

Hvornår får du svar?



I denne pjece kan du læse mere om svarfrister og sagsbehandlingstider på social- og sundhedsområdet i Ishøj Kommune



NYTTIGE ADRESSER

Ishøj Rådhus

Ishøj Store Torv 20
2635 Ishøj

Borgerservice 2. etage på rådhuset

Tlf.: 43 57 75 75
E-mail: borger@ishoj.dk

Sundheds- og Ældrecenter

Tlf.: 43 57 75 75
E-mail: sundhed-aeldre@ishoj.dk

Familiecenter

Tlf.nr.: 43 57 75 57
E-mail: familiecenter@ishoj.dk

Jobcenteret i Vallensbæk Kommune

Vallensbæk Stationstorv 100
2665 Vallensbæk Strand
Tlf.nr: 47 97 44 44
E-mail: jc@vallensbaek.dk

Hvordan kommer du i kontakt med Ishøj Kommune?

Som borger i Ishøj Kommune har du krav på en hurtig og effektiv sagsbehandling, når vi skal behandle sager og træffe afgørelser i forhold til dig. Du kan henvende dig til kommunen via brev, e-mail, ved personlig og telefonisk kontakt.

Hvornår får du et svar, når du skriver et brev eller en e-mail?

Når du skriver et brev eller en e-mail til Ishøj Kommune, forsøger vi at besvare din henvendelse hurtigst muligt. Du kan dog forvente en sagsbehandlingstid på op til 14 dage.

Hvis vi ikke kan besvare din henvendelse inden for de angivne tidsfrister i denne pjece, modtager du et brev fra sagsbehandleren med besked om, at sagen er under behandling. I brevet bliver du orienteret om sagens videre forløb, og hvornår vi forventer, at den er færdigbehandlet.

Hvornår får du et svar, når du ringer eller møder personligt op i Borgerservice?

Du er velkommen til at henvende dig til Ishøj Kommune ved at møde personligt op i Borgerservice, og du har også mulighed for ringe til os. Her vil vi forsøge at hjælpe dig så hurtigt og effektivt som muligt. Du skal dog være klar over, at vi får mange henvendelser fra borgere i løbet af dagen, og din sagsbehandling vil ikke gå hurtigere end ved kontakt pr. brev eller e-mail.

Alle svarfrister for sagsbehandling gælder fra vi har modtaget din ansøgning og den nødvendige dokumentation.

Såfremt svarfristerne ikke overholdes kan du klage til Ishøj Kommunes Byråd, hvorefter klagen behandles inden for 4 uger.

INDHOLD

Svarfrister og sagsbehandlingstider

Side 6	Bolig
Side 6	Ledighed
Side 7	Andre ydelser

Svarfrister og sagsbehandlingstider for emner, der er relevante for familier

Side 8	Når du er bekymret for et barn - underretninger
Side 8	Børnefaglige undersøgelser
Side 9	Foranstaltninger
Side 10	Økonomisk støtte

Svarfrister og sagsbehandlingstider for emner, der er relevante for pensionister, syge eller voksne med handicap

Side 11	Pension
Side 12	Bolig
Side 13-14	Hjælpe midler/forbrugsgoder
Side 15	Hjemmehjælp
Bagside	Hvis du vil vide mere...

ishoj.dk er din genvej til selvbetjening

På kommunens hjemmeside ishoj.dk er der en lang række muligheder for selvbetjening, som gør, at du kan ordne mange ting hjemmefra, når det passer dig bedst. Hvis du synes, at selvbetjening er en svær størrelse, er du altid velkommen til at få hjælp i Borgerservice.

SVARFRISTER OG SAGSBEHANDLINGSTIDER

BOLIG

Bolig	Max. tidsfrister	Bemærkninger
Ansøgning om hjælp til særlig høje boligudgifter eller stor forsørgerbyrde	Vi giver dig svar inden for 2 uger	Din ansøgning skal afleveres til Borger-service
Ansøgning om botilbud og socialpædagogisk støtte	Vi giver dig svar inden for 8 uger	Din ansøgning skal afleveres til Borger-service. Det Centrale Visitationsudvalg træffer afgørelsen.
Ansøgning om ophold på krise-center og herberg		Borgerservice behandler sagerne akut. Din ansøgning skal afleveres til Borger-service.

LEDIGHED

Ledighed	Max. tidsfrister	Bemærkninger
Ansøgning om kontanthjælp og supplerende kontanthjælp	Vi giver dig svar inden for 4 uger	Din ansøgning skal afleveres ved fremmøde i Jobcenteret i Vallensbæk Kommune. Ved andet fremmøde i jobcenteret bestilles der tid til samtale i Borgerservice.
Ansøgning om ledighedsydelse	Vi giver dig svar inden for 1 uge	Din ansøgning skal afleveres til Borger-service.

ANDRE YDELSER

Andre ydelser	Max. tidsfrister	Bemærkninger
Ansøgning om hjælp til enkeltudgifter: <ul style="list-style-type: none">• Sygebehandling• Samværsudgifter• Forsørgelse af forældrelose børn• Flytning	Vi giver dig svar inden for 4 uger	Din ansøgning om hjælp til enkeltudgifter skal afleveres til Borgerservice.
Ansøgning om hjælp til overlevelse		Borgerservice behandler sagerne akut. Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice. Hjælp ydes i form af rekvisitioner til Bilka.
Ansøgning om fleksydelse	Vi giver dig svar inden for 4 uger	Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice.
Ansøgning om aktivitets- og samværstilbud og beskyttet beskæftigelse	Vi giver dig svar inden for 8 uger	Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice. Det Centrale Visitationsudvalg træffer afgørelsen.

EMNER, DER ER RELEVANTE FOR FAMILIER

UNDERRETNINGER

Underretninger	Max. tidsfrister	Bemærkninger
Alle henvendelser til Familiecentret der omhandler bekymring for et barns eller en ungs sundhed, udvikling eller trivsel, bliver betragtet som en underretning.	Vi giver dig svar indenfor 24 timer.	Underretninger der kommer fra borgere bliver besvaret ved meddelelse om, at underretningen er modtaget. Underretninger der kommer fra professionelle der arbejder med børn bliver besvaret ved en meddelelse om, hvorvidt der iværksættes undersøgelse eller andre initiativer, samt hvad disse initiativer vil være.

UNDERSØGELSER

Børnefaglig undersøgelse	Max. tidsfrister	Bemærkninger
Undersøgelse af et barn eller en ung, der skønnes at have behov for særlig støtte	Vi giver dig svar indenfor 16 uger efter første henvendelse til Familiecentret	Hvis det skønnes, at et barn eller en ung trænger til særlig støtte skal der foretages en børnefaglig undersøgelse. Undersøgelsen skal indeholde en helhedsbetragtning, der skal omfatte følgende forhold hos barnet eller den unge: <ol style="list-style-type: none">1. Udvikling og adfærd2. Familieforhold3. Skoleforhold4. Sundhedsforhold5. Fritidsforhold og venskaber6. Andre relevante forhold

FORANSTALTNINGER

Foranstaltninger	Max. tidsfrister	Bemærkninger
Foranstaltninger til børn og unge med særlige behov.	Vi giver dig svar inden for 12 uger efter afslutningen og gennemgangen af den børnefaglige undersøgelse.	Der vil blive iværksat foranstaltninger, når det skønnes at være af væsentlig betydning af hensyn til et barns eller en ungs særlige behov for støtte.
Iværksættelse af foranstaltninger under graviditet.	Vi giver dig svar indenfor 2 hverdage.	Familiecentret behandler sagen umiddelbart efter henvendelsen.
Støtteperson til forældre der har børn anbragt uden for eget hjem.	Vi giver dig svar inden for 4 uger efter ansøgning.	Støtten skal så vidt muligt medvirke til at løse de problemer, som har været årsag til anbringelsen med henblik på at støtte forældrene i at varetage omsorgen for barnet eller den unge ved en eventuel hjemgivelse eller i samvær med barnet eller den unge under anbringelsen.
Koordinator til unge der er idømt en sanktion efter straffeloven.	Inden domsafsigelsen.	
Gentildeling eller iværksættelse af foranstaltninger med efterværn.	Vi giver dig svar inden for 12 uger.	Tilbud til unge i alderen fra 18 til 22 år, der har været anbragt op til det 18. år. Hjælpen skal bidrage til en god overgang til en selvstændig voksentilværelse.

