



MINISTERIET FOR BØRN, LIGESTILLING,  
INTEGRATION OG SOCIALE FORHOLD

## **Tale til spørgsmål M og O**

### **DET TALTE ORD GÆLDER**

#### **Svar:**

Tak for ordet.

Der er stillet to samrådsspørgsmål til mig om klagesager i Ankestyrelsen. Jeg vil først svare på spørgsmål M og derefter spørgsmål O.

I spørgsmål M bliver jeg spurgt til, hvilke initiativer jeg vil tage for at nedbringe Ankestyrelsens sagsbehandlingstider i klagesager over afgørelser i kommunerne.

Jeg vil gerne indlede med at sige, at jeg er meget opmærksom på, at sagsbehandlingstid har stor betydning for den enkelte borger, der venter på en afgørelse i sin sag. Ikke mindst fordi de borgere, der klager til Ankestyrelsen, allerede har været igennem en proces i kommunen. Det er vigtigt, at Ankestyrelsen kan levere afgørelser, som er korrekte og med mindst mulig ventetid for den enkelte borger. Det er derfor et område, som jeg tager meget alvorligt.

Og lad mig derfor også starte med at sige: Sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen i dag er for lang. Men jeg mener samtidig, at der er taget initiativer og sat gang i en udvikling, der vil nedbringe sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen. Det vil jeg vende tilbage til.

Som klageinstans på social- og beskæftigelsesområdet behandler Ankestyrelsen ca. 60.000 sager årligt – og det er lige fra sager om samvær på familieretsområdet, underretningssager i forhold til børn og til arbejdsskadesager.

I dette samråd handler det om klager over kommunale sager primært på social- og beskæftigelsesområdet. Det er disse sager, jeg derfor vil fokusere på.

Ankestyrelsen har ikke tidligere behandlet et så stort antal sager som nu. Stigningen i antallet af sager skyldes, at Ankestyrelsen 1. juli 2013 – som led i forenklingen af klagestrukturen – overtog opgaven med at behandle alle klagesager på det social- og beskæftigelsesmæssige område fra de sociale nævn og beskæftigelsesankenævn.

Formålet med forenklingen af klagestrukturen er dels at håndtere de udfordringer, som statsforvaltningerne

stod over for med hensyn til organisering, voksende sagsmængder og faldende bevillinger. Og dels at afhjælpe de ulemper for borgernes retssikkerhed, der blev påpeget i det eksisterende klagesystem. Der var blandt andet store forskelle i sagsbehandlingstiden og sagsbehandlingspraksis fra region til region.

Baggrunden for forenklingen af klagestrukturen var således et ønske om at forbedre retssikkerheden for borgerne og gøre klagesystemet mere enkelt og effektivt.

Den nye struktur betyder, at vi vil få en mere ensartet praksis på tværs af landet, når det handler om borgersager, og at sagsbehandlingstiden og kvaliteten i klagesagsbehandlingen vil blive den samme uanset, hvor borgeren bor i landet.

Forenklingen af klagesagsbehandlingen skal også føre til en kortere sagsbehandlingstid i forhold til sagsbehandlingstiden i de tidligere sociale nævn og beskæftigelsesankenævn. Sagsbehandlingstiden for disse sager er 1. maj 8,6 måneder - inkl. den tid, sagen har verseret ved nævnene.

I Ankestyrelsens resultatkontrakt for 2014 er målet, at Ankestyrelsens sagsbehandlingstid skal ned på 4½ måned i 2016, som er året, hvor det politiske forlig er fuldt implementeret.

Målet om de 4 ½ måned i 2016 er fastsat ud fra, at en lavere sagsbehandlingstid ikke kan realiseres fra den ene dag til den anden, idet Ankestyrelsen har gennemgået en større geografisk og organisatorisk omlægning. At nå en lavere sagsbehandlingstid vil derfor helt naturligt tage noget tid.

Ankestyrelsen er godt i gang med implementeringen af den forenklede klagestruktur. De gode intentioner bag forenklingen af klagestrukturen er dog ikke slået fuldt ud igennem endnu. Det skyldes primært to ting:

1. Ankestyrelsen overtog mange sager fra statsforvaltningerne
2. Der har været midlertidig produktionsnedgang som følge af ændringen af organisationen

Ankestyrelsen overtog 1. juli 2013 ca. 17.000 verserende sager fra de tidligere nævn, hvoraf mange var mellem 6 og 12 måneder gamle. Det har selvsagt haft

en betydning for sagsbehandlingstiden, at man overtog et højt antal sager, der allerede var meget gamle.

Fusionen med de tidligere nævn betød også, at Ankestyrelsen fra årsskiftet 2013-14 skulle samle medarbejdere, som før var fordelt 6 forskellige steder i landet, på 2 lokaliteter i Aalborg og København. Mange medarbejdere skulle skifte arbejdssted, og derfor har en betydelig del af de hidtidige medarbejdere valgt at sige deres job op.

Derfor har Ankestyrelsen haft en stor opgave med at rekruttere nye medarbejdere – især i Aalborg. Ankestyrelsen overtog ca. 180 årsværk fra de tidligere nævn. Ankestyrelsen har dog foreløbigt rekrutteret ca. 60 årsværk for at kompensere for medarbejderfrafaldet, men der har været og er fortsat et stort arbejde med at oplære de mange nye medarbejdere.

Det medfører både, at der er en periode, hvor de nye medarbejdere ikke er så produktive, og at en del af de erfarne medarbejdere bruger tid på at oplære de nye. Det betyder samlet set, at der afsluttes færre sager i denne periode. Det har i sagens natur nogle konsekvenser, når man skal erstatte ca. 1/3 af medarbej-

derne og lære nye op. Og styrelsen vil den kommende tid skulle rekruttere endnu flere nye medarbejdere.

Sagsbehandlingstiden påvirkes også af, at Ankestyrelsen afvikler de ældste sager først. Det vil sige, at Ankestyrelsen bestræber sig på at få afviklet alle de sager, som Ankestyrelsen overtog den 1. juli 2013 fra de tidligere nævn. Begge dele har været medvirkende til stigende sagsbehandlingstider.

Sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen er i øjeblikket ikke tilfredsstillende, og selvom Ankestyrelsen først efter planen skal være i mål i 2016, så bekymrer det mig naturligvis meget, at sagsbehandlingstiden på nuværende tidspunkt ikke er tilfredsstillende.

Det er ikke tilfredsstillende, at der er borgere, der må vente så længe, som de gør i dag, på en afgørelse, som har stor betydning i deres daglige liv. Derfor har Ankestyrelsen også taget en række initiativer, som skal være med til at sikre, at borgerne kan få korrekte afgørelser så hurtigt som muligt.

For det første har Ankestyrelsen nedsat en taskforce med det ene formål at få nedbragt sagspuklen fra de tidligere nævn. Det er altså en særskilt indsats rettet

mod de ældste sager. Taskforcen er finansieret af særskilte midler fra Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forholds egen ramme. Midler, der ligger udover den ressourceoverførsel, som lå til grund for den politiske aftale om overførslen af de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene til Ankestyrelsen.

Taskforce-indsatsen er organiseret, så den udelukkende består af erfarne medarbejdere, som kan arbejde med en forhøjet produktivitet, da de afvikler meget ensartede sager, og er undtaget fra almindelige vejlednings- og borgerbetjeningsopgaver.

Taskforce-indsatsen har medført, at Ankestyrelsen er godt på vej i forhold til at nedbringe den sagspukkel, styrelsen overtog den 1. juli 2013. Pr. 1. maj 2014 er 14.600 af de 17.000 sager afsluttet. Ankestyrelsen forventer, at alle de verserende sager fra de tidligere nævn er afsluttet inden 1. juli 2014.

For det andet gennemfører Ankestyrelsen løbende analyser af sagsgangene på de forskellige fagområder med henblik på at sikre ensartede sagsgange, så sagerne kan afvikles mest effektivt og med bedst mulig kvalitet.

Behandlingen af klagesager indeholder mange arbejds gange og sagsskridt. Det drejer sig eksempelvis om indhentning af relevante akter fra kommunerne, vurdering af oplysningsgrundlaget, indhentning af oplysninger fra en læge, partshøring af borgeren mv. Derfor anvender Ankestyrelsen såkaldte LEAN-principper for at standardisere og forenkle arbejdsgangene. LEAN er en metode til at undgå unødvendige ventetider.

Der kører et LEAN-inspireret forløb på Børne- og familieområdet med et eksternt konsulentfirma samt et LEAN-forløb i forhold til Ankestyrelsens administrationsfunktioner. Samtidig gennemføres der i øjeblikket undersøgelser af alle sager for at få afdækket deres ressourcetræk med det formål at sikre en optimal medarbejderfordeling på de forskellige sagsområder.

