



2015-10

Overholdelse og revision af sagsbehandlingsfrister

Ombudsmanden rejste på eget initiativ en sag over for Socialforvaltningen i Københavns Kommune om forvaltningens overholdelse og revision af de frister, som forvaltningen har fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, for bl.a. sager om hjælp til dækning af udgifter til tandbehandling mv. og til tandpleje. Det skete på baggrund af en konkret klage, som han havde modtaget over sagsbehandlingstiden i Socialcenter København.

27. marts 2015

Forvaltningsret

115.2 – 115.3 – 25.9

Overholdelsesprocenten for behandlingen af sager om hjælp til dækning af udgifter til tandbehandling og tandpleje mv. havde igennem længere tid været meget lav. En opgørelse over overholdelsesprocenten for ansøgninger, der blev modtaget i november 2014, viste, at kun 30 pct. af ansøgningerne om hjælp til dækning af udgifter til tandbehandling mv. og kun 49 pct. af ansøgningerne om hjælp til dækning af udgifter til tandpleje blev behandlet inden for den fastsatte frist på seks uger.

Ombudsmanden kritiserede, at procenten for overholdelse af fristen navnlig for sager om hjælp til dækning af udgifter til tandbehandling mv. fra juni 2014 og frem til november 2014 ikke var forbedret, heller ikke efter Socialforvaltningens iværksættelse af forskellige tiltag i august 2014 med henblik på nedbringelse af sagsbehandlingstiderne.

Ombudsmanden kritiserede også, at Socialforvaltningen først den 17. december 2014 – efter at han havde rejst sagen – havde fremsat forslag til justering af fristen for behandling af sager om tandbehandling. I den forbindelse udtalte han bl.a., at formålet med retssikkerhedslovens krav om fastsættelse af generelle frister er, at borgerne skal kunne vide, hvilket niveau de kan forvente med hensyn til sagsbehandlingstid, at fristerne skal være realistiske, og at derfor må gælde en forpligtelse til at revidere fristerne, når det viser sig, at kommunen – eventuelt efter ændring af arbejdsrutiner og arbejdsgange – ikke over en vis periode kan få rettet op på overholdelsesprocenten.

(Sag nr. 14/04753)

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse i sagen efterfulgt af en sagsfremstilling.

Ombudsmandens udtalelse

Sagen er rejst på baggrund af en konkret klage, som jeg modtog over sagsbehandlingstiden i Socialcenter København i en sag om hjælp til dækning af udgifter til tandbehandling.

I min åbningsskrivelse anmodede jeg om en udtalelse om sagsbehandlingstiden i Socialforvaltningen i Københavns Kommune i sager om alle enkeltydelser efter §§ 81-85 a i lov om en aktiv socialpolitik, herunder om Socialforvaltningens overholdelse og revision af de frister, som kommunen efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, har fastsat for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning efter disse bestemmelser, til afgørelsen er truffet.

Det fremgår af Socialforvaltningens udtalelse af 14. januar 2015, at det særligt er i sager efter aktivlovens § 82 om hjælp til tandbehandling, medicin og sygebehandling og efter § 82 a (der trådte i kraft den 1. januar 2013) om hjælp til tandpleje til personer, der modtager ydelser svarende til kontanthjælpsniveau, at Socialforvaltningen har haft problemer med at overholde de fastsatte frister.

Borgerrådgiveren i Københavns Kommune har den 22. oktober 2014 afsluttet en undersøgelse af Socialcenter Københavns sagsbehandlingstid og overholdelse af sagsbehandlingsfrister i sager om økonomisk hjælp til tandbehandling og tandpleje (efter aktivlovens §§ 82 og 82 a). Borgerrådgiveren har i den forbindelse kritiseret den lange sagsbehandlingstid i disse sager i perioden fra juli 2013 til og med maj 2014.

Da der særligt er problemer med overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne i sager om enkeltydelser efter § 82 og om tandpleje efter § 82 a – og da Borgerrådgiveren har vurderet sagsbehandlingstiden mv. frem til og med maj 2014 (i sager om tandbehandling og tandpleje) – har jeg afgrænset min undersøgelse til at angå overholdelse af sagsbehandlingsfrister i sager efter aktivlovens §§ 82 og 82 a, navnlig i perioden fra juni 2014 til og med november 2014. Jeg har i den forbindelse også undersøgt spørgsmålet om revision af sagsbehandlingsfristerne for disse sager.

1. Retsgrundlaget

Der er ikke i forvaltningsloven fastsat generelle regler om, hvor hurtigt en borger har krav på at få svar på en ansøgning. Af god forvaltningsskik følger det

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

imidlertid bl.a., at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid, at sager ikke må trække unødigt ud, og at borgere, der har henvendt sig, skal have underretning, hvis sagen trækker ud, samt oplysning om årsagen hertil.

På det socialretlige område gælder der efter retssikkerhedsloven et generelt princip om, at alle spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt.

Det fremgår således af § 3, stk. 1, i retssikkerhedsloven (lovbekendtgørelse nr. 1019 af 23. september 2014 om retssikkerhed og administration på det sociale område), at kommunalbestyrelsen 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.

