



Socialforvaltningen  
Rådhuset  
1599 København V  
Att.: adm. direktør Anette Laigaard

28-03-2008

Sagsnr.  
2007-80640

Sendt pr. e-mail:  
SOFFaellespost@sof.kk.dk,  
Anette.Laigaard@sof.kk.dk og  
SOF\_Tilsyn@sof.kk.dk

**Vedrørende sagsbehandlingstiderne i Handicapcenter Syd,  
Socialforvaltningens j.nr. 2007-82272**

Ved brev af 21. september 2007 iværksatte jeg en undersøgelse af sagsbehandlingstiderne i nogle nærmere angivne sagstyper.

Jeg anførte blandt andet følgende:

"I forbindelse med min behandling af en borgerklage over Handicapcenter Syds sagsbehandlingstider, er jeg blevet opmærksom på længden af Handicapcenter Syds udmeldte sagsbehandlingstider.

Det fremgår af handicapcentrets svar til borgeren, at handicapcentret selv er opmærksom på de lange ekspeditionstider, og at handicapcentret grundet en stor sagsmængde beklageligvis ikke kan overholde de politisk fastsatte sagsbehandlingstider. I tilfældet drejede det sig om en udmeldt sagsbehandlingstid på op til 8 måneder for en ansøgning, som ifølge mine oplysninger er behandlet efter kapitel 21 i lov om social service, hvortil der for denne type af sager politisk er fastsat en sagsbehandlingstid på mellem 4 til 8 uger jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. pkt.

Det fremgår endvidere, at handicapcentret som udgangspunkt behandler ansøgninger kronologisk, men at dette udgangspunkt fraviges i konkrete tilfælde, hvor en ansøgning vedrører livsvigtige situationer.

Borgerrådgiveren har besluttet at iværksætte en nærmere undersøgelse af sagen. Jeg beder derfor Socialforvaltningen om en udtalelse i sagen.

Jeg beder om, at Socialforvaltningen nærmere redegør for baggrunden for de udmeldte sagsbehandlingstider i Handicapcenter Syd, herunder også redegør for længden af handicapcentrets reelle sagsbehandlingstider.

Jeg beder endvidere Socialforvaltningen om at redegøre for

**Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A,  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

Telefax  
3366 1390

Direkte telefon  
3366 1398

E-mail  
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer  
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

sammenhængen mellem længden af de udmeldte sagsbehandlingstider for de enkelte typer af sager sammenlignet med de politisk fastsatte sagsbehandlingstider jf. retssikkerhedsloven § 3, stk. 2, 1. pkt.

Jeg beder endvidere om, at Socialforvaltningen nærmere redegør for, hvordan handicapcentret prioriterer sagsbehandlingen herunder om handicapcentret har etableret en forvistiationsordning til vurdering af ansøgningernes karakter. Jeg beder i den forbindelse også oplyst om handicapcentret inddrager andre kriterier end 'kronologi' og 'livsvigtige situationer' i deres prioritering og tilrettelæggelse af sagsbehandlingen.

Jeg beder endelig om at Socialforvaltningen redegør for hvordan og i hvilket omfang handicapcentret orienterer ansøgere og andre borgere om længden af de udmeldte sagsbehandlingstider.”

Socialforvaltningen svarede mig ved brev af 16. november 2007. Forvaltningen anførte blandt andet følgende:

”Borgerrådgiveren anmoder om følgende:

1. at Socialforvaltningen nærmere redegør for baggrunden for de udmeldte sagsbehandlingstider i Handicapcenter Syd, herunder også redegør for længden af handicapcentrets reelle sagsbehandlingstider

2. at Socialforvaltningen redegør for sammenhængen mellem længden af de udmeldte sagsbehandlingstider for de enkelte typer af sager sammenlignet med de politisk fastsatte sagsbehandlingstider, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. pkt.

3. at Socialforvaltningen nærmere redegør for, hvordan handicapcentret prioriterer sagsbehandlingen, herunder om handicapcentret har etableret en forvisitation til vurdering af ansøgningernes karakter. Det bedes samtidig oplyst, om handicapcentret inddrager andre kriterier end 'kronologi' og 'livsvigtige situationer' i deres prioritering og tilrettelæggelse af sagsbehandlingen

4. at Socialforvaltningen redegør for, hvordan og i hvilket omfang handicapcentret orienterer ansøgere og andre borgere om længden af de udmeldte sagsbehandlingstider.