ØKONOMISK STØTTE

Økonomisk støtte	Max. tidsfrister	Bemærkninger
Dækning af merudgifter.	Vi giver dig svar inden for 2 uger efter fremskaffelse af nødvendig dokumentation.	Kan gives til forældre til børn og unge, der har betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller indgribende kronisk eller langvarig lidelse. Du kan få dækket merudgifter hvis der er merudgifter over 4.440,- kr. pr. år. (2013) Ydelsen beregnes i faste satser.
Dækning af tabt arbejdsfortjeneste.	Vi giver dig svar inden for 2 uger efter fremskaffelse af nødvendig dokumentation.	Kan gives til forældre til børn og unge, der har betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller indgribende kronisk eller langvarig lidelse. Du kan få dækket dokumenteret tabt arbejdsfortjeneste op til maksimalt 27.940,- kr. pr. mdr. (2013) hvis du forsørger et barn under 18 år i målgruppen.
Økonomisk støtte i forbindelse med foranstaltninger.	Vi giver dig svar inden for 2 uger efter fremskaffelse af nødvendig dokumentation.	En evt. ydelse vil være trangsbestemt. Det vil sige, at der foretages en beregning af familiens samlede økonomi før stillingtagen til ydelsens størrelse.
Økonomisk støtte for at undgå anbringelse uden for hjemmet.	Vi giver dig svar inden for 2 uger efter fremskaffelse af nødvendig dokumentation.	En evt. ydelse vil ikke være trangsbestemt.

EMNER, DER ER RELEVANTE FOR PENSIONISTER, SYGE OG VOKSNE MED HANDICAP

PENSION

Ansøgning om førtidspension	Vi giver dig svar inden for 6 uger	Din ansøgning skal afleveres til jobcenteret i Vallensbæk Kommune, der afklarer din sag. Det er Borgerservice, der afgør om, en sag skal rejses. Det er det Kommunale Pensionsnævn, der afgør om, du kan få førtidspension. Hvis en sag bliver rejst efter pensionsloven § 17, sker sagsbehandlingen på selve dagen. Hvis en sag bliver rejst efter pensionslovens § 18, tager sagsbehandlingstiden 2 uger. Efter din sag er blevet rejst, er sagsbehandlingstiden 6 uger.
Ansøgning om forhøjelse af førtidspension	Vi giver dig svar inden for 12 uger	Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice. Din sag bliver derefter behandlet i pensionsnævnet.
Ansøgning om personlige til-læg til pensionen	Vi giver dig svar inden for 4 uger	Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice.

Hvis du vil vide mere om forskellen på § 17 og 18, kan du henvende dig i jobcenteret.

BOLIG

Bolig	Max. tidsfrister	Bemærkninger
Ansøgning om ældre- eller plejebolig	Vi giver dig svar inden for 4 uger	Du ansøger digitalt med en selvbetjeningsløsning på ishoj.dk. Din sag bliver derefter behandlet i visitationsudvalget.
Ansøgning om boligindskudslån til pensionister	Vi giver dig svar inden for 4 uger	Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice.
Ansøgning om mindre boligindretningssager	Vi giver dig svar inden for 20 uger	Mindre boligindretningssager: Mindre boligindretningssager er sager under 200.000 kr. En del af sagsbehandlingstiden bruger vi på at hente tilladelser fra boligselskaber og hente tilbud fra håndværkere. Du ansøger digitalt med en selvbetjeningsløsning på ishoj.dk
Ansøgning om større boligindretningssager.	Vi giver dig svar inden for 64 uger	Større boligindretningssager: Større boligindretningssager er sager, der er over 200.000 kr. Det kan dreje sig om anvisning af egnet bolig eller fx større ombygning af badeværelse. Du ansøger digitalt med en selvbetjeningsløsning på ishoj.dk

HJÆLPEMIDLER/FORBRUGSGODER

Hjælpe midler/forbrugsgoder	Max. tidsfrister	Bemærkninger
Ansøgning om ikke genanvendelige hjælpemidler	Vi giver dig svar inden for 4 uger	Du ansøger digitalt med en selvbetjeningsløsning på ishoj.dk
Ansøgning om hjælpemidler ved akutte forhold og haste sager	Vi giver dig svar inden for 1 uge	Akutte forhold: Akutte forhold er, når vi vurderer, at ansøger er i risiko for fare. Haste sager: Haste sager er, når vi vurderer, at der er en umiddelbar risiko for at en situation kan udvikle sig til fare for ansøger. Du ansøger digitalt med en selvbetjeningsløsning på ishoj.dk
Ansøgning om hjælpemidler og forbrugsgoder i ukomplicerede sager	Vi giver dig svar inden for 8 uger	Ukomplicerede sager: En ukompliceret sag er, hvor ergoterapeuten i samarbejde med dig når frem til en løsning allerede ved hjemmebesøget. I disse sager vil der som regel ikke være behov for flere afprøvninger af hjælpemidlet. Din ansøgning skal afleveres til Borger-service.
Ansøgning om hjælpemidler og forbrugsgoder i komplicerede sager	Vi giver dig svar inden for 20 til 30 uger	Komplicerede sager: En kompleks sag er, når der er tale om flere afprøvninger af hjælpemidler/forbrugsgoder. Før vi kan afgøre om, du skal have hjælpemidler/forbrugsgoder, skal vi have dine helbredsoplysninger fra din læge og vurdere om, du har behov for et træningsforløb. Du ansøger digitalt med en selvbetjeningsløsning på ishoj.dk

Forsættes på næste side

Ansøgning om hjælpemidler og forbrugsgoder, hvor dele af sagsbehandlingen foregår hos eksterne leverandører	Vi giver dig svar inden for 25 uger	Du ansøger digitalt med en selvbetjeningsløsning på ishoj.dk Vores svarfrist på sagsbehandlingen forudsætter, at der er udført de nødvendige lægelige undersøgelser forud for ansøgningen.
Ansøgning om personlige tillæg til tandlægebehandling/konsultantsager	Vi giver dig svar inden for 8 uger	Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice. Din sag sendes til tandlægekonsulenten, der udtaler sig om dine behov for støtte/hjælp.
Merudgiftsydelse i henhold til lov om social service § 100 og ortopædisk fodtøj	Vi giver dig svar inden for 8 uger	Din ansøgning skal afleveres Borgerservice.
Ansøgning om støtte til bil	Vi giver dig svar inden for 26 uger	Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice.
Ansøgning om begravelseshjælp	Vi giver dig svar inden for 12 uger	Du ansøger digitalt med en selvbetjeningsløsning på ishoj.dk

Hvis du vil vide mere om forskellen på hjælpemidler og forbrugsgoder, kan du henvende dig til Borgerservice.

Hvis du vil vide mere om merudgiftsydelse og § 100, kan du henvende dig til Borgerservice.

HJEMMEHJÆLP

Hjemmehjælp	Max. tidsfrister	Bemærkninger
Ansøgning om hjemmehjælp ved akutte forhold og haste sager	Vi giver dig svar inden for 1-5 dage	Akutte forhold: Akutte forhold er, når vi vurderer, at ansøger er i risiko for fare. Haste sager: Haste sager er, når vi vurderer, at der er en umiddelbar risiko for at en situation kan udvikle sig til fare for ansøger. Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice.
Ansøgning om hjemmehjælp i ukomplicerede sager	Vi giver dig svar inden for 8 uger	Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice.
Ansøgning om hjemmehjælp i komplicerede sager	Vi giver dig svar inden for 20 uger	Komplicerede sager: En kompleks sag er, når vi fx har behov for at hente dine helbredsoplysninger fra din læge. Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice.
Ansøgning om hjemmehjælp i særlige komplicerede sager	Vi giver dig svar inden for 40 uger	Særlige komplicerede sager: En særlig kompleks sag er, hvor det er svært at vurdere ansøgers funktionsniveau. Fx kan du have behov for bl.a. specialiseret genoptræning eller flere tidskrævende afprøvninger. Her kan hjemmehjælpen i en periode hjælpe til og støtte dig i at varetage de daglige opgaver selv, samt afklare, hvor meget hjælp du har behov for. Målet er at ansøger skal klare dagligdagen selv så meget som muligt. Din ansøgning skal afleveres til Borgerservice.

Hvis du vil vide mere...

Her kan du læse mere om Retsikkerhedsloven:
www.retsinformation.dk

Kolofon:

Pjecen om svarfrister og sagsbehandlingstider for det sociale område er udarbejdet af Ishøj Kommune, juli 2010.
Revideret februar 2014.

Redaktion:

Nana Hald
Ditte Peitersen

Layout:

Kommunikation

Tryk:

Ishøj Kommunes kopicentral