Hvor hurtigt en sag skal behandles, beror bl.a. på, hvor kompliceret sagen er, det sociale problems karakter, hvor mange erklæringer mv. der skal indhentes, om afgørelsen må afvente udfaldet af en iværksat behandling, om ansøgeren skal arbejdsprøves, og hvor samarbejdsvillig borgeren er. Der er derfor ikke i retssikkerhedsloven fastsat frister for de enkelte typer af sager. Jeg henviser til Jon Andersen, Socialforvaltningsret (2013), Nyt Juridisk Forlag, s. 296 f.

Der gælder imidlertid en forpligtelse for kommunen til – for de enkelte sagstyper – at fastsætte generelle frister, som skal offentliggøres. Forpligtelsen fremgår af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, der har følgende indhold:

”Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. (...)”

I forarbejderne til retssikkerhedslovens § 3 (lovforslag nr. L 228 af 16. april 1997, Folketingstidende 1996/97) er bl.a. anført følgende:

”Hurtig behandling skal på den ene side imødekomme borgernes rimelige ønsker om at få svar hurtigt og på den anden side ses i sammenhæng med lokale prioriteringer af, hvordan de samlede ressourcer bedst anvendes.

Det er vigtigt, at borgerne får at vide, hvilket serviceniveau de kan forvente med hensyn til sagsbehandlingstid. Det foreslås derfor, at kommunen og amtskommunen [nu regionen] skal fastsætte en frist for, hvor længe der må gå, før en borger får et svar på sin ansøgning.

Reglen går således ud på, at hver enkelt kommunalbestyrelse eller amtsråd skal beslutte, hvordan kommunens service skal være på de enkelte

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

områder. Der skal i kommunen og amtskommunen inden for de enkelte sagstyper være fastsat generelle frister, som offentliggøres og lægges frem på biblioteker m.v.

...

Der er ikke særlige sanktionsregler knyttet til § 3. Det er oplagt, at hvis en kommune eller en amtskommune ikke fastsætter en frist, vil dette være i strid med loven.”

Om revision af fristerne fremgår følgende af lovbemærkningerne:

”Hvis administrationen i større omfang i det daglige ikke lever op til de frister, som kommunalbestyrelsen eller amtsrådet har fastsat, og hvis den ansvarlige myndighed undlader at justere arbejdsrutiner og arbejdsgange, eller at fastsætte en ny frist, som forvaltningen har realistiske muligheder for at overholde, kan der efter omstændighederne være tale om et lovbrud.”

Det fremgår desuden af pkt. 23 i vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område (vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006), at det ”vil være hensigtsmæssigt, at fristerne er realistiske, fx at de svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 pct. af den pågældende sagstype”.

2. Overholdelse af fristerne efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

De frister, som Københavns Kommune har fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, er offentliggjort på kommunens hjemmeside. Det fremgår heraf, at fristen er fastsat til seks uger (på nuværende tidspunkt) for ansøgninger efter lovens §§ 82 og 82 a.

Af Socialforvaltningens udtalelse til mig fremgår det, at overholdelsesprocenten for behandlingen af sager efter aktivlovens § 82 har været svingende. Ved en måling i maj 2011 udgjorde den 39 pct., i perioden maj 2012 – juni 2013 lå den mellem 53 og 85 pct. i de tre myndighedscentre, der – som jeg forstår det – behandler sagerne om enkeltydelser, og i perioden juli 2013 – april 2014 lå den mellem 27 og 44 pct.

Overholdelsesprocenten for sager efter aktivlovens § 82 a lå ifølge målingen for perioden juli 2013 – april 2014 mellem 10 og 63 pct.

Socialforvaltningen har i sin udtalelse også oplyst, at en måling i starten af januar 2015 har vist, at det kun var 31 pct. af de ansøgninger om hjælp efter aktivlovens § 82, der var modtaget i november 2014, som var blevet behand-

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

let inden for den fastsatte frist. Socialforvaltningen har efterfølgende oplyst telefonisk, at der rettelig var tale om 30 pct.

Der er ikke i Socialforvaltningens udtalelse oplyst om overholdelsesprocenten på dette tidspunkt for ansøgninger efter § 82 a, ud over at den lå et sted mellem 49 og 79 pct., men Socialforvaltningen har telefonisk oplyst, at overholdelsesprocenten var 49 pct.

Da undersøgelsen er foretaget i starten af januar 2015, var fristen dog endnu ikke udløbet for alle sagers vedkommende.

Med e-mail af 29. januar 2015 har Socialforvaltningen sendt mig en opdateret oversigt (pr. 8. januar 2015) over overholdelsen af sagsbehandlingsfrister for perioden april 2011 – december 2014, som forvaltningen har sendt til Borgerådsgiveren den 26. januar 2015. Oversigten indeholder overholdelsesprocenten for modtagne ansøgninger i Socialcenter København i de enkelte måneder i denne periode efter henholdsvis §§ 82 og 82 a i aktivloven.

Da der alene er tale om overholdelsesprocenter i Socialcenter København, svarer de ikke nøjagtig til de overholdelsesprocenter, som jeg har fået oplyst i udtalelsen til mig. Jeg har imidlertid forstået, at Socialcenter København behandler størstedelen af sagerne om enkeltydelser, og jeg har derfor besluttet at inddrage tallene i min undersøgelse.

For ansøgninger efter § 82 omfatter oversigten både en samlet oversigt og en oversigt over de forskellige ydelser under denne bestemmelse, herunder tandbehandling. Det fremgår bl.a. af oversigten, at overholdelsesprocenten for alle ansøgninger efter aktivlovens § 82, der blev behandlet i Socialcenter København, var 35 pct. i juni 2014 og 26 pct. i november 2014, og at den for ansøgninger efter aktivlovens § 82 a var 15 pct. i juni 2014 og 68 pct. i november 2014.

Sammenfattende har jeg herefter lagt følgende til grund:

For alle sager efter aktivlovens § 82 i de tre myndighedscentre var overholdelsesprocenten i perioden juli 2013 – april 2014 mellem 27 og 44 pct., og i november 2014 var den 30 pct. Overholdelsesprocenten for sager efter aktivlovens § 82 a var for perioden juli 2013 – april 2014 mellem 10 og 63 pct., og i november 2014 var den 49 pct.

Da jeg alene har fået oplyst et interval for de tre myndighedscentre for perioden juli 2013 – april 2014, er det ikke muligt at vurdere, hvad gennemsnittet var, og om der således er sket en stigning i den gennemsnitlige overholdelsesprocent for de tre centre.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Umiddelbart ser det dog ikke ud til, at der i de tre myndighedscentre er sket en forbedring af den gennemsnitlige overholdelsesprocent i perioden fra juli 2013 til og med november 2014.

I Socialcenter København var overholdelsesprocenten for ansøgninger efter aktivlovens § 82 35 pct. i juni 2014 og 26 pct. i november 2014, og for ansøgninger efter aktivlovens § 82 a var den 15 pct. i juni 2014 og 68 pct. i november 2014.

Der er således i Socialcenter København sket et fald i overholdelsesprocenten for sager efter aktivlovens § 82 for perioden juni 2014 til og med november 2014, men en stor stigning for sager efter § 82 a.

Jeg må konstatere, at Socialforvaltningen igennem længere tid har haft en meget lav overholdelsesprocent i forhold til de sagsbehandlingsfrister, der er fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, for sager efter aktivlovens §§ 82 og 82 a.

På baggrund af den frist på seks uger, der er fastsat i Københavns Kommune for sager efter aktivlovens § 82, og det særlige hurtighedsprincip, der gælder på det sociale område, er det efter min opfattelse meget beklageligt, at overholdelsesprocenten for navnlig sager efter aktivlovens § 82 fra juni 2014 og frem til november 2014 fortsat ikke er forbedret, heller ikke efter Socialforvaltningens iværksættelse af forskellige tiltag i august 2014 med henblik på nedbringelse af sagsbehandlingstiderne.

3. Revision af frister efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

I min høring af 12. november 2014 bad jeg Socialforvaltningen om at oplyse, hvornår man senest har revideret sagsbehandlingsfristerne på enkeltydelsesområdet, og om man i lyset af de forventede sagsbehandlingstider havde overvejet at revidere fristerne.

Socialforvaltningen har i sin udtalelse oplyst, at den seneste revision af sagsbehandlingsfristen for aktivlovens § 82 fandt sted den 7. december 2011. Sagsbehandlingsfristen for aktivlovens § 82 a (som trådte i kraft den 1. januar 2013) blev godkendt af Socialudvalget den 4. december 2013.

Socialforvaltningen har yderligere oplyst, at der den 17. december 2014 er blevet fremsat forslag for Socialudvalget til justering af fristerne for bl.a. behandlingen af sager om hjælp til tandbehandling efter aktivlovens §§ 82 og 82 a (fra seks uger til otte uger).

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Det fremgår ikke, om justeringen skyldes min anmodning til kommunen om en udtalelse, eller om justeringen allerede var påtænkt.

Det er min opfattelse, at det er særdeles beklageligt, at Socialforvaltningen først den 17. december 2014 har fremsat forslag til justering af fristen for behandlingen af sager efter aktivlovens § 82.

Jeg har herved lagt vægt på, at der ifølge det oplyste har været alvorlige problemer med overholdelse af fristen, også efter revisionen af fristen den 7. december 2011 og i hvert fald siden juli 2013.

Jeg har endvidere lagt vægt på, at formålet med retssikkerhedslovens krav om fastsættelse af generelle frister er, at borgerne skal kunne vide, hvilket niveau de kan forvente med hensyn til sagsbehandlingstid, at fristerne skal være realistiske, og at der derfor må gælde en forpligtelse til at revidere fristerne, når det viser sig, at kommunen – eventuelt efter ændring af arbejdsrutiner og arbejdsgange – ikke over en vis periode kan få rettet op på overholdelsesprocenten.

Da Socialforvaltningen nu har fremsat forslag om revision af bl.a. denne frist for tandbehandlingssagerne, foretager jeg mig ikke mere i den anledning, jf. dog pkt. 4 nedenfor.

Jeg bemærker, at jeg ikke har fundet tilstrækkeligt grundlag for at kritisere, at sagsbehandlingsfristen for sager efter aktivlovens § 82 a ikke er blevet revideret tidligere, da fristen blev fastsat så sent som i december 2013.

4. Anmodning om yderligere underretning

Jeg foretager mig ikke yderligere i anledning af den manglende overholdelse af de frister, der er fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, for sager efter aktivlovens §§ 82 og 82 a.

Jeg har lagt vægt på, at den meget lave overholdelsesprocent for navnlig fristen for sager efter aktivlovens § 82 – som jeg har forstået det – skyldes en gammel bunke af sager fra før den 21. juli 2014 om hjælp til tandbehandling, der er under afvikling, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sagerne – uden medregning af den gamle sagsbunke – ifølge det oplyste overholder de udmeldte frister, jf. sagsfremstillingen nedenfor.

Jeg har endvidere lagt vægt på, at Socialforvaltningen har iværksat forskellige tiltag med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden, og at det er Socialforvaltningens vurdering, at fristerne herefter kan overholdes i mindst 80 pct. af sagerne fra medio 2015, samt at en ny ophobning af ansøgninger kan und-

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

gås. Tiltagene omfatter etablering af en særlig taskforce til afvikling af gamle sager om hjælp til tandbehandling (ansøgninger, der er modtaget før den 21. juli 2014), afsættelse af yderligere ressourcer til afvikling af de løbende ansøgninger herom, specialisering og kompetenceudvikling af medarbejderne og intensivning af samarbejdet med kommunens tandlægekonsulent.

Endelig har jeg lagt vægt på, at Socialforvaltningen ifølge det oplyste – uanset den lange sagsbehandlingstid – prioriterer sager/sagstyper af akut karakter, og at forvaltningen efter justering af fristerne fortsat vil have fokus på, om en ansøgning skal behandles hurtigst muligt, og dermed væsentligt hurtigere end den fastsatte sagsbehandlefrist.

Jeg beder dog om at modtage underretning om Socialudvalgets endelige stillingtagen til forslaget om justering af fristerne.

Jeg beder endvidere Socialforvaltningen om at orientere mig om udviklingen pr. 1. juli 2015 siden den 30. november 2014 i overholdelsesprocenten for sager om hjælp efter aktivlovens §§ 82 og 82 a.

Samtidig beder jeg om at blive orienteret om status pr. 1. juli 2015 for afviklingen af de sager, der er omfattet af den særlige taskforce, som Socialforvaltningen har etableret.

Jeg beder om at modtage Socialforvaltningens svar på mine anmodninger ovenfor **senest den 1. august 2015**.

Jeg har sendt Borgerrådgiveren en kopi af dette brev.

Til orientering har jeg endvidere sendt en kopi til Kommunernes Landsforening.

Med brev af 31. august 2015 sendte Socialforvaltningen i Københavns Kommune bl.a. tabeller over udviklingen i overholdelsesprocenten og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager om hjælp til bl.a. tandbehandling og tandpleje efter aktivlovens §§ 82 og 82 a.

I brev af 16. september 2015 skrev jeg herefter følgende til Socialforvaltningen:

” ...

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

1. Jeg har noteret mig, at Socialudvalget den 22. april 2015 har godkendt en justering af sagsbehandlingsfristerne på enkeltvedelsesområdet, herunder en forlængelse af fristen for behandling af sager om tandbehandling fra seks uger til otte uger, og at justeringen har virkning for ansøgninger, der er modtaget fra og med den 1. juli 2015.

Jeg har desuden noteret mig, at sagsbehandlingsfristerne er fastsat, så de svarer til den tid, der generelt går med at behandle 80-90 pct. af den pågældende sagstype.

2. Jeg har noteret mig, at den særlige taskforce, som Socialforvaltningen har etableret til afvikling af gamle sager om hjælp til tandbehandling, har afviklet bunken af sager med ansøgninger, der er modtaget før den 21. juli 2014.

3. Det fremgår af Socialforvaltningens udtalelse, at Socialforvaltningens overholdelsesprocent for behandlingen af sager om økonomisk hjælp efter aktivlovens §§ 82 og 82 a fortsat er under målet på 80-90 pct. Det fremgår også, at det særligt er i sagerne om tandbehandling (efter § 82) og i sagerne om tandpleje, at der er problemer med at overholde sagsbehandlingsfristerne.

De vedlagte tabeller, der dækker perioden fra den 1. december 2014 til den 31. juli 2015, omfatter de enkelte ydelser under aktivlovens § 82 og tandpleje efter § 82 a, men indeholder ikke en samlet overholdelsesprocent for alle ydelserne under § 82. Tallene kan derfor ikke umiddelbart sammenlignes med tallene i mit brev af 27. marts 2015.

For sager om tandbehandling, eksklusiv sagerne i den særlige taskforce, lå overholdelsesprocenten mellem 10,3 og 32,9 pct., og for sager om tandpleje lå overholdelsesprocenten mellem 7,0 pct. og 24,1 pct.

Årsagen til den lave overholdelsesprocent i disse sager er ifølge Socialforvaltningen utilstrækkelige ressourcer i den daglige drift, efter at den særlige taskforce overtog behandlingen af ansøgninger, der var modtaget før den 21. juli 2014.

Socialforvaltningen har oplyst, at der i starten af 2015 blev afsat yderligere ressourcer til afvikling af de ansøgninger om hjælp til tandbehandling og tandpleje, der modtages løbende, dvs. ansøgninger, der er modtaget efter den 21. juli 2014. Endvidere er det besluttet, at den særlige taskforce skal fortsætte med at behandle de sager, hvor sagsbehandlingsfristen er overskredet, med henblik på at opnå balance mellem indkomne og afgjorte sager, så sagsbehandlingsfristen kan overholdes i 80 pct. af sagerne.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Socialforvaltningen vurderer, at fristoverholdelsen endnu ikke har nået et tilfredsstillende niveau, men forvaltningen arbejder fortsat intenst på at overholde sagsbehandlingsfristerne på enkeltydelsesområdet, og der er fortsat fokus på, om en ansøgning skal behandles akut.

Socialforvaltningen har endelig oplyst, at den forventer at fremlægge en ny status over fristoverholdelse og vurdering af mulighederne for at reducere fristerne for Socialudvalget i slutningen af 2015, og at Socialforvaltningen i starten af 2016 vil orientere mig om status på det tidspunkt for sagsbehandlingstiden og overholdelsesprocenten for afgjorte sager om hjælp efter aktivlovens §§ 82 og 82 a.

4. Jeg har noteret mig det oplyste. Jeg afventer herefter en yderligere orientering om status i starten af 2016.”

Med brev af 8. juni 2016 sendte Socialforvaltningen i Københavns Kommune bl.a. tabeller over udviklingen i overholdelsesprocenten og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager om hjælp til bl.a. tandbehandling og tandpleje efter aktivlovens §§ 82 og 82 a for perioden 1. august 2015 til 22. maj 2016.

I brev af 15. juni 2016 skrev jeg herefter følgende til Socialforvaltningen:

”...

Jeg har noteret mig, at der samlet set er sket en væsentlig forbedring af overholdelsesprocenten for behandlingen af sager om økonomisk hjælp efter aktivlovens §§ 82 og 82 a, og at overholdelsesprocenten i maj måned 2016 (kun uge 18-20) ligger på over 80 pct.

Jeg har endvidere noteret mig, at Socialforvaltningen vurderer, at forvaltningen også fremover vil kunne opnå en overholdelsesprocent på mindst 80 pct. i sager efter disse bestemmelser og dermed overholde den frist på otte uger, der efter retssikkerhedsloven § 3, stk. 2, er fastsat på dette område.

Jeg foretager mig herefter ikke mere i sagen.”

Sagsfremstilling

I efteråret 2014 modtog jeg en konkret klage over sagsbehandlingstiden i Socialcenter København i en sag om hjælp til dækning af udgifter til tandbehandling.

På baggrund heraf bad jeg i brev af 12. november 2014 Københavns Kommune, Socialforvaltningen, om en udtalelse om følgende:

- Hvornår er sagsbehandlingstiderne (fristerne) for de forskellige sagstyper under afsnittet om enkeltydelser på kommunens hjemmeside fastsat/senest revideret?
- Hvornår har kommunen senest konstateret, at sagsbehandlingstiden for de enkelte sagstyper har været i overensstemmelse med de udmeldte frister?
- Hvad er den forventede sagsbehandlingstid på nuværende tidspunkt for de forskellige sagstyper?
- Har kommunen i lyset af de forventede sagsbehandlingstider på nuværende tidspunkt overvejet at revidere de udmeldte frister?
- Hvad er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de enkelte sagstyper i sager, hvor der i perioden fra 1. januar 2014 til i dag er truffet afgørelse?
- Er der sagstyper på enkeltydelsesområdet, der på grund af sagernes eller ydelsens karakter opprioriteres i forhold til de andre sagstyper på området, og i givet fald hvilke?

Desuden bad jeg Socialforvaltningen om at oplyse, hvad den særlige indsats – som kommunen ifølge den konkrete sag havde iværksat – består i, herunder hvilke typer af sager indsatsen omfatter.

Jeg modtog herefter en udtalelse af 14. januar 2015 fra Socialforvaltningen, hvori der bl.a. var anført følgende:

”Ad 1. Hvornår sagsbehandlingstiderne (fristerne) for de forskellige sagstyper under afsnittet om enkeltydelser på kommunens hjemmeside er fastsat/senest revideret.

Socialudvalget har på enkeltydelsesområdet (aktivlovens §§ 81-85 a) senest revideret sagsbehandlingsfristerne den 7. december 2011. Fristen blev fastsat til 4 uger, dog forlænget til 6 uger vedrørende aktivlovens § 82.

Socialudvalget godkendte den 4. december 2013 sagsbehandlingsfrister på to nye lovbestemmelser i aktivloven om henholdsvis udsættelses-truede lejere (§ 81 a) og tandpleje til personer, der modtager ydelser svarende til kontanthjælpsniveau (§ 82 a). Fristerne blev fastsat til henholdsvis 4 uger og 6 uger.

Socialudvalget godkendte den 12. november 2014 sagsbehandlingsfrist på den nye lovbestemmelse i aktivloven om midlertidig husleje hjælp til unge under 30 år, der modtager lave ydelser (§ 81 b). Fristen blev fastsat til 4 uger. (Aktivlovens § 81 b er efterfølgende ophævet 1. januar 2015).

Socialforvaltningen har fremlagt forslag til justering af de nuværende sagsbehandlingsfrister på Socialudvalgets møde den 17. december 2014. Justeringen vil betyde forlængelse af fristen for tandbehandlings-sager fra 6 uger til 8 uger (§§ 82 og 82 a) og endvidere en 2 ugers frist på ansøgninger om hjælp til udsættelsestruede lejere omfattet af retssikkerhedslovens § 5 a (§ 81). Forslagene er sendt i høring hos bl.a. Handicaprådet, Centerrådet (Handicapcenter København), Brugerrådet (hjemmeplejen), Dialogforum på psykiatriområdet og Ældrerådet. Socialudvalget forventes at tage endelig stilling til de foreslåede frister den 25. marts 2015.