#### **Socialforvaltningens bemærkninger:**

Socialforvaltningen har indhentet en udtalelse fra Handicapcenter Syd om sagsbehandlingstiderne. Socialforvaltningen skal i den anledning udtale følgende til Borgerrådgiverens fire spørgsmål:

**Ad 1:**

Det skal indledningsvist bemærkes, at handicapcentrets udmelding om sagsbehandlingstider på op til 8 måneder kun gælder for sagstypen tekniske hjælpemidler og ikke for centrets øvrige sagstyper.

Handicapcentret har løbende haft vikarbistand tilknyttet teamet, og forsøgt sig med nye procedurer for at afhjælpe de lange sagsbehandlingstider.

Den lange sagsbehandlingstid på tekniske hjælpemidler kan ikke tilskrives en enkeltstående årsag, men et samspil af flere forskellige faktorer, som f.eks. et stigende antal ansøgninger, borgernes større indsigt omkring rettigheder i forhold til hjælpemidler og udviklingen af nye hjælpemidler samt større krav til sagsbehandlerne omkring opdateret viden om nyeste, billigste og bedst egnede hjælpemidler.

Socialforvaltningen har i maj måned 2007 gennemført en sagstidsmåling, der omfattede 35 sagstyper, herunder også tekniske hjælpemidler. På tekniske hjælpemidler har målingen for Handicapcenter Syds vedkommende vist en overholdelsesprocent på 66,67 pct. (2/3) af sagerne i forhold til den politisk fastsatte sagsbehandlingsfrist på 8 uger, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. pkt. Overholdelsesprocenten ligger således lavere end de 80 pct., der er fastsat for de enkelte sagstyper.

Handicapcentret arbejder målrettet på at nedbringe sagsbehandlingstiden på tekniske hjælpemidler. Der er igangsat LEAN som redskab til organisering af sagsbehandlingen på hjælpemiddelområdet, hvilket blandt andet har betydet en omlægning af arbejdsgange, forvisitation af ansøgningerne ved modtagelse i centret samt at andre medarbejdergrupper er inddraget i sagsbehandlingen. Der er desuden iværksat overarbejde. For ansøgninger på en række tekniske hjælpemidler, herunder toiletstole, badestole, håndtag, gribetang, nødkald, hjælpemidler til trygsårsbehandling og livsvigtige hjælpemidler, overholder handicapcentret sagsbehandlingsfristen på 8 uger. Ifølge handicapcentret er sagsgennemløbstiden på nye sager i øvrigt nu markant reduceret.

Handicapcentret har fortsat en 'ventebunke' af ældre sager på ca. 160 sager, som der vil blive iværksat en særlig afvikling af gennem planlagt overarbejde de næste par måneder samt opformering med en yderligere medarbejder pr. 1. november 2007, der ligeledes skal tage sig af disse sager.

Handicapcentret vil desuden i slutningen af december 2007 gennemføre en sagstidsmåling for at følge op på, om LEAN-

organiseringen af sagsbehandlingen har den forventede virkning på sagsbehandlingstiden.

Handicapcentret har i den aktuelle situation fundet det rigtigst, at ansøgerne om hjælpemidler oplyses om den aktuelle ventetid på op til 8 måneder for sagsbehandlingen af hjælpemidler. Handicapcentret har før udmeldingen af den aktuelle sagsbehandlingstid oplevet borgere, der telefonisk har kontaktet handicapcentret og først her har fået information om den aktuelle sagsbehandlingstid, hvilket borgerne har givet udtryk for var meget utilfredsstillende.

Socialforvaltningen finder det naturligvis beklageligt, at den politisk vedtagne sagsbehandlingsfrist på tekniske hjælpemidler ikke aktuelt kan overholdes på Handicapcenter Syd. På baggrund af de initiativer, som handicapcentret konkret har iværksat, finder forvaltningen imidlertid ikke grundlag for at foretage sig videre på nuværende tidspunkt. Forvaltningen vil dog fortsat følge udviklingen i Handicapcenter Syd.

