



Talepapir

19. november 2009
CED, JKL
J.nr. 09/02011

Kommunaludvalget – samrådsspørgsmål stillet af Anne Bastrup (SF)

Spørgsmål J

Vil ministeren orientere udvalget om, hvordan man sikrer en sammenhængende, helhedsorienteret hjælp, rådgivning og støtte til udsatte borgere, når man fjerner store dele af myndighedsopgaverne fra kommunerne i forbindelse med statsliggørelse af den såkaldte "objektive sagsbehandling"?

Forslag til svar

Baggrunden for arbejdet med den objektive sagsbehandling

- Indledningsvist vil jeg sige, at det efter min opfattelse er enhver ansvarlig regerings opgave at sikre, at den offentlige opgaveløsning er tilrettelagt på den mest hensigtsmæssige måde.
- Vi skal have mest muligt ud af skattekroneerne.
- Derfor indgik regeringen og KL i økonomiaftalen for 2009 en aftale om, at der frem til 2013 skal frigøres et råderum på 5 mia. kr. i kommunerne til et løft af den borgernære service.
- Det er den såkaldte gensidighedsaftale, hvor staten og kommunerne skal bidrage med initiativer for 2½ mia. kr. hver.
- Løftet af den borgernære service skal tilvejebringes gennem omprioriteringer og bedre resurseudnyttelse, herunder ved at effektivisere den kommunale administration, afbureaukratiseringsinitiativer, bedre indkøb, nedbringelse af sygefravær og digitale løsninger.

- Regeringen er meget optaget af denne aftale, fordi regeringen hellere vil bruge pengene på den borgernære service end på administration.
- Derudover står Danmark over for en meget konkret demografisk udfordring. Andelen af ældre i befolkningen er stigende, og en stor del af de ansatte i den offentlige sektor vil snart have nået en alder, hvor de trækker sig tilbage fra arbejdsmarkedet.
- Den demografiske udfordring udgør reelt en dobbelt udfordring for den offentlige sektor. På en ene side bliver der flere plejekrævende ældre og derfor et større behov for offentligt plejepersonale. På den anden side falder arbejdsstyrken, og det vil give en større konkurrence om arbejdskraften i fremtiden.
- Vi kan således forudse, at vi vil have stigende udfordringer med at rekruttere ansatte til den offentlige sektor. Det gælder både på de borgernære serviceområder og på de administrative områder.
- En af de ting, vi skal gøre for at løfte denne udfordring, er at nytænke opgaveløsningen i det offentlige.
- Regeringen har i ABT-fonden afsat 3 mia. kr., som netop har til formål at finde og udbrede nye og smartere måder at løse de offentlige opgaver på.
- Derudover skal vi også se på, hvor det er, at vi kan "frigøre" hænder i den offentlige administration – hænder som så kan kanaliseres over i den borgernære service som fx dagpasningsområdet eller ældreområdet.

- Når regeringen kigger på, om den objektive sagsbehandling kan indrettes mere effektivt, skal det ses i denne kontekst.

Hvad er den objektive sagsbehandling?

- Den objektive sagsbehandling – det vil sige kommunernes administration af en række offentlige udbetalinger bl.a. folkepension og boligstøtte – er kendetegnet ved, at den ikke eller kun i meget begrænset omfang indeholder skøn i sagsbehandlingen, som kræver en lokal tilstedeværelse.
- Langt det meste af sagsbehandlingen baserer sig i stedet på rent objektive kriterier, som fx alder og indkomst. Det gør det muligt at samle selve sagsbehandlingen i egentlige sagsbehandlingscentre.
- På den måde minder den objektive sagsbehandling om udbetalingen af fx ATP, SU, børnecheck m.fl., som i dag administreres ét sted.
- De gennemførte analyser har vist, at der er meget store forskelle på, hvor effektive kommunerne er til at administrere den objektive sagsbehandling.
- Når der er taget højde for andre faktorer som kvalitet, service og indbyggersammensætning tegner der sig et tydeligt billede: des flere sager en kommune har, des mere effektiv er den.
- Samlet set er der et meget stort effektiviseringspotentiale ved at samle den objektive sagsbehandling i nogle få sagsbehandlingscentre.
- Udfordringen er så at finde en god model for, hvordan effektiviseringspotentialet kan realiseres. Og hvor der

samtidig tages hensyn til borgernes behov for service, herunder ansigt-til-ansigt kontakt.

Regeringens overvejelser om en løsningsmodel

- Regeringen er fortsat i en fase, hvor vi overvejer, hvordan den objektive sagsbehandling i givet fald kan samles.
- Regeringen har ikke lagt sig fast på en ”statsliggørelse af den objektive sagsbehandling”, sådan som det ellers fremgår samrådsspørgsmålets ordlyd.
- Regeringen og KL har drøftet perspektiverne ved at samle den objektive sagsbehandling, og KL er enig i, at der er et stort potentiale på området.
- Det står dog klart, at der også efter en eventuel samling i et mindre antal sagsbehandlingscentre vil være en række opgaver på de objektive sagsbehandlingsområder, der skal løses i de enkelte kommuner.
- Det skal være med til at sikre en sammenhængende, helhedsorienteret hjælp, rådgivning og støtte til de udsatte borgere, som spørgeren har spurgt eksplicit til.
- Der er to hovedgrupper af opgaver på de objektive sagsbehandlingsområder, som fortsat skal løses i de enkelte kommuner.
- For det første vil kommunerne ved en eventuel samling fortsat have ansvaret for den generelle vejledning af de borgere, der vælger at møde frem i kommunernes borgerservicecentre.
- Kommunen skal også – i overensstemmelse med retssikkerhedslovens bestemmelser – vejlede borgerne om mu-

ligheden for at søge hjælp og ydelser, der ikke ligger i kommunerne, men fx i sagsbehandlingscentrene.

- Det vil sige, at hvis en kommende folkepensionist møder op i kommunen, skal kommunen fx vejlede den kommende folkepensionist om muligheden for at få folkepension, samt vejlede om hvordan ansøgningsskemaet til folkepension udfyldes.
- De mere sagsbehandlingstekniske spørgsmål – fx hvordan udenlandsk aktieindkomst indgår i indkomstgrundlaget på folkepensionsområdet – skal kommunerne ikke tage sig af.
- Her må folkepensionisten henvende sig til sagsbehandlingscentrene. Hvis folkepensionisten ikke selv er i stand til det, skal kommunerne assistere folkepensionisten i dennes kommunikation med sagsbehandlingscentrene.
- Det svarer meget godt til den arbejdsdeling, man har i mange kommuner i dag, hvor en generalist i skranken i det kommunale borgerservicecenter kan svare på generelle spørgsmål, men hvor folkepensionisten må gå til en sagsbehandler i fagforvaltningen med de mere tekniske spørgsmål.
- For det andet vil kommunerne bevare ansvaret for en række konkrete sagsbehandlingsopgaver, som indeholder socialfaglige vurderinger, og som derfor skal foretages lokalt.
- Det drejer sig fx om den sagsbehandling, der er tilknyttet afgørelsen om, hvorvidt en folkepensionist har behov for og derfor er berettiget til et almindeligt eller udvidet helbredstillæg. Eller om en boligstøttemodtager er stærkt bevægelseshæmmet og derfor er berettiget til en højere boligstøtte.

- Sådanne opgaver kan ikke løses fra et sagsbehandlingscenter, men det er der mange andre opgaver i den objektive sagsbehandling, der kan.
- Ved at fastholde den lokale forankring af den generelle vejledning og de opgaver, der indeholder socialfaglige vurderinger, vil det kun være den mere administrative del af sagsbehandlingen, der samles.
- Det er klart, at der vil skulle samarbejdes på tværs af de enkelte kommuner og sagsbehandlingscentre for at sikre borgerne en sammenhængende og helhedsorienteret hjælp.
- Som nævnt skal kommunerne være opmærksom på og henvise borgerne til den hjælp, de kan få i sagsbehandlingscentre. Det følger af retssikkerhedsloven på det sociale område.
- Sagsbehandlingscentre vil være underlagt de samme krav om at følge retssikkerhedsloven som kommunerne. I praksis betyder det, at sagsbehandlingscentre skal sende en borger videre til kommunen, hvis sagsbehandlingscentre bliver opmærksom på, at borgeren har andre behov, som kan blive dækket af kommunen.
- Lignende samarbejdsrelationer kender vi allerede fra andre områder i dag. Fx skal de kommunale jobcentre – hvoraf nogle indtil for nylig var statslige – være opmærksomme på, om nogle af borgerne i deres tilbud også har behov for en indsats, der er forankret i den kommunale socialforvaltning. Det kan fx være, hvis jobcenteret bliver opmærksom på, at den ledige har et misbrugsproblem.
- For at give en sammenhængende service, vil der selvfølgelig skulle sikres en nem og hurtig udveksling af

oplysninger på tværs af de enkelte kommuner og sagsbehandlingscentrene.

- Fx skal en kommunal socialrådgiver nemt og hurtigt kunne få oplysninger om, hvilke ydelser sagsbehandlingscentrene udbetaler til borgeren, når dette er relevant for den kommunale socialrådgivers indsats over for borgeren. Det kan fx være for at danne sig et overblik over borgerens samlede forsørgelsesgrundlag.
- De tekniske muligheder er til stede til at sikre en sådan nem og hurtig udveksling af oplysninger og dermed til at understøtte en sammenhængende, helhedsorienteret hjælp, rådgivning og støtte til såvel udsatte som almindelige borgere ved en samling af den objektive sagsbehandling.

Opsamling

- Hvis jeg her til sidst skal samle lidt op, så er det som sagt min opfattelse, at enhver ansvarlig regering løbende skal vurdere, om den offentlige opgaveportefølje er tilrettelagt hensigtsmæssigt.
- Det er årsagen til, at regeringen kigger på muligheden for at samle den objektive sagsbehandling.
- Regeringen har endnu ikke taget stilling til konkrete løsninger på området.
- Regeringen har selvfølgelig gjort sig nogle tanker om, hvordan en samlet objektiv sagsbehandling eventuelt kan indrettes. Dem har jeg netop gjort rede for.
- Det er regeringens opfattelse, at en samling af den objektive sagsbehandling i stil med disse overvejelser vil sikre

en sammenhængende, helhedsorienteret hjælp, rådgivning og støtte til såvel udsatte borgere som til de almindelige ydelsesmodtagere.