Ad 2. Hvornår kommunen senest har konstateret, at sagsbehandlingstiden for de enkelte sagstyper har været i overensstemmelse med de udmeldte frister.

Københavns Borgerrepræsentation godkendte den 13. oktober 2005 en række ændringer af kommunens styrelsesvedtægt med virkning fra den 1. januar 2006. Ændringerne betød blandt andet oprettelse af nye stående udvalg, herunder Socialudvalget.

Socialudvalget besluttede den 17. maj 2006, at forvaltningen skulle foretage en årlig manuel måling af sagsbehandlingstiden på de områder, hvor der var fastsat en sagsbehandlingsfrist efter retssikkerhedsloven. Socialudvalget besluttede efterfølgende den 3. april 2013, at den årlige manuelle måling fremover skulle erstattes af to årlige systembaserede sagstidsmålinger. De systembaserede målinger er første gang foretaget for perioden juli 2013 - april 2014.

Sagstidsmålingerne siden 2006 viser, at der i efteråret af 2010 på enkelt-ydelsesområdet blev konstateret problemer med overholdelse af sagsbehandlingstiden på området. Den 6. april 2011 godkendte Socialudvalget en handleplan for bedre sagsbehandling, som også omhandlede overholdelse af sagsbehandlingsfrister og bunkeafvikling på enkelt-ydel-

sesområdet, herunder enkeltydelser og hjælp til tandbehandling, medicin og sygebehandling, jf. aktivlovens §§ 81 og 82.

Målingerne siden 2010 viser, at der fortsat har været udfordringer med overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på især områderne for enkeltydelser og tandbehandling, medicin og sygebehandling, jf. aktivlovens §§ 81 og 82. De to sagsområder har langt det største antal ansøgninger inden for enkeltydelsesområdet. Ved den seneste sagstidsmåling, som omhandler perioden juli 2013 - april 2014, er det særligt hjælp til tandbehandling, medicin og sygebehandling samt hjælp til tandpleje for kontanthjælpsmodtagere m.v., jf. aktivlovens §§ 82 og 82 a, som giver udfordringer med overholdelse af sagsbehandlingsfristen.

Målingerne viser, at overholdelsesprocenten for enkeltydelser efter aktivlovens § 81 har været svingende, idet den ved målingen i maj 2011 udgjorde 45 pct., medens den i perioden maj 2012 - juni 2013 har ligget mellem 60 og 80 pct. i de 3 myndighedscentre og i perioden juli 2013 - april 2014 har ligget mellem 46-84 pct.

Overholdelsesprocenten for tandbehandling, medicin og sygebehandling efter aktivlovens § 82 har ligeledes været svingende, idet den ved målingen i maj 2011 udgjorde 39 pct., medens den i perioden maj 2012 - juni 2013 har ligget mellem 53 og 85 pct. i de 3 myndighedscentre og i perioden juli 2013 - april 2014 har ligget mellem 27-44 pct.

Overholdelsesprocenten for hjælp til tandpleje for kontanthjælpsmodtagere m.v. efter aktivlovens § 82 a har i perioden juli 2013 - april 2014 ligget mellem 10-63 pct.

Vedrørende overholdelsesprocenterne for de øvrige enkeltydelser efter aktivlovens §§ 83-85 a, som antalsmæssigt vedrører de mindste ydelsesområder inden for enkeltydelser, kan det oplyses, at overholdelsesprocenten ved målingerne i 2011-2014 har udgjort mellem 78 og 92 pct. for så vidt angår hjælp til flytning efter aktivlovens § 85, og mellem 16-100 pct. vedrørende samværsudgifter efter aktivlovens § 83.

Der har i målingerne for 2011-2014 kun været 2 sager efter aktivlovens § 84 om særlig hjælp til ikke-biologiske børn, og her har overholdelsesprocenten været 100 pct. For de ganske få sager om efterlevelseshjælp efter aktivlovens § 85a har overholdelsesprocenterne ved målingerne i 2011-2014 ligget mellem 0-100 pct.

Socialforvaltningen kan oplyse, at der på baggrund af bl.a. målingernes resultater løbende har været iværksat forskellige initiativer for at forbedre sagsbehandlingstiden samt kvaliteten i sagsbehandlingen. Forvaltning-

gens overholdelse af sagsbehandlingsfristerne indgår i øvrigt i den løbende dialog mellem forvaltningens myndighedschefer og direktionen.

Socialforvaltningen har desuden på Socialudvalgets møde den 7. maj 2014 orienteret om sagsbehandlingstiderne på tandbehandlingssagerne, herunder at årsagen til de lange sagsbehandlingstider på ansøgninger om hjælp til tandbehandling til kontanthjælpsmodtagere m.v. blandt andet skyldes, at de lovteknisk komplicerede regler på området (aktivlovens §§ 82 og 82 a) er sagsbehandlingsmæssigt vanskelige at arbejde med i praksis. Udvalget blev i den forbindelse orienteret om, at forvaltningen forventede ultimo 2014 at overholde sagsbehandlingsfristen i minimum 80 pct. af sagerne.

Som følge af udfordringerne på tandbehandlingssagerne etablerede Socialforvaltningen i august 2014 en særlig task force til at nedbringe sagsbunken, det vil sige ansøgninger om tandbehandling modtaget inden den 21. juli 2014. Der er i øvrigt sket en specialisering af medarbejderne, ligesom kompetenceudviklingen af medarbejderne og samarbejdet med kommunens tandlægekonsulent er intensiveret. Opgaven med at afvikle sagsbunken har dog vist sig større end først antaget, hvorfor forvaltningen efterfølgende den 3. december 2014 har orienteret Socialudvalget om, at sagsbehandlingsfristerne på tandbehandlingssagerne først forventes overholdt fra medio 2015.

Som det fremgår ovenfor har forvaltningen endvidere fremlagt forslag om justering af de nuværende frister for Socialudvalget den 17. december 2014. Forslagene forventes at blive behandlet på Socialudvalgets møde den 25. marts 2015.

Ad 3. Hvad den forventede sagsbehandlingstid er på nuværende tidspunkt for de forskellige sagstyper.

Socialforvaltningen kan oplyse, at der i afgjorte sager på enkeltydelsesområdet (aktivlovens §§ 81-85 a) i november 2014 er følgende gennemsnitlige sagsbehandlingstid i antal dage:

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid på afgjorte sager efter aktivlovens §§ 81-85 a i november 2014 (opgjort i antal dage)									
Paragraf	81	81a	81b	82	82a	83	84	85	85a
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal dage for alle ansøgninger, dvs. incl. task forcens sagsbunke	25	22	22	113	138	23		10	1
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal dage for ansøgninger excl. task forcens sagsbunke	15	16	15	25	21	13		9	15
Nuværende sagsbehandlingsfrist (dage)	28	28 14 hvis §5a	28	42	42	28	28	28	28

Som det fremgår ovenfor har forvaltningen på tandbehandlingssagerne i august 2014 indsat en særlig task force på Socialcenter København, som har fået til opgave at afvikle bunken af tandbehandlingsansøgninger, der er modtaget før 21. juli 2014. Det drejer sig om 1740 ansøgninger. Socialforvaltningen vurderer, at task forcen kan afvikle bunken inden medio 2015.

For ansøgningerne modtaget i november 2014 ligger overholdelsesprocenten på sagsbehandlingsfristen mellem 30 og 91 procent. Overholdelsesprocenten på 91 procent vedrører ansøgninger om hjælp til flytteudgifter (aktivlovens § 85). Overholdelsesprocenten på 31 procent [rettelig 30 pct.; min tilføjelse] vedrører ansøgninger om hjælp til tandbehandling, medicin og anden sygebehandling (aktivlovens § 82). Opgørelsen er foretaget i starten af januar 2015, hvilket betyder, at sagsbehandlingsfristen på 6 uger (§ 82 og § 82 a) ikke er udløbet for alle modtagne ansøgninger i november 2014. Der må derfor tages et mindre forbehold for de nævnte overholdelsesprocenter.

Det kan oplyses, at der i alt er modtaget 1.399 ansøgninger på enkelt-ydelsesområdet i november måned 2014. Det største antal ansøgninger vedrører tandbehandling, medicin og anden sygebehandling iht. aktivlovens § 82, hvor der er modtaget 593 ansøgninger. Det næststørste antal ansøgninger vedrører enkelt-ydelser efter aktivlovens § 81, hvor der er

modtaget 427 ansøgninger, og overholdelsesprocenten for sagsbehandlingsfristen udgør 63 pct. For så vidt angår ansøgninger om hjælp til flytteudgifter (aktivlovens § 85), hvor overholdelsesprocenten for sagsbehandlingsfristen som det fremgår ovenfor er 91 pct., er der modtaget 148 ansøgninger i november måned 2014. For de øvrige bestemmelser indenfor enkeltydelsesområdet er der tale om et mindre antal ansøgninger, hvor overholdelsesprocenterne for sagsbehandlingsfristen ligger mellem 49 pct. og 79 pct.

Forvaltningen kan oplyse, at der er afsat yderligere ressourcer til afviklingen af de løbende modtagne ansøgninger om hjælp til bl.a. tandbehandling (aktivlovens § 82 og § 82 a). Forvaltningen forventer dermed, at der kan opnås balance mellem indkomne og afgjorte sager, således en ny ophobning af ansøgninger kan undgås.

Ad 4. Om kommunen i lyset af de forventede sagsbehandlingstider på nuværende tidspunkt har overvejet at revidere de udmeldte frister.

Som det fremgår ovenfor har forvaltningen fremlagt forslag til justering af de nuværende frister for Socialudvalget den 17. december 2014. Forslagene forventes at blive behandlet på Socialudvalgets møde den 25. marts 2015.

Socialforvaltningen har vurderet, at det er nødvendigt at justere sagsbehandlingsfristen på tandbehandlingssagerne (§ 82 og § 82 a) fra 6 uger til 8 uger, samt fastsætte en 2 ugers frist på hjælp til udsættelsestruede lejere omfattet af retssikkerhedslovens § 5 a. Dette er for at kunne behandle 80 pct. af sagerne inden for fristen, samt at kunne give borgerne et realistisk billede af sagsbehandlingstiden.

Forvaltningen vil dog fortsat bevare fokus på, om en ansøgning skal behandles hurtigst muligt, og dermed væsentligt hurtigere end den fastsatte sagsbehandlingsfrist.

Ad 5. Hvad den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er for de enkelte sagstyper i sager, hvor der i perioden fra 1. januar 2014 til i dag er truffet afgørelse.

Socialforvaltningen kan oplyse, at der i afgjorte sager for perioden 1. januar 2014 – 30. november 2014 er følgende gennemsnitlige sagsbehandlingstid i antal dage:

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid på afgjorte sager efter aktivlovens §§ 81-85 a i perioden 1.1.2014 – 30.11.2014 (opgjort i antal dage)									
Paragraf	81	81a	81b	82	82a	83	84	85	85a
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i antal dage for alle afgjorte ansøgninger	27	25	29	86	130	32	55	12	26
Nuværende sagsbehandlingsfrist (dage)	28	28 14 hvis §5a	28	42	42	28	28	28	28

Ad 6. Om der er sagstyper på enkeltvedelsesområdet, der på grund af sagernes eller ydelsernes karakter opprioriteres i forhold til de andre sagstyper på området, og i givet fald hvilke.

Generelt tager Socialforvaltningen altid konkrete og individuelle hensyn til behandling af akutte sager og opprioriterer en sådan sag.

Som eksempler på sagstyper kan nævnes:

Ansøgninger, der vedrører bolig, hvor en hurtig afgørelse er afgørende for, om borgeren kan blive boende eller flytte ind i en ny bolig, dvs. ansøgninger om huslejerestance, depositum/indskud inkl. 1. måneds husleje i ny bolig. I udsættelsessager har forvaltningen en sagsbehandlingsfrist på 14 dage. Disse typer af ansøgninger skal afgøres inden fogedudsættelsen eller inden depositum/indskud (inklusive eventuelt 1. måneds husleje) skal betales.

Herudover prioriteres akutte sager som for eksempel behov for hjælp i forbindelse med at borgerens bolig er brændt, særlig behov for hjælp til hovedrengøring, samt akut behov for hjælp til medicin og tandbehandling.

Derudover har tandbehandlingssagerne fra før 21. juli 2014 en særlig prioritering, jf. ovennævnte om indsættelsen af en særlig task force på Socialcenter København.

Ad 7. Hvad den særlige indsats, som kommunen ifølge brevet af 13. oktober 2014 har iværksat, består i, herunder hvilke typer af sager indsatsen omfatter.

Det er Socialforvaltningens vurdering, at den nuværende overholdelsesprocent ikke er tilfredsstillende. Forvaltningen har derfor igangsat en række tiltag.

Den særlige indsats, som Socialforvaltningen ifølge brevet af 13. oktober 2014 har iværksat, drejer sig om etableringen af den særlige task force i Socialcenter København, som fra august 2014 har fået til opgave at afvikle bunken af tandbehandlingsansøgninger, der er modtaget før 21. juli 2014 (1740 ansøgninger) inden medio 2015.

Der er endvidere på Socialcenter København sket en specialisering af medarbejderne, ligesom kompetenceudviklingen og samarbejdet med kommunens tandlægekonsulent er intensiveret.

Forvaltningen kan desuden afslutningsvist oplyse, at forvaltningen løbende overvejer, om der er mulighed for at effektivisere sagsbehandlingen på området.

Socialforvaltningen har herudover (i forhold til bl.a. tandbehandlingssager) kontaktet KL og Socialministeriet for at påpege problemstillinger vedrørende uhensigtsmæssig kompleksitet og dokumentationskrav (både for borgerne og kommunerne). Forvaltningen har foreslået en række konkrete forenklinger, herunder øget brug af objektiv sagsbehandling.”

Med e-mails af 29. og 30. januar 2015 sendte Socialforvaltningen mig kopi af forvaltningens brev af 26. januar 2015 med bilag til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens brev af 30. januar 2015 til Socialforvaltningen.

Bilaget er en opdateret oversigt (pr. 8. januar 2015) over overholdelsen af sagsbehandlingsfrister for perioden april 2011 – december 2014 i Socialcenter København. Oversigten indeholder overholdelsesprocenten for modtagne ansøgninger i de enkelte måneder i denne periode efter henholdsvis §§ 82 og 82 a i aktivloven. For ansøgninger efter § 82 omfatter oversigten både en samlet oversigt og en oversigt over de forskellige ydelser under denne bestemmelse, herunder tandbehandling.

Det fremgår bl.a. af oversigten, at overholdelsesprocenten for ansøgninger efter aktivlovens § 82 samlet set var 35 pct. i juni 2014 og 26 pct. i november 2014, og at den for ansøgninger efter aktivlovens § 82 a var 15 pct. i juni 2014 og 68 pct. i november 2014.

BILAG – SAGSFREMSTILLING

Socialforvaltningen har den 2. marts 2015 telefonisk oplyst bl.a., at overholdelsesprocenten for modtagne ansøgninger i november 2014 efter aktivlovens § 82 i de tre centre rettelig er 30 pct. og ikke 31 pct. som anført i udtalelsen til mig, og at overholdelsesprocenten for modtagne ansøgninger i november 2014 efter aktivlovens § 82 a i de tre centre lå på 49 pct.