



Folketingets Socialudvalg

Sagsnr. 2015-3913

Dato: 12. maj 2015

Under henvisning til Folketingets Socialudvalgs brev af 15. april 2015 følger hermed ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forholds endelige svar på spørgsmål nr. 271 (SOU alm. del). Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Finn Sørensen (EL).

Spørgsmål nr. 271:

”Hvilke initiativer er der – siden omstruktureringen i Ankestyrelsen – iværksat for at sikre, at kvaliteten i sagsbehandlingen højnes samtidig med, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid nedbringes?”

Svar:

Ankestyrelsen har iværksat flere initiativer for at sikre, at der efter omstruktureringen den 1. juli 2013 (fusionen mellem Ankestyrelsen og de tidligere sociale nævn og beskæftigelsesankenævne) fortsat er høj kvalitet i sagsbehandlingen samtidig med, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid nedbringes.

Ankestyrelsen oplyser, at der er iværksat følgende initiativer:

En organisationsmodel med høj grad af specialisering

De kommunale social- og beskæftigelsesager behandles af fire kontorer i Ankestyrelsens Socialafdeling, fire kontorer i Beskæftigelsesafdelingen og et kontor i Børne- og Familieretsafdelingen. Hvert kontor har et eller flere specialer. Eksempelvis behandles alle sygedagpengesager, alle førtidspensionssager og alle sager om enkeltydelser efter aktivloven udelukkende i et kontor. Inden for hvert kontor kan der være foretaget en yderligere specialisering, hvis dette er hensigtsmæssigt. Formålet med denne organisering har været at sikre en ensartet og den bedst mulige kvalitet i afgørelserne.

Undervisningsforløb

Ankestyrelsen gennemførte i efteråret 2013 et internt undervisningsforløb inden for specialeområderne, hvor en fælles praksis baseret på Ankestyrelsens princi-

pielle afgørelser blev fastlagt. Ankestyrelsens sagsbehandlende afdelinger udarbejdede i den forbindelse nye fælles afgørelsesskabeloner og brevskabeloner, således at de forskelligartede skabeloner, som blev anvendt i statsforvaltningerne, nu er erstattet med ensartede og fælles skabeloner. Ankestyrelsen arbejder løbende med at optimere kvaliteten af Ankestyrelsens afgørelser.

Sikring af ensartet praksis

Ankestyrelsen har i 2014 udbygget den eksisterende samling af interne skriftlige sagsbehandlingsvejledninger med henblik på at understøtte og udbrede en ensartet praksis i de enkelte afdelinger. Med samlingen af kommunale social- og beskæftigelsessager i én myndighed er der behov for at fastlægge en klar ensartet praksis. Samlingen af materialet er elektronisk og kaldes eKonsulenten. Hensigten er, at eKonsulenten anvendes i den daglige sagsbehandling som et opslagsværk og som et centralt element i oplæringen af nyansatte sagsbehandlere for at sikre en ensrettet, effektiv og kvalitetsbevidst sagsbehandling.

Eablering af forvaltningsnetværk

Forvaltningsrettens regler om blandt andet partshøring, aktindsigt og kravene til en god begrundelse af en afgørelse er grundlaget for den juridiske sagsbehandling i Ankestyrelsen. For at understøtte og udbrede en korrekt forvaltningsretlig praksis i kontorer og afdelinger er der etableret et tværgående forvaltningsretsnetværk.

Temaankemøder

Ankereformen indebærer, at de fleste tidligere nævnssager afgøres administrativt. Som en del af ankereformen blev det besluttet at bevare lægmandselementet i et nærmere fastsat antal sager. Tilsammen udvælger Socialafdelingen og Beskæftigelsesafdelingen og et af kontorerne i Børn- og Familieretsafdelingen op til 400 sager til egentlig mødebehandling og op til 800 sager, der forelægges ved skriftlig votering. Beskikkede medlemmer og Beskæftigelsesudvalget inddrages i behandlingen af disse sager.

Ankestyrelsen har efter drøftelse i Det Rådgivende Praksisudvalg besluttet at udvælge sagerne tematisk, så alle sagerne på et møde handler om 1-2 hovedtemaer. En række undertemaer til hvert hovedtema belyser de problemstillinger, der er knyttet til hovedtemaet.

Denne udvælgelsesmetode giver de beskikkede medlemmer og Beskæftigelsesudvalget et indblik i Ankestyrelsens praksis og faglige skønsudøvelse, og giver samtidig Ankestyrelsen systematisk feedback fra deltagerne på ankemøderne.

Den tematiserede mødebehandling giver samtidig mulighed for en bredere vurdering af Ankestyrelsens praksis og sagsbehandling.

Kvalitetsmåling af Ankestyrelsens afgørelser

Ankestyrelsen har en lang tradition for at gennemføre kvalitetsmålinger af styrelsens afgørelser på de større sagsområder. Siden 1993 har Ankestyrelsen fore-

taget en årlig intern, tværgående kvalitetsmåling af et udvalg af afgjorte sager. Formålet med kvalitetsmålingen er at udvikle og øge kvaliteten i sagsbehandlingen og i Ankestyrelsens service over for borgerne og andre interessenter. Kvalitetsmålingen er en objektiv juridisk måling af afgørelsernes rigtighed, forståelighed og klarhed samt helhedsindtryk.

Ankestyrelsen har i 2014 udviklet en ny model for kvalitetsmåling, der skal danne grundlag for fremtidige kvalitetsmålinger fra 2015 og frem. Revisionen er gennemført som konsekvens af, at Ankestyrelsen er eneste klageinstans på det kommunale sagsområde.

For at sikre fortsat høj kvalitet i Ankestyrelsens afgørelser, også efter klagereformen, har styrelsen som supplement til den årlige tværgående kvalitetsmåling iværksat løbende afgrænsede målinger på enkeltområder i afdelingerne.

Intern opsamling af viden og udbredelse af best practice

Ankestyrelsen er i gang med en systematisk kortlægning af arbejdsgange og processer med henblik på at udbrede best practice i sagsbehandlingen på tværs af de sagsbehandlende afdelinger. Arbejdet omfatter eksempelvis afklaring af sagsbehandlernes kompetenceniveau og evt. behov i forhold til optimal brug af digitale værktøjer.

Afslutningsvis vil jeg bemærke, at der for at fastholde de ovenfor nævnte initiativer og dermed nedbringe sagsbehandlingstiden og højne kvaliteten af afgørelserne, er tilkendegivet, at Ankestyrelsen kan forøge sit forbrug med op til 15 mio. kr. både i 2015 og i 2016 ved at trække på sin opsparing.

Herudover er der fastsat mål om gennemsnitlige sagsbehandlingstider og kvaliteten i sagsbehandlingen i Ankestyrelsens mål- og resultatplan for 2015. Der følges løbende op på udviklingen i sagsbehandlingstiderne og kvaliteten i afgørelserne med henblik på, at der kan igangsættes yderligere initiativer, såfremt der viser sig et behov herfor.

Med de igangsatte initiativer arbejder Ankestyrelsen således målrettet med at realisere målsætningen om kvalitet i sagsbehandlingen og lavere sagsbehandlingstider.

Manu Sareen

/ Anders Holbøll