For det tredje har forenklingen af klagestrukturen medført, at principielle sager fremover kun skal behandles én gang. Det betyder en hurtigere behandling af de principielle sager og dermed får kommunerne også hurtigere kendskab til praksis gennem afgørelsen af principielle sager.



Og det betyder eksempelvis, at en borger, der ønsker at klage over en kommunal afgørelse om tildeling af et hjælpemiddel, nu kan klage direkte til Ankestyrelsen. Tidligere skulle borgeren klage til nævnet, og først derefter, hvis sagen var principiel, kunne sagen påklages til Ankestyrelsen.

Disse initiativer trækker i den rigtige retning. Men jeg ønsker, at der skal ske yderligere tiltag. Jeg har derfor netop anmodet Ankestyrelsen om at forstærke indsatsen for at nedbringe sagsbehandlingstiderne på de kommunale klagesager med størst mulig effekt hurtigst muligt.

Det indebærer, at Ankestyrelsen kan forøge sit forbrug med op til 15 mio. kr. i 2015 ved at trække på opsparing. Det svarer til ca. 25 flere sagsbehandlere, og betyder, at Ankestyrelsen i 2015 vil kunne afslutte op til cirka 5.000 sager mere end forventet. Det er en saltvandsindsprøjtning, der vil kunne gøre en reel forskel og løfte sagsproduktionen mærkbart.

Jeg har anmodet om, at denne styrkede indsats igangsættes hurtigst muligt i 2014.

I ministeriets departement følger vi løbende op på Ankestyrelsens sagsbehandlingstider via den resultatkontrakt, vi har med styrelsen. Der følges op hvert kvartal, så der hurtigt kan igangsættes tiltag i tilfælde af stigende sagsbehandlingstider. Samtidig er der løbende en tæt dialog og sparing med Ankestyrelsen om de organisatoriske forhold og om effektiv udnyttelse af ressourcerne.

Jeg kan også nævne, at dette er et emne, som Rigsrevisionen interesserer sig for. Rigsrevisionen har den 10. januar 2014 indledt en større undersøgelse af reformen af Statsforvaltningen. Undersøgelsen vil handle om sagsbehandlingstider for sager fra de tidligere statsforvaltninger, dvs. familiesager, og de sager, som er overgået til Ankestyrelsen fra de tidligere sociale nævn og beskæftigelsesankenævn.

Folketingets Ombudsmand interesserer sig også for Ankestyrelsens sagsbehandlingstider og har den 10. marts 2014 anmodet om at blive holdt orienteret om, hvordan det går med sagsbehandlingstiderne og afviklingen af de overflyttede sager.

Jeg mener, at der er et stort og vigtigt fokus på sagsbehandlingstiderne både internt i Ankestyrelsen og eksternt i omgivelserne omkring Ankestyrelsen.

Efter min opfattelse har Ankestyrelsen nu behov for arbejdsro til at målrette sine ressourcer. Styrelsen gennemgår en stor omstillingsproces, og det er klart, at når man rykker et større antal personer rundt i landet, så vil det få konsekvenser for arbejdet. Fusionen har berørt hele organisationen og midlertidigt ført til faldende produktivitet og dermed stigende sagsbehandlingstider.

Fokus må derfor være på at få sat produktiviteten i Ankestyrelsen op igen. Det skal blandt andet ske ved, at styrelsen bruger tid på den fornødne oplæring og kompetenceudvikling af medarbejderne.

Jeg er overbevist om, at der med de initiativer, der allerede er igangsat og de ekstra ressourcer til en forstærkede indsats i Ankestyrelsen, vil ske en markant nedbringelse af sagsbehandlingstiderne.

Ministeriets departement vil følge udviklingen tæt og tage yderligere initiativ hvis nødvendigt.

Forenklingen af klagesystemet trådte i kraft for et lille år siden og Ankestyrelsen er godt i gang med implementeringen, men der er behov for lidt tålmodighed i forhold til at høste frugterne af forenklingen.

Nu vil jeg gå over til mit svar på spørgsmål O, hvor jeg bliver spurgt, hvordan jeg vil sikre, at mennesker, der ikke har forbedret deres funktionsevne, ikke kommer til at mangle hjælp i deres dagligdag, mens deres klage behandles i Ankestyrelsen.

Som jeg netop har redgjort for, er vi i gang med at nedbringe sagsbehandlingstiden for klagesager i Ankestyrelsen, så de borgere, der klager, kan få en afgørelse i deres sag inden for en rimelig tid.

Når det er sagt, må jeg også sige, at der altid vil gå en vis tid, fra en borger klager, til borgeren får sin afgørelse.

Og i den tid er det som udgangspunkt kommunens afgørelse, der gælder. Hvis kommunen har truffet afgørelse om ændring af en ydelse, får borgeren derfor den ændrede ydelse, mens klagen behandles. Det gælder, uanset om kommunens afgørelse skyldes ændringer i borgerens forhold.

Sådan er vilkårene i klagesystemet, selv om det kan opleves frustrerende for den borger, der har fået nedsat en ydelse af kommunen.

Udgangspunktet er jo imidlertid ikke, at kommunerne fra den ene dag til den anden stopper al hjælp til en borger med massive hjælpebehov. Ofte vil det være sådan, at borgeren får mindre hjælp eller får en anden hjælp. Hvis en kommune træffer afgørelse om, at en borger ikke længere skal have BPA, kan den f.eks. samtidig træffe afgørelse om, at borgeren skal have personlig og praktisk hjælp efter servicelovens § 83.

Ankestyrelsen kan efter begæring tillægge opsættende virkning af en klage over en afgørelse om botilbud efter servicelovens kapitel 20. Det betyder, at Ankestyrelsen f.eks. kan beslutte, at en kommunes afgørelse om ophør af retten til at bo i et botilbud ikke får virkning for borgeren, før Ankestyrelsen har taget stilling til, om kommunens afgørelse er rigtig.

Herudover kan en kommune selv eller Ankestyrelsen helt undtagelsesvis tillægge en konkret klage opsættende virkning, hvis den har vidtrækkende konsekvenser, som ikke eller kun vanskeligt lader sig genoprette.

Endelig kan Ankestyrelsen hastebehandle en klagesag, hvis styrelsen finder, der er behov for det.

Der er altså principielt mulighed for, at Ankestyrelsen i helt særlige situationer kan trække i nødbremsen, hvis styrelsen mener, borgeren har eller kan have et behov for hjælp, der åbenlyst ikke kan vente.

Regeringen lægger stor vægt på borgernes retssikkerhed.

Serviceloven giver ikke ret til, at alle kan få præcis den ydelse i præcis den form, de helst vil.

■ Men alle skal have afgørelser og ydelser i overensstemmelse med loven.

■ Og alle skal kunne have tillid til, at de får det.

■ Det gælder ikke mindst dem, der kan have svært ved at kæmpe for sig selv.

Som jeg har sagt i flere sammenhænge, tror jeg ikke på, at kommunerne bevidst tilsidesætter lovgivningen, som det har været antydnet fra flere handicaporganisationer. Men jeg tager det alvorligt, at nogle borgere oplever det sådan. Det er vigtigt for os alle sammen, at borgerne har tillid til systemet.

Kommunerne skal træffe lovlige og forståelige afgørelser. Og målsætningen er, at de rigtige afgørelser træffes i første omgang, så borgerne ikke behøver at klage.

Når borgeren får den rigtige afgørelse med det samme, behøver borgeren ikke at klage for at få den rigtige ydelse.

Og når afgørelsen og baggrunden for den er klar og forståelig, behøver borgeren ikke at være i tvivl om afgørelsen.

Derfor har der i de senere år været arbejdet på at understøtte den kommunale sagsbehandling på det sociale område og udbrede viden om korrekt praksis og anbefalinger på områder, hvor der viser sig tvivl eller usikkerhed om, hvad der gælder.

Ankestyrelsen har f.eks. i 2012 etableret en juridisk hotline på sin hjemmeside, hvor kommunale sagsbehandlere kan få juridisk vejledning.

Ankestyrelsen har forbedret sine principafgørelser med vægt på at tydeliggøre rækkevidden og betydningen af de enkelte principafgørelser.

Som nævnt tidligere har forenklingen af klagestrukturen samtidig medført, at principielle sager nu kun skal behandles én gang, hvilket betyder en hurtigere behandling af de principielle sager og hermed hurtigere afklaring af praksis.

KL og ministeriet har i samarbejde udviklet voksenudredningsmetoden, som er et sagsbehandlingsværktøj på handicap- og udsatteområdet for voksne. Metoden understøtter sagsbehandleren i at komme igennem alle væsentlige sagsbehandlingsskridt, så der kommer færre fejl i afgørelserne.

Metoden understøtter også sagsoplysningen, