



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

11. august 2010

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 200 af 22. juni 2010
(alm. del).

Spørgsmål:

”Ministeren bedes kommentere henvendelse af 3/5-10 fra Søren Skaarup, Brønshøj, vedr. objektiv sagsbehandling, jf. KOU alm. del - bilag 80.”

Svar:

Regeringen har indgået en aftale med kommunerne om at samle den objektive sagsbehandling med virkning fra sommeren 2012, hvilket bl.a. skal ses i lyset af de udfordringer, som den offentlige sektor står over for i de kommende år.

Et begrænset offentligt råderum i de kommende år betyder, at der bredt i den offentlige sektor skal arbejdes på at frigøre ressourcer, som kan prioriteres til den borgernære service. Samtidig betyder den demografiske udvikling, at en stor andel af de offentligt ansatte snart forlader arbejdsmarkedet. Det vil derfor blive svært at rekruttere nye medarbejdere til den offentlige sektor, herunder til administrationen af den objektive sagsbehandling.

I sin henvendelse til Kommunaludvalget dateret 3. maj 2010 behandler Søren Skaarup en lang række forskellige forhold. Som det også fremgår af mine nedenstående bemærkninger til hver af Søren Skaarups tre hovedpointer, kan jeg generelt ikke genkende Søren Skaarups kritik.

1. Beslutningsgrundlaget (Deloitte rapport) er mangelfuldt

Jeg er grundlæggende uenig i, at beslutningsgrundlaget er mangelfuldt. Beslutningsgrundlaget er blevet til efter et langvarigt og meget omfattende afdækningsarbejde, og for så vidt angår udarbejdelsen af Deloitte-rapporterne er det sket med en meget tæt involvering af KL og kommunale eksperter på områderne.

Konkret er store dele af dataindsamlingen sket ved brug af spørgeskemaer, som er udarbejdet på baggrund af detaljerede arbejdsgangsanalyser i flere kommuner. Spørgeskemaernes kvalitet – herunder om de forskellige spørgsmål kunne forstås og besvares meningsfuldt – blev testet hos pilotkommuner/pilotsagsbehandlere inden spørgeskemaerne blev udsendt til alle kommuner. Omkring 90 pct. af kommunerne – med mindre forskelle fra sagsområde til sagsområde – besvarede spørgeskemaerne, hvilket har givet et usædvanligt solidt datagrundlag for de videre analyser.

Der har ikke været et særligt analysespor, hvor borgernes egne vurderinger af, hvorvidt de har behov for ansigt-til-ansigt kontakt, er blevet afdækket. Til gengæld er det i analyserne afdækket, hvor stor en andel af de berørte borgere der i dag rent faktisk møder personligt frem i kommunerne. Denne andel må forventes at dække de borgere, der selv vurderer, at de har behov for ansigt-til-ansigt kontakt.

Med de ændringer, der følger af aftalen om kommunernes økonomi for 2011, forventes der i en samlet objektiv sagsbehandling at være allokeret ca. 160 årsværk i kommunerne til personlig vejledning og anden ansigt-til-ansigt kontakt med borgerne om de opgaver, der fremadrettet løses i sagsbehandlingscentrene. Omregnet til faktiske arbejdstimer svarer det til, at mere end 225.000 borgere hvert år vil kunne få 1 times individuel vejledning og anden ansigt-til-ansigt kontakt vedrørende den objektive sagsbehandling.

2. Uklar ansvarsfordeling og forringet service

Som det også fremgår af aftalen om kommunernes økonomi for 2011, er det helt afgørende, at det ikke bliver svært for borgerne at finde rundt i det nye system, og at borgerne ikke oplever at blive henvist fra den ene myndighed til den anden. Det sikres gennem en klar kanalstrategi og ved en entydig fordeling af ansvaret mellem henholdsvis kommuner og sagsbehandlingscentre.

Alle borgere vil fortsat kunne henvende sig i de kommunale borgerservicecentre og modtage generel vejledning om rettigheder og vilkår. Kommunerne kan desuden hjælpe borgerne med at få udfyldt ansøgningsskemaer og betjene sig selv via selvbetjeningsstandere. Langt de fleste borgere vil på den måde selv eller med kommunens hjælp kunne indlede en ansøgning eller afgive de oplysninger, der fører til, at sagsbehandlingscentrene kan træffe afgørelse.

For særligt svage borgere, fx borgere med meget sammensatte problemer, kan kommunerne i tæt kontakt med borgeren gennemføre sagsbehandlingen ved at indsende ansøgning og indtaste de nødvendige oplysninger, således at sagsbehandlingscentrene umiddelbart efter vil kunne afsende afgørelsen og udbetale ydelsen.

Endvidere bevarer kommunerne den fulde myndighedskompetence for en række opgaver inden for den objektive sagsbehandling, der forudsætter lokale skøn. Det drejer sig fx om tildelingen af personligt tillæg og helbredstillæg til pensionister.

Den endelige fordeling af opgaver og ansvar mellem de enkelte kommuner og sagsbehandlingscentrene vil blive fastlagt i det kommende implementeringsarbejde. En opgavefordeling i stil med den ovenfor skitserede vil kunne understøtte en fortsat god service af borgerne inden for den objektive sagsbehandling.

Som jeg også har påpeget i tidligere besvarelser på spørgsmål fra Kommunaludvalget, er der allerede i dag kommuner, der har valgt at indrette sig med tilsvaren-

de eller lignende opgavefordelinger. Kommunerne må forventes at have indrettet sig således, fordi det muliggør en god servicering af borgerne.

3. Digitalisering frem for centralisering

Jeg er grundlæggende enig i, at der skal arbejdes videre med at digitalisere den objektive sagsbehandling. Arbejdet skal imidlertid supplere og ikke erstatte arbejdet med at samle den objektive sagsbehandling.

Når der i dag bruges rigtig mange kommunale ressourcer på at administrere den objektive sagsbehandling, skyldes det både den aktuelle organisering af opgaverne, og at it-understøttelsen og det materielle regelsæt ikke går op i en højere enhed. Som situationen er i dag, er der en ganske veludbygget it-understøttelse, men samtidig et detaljeret og ikke fuldt digitaliserbart regelgrundlag.

Ved at samle den objektive sagsbehandling kan der i første omgang sikres en mere hensigtsmæssig organisering af opgaverne, hvorved der kan realiseres et effektiviseringspotentiale gennem bl.a. stordriftsfordele. Der skal arbejdes videre med at digitalisere den objektive sagsbehandling, og de nye stærke sagsbehandlingscentre vil have en væsentlig rolle i dette arbejde.

Det skal dog bemærkes, at hvis der gennem en digitalisering af den objektive sagsbehandling skal opnås et stort effektiviseringspotentiale, vil der skulle foretages ændringer i regelgrundlaget. Konsekvenserne af sådanne ændringer i regelgrundlaget vil det være nødvendigt at belyse nærmere.

Med venlig hilsen

Claus Hjort Frederiksen