



Svar på 10-dages forespørgsel fra Dansk Folkeparti om sagsbehandlingstider i Sociale Forhold og Beskæftigelse

5. januar 2018
Side 1 af 6

Dansk Folkeparti har sendt nedenstående forespørgsel til svar i Sociale Forhold og Beskæftigelse.

Forespørgsel

Rådmand Thomas Medom skriver på sin Facebook om sagsbehandlingen i Sundhed og Omsorg:

"Andre aarhusianere oplever også, at den byrådsvedtagne ventetid på 15 dage slet ikke kan overholdes. Den situation er uholdbar og da Rådmanden og forvaltningen ikke ligefrem signalerer at de har styr på situationen, har vi nu sat ventetiderne og hjemmeplejen på byrådets dagsorden."

Samtidig er der ofte lange ventetider i de sager, hvor Thomas Medoms forvaltning har et ansvar for en stor del af sagsbehandlingen omkring en borger, der får hjælp fra begge forvaltninger.

Dermed skabes der på flere områder unødvendig lange sagsbehandlingstider i Sundhed og omsorg, men ikke mindst for borgerne.

MSB har desuden meget lange frister på deres sagsbehandling på op til 120 dage. Det er jo ikke ligefrem hurtig sagsbehandling.

Der ønskes derfor et overblik over sagsbehandlingen i MSB samt udviklingen i sagsbehandlingstiderne i MSB.

For alle nedenstående sagsområder/afgørelsesfrister ønskes det konkret opgjort;

- Hvad den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ifht. den fastlagte frist pr. dags dato?
- Hvor mange sager er gået over den frist der er fastlagt?
- Hvad er de længste ventetidssag indenfor hvert område?

For Voksenhandicap

Voksne med nedsat fysisk og psykisk funktionsevne

- Ledsageordning jf. paragraf 97 i Serviceloven – op til fire uger.
- Merudgiftsydelse jf. paragraf 100 i Serviceloven – op til tre måneder.
- BPA handicaphjælperordning jf. paragraf 96 i Serviceloven – op til fire måneder.
- Almene boliger med bostøtte jf. paragraf 85 i Serviceloven og boformer jf. paragrafferne 107-108 i Serviceloven – op til fire måneder.
- Alle paragraf 85 ansøgninger jf. Serviceloven

SOCIALE FORHOLD OG BESKÆFTIGELSE

Socialforvaltningen
Aarhus Kommune

Ledelse og Politisk betjening

Jægergården, Værkmestergade
15 B
8000 Aarhus C

Telefon: 89 40 20 00
Direkte telefon: 41 85 41 73

E-mail:
social@aarhus.dk
Direkte e-mail:
ufped@aarhus.dk
www.aarhus.dk

Sag: 17/056247-3

Sagsbehandler:
Helle Fallesen



- Beskyttet beskæftigelse og samværstilbud jf. paragrafferne 103-104 i Serviceloven – op til tre måneder.

5. januar 2018
Side 2 af 6

Hjemviste sager

- I ankesager, der hjemvises fra Ankestyrelsen til ny behandling, skal der træffes ny afgørelse inden for fire uger.

Desuden ønskes oplysninger om følgende:

- Bliver rådmanden orienteret om opgørelser af ventesager?
- Hvornår og hvor ofte foretages der opgørelser af ventesager?
- Herudover vil vi gerne modtage de statusser der er udarbejdet i det seneste halve år.
- Hvor mange klager har man modtaget fra borgere i løbet af det seneste år – fordelt på antal pr. måned?

Besvarelse fra Sociale Forhold og Beskæftigelse

Af Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1 fremgår, at kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt. Dette med henblik på at afgøre om der er ret til hjælp, og i givet fald hvilken hjælp der er brug for.

Retssikkerhedsloven giver dog ikke anvisning på, hvor lang eller kort sagsbehandlingsfristen skal være. Ansvar for fastsættelse for tidsfristerne ligger hos kommunen.

Det er naturligvis klart, at der ikke må fastsættes så lange frister, at det betyder at ydelsen/hjælpen bliver illusorisk for borgeren. Det vil sige, at det for borgeren ikke er en reel mulighed at få den ansøgte ydelse/hjælp.

Hvis fristen ikke kan overholdes, skal borgeren have skriftlig besked om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse.

Det er med afsæt i ovenstående, at der af Rådmanden er fastsat tidsfrister for de i forespørgslen indeholdte sagsområder på Voksenhandicapområdet.

Denne 10-dages forespørgsel giver mig anledning til, som netop tiltrådt rådmand på området, at gå tættere ind i sagen. Jeg finder det naturligt at Social- og Beskæftigelsesudvalget orienteres om feltet i forbindelse med den kommende introduktion til området.

Svar på spørgsmål vedrørende Voksenhandicap

Som led i det løbende arbejde med at sikre de bedst mulige rammer for sagsbehandlingen, er der i Socialforvaltningen i forbindelse med implementering af nyt IT-system på myndighedsområdet i 2017, blandt andet sikret bedre rammer for opgørelsen af sagsbehandlingstider.



5. januar 2018
Side 3 af 6

Derfor giver det nye IT-system i højere grad end tidligere mulighed for at følge op på udviklingen i sagsbehandlingstider. Systemet blev igangsat d. 1. marts 2017 og endeligt implementeret ved udgangen af 1. halvår 2017.

Grundet omlægningen af sager fra det tidligere system til det nye system, som har fundet sted i implementeringsperioden, er det først fra 2. halvår 2017 muligt at foretage fuldt ud retvisende opgørelser af sagsbehandlingstiderne.

Eftersom en opgørelse for en så kort periode ikke vurderes i tilstrækkelig grad at kunne afdække overholdelse af sagsbehandlingstider er i nedenstående oversigt opgjort sagsbehandlingstider på baggrund af data fra det tidligere IT-system og dækkende for 2016.

Opgørelsen skal dermed tages med et vis forbehold.

Sagsbehandlingstider på Voksenhandicapområdet* i 2016

Tilbud (Serviceloven)	Sagsbehandlingsfrist**	Sagsbehandlingstid – gennemsnit	Antal ansøgningssager med overskredet tidsfrist***	Længste ventetidssag****
Ledsagerordning - § 97	Op til 4 uger	8 uger	100 sager med overskredet tidsfrist ud af 133 afsluttede sager i alt. Svarende til 75 procent overskredne sager	20 uger
Merudgiftsydelse - § 100	Op til 3 måneder	2,5 måned	93 sager med overskredet tidsfrist ud af 300 afsluttede sager i alt. Svarende til 31 procent overskredne sager	10,7 måneder
BPA Handicaphjælperordning - § 96	Op til 4 måneder	2,5 måned	Ingen sager er med overskredet tidsfrist ud af 4 afsluttede sager i alt.	3,5 måneder
Almene boliger med bostøtte - § 85 og boformer - § 107 og § 108	Op til 4 måneder	2,4 måned	17 sager med overskredet tidsfrist ud af 96 afsluttede sager i alt. Svarende til 18 procent overskredne sager	7,5 måneder
Alle bostøttetilbud § 85*****	Op til 4 måneder	1,8 måned	11 sager med overskredet tidsfrist ud af 144 afsluttede sager i alt. Svarende til 4 procent overskredne sager	10,2 måneder
Beskyttet beskæftigelse og samværstilbud jf. 103 og §104	Op til 3 måneder	2,2 måned	7 sager med overskredet tidsfrist ud af 28 afsluttede sager i alt. Svarende til 25 procent overskredne sager	9,2 måneder

* Opgørelsen dækker alene over voksenhandicapområdet. Der er således ikke i oversigten indeholdt sagsbehandlingstider på området for Socialpsykiatri og Udsatte Voksne.

** Der er tale om tidsfrister fastsat for Socialforvaltningen af Rådmanden for Sociale Forhold og Beskæftigelse. Kommunen har jf. Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, pligt til at fastsætte tidsfrister for sagsbehandlingstid.

*** Antallet af sager dækker over ansøgningssager fra borgere der er modtaget af myndighedsområdet i Voksenhandicap



. Der er alene medtaget antal lukkede sager.
**** Defineret som sag med den længste sagsbehandlingstid.
***** Dækker alene over bostøtte i eget hjem - § 85.

5. januar 2018
Side 4 af 6

Den varighed af sagsbehandlingen, der er præsenteret i oversigten, skal ses i sammenhæng med den kompleksitet, der kendetegner disse sager. Det primære fokus er derfor at sikre, at der indsamles de nødvendige oplysninger for at sikre, at borgerne hjælpes ud fra deres behov, og at de sikres det, de har ret til.

Det skal understreges, at det altid er vores ambition, at tidsfristerne overholdes men samtidig en understregning af, at proceskrav om overholdelse af internt fastsatte tidsfrister ikke må stå i vejen for at sikre at afgørelsen bunder i en tilstrækkelig afdækning af sagen.

En lang ventetid (sagsbehandlingstid) kan således dække over, at en sag, efter modtagelsen af ansøgningen, er blevet sendt til behandling et andet sted – eksempelvis i den anden forvaltning /magistratsafdeling. Det kan også dække over, at der afventes modtagelse af oplysninger fra borgeren og/eller fra læge, sygehus m.fl.

Dette gælder eksempelvis i sagsbehandlingen omkring merudgifter, hvor der fra lovgivningsmæssig side er krav om indhentelse af meget detaljerede og omfattende oplysninger.

Specifikt i forhold til ledsagerordningen har der, i den hidtidige procedure, været indeholdt et tilbud om hjemmebesøg hos borgeren. Dette har i nogle tilfælde betydet, at tidsfristen har været vanskelig at overholde, da der er afventet tilbagemelding fra borgeren herom. Der vil blive set nærmere på, hvorvidt der er behov for ændringer af de hidtidige procedurer på området.

Svar på spørgsmål vedrørende hjemviste sager fra Ankestyrelsen

Det følger af § 12, stk. 1, i bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område, at kommunen skal genvurdere en afgørelse inden fire uger efter, at klagen er modtaget.

Hvis kommunen fastholder afgørelsen, skal klagen sendes til Ankestyrelsen inden 4 uger efter, at klagen er modtaget.

For de ankesager, der hjemvises fra Ankestyrelsen til ny behandling, skal Socialforvaltningen efter egne interne retningslinjer igen behandle sagen inden for fire uger.

Socialforvaltningen foretager ikke en registrering af sagsbehandlingstider på dette område.

Der, findes på Ankestyrelsens hjemmeside en opgørelse af antallet af sager der behandles i Ankestyrelsen. Her fremgår det også hvor mange sager, der bliver hjemvist til de enkelte kommuner.



I 2016 blev der, på det samlede voksenområde i Socialforvaltningen og dele af Sundhed og Omsorg, behandlet 134 sager. Ud af disse sager er 32 sager blevet hjemvist. Dette svarende til 23,9 procent

5. januar 2018
Side 5 af 6

På landsplan er der tale om en hjemvisningsprocent på de samme områder på 29,7 procent.

Det skal i forbindelse med ovenstående understreges, at Ankestyrelsens opgørelsesmetode ikke er direkte sammenlignelig med de ovenfor opstillede sagsbehandlingstider.

Dette skyldes, at opgørelsen fra Ankestyrelsen dækker over det samlede antal sager på såvel Voksenhandicapområdet og Socialpsykiatri og Udsatte Voksen samt dele af MSO. Undtages kan alene de sager, hvor sagsbehandlingen entydigt hører under MSO.

Derudover omfatter Ankestyrelsens opgørelse flere paragraffer end de, der er indeholdt i sagsbehandlingstiderne. Det er ikke muligt at foretage en udskilning heraf.

Spørgsmål

- *Bliver rådmanden orienteret om opgørelser af ventesager?*
- *Hvornår og hvor ofte foretages der opgørelser af ventesager?*
- *Herudover vil vi gerne modtage de statusser der er udarbejdet i det seneste halve år.*

Svar

Orientering af Rådmanden

For så vidt angår sagsbehandlingen på Voksenområdet udarbejdes i Socialforvaltningen løbende en række forskellige opgørelser. Dette omfatter blandt andet brugerundersøgelser og ankestatistikopgørelser. Derudover foretages, af Aarhus Kommunes interne revision (Ernst og Young), årlige sagsrevisio-
ner.

Med hensyn til en specifik orientering af Rådmanden omkring ventetider foretages en sådan ikke på nuværende tidspunkt.

Hyppighed af opgørelser

I lyset af den ovenstående opgørelse af sagsbehandlingstider vil der fremadrettet blive udarbejdet løbende opgørelser af udviklingen på området.

Statusser udarbejdet det seneste halve år.

Der er ikke, inden for det seneste halve år, udarbejdet statusser over sagsbehandlingstider jf. svar ovenfor.



Spørgsmål

Hvor mange klager har man modtaget fra borgere i løbet af det seneste år – fordelt på antal pr. måned?

5. januar 2018

Side 6 af 6

Svar:

På Voksenhandicapområdet er der, i 2. halvår 2017, modtaget i alt 66 klager fra borgere over afgørelser truffet af myndighedscentret. Det fremgår af nedenstående oversigt.

Antal klager* modtaget fra borgere over afgørelser på Voksenhandicapområdet i 2. halvår 2017.

Måned	Antal modtagne klager
Juli	10
August	12
September	12
Oktober	9
November	13
December	10
2. halvår i alt	66

* Dækker over de klager fra borgerne over afgørelser, der fremsendt til myndighedscentret på Voksenhandicap i 2. halvår 2017. Opgørelsen siger ikke noget om udfaldet af klagen. Herunder i hvor mange af de fremsendte klager myndighedscentret, efter genbehandling af sagen, har fastholdt afgørelsen og borgerens klage dermed er blevet fremsendt til afgørelse i Ankestyrelsen.