svarer, at han er enig i, at de nye sagsbehandlingsfrister ikke vil ændre på det aktuelle sagspres. De foreslåede nye sagsbehandlingsfrister lever aktuelt op til Ombudsmandens anbefalinger, men hvis sagspresset fortsætter med at stige, kan der på sigt blive behov for nye frister.

De foreslåede frister vil medføre en mindre lettelse i arbejdspresset, da der ikke længere skal bruges tid på udarbejdelse af fristudsættelsesbreve. Det skal dog pointeres, at forvaltningen ikke antager, at man med de foreslåede frister kan veksle tid anvendt til fristudsættelser til kortere sagsbehandlingstid.

Mette Boskov Vedsmand tilføjer, at sagsbehandlingsfristerne som udgangspunkt ikke skal gøre hverken fra eller til i forhold til opstart og afslutning af sager. Sagsbehandlingsfristen er et pejlemærke, som sagsbehandleren skal være opmærksom på - og hvis sagsbehandleren vurderer, at fristen ikke kan overholdes, skal der udsendes et fristudsættelsesbrev til borgeren. De foreslåede nye sagsbehandlingsfrister vil derfor som udgangspunkt ikke medføre hverken langsommere eller hurtigere sagsbehandling end i dag.