Det kan desuden oplyses, at Socialforvaltningen vil overveje, om sagsbehandlingsfristen på tekniske hjælpemidler på 8 uger fremadrettet skal forlænges for at leve op til kravet om en overholdelsesprocent på 80. En eventuel ændring i tidsfristen skal i givet fald forelægges og godkendes i Socialudvalget.

**Ad 2:**

Det er alene for så vidt angår ansøgninger om tekniske hjælpemidler, at Handicapcenter Syd har udmeldt en længere sagsbehandlingstid end den politisk vedtagne sagsbehandlingsfrist iht. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1.pkt.

**Ad 3:**

Handicapcenter Syd foretager dagligt en forvisitation af sagerne, når der modtages ny post. Her kategoriseres posten ud fra handicapcentrets vurdering af, om henvendelsen er livsvigtigt, eller om sagen kan behandles i kronologisk rækkefølge.

Der arbejdes ikke ud fra andre kriterier end livsvigtige situationer, når det vurderes, om en sag skal behandles akut eller i kronologisk rækkefølge.

Der skal i den forbindelse henvises til, at handicapcentret overholder 8 ugers sagsbehandlingsfristen på en række tekniske hjælpemidler og at handicapcentret med omlægningen af sagsgangene har oplyst at have reduceret sagsbehandlingstiden markant på nye sager.

Handicapcentret vil desuden gennemføre en sagstidsmåling i

slutningen af december 2007 for at følge op på sagsbehandlingstiderne.

**Ad 4:**

Handicapcenter Syd informerer alle borgere, som ikke bliver behandlet akut, om den aktuelle sagsbehandlingstid. Dette gøres inden for 10 arbejdsdage, sådan at borgeren får information om, at handicapcentret har modtaget henvendelsen, samt hvor lang tid handicapcentret forventer at være om sagsbehandlingen. Handicapcenter Syd sendte i foråret 2007 brev ud til alle borgere, der havde ansøgninger i 'ventebunken', det vil sige hvor sagsbehandlingsfristen på 8 uger ikke aktuelt kunne overholdes."

Jeg må på baggrund af det oplyste lægge til grund, at der i almindelighed sker en forvisitation efter kriterierne "livsvigtig" og "kronologi", hvilket betyder at såfremt en ansøgning ikke vurderes livsvigtig ekspederes ansøgningen efter tidspunktet fra dennes modtagelse.

Jeg må forstå, at forvisitationsordningens overordnede formål er at afklare ansøgningernes socialfaglige behov med henblik på en prioritering således at ekspeditioner af ansøgninger med det største behov prioriteres. Jeg forstår at kriteriet "livsvigtige situationer" i den forbindelse indgår som eneste prioriteringsregel. Socialforvaltningen har imidlertid ikke nærmere redegjort for kriteriets indhold, herunder i hvilket omfang kriteriet er anvendt. Jeg må dog forstå, at kriteriet "livsvigtige situationer" tilsigter ansøgninger af akut helbredsmæssig karakter som et udtryk for et meget højt socialfagligt behov.

Jeg finder det meget beklageligt, at de fastsatte frister for sagsbehandlingstiden efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, for sagstypen tekniske hjælpemidler ikke kan og gennem længere tid ikke har kunnet overholdes i Handicapcenter Syd.

Jeg har noteret mig det oplyste om årsagerne til dette samt om forvaltningens bestræbelser på at nedbringe sagsbehandlingstiden for denne type ydelser.

Jeg har også noteret mig, at sagsgennemløbstiden på nye sager nu er markant reduceret, og at ansøgninger vedrørende blandt andet toiletstole, badestole, håndtag, gribetang, nødkald, hjælpemidler til trygsårsbehandling og livsvigtige hjælpemidler holder sig inden for sagsbehandlingsfristen på 8 uger.

Jeg beder forvaltningen om at blive orienteret om den nævnte sagstidsmåling fra december 2007.

Jeg har noteret mig, at handicapcenteret foretager en forvisitation, hvilket imidlertid ikke var tilfældet i den konkrete klage, som førte til, at jeg rejste denne sag. Jeg må på baggrund af det oplyste lægge til grund, at der i almindelighed sker en forvisitation, hvorved der kan prioriteres i sagerne efter de anførte kriterier.

Sagen giver mig på det foreliggende grundlag ikke anledning til yderligere bemærkninger og jeg foretager derfor ikke videre.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver