

Notat – Ventetid på bilområdet

Fredericia Kommune har igennem en længere periode haft lang sagsbehandlingsfrist på ansøgning om støtte til køb af bil. Sagsbehandlingsfristen er tiden der går fra borger ansøger, til der er truffet en afgørelse på ansøgningen. Der hvor vi primært er udfordret er på ventetiden, tiden der går fra borger ansøger til vi opstarter sagsbehandlingen.

I skemaet herunder ses sammenligning med 2 omkringliggende kommuner:

	Fredericia				Vejle				Middelfart			
	Bevilling	Afslag	Tid 1	Tid 2	Bevilling	Afslag	Tid 1	Tid 2	Bevilling	Afslag	Tid 1	Tid 2
2016	11	12	58	48	39	32	14	14	9	14	53	48
2017	15	12	73	51	32	33	15	15	14	16	50	43
2018	20	7	78	58	44	31	14	13	7	11	47	42
2019	21	10	61	58								

Kilde: Danmarks Statistik

Tid 1 = Sagsbehandlingsfrist for bevilling

Tid 2 = Sagsbehandlingsfrist for afslag.

Ressourceforbrug i bilteamet:

- Pr. 1/1-2018: fra 54 → 72 timer/uge
- Pr. 1/11-2018: fra 72 → 83 timer/uge
- Pr. 1/1-2019: fra 83 → 117 timer/uge
- Pr. 1/4-2019: fra 117 → 106 timer/uge
- Pr. 1/6-2019: 72 timer/uge

Det ekstra ressourceforbrug til bilteamet er taget fra andre opgaver i afdelingen.

Som det fremgår af sagsbehandlingsfristen for Fredericia, er det med de ekstra ressourcer der er tilført bilteamet i 2019, lykkes at nedbringe sagsbehandlingsfristen fra 78 uger i 2018 til 61 uger i 2019 (indtil dags dato). For afslag er fristen den samme, 58 uger, i de 2 år.

Ventetiden er i den periode, hvor der har været afsat ekstra ressourcer faldet fra 13 – 8 måneder. Den er i efteråret 19 lidt stigende igen, da vi på grund af implementering af nyt lagerstyringssystem ikke har haft samme fokus på bilsagerne. Dags dato er ventetiden ca. 10 måneder.

Sagsbehandlingstiden, som er tiden der går fra sagsbehandlingen påbegyndes til der træffes en afgørelse, er for 2019 19 uger i Fredericia Kommune. De 19 uger kan sammenlignes med de ca. 14 uger der er sagsbehandlingsfristen i Vejle Kommune. Forskellen her beror på forskellig praksis i de to kommuner.

I Vejle Kommune er der 2 medarbejdere til at behandle bilsager og de arbejder ikke med andre opgaver, som det er tilfældet i Fredericia Kommune. Erfaringen siger, at det er en udfordring at kombinere bilsagsbehandling med andre opgaver.

I Fredericia har vi tidligere arbejdet med at smidiggøre arbejdsgangene på bilsagsbehandling. I en undersøgelse fra Ankestyrelsen af seks kommuners gode erfaringer med behandling af sager om støtte til køb af bil efter serviceloven fra januar 2017, har vi fundet inspiration til dette arbejde. Konkret blev der udarbejdet diverse skabeloner og arbejdsgangsbeskrivelser til sags arbejdet og vi fik ændret og strammet op på vores mødeafholdelser i teamet.

I bilteamet er det nu tid for at finde denne undersøgelse frem igen og sammen med inspiration fra møde med bilteamet i Vejle Kommune, yderligere at smidiggøre arbejdsgangene i teamet. Det vi primært er blevet inspireret af i vores møde med Vejle er:

- Mulighed for at skubbe større ansvar over på borgeren – f.eks. i forbindelse med at borger skal have vurderet behov for kørekortkrav – her er det et dilemma, at vi har ventetid
- Mulighed for i højere grad at trække på juridisk bistand til bilsagerne
- Mulighed for at gribe tilbudsindhentning anderledes an
- Mulighed for at ændre kompetence niveauet for bilsagsbehandlerne – højere kompetence til sagsbehandlerne
- Mulighed for at stramme yderligere op på mødekulturen, herunder strukturen på møderne
- Mulighed for at stoppe med at oprette panthaverdeklarationer

Vores største udfordring er som det er beskrevet, ventetiden inden vi opstarter sagsbehandlingen. Denne ventetid betyder ofte, at de oplysninger vi får i forbindelse med ansøgningen er forældet inden vi opstarter sagsbehandlingen og nye data skal indhentes og dermed forlænges sagsbehandlingen. I ventetiden oplever vi ofte at borgere henvender sig og spørger til opstart af sagsbehandlingen. Ventetiden kan vanskeliggøre en god start på det gode samarbejde med borgeren. Samtidig påvirker det trivslen i bilteamet.

Vi har imidlertid også mulighed for at forbedre arbejdsgange med inspiration fra Vejle og Ankestyrelsens undersøgelse fra 2017.

Det vurderes at det vurderes at ventetiden kan nedbringes med de ressourcer vi har i forvejen, da vi i 2020 har mulighed for igen af anvende de i forvejen afsatte ressourcer til bilsager.

Hjælpemidler & Kommunikation

December 2019