



MINISTERIET FOR BØRN, LIGESTILLING,
INTEGRATION OG SOCIALE FORHOLD

Det talte ord gælder

Tak for indkaldelsen til dette samråd, som handler om klager over kommunale sager på social- og beskæftigelsesområdet, da den omtalte sag, som der refereres til i samrådsspørgsmålet, er en sådan sag.

Jeg vil gerne indlede med at sige, at sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen på dette område optager mig meget. Jeg er opmærksom på, at sagsbehandlingstid har stor betydning for den enkelte borger, der venter på en afgørelse i sin sag. Det er derfor også vigtigt for mig, at Ankestyrelsen leverer afgørelser, som er korrekte og med mindst mulig ventetid for den enkelte borger.

Derfor vil jeg gerne slå fast: Sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen er ikke tilfredsstillende i dag, og sagsbehandlingstiden skal ned.

Men Ankestyrelsen er inde i en positiv udvikling, hvor styrelsen nu afgør flere sager, end der kommer ind. Det går med andre ord den rigtige vej. Sagsbehandlingstiden er da også begyndt at falde.

Den positive udvikling vil jeg gerne sikre mig fortsætter i resten af 2014 og fremefter. Derfor har jeg besluttet, at målet for sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsens resultatkontrakt skal skærpes. Det betyder, at målet for de kommunale klagesager i gennemsnit skal være 3 måneder mod tidligere 4 ½ måneder, og det skal nås 1. juli 2016 og gælde herefter.

Samtidig vil jeg sikre mig, at Ankestyrelsen fortsat har fokus på som hovedregel at behandle de ældste sager først for at kunne give de borgere, som har ventet længst, en afgørelse så hurtigt som muligt. Derfor skal vi også have set nærmere på målet om maksimal sagsbehandlingstid, så også det kan skærpes gradvis. Disse ændringer skal vi have indarbejdet i Ankestyrelsens resultatkontrakt for 2015.

Det er ambitiøse, men også realistiske mål, som jeg vil uddybe senere. Men først vil jeg give jer en aktuel status for sagsbehandlingstiderne og for de initiativer, der er taget. De igangsatte initiativer er nemlig forudsætningen for, at vi kan realisere de skærpede mål.

Som bekendt overtog Ankestyrelsen opgaven med at behandle alle klagesager på det kommunale social- og beskæftigelsesmæssige område fra de sociale

nævn og beskæftigelsesankenævn 1. juli 2013. I 2. kvartal 2013, det vil sige op til, at Ankestyrelsen overtog områderne, var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 6,2 måneder. Antallet af uafsluttede sager i de tidligere statsforvaltninger steg op til, at Ankestyrelsen overtog, så der kom altså flere sager ind, end der kom ud af statsforvaltningerne.

Jeg omdeler nu et bilag, der viser figur 1 med den gennemsnitlige sagsbehandlingstid opgjort pr. måned fra juli 2013 til december 2014 samt figur 2, der viser antallet af uafsluttede sager fra juli 2013 til december 2014.

I figur 1 ses udviklingen i sagsbehandlingstiden siden Ankestyrelsen overtog området i juli 2013. Desværre er der en stigning i sagsbehandlingstiden frem til juni 2014, men fra juli er der et fald. Den udvikling vil jeg forklare om lidt.

Det seneste tal er fra udgangen af september 2014, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid opgjort på månedsbasis er ca. 8 måneder. Det betyder, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid opgjort på månedsbasis allerede er faldet fra sit højeste punkt på 10,4 måneder i maj 2014. Den stiplede linje viser

forventningen til sagsbehandlingstiden for resten af året.

Som I kan se, er det forventningen, at de igangsatte målrettede indsatser i Ankestyrelsen vil få yderligere effekt her i andet halvår af 2014, så den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afgjort i december 2014 er ca. 6 måneder. Forventningen er således, at sagsbehandlingstiden vil være lavere, end da Ankestyrelsen overtog områderne i juli 2013.

Figur 2 viser udviklingen i antallet af uafsluttede sager, altså sager under behandling. Som det ses, har Ankestyrelsen allerede siden april i år afgjort flere sager, end der kom ind.

Når sagsbehandlingstiden alligevel er steget frem til juni, skyldes det, at Ankestyrelsen har afgjort mange gamle sager, hvilket trækker gennemsnittet op. Ankestyrelsen overtog 1. juli 2013 ca. 17.000 verserende sager fra de tidligere nævn. Knap 6.000 af sagerne var på det tidspunkt allerede 6 måneder gamle eller mere. Ankestyrelsen afsluttede de 17.000 sager senest 1. juli i år.

Samlet kan vi konstatere, at de igangsatte initiativer begynder at vise effekt, antallet af uafsluttede sager er faldende og sagsbehandlingstiden er på vej ned. Det er positivt, men arbejdet er bestemt ikke færdigt endnu. Sagsbehandlingstiden skal endnu længere ned.

Jeg vil i øvrigt gerne nævne, at Ankestyrelsen i forbindelse med modtagelsen af en klage, oplyser borgeren om, hvor lang tid man maksimalt skal vente på en afgørelse i sin sag. Det er også sket i den konkrete sag, som der henvises til i samrådsspørgsmålet.

I hovedparten af de kommunale klagesager har Ankestyrelsen oplyst, at der forventes at blive truffet afgørelse så hurtigt som muligt inden for en periode på maksimalt 10 måneder, efter klagen er modtaget. Det er således også sket i den pågældende sag.

Men Ankestyrelsen har nu revideret udmeldingen vedrørende de kommunale social- og beskæftigelsesager, så Ankestyrelsen fremadrettet oplyser om en maksimal sagsbehandlingstid på 9 måneder mod hidtil 10 måneder.

Som jeg nævnte indledningsvist, er det ikke tilfredsstillende, at der er borgere, der må vente så længe, som de gør i dag, på en afgørelse, som har stor betydning for deres liv.

Derfor er der taget en række initiativer, der alle har til formål at øge produktiviteten, nedbringe sagsbehandlingstiderne og samtidig sikre en god kvalitet i sagsbehandlingen.

For det første har Ankestyrelsen nedsat en taskforce, som skal afvikle de ældste uafsluttede sager. Taskforce-indsatsen er organiseret sådan, at den udelukkende består af erfarne medarbejdere, som kan arbejde med en forhøjet produktivitet, da de behandler ensartede sager, og er undtaget fra almindelige vejlednings- og borgerbetjeningsopgaver.

For det andet arbejder Ankestyrelsen løbende med at effektivisere sine sagsgange, så sagerne kan afvikles så effektivt som muligt og med bedst mulig kvalitet. Ankestyrelsens behandling af klagesager indeholder mange arbejdsgange og sagsskridt som eksempelvis at indhente relevante akter fra kommunerne og at partshøre borgeren. Derfor er det vigtigt jævnligt at gennemgå arbejdsgange og sagsskridt og få dem

forenklet så vidt, det er muligt. Af samme årsag arbejder styrelsen blandt andet med LEAN.

Et tredje initiativ til, at borgernes sager bliver behandlet og afgjort hurtigere end ellers, er et resultatlønsprojekt, som Ankestyrelsen satte i gang i juli i år. Her tilbyder man udvalgte sagsbehandlere med en høj sagsproduktion at afvikle klagesager uden for normeret arbejdstid. Formålet er at få sagsbehandlet ekstraordinært mange sager, så borgere kan få en afgørelse hurtigere end ellers muligt.

For det fjerde har jeg, som jeg også oplyste på samrådet i Socialudvalget den 20. maj 2014, besluttet at afsætte yderligere ressourcer til Ankestyrelsen. Midlerne skal gå til en forstærket indsats for at nedbringe sagsbehandlingstiden for kommunale klagesager på social- og beskæftigelsesområdet.

Det indebærer, at Ankestyrelsen kan forøge sit forbrug med op til 15 mio. kr. i 2015 ved at trække på sin opsparring. Det svarer til ca. 25 flere sagsbehandlere og forventes at ville medføre, at Ankestyrelsen i 2015 vil kunne afslutte op til cirka 5.000 sager mere end hidtil forudsat. Den indsats, har jeg besluttet, kan fortsætte i 2016, så Ankestyrelsen også i 2016 kan

trække 15 mio. kr. af sin opsparing. Det giver Ankestyrelsen mulighed for at planlægge produktionen af sager ud fra samme ressourceniveau som i 2015 og dermed hurtigere kunne få bragt sagsbehandlingstiden ned.

På det grundlag har Ankestyrelsen før sommerferien gennemført en ansættelsesrunde og en yderligere ansættelsesrunde gennemføres i efteråret 2014.

De nævnte initiativer indgår samlet i en strategisk ramme i Ankestyrelsen, der hedder *kortere sagsbehandling* eller KORSA. Ankestyrelsen har med KORSA systematiseret og fokuseret initiativerne for derigennem at kunne forøge resultatskabelsen.

Som min gennemgang af den aktuelle status viser, er der allerede faldende sagsbehandlingstid, og antallet af uafsluttede sager er faldende. Tilførslen af yderligere ressourcer i form af flere sagsbehandlere i efteråret 2014 er derfor et stærkt grundlag for yderligere faldende sagsbehandlingstider og for at skærpe målene i Ankestyrelsens resultatkontrakt.

Der er i øjeblikket stor fokus på sagsbehandlingstid og med god grund. Men det er vigtigt, at vi ikke glemmer kvaliteten.

For Ankestyrelsen skal også træffe de rigtige afgørelser, og det har styrelsen også fokus på.

I forbindelse med ankereformen er der gennemført en faglig specialisering i Ankestyrelsen. Det understøtter en bedre kvalitet, at de enkelte sagsbehandlerkontorer nu er specialiseret på de enkelte lovområder. Der er også taget hånd om en systematisk oplæring af de mange nye sagsbehandlere, og Ankestyrelsen arbejder desuden med en videreudvikling af styrelsens interne videnssystem. Formålet er at øge ensartetheden i afgørelserne og dermed styrke retssikkerheden.

Ankestyrelsen gennemfører også en årlig kvalitetsmåling. Her bliver der foretaget en grundig vurdering af den juridiske kvalitet i en række udvalgte afgjorte sager. Fokus for vurderingen er, om afgørelserne er korrekte, og om afgørelserne i øvrigt lever op til Ankestyrelsens standarder.

Ud over de årlige kvalitetsmålinger vil Ankestyrelsen fra 2015 også gennemføre en måling af brugernes til-

fredshed med blandt andet telefonbetjening og vejledning. Det er væsentligt, at Ankestyrelsen får borgernes input til, hvordan betjeningen af borgerne forbedres.

Ankestyrelsen har med andre ord skarpt fokus på, at presset på sagsbehandlingstiden ikke må gå ud over kvaliteten i sagsbehandlingen.

Men lad os lige spole helt tilbage engang. Det allerbedste er jo, hvis borgeren slet ikke havde behov for at klage. Derfor skal kommunerne træffe lovlige og forståelige afgørelser.

Når borgeren får den rigtige afgørelse med det samme, behøver borgeren ikke klage for at få den rigtige ydelse. Og når afgørelsen og baggrunden for den er klar, behøver borgeren ikke være i tvivl om afgørelsen.

Af samme grund har Ankestyrelsen fokus på at vejlede kommunerne. Det handler bl.a. om at understøtte den kommunale sagsbehandling, og om at få udbredt viden om korrekt praksis og anbefalinger på områder, hvor der er tvivl eller usikkerhed om, hvad der gælder.

Det sker for eksempel gennem praksisundersøgelser, hvor Ankestyrelsen på udvalgte områder udtager en stikprøve af sager fra forskellige kommuner og foretager en vurdering af, om kommunernes afgørelser er korrekte. Disse undersøgelser med Ankestyrelsens anbefalinger bliver efterfølgende sendt til alle kommunalbestyrelser.

Ankestyrelsen har på forskellige områder gennemført undervisning for kommuner og deltager løbende i forskellige møder med kommunale ledere og medarbejdere.

Ankestyrelsen koordinerer også opdatering af juridiske vejledninger, og styrelsen har en juridiske hotline, hvor kommunerne kan få svar på en lang række konkrete spørgsmål. Ankestyrelsen offentliggør flere af disse svar på sin hjemmeside.

Med ankereformen har Ankestyrelsen fået et meget bedre udgangspunkt for denne vejledning og praksiskoordinering, da Ankestyrelsen nu straks får forhandsviden om de udfordringer, som kommunerne står med. Ankestyrelsen har i forlængelse af reformen igangsat en række nye initiativer.

I 2015 bliver der igangsat en ny Task Force på handicapområdet, som Ankestyrelsen og Socialstyrelsen skal stå for. Task Forcen vil også kunne yde mere juridisk præget rådgivning til kommunerne i forhold til indsatsen for handicappede.

Endeligt vil jeg nævne, at Ankestyrelsen er ved at etablere en ny ankeportal, så det bliver lettere at sammenligne de enkelte kommuner med hinanden. En ny Ankeportal er et nødvendigt redskab for at bruge viden om den kommunale sagsbehandling mere aktivt, fx ved at følge med i hvilke kommuner, der får omgjort flest sager og på hvilke områder.

Som følge af forenklingen af klagestrukturen blev det obligatorisk for kommunerne at anvende et ankeskema, når de indsender sager til Ankestyrelsen. Dette sker for at sikre, at kommunernes genvurdering af sagerne fremgår samt at samtlige relevante akter indsendes. Ankestyrelsen vil i den forbindelse se nærmere på mulighederne for at digitalisere disse ankeskemaer, da det vurderes muligt at minimere spildtid og fejl ved oversendelsen af kommunale klagesager.

Som jeg sagde indledningsvist, vil jeg skærpe målene for gennemsnitlige sagsbehandlingstider. Det er rigtigt

at gøre over for borgeren, og det er realistisk i forhold til den udvikling og de ressourcer, der er i Ankestyrelsen.

Målet for de kommunale klagesager skal være 3 måneder i gennemsnit, og det skal nås 1. juli 2016 og gælde herefter. Det svarer til det mål, som statsforvaltningen havde, men aldrig samlet set levede op til.

I forhold til de sagsskridt, der typisk er i behandlingen af kommunale klagesager, er tre måneder som gennemsnit da også et ambitiøst mål. Men der er sager, som Ankestyrelsen vil kunne afgøre hurtigere end 3 måneder.

Samtidigt ved vi også erfaringsmæssigt, at der vil være sager, som er komplicerede, og som det vil tage mere end 3 måneder at sagsbehandle, fordi Ankestyrelsen fx vil skulle indhente supplerende oplysninger fra andre myndigheder eller eksperter.

En gennemsnitlig sagsbehandlingstid på meget mindre end 3 måneder er ikke realistisk. Det gælder både i forhold til de typiske sagsskridt, der er i behandlingen af en klagesag, og i forhold til antallet af sagsbehandlere, som ville skulle være til rådighed i Ankesty-

relsen. Her skal man huske, at sager fordeler sig forskelligt mellem sagsområderne, og at antallet af sager varierer over året.

Det er eksempelvis vanskeligt at forudse, hvornår der kommer mange klager i børnesager, og hvornår der klages over tilkendelse af hjælpemidler. Sagsbehandlingen i Ankestyrelsen forudsætter en høj grad af ekspertise og specialisering hos medarbejderne på de enkelte områder for, at de kan levere en effektiv sagsbehandling af høj kvalitet. Det er derfor ikke muligt at flytte medarbejdere mellem områder og kontorer med kort varsel efter, hvor sager er.

Det betyder, at vi er nødt til at acceptere, at der er en grænse for, hvor langt ned vi kan få den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, når vi samtidig skal have en ansvarlig og effektiv udnyttelse af skattepengene.

Realisering af målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3 måneder skal ske 1. juli 2016, det vil sige i det år, hvor forliget er fuldt implementeret, og 3 år efter Ankestyrelsen overtog området med en sagsbehandlingstid på 6,2 måneder for 2. kvartal 2013. Herefter skal niveauet holdes og må altså ikke overstige et årligt gennemsnit på 3 måneder.

Det betyder, at de nuværende mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid i Ankestyrelsens resultatkontrakt skal skærpes. Det handler om hurtigst muligt at få sagsbehandlingstiden ned på 3 måneder, men det skal selvfølgelig også være en realistisk plan set i forhold til sagsmængder og ressourcer.

For hele 2015 bliver målet en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 5 måneder. Og ved udgangen af 2015 forventes en sagsbehandlingstid på 4 måneder.

Målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3 måneder skal nås 1. juli 2016 mod tidligere 4 ½ måned for hele 2016. Det nye mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for hele 2016 bliver således 3,25 måneder.

Og målet for 2017 og frem bliver 3 måneder i stedet for 4 ½ måneder.

En gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3 måneder 1. juli 2016 og frem for kommunale klagesager er et ambitiøst mål, men samtidigt et både rimeligt og realistisk mål. Nogle sager vil givet kunne afgøres hurtigere, og nogle sager vil tage lidt længere tid. Det afgø-

rende er, at vi sikrer en god balance mellem ressourcer og behov for korrekte og hurtige afgørelser. Jeg vil gerne fremhæve, at Ankestyrelsen på egen foranledning hastebehandler sager, som har en særlig alvorlig eller indgribende betydning for borgeren.

Sager, som Ankestyrelsen ud fra en konkret vurdering hastebehandler, vedrører eksempelvis:

- Massiv nedsættelse eller ophør af den hidtidige hjælp til en borger med omfattende plejebehov (eksempelvis borgerstyret personlig assistance)
- Tilbud efter lov om aktiv beskæftigelsesindsats, hvor optagelse på uddannelsen ikke er mulig, hvis sagen ikke behandles hurtigt

Hastebehandlingen indebærer, at sagsbehandlingen af en sag påbegyndes, inden sagen ellers ville have stået for tur set i forhold til modtagelsesrækkefølgen.

Udover iværksættelse af hastebehandlinger arbejder Ankestyrelsen også med videreudvikling af "fast tracks" for juridisk ukomplicerede sager.

Det er karakteristisk for sager i "fast track", at de indeholder få akter og vedrører afgrænsede spørgsmål med en fast praksis.

Med "fast track" vil borgere med sager, der kan afgøres relativt hurtigt, få et hurtigere svar, end hvis sagerne behandles efter tur, fordi borgerene undgår at afvente behandlingen af mere komplicerede sager. Hensynet bag "fast track" er, at det ikke er rimeligt, at borgere med sager, der kan afgøres relativt hurtigt, skal afvente behandlingen af mere komplicerede sager.

I øvrigt vil jeg nævne, at der på 3 kommunale sagsområder er lovkrav om sagsbehandlingstider. Det gælder:

1. Kommunale magtanvendelsessager på voksenområdet, hvor Ankestyrelsen inden for 8 uger skal behandle klager om tilbageholdelse af voksne i boligen eller klager om optagelse i særlige botilbud af personer, der modsætter sig flytning eller mangler evnen til at give informeret samtykke.

2. Visse kommunale beskæftigelsessager, hvor Ankestyrelsen har en frist på 4 uger for behandling af klager om eksempelvis afgørelser om opkvalificering eller løntilskud.
3. Kommunale børnesager om børn, der er anbragt uden for hjemmet. Ankestyrelsen har en frist på 8 uger for behandling af sager om eksempelvis hjemgivelse af et anbragt barn eller ung og fastsættelse af en hjemgivelsesperiode. For sådanne sager gælder desuden, at kommunen skal tillægge en klage opsættende virkning, det vil sige, at kommunen altså ikke kan gennemføre afgørelsen, før klagesagen er behandlet af Ankestyrelsen.

Endeligt vil jeg gerne gentage vigtigheden af, at Ankestyrelsen fortsat har fokus på som hovedregel at behandle de ældste sager først, så de borgere, der har ventet længst, får et svar så hurtigt som muligt.

I takt med, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid falder, er det klart, at vi også skal stille krav til, hvor længe man som borger maksimalt skal vente på at få afgjort en klagesag.

Derfor vil jeg i Ankestyrelsens resultatkontrakt for 2015 lægge vægt på, at der fortsat er ambitiøse mål for den maksimale sagsbehandlingstid for kommunale klagesager.

Mit klare mål med det er at sikre, at Ankestyrelsen fastholder et skarpt fokus på at få afgjort de ældste sager først, så de borgere, der har ventet længst, får en afgørelse i deres sag så hurtigt som muligt.

Hvor meget, målet om maksimal sagsbehandlingstid kan skærpes, skal dog først undersøges nærmere.

Som jeg har sagt flere gange, så er det vigtigt med korrekte og hurtige afgørelser.

En årlig gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3 måneder skal være målet, og jeg er overbevist om, at det er realistisk med de initiativer, der er sat i gang, og den positive udvikling vi ser i Ankestyrelsen, både hvad angår faldet i uafsluttede sager og den faldende sagsbehandlingstid.