



udsatte
RÅDET
KØBENHAVN

03-02-2015

Sagsnr.
2014-0137911

Dokumentnr.
2014-0137911-7

Til Københavns Kommunes Socialforvaltning

Udsatterådets høringsvar vedr. revision af gældende sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen

Udsatterådet i Københavns Kommune takker for høringen om Socialforvaltningens forslag til revision af sagsbehandlingsfrister.

Udsatterådet er som udgangspunkt positivt stemt overfor Socialforvaltningens umiddelbare formål med revisionen; at sikre en overensstemmelse mellem den udmeldte sagsbehandlingsfrist og forvaltningens egentlige sagsbehandlingstid. Dette vil kunne forebygge dele af den frustration, det kan medføre for den enkelte at gå og vente på svar på en ansøgning om eksempelvis enkeltydelse i det uvisse.

Når det så er sagt, finder Udsatterådet det grundlæggende meget bekymrende, at så mange sagsbehandlingsfrister må forlænges i så høj grad. Udsatterådet ser hellere, at præmissen for at sagsbehandlingsfristerne kan overholdes ændres fra at være at forlænge fristerne, til at Socialforvaltningen sikrer, at sagsbehandlere har en reel mulighed for at behandle sagerne hurtigere. Udsatterådet er vidende om forvaltningens argument for forlængelsen af fristerne, som i de fleste henseende er, at det tager tid at indhente oplysninger fra borger og 3. mand. Udsatterådet kan godt se Socialforvaltningens udfordringer i den forbindelse, men mener absolut ikke, at det kan være borgeren, der skal bøde for den lange responstid der er, når forskellige kommunale enheder og eksterne parter skal samarbejde. Det må være Socialforvaltningens ansvar at serviceforpligtelserne kan overholdes, ikke borgernes.

Udsatterådet vil derudover gerne kommentere specifikt på nogle af de konkrete forslag til revision af sagsbehandlingsfristerne.

I forhold til sagsbehandlingsfristen på hjælp til enkeltydelser jf. § 81 i Lov om aktiv socialpolitik, finder Udsatterådet det naturligvis positivt at sagsbehandlingsfristen vedr. udsættelsestruede nedsættes til 2 uger. Imidlertid er det bekymrende, at man ikke i samme omgang tager initiativ til at nedsætte fristen for øvrige ansøgninger om enkeltydelser. Det er Udsatterådets klare overbevisning, at de fleste ansøgninger om enkeltydelser opstår på baggrund af et akut behov. Det er fx også akut, når en tidligere hjemløs borger står til udslusning

Center for Politik

Bernstorffsgade 17
1577 København V

E-mail
CG0E@sof.kk.dk

til egen bolig og ansøger om hjælp til indskud til den nye bolig. Bliver dette ikke behandlet hurtigt, risikerer borgeren at miste den bolig, vedkommende var anvist til. Et køleskab der går i stykker er også akut – især hvis der er tale om en familie, der på mange andre områder er udsatte og økonomisk udfordrede osv. Udsatterådet undrer sig i den forbindelse desuden over, at det skulle være så problematisk at behandle sådanne ansøgninger på under 4 uger, da man må formode, at de fleste enkeltydelsesansøgere allerede er kendt og oprettet i systemet.

I forhold til spørgsmålet om merudgifter til børn jf. § 81 i Lov om social service, finder Rådet det meget bekymrende, at man påtænker at sætte sagsbehandlingsfristen på nyansøgninger om merudgifter op fra 8 uger til 12 uger. Det er naturligvis positivt, at familier der allerede har en løbende bevilling kan få behandlet ansøgninger om enkeltstående merudgifter hurtigere end hidtil, men det bør på ingen måde betyde, at familier der har behov for hjælp i en formentlig svær tid skal vente i helt op til 12 uger for at få svar. Naturligvis er det tidskrævende at indhente oplysninger fra eksterne parter i forbindelse med en nyansøgning, men man fristes til at spørge, hvordan de øvrige kompetenceforhold er i forhold til at træffe afgørelse om bevillingen. Har den enkelte sagsbehandler disse kompetencer, eller igangsættes der en større intern afgørelsesprocedure, som Socialforvaltningen måske kunne ”leane” yderligere, frem for at forlænge fristen?

I forhold til fristerne for ansøgninger til personlige hjælpemidler jf. § 112 i Lov om social service, finder Udsatterådet det generelt foruroligende, at der i det hele taget er en sagsbehandlingsfrist på op til 4 uger – som nu forlænges til 6 uger på ansøgninger, som ikke omhandler hjælpemidler i forbindelse med diabetes, stomi og inkontinens. Udsatterådet ser det som udtryk for en mistro til den enkelte ansøger, at det skal undersøges på alle leder og kanter, om en borger er berettiget til fx en kørestol, en stomipose osv. Det burde give sig selv, at borgere der henvender sig med behov for den slags hjælpemidler, skal have dem så hurtigt som muligt – og ikke henvender sig uden at have et reelt behov.

I forhold til sagsbehandlingsfristerne for tandlægesager generelt, finder Udsatterådet det naturligvis positivt at akut behov for tandbehandling behandles straks. Imidlertid mener Rådet, at det er uhensigtsmæssigt, at øvrige ansøgninger påkræver så lang sagsbehandlingstid. Rådet foreslår derfor, at man i Socialforvaltningen undersøger, om der kan laves et standardiseret tilbudsmateriale, som gør det lettere for sagsbehandlere at finde det bedste og billigste tilbud fra de praktiserende tandlæger. Konkret i forhold til forslaget om at forlænge fristen for behandling af ansøgninger om tilskud til tandpleje til personer, som modtager ydelser efter loven svarende til kontanthjælpsniveau jf. § 82a i Lov om aktiv socialpolitik, så foreslår

Rådet, at Socialforvaltningen omformulerer forslaget til at være en forøgelse af fristen fra 6 til 8 uger *indtil videre* – dvs. indtil Ankestyrelsen offentliggør resultaterne af den landsdækkende undersøgelse af behandlingen af disse ansøgninger, og der forhåbentlig opstår mulighed for at forbedre sagsbehandlingen, så også nuværende frister kan overholdes – eller endda forkortes.

I forhold til de øvrige forslag om forlængelse af sagsbehandlingsfristerne for personlige tillæg og helbredstillæg jf. §§ 17 og 18, finder Udsatterådet det stærkt bekymrende, at argumentet for at forlænge fristerne primært er, at sagsbehandlingsfristerne i Borgerservice og Socialforvaltningen skal ensrettes. Løsningen herpå er så, at man vælger *den længste* af de to forvaltningers frister. Det er Udsatterådets klare holdning, at det naturligvis bør være den korteste frist, der er målet for behandlingen. Kan det lade sig gøre med kortere frister i Borgerservice bør Socialforvaltningen absolut lade sig inspirere heraf og sikre, at samme korte frist kan implementeres i denne forvaltning. Og omvendt, naturligvis.

Borgere der henvender sig til systemet har generelt brug for hurtig hjælp, og det er Udsatterådets holdning, at Socialforvaltningen burde arbejde mere proaktivt på at sikre denne hjælp, end på at forlænge frister.

Derudover er Udsatterådet bekymret for, hvad der sker, når/hvis det viser sig, at sagsbehandlerne heller ikke har mulighed for at overholde disse frister? Hvor langt skal fristerne forlænges, førend kommunen ser indad og forsøger at løse problemerne med caseoverload og flaskehalse på egen bekostning, frem for på borgerens?

På vegne af Udsatterådet i Københavns Kommune,



Peter Juul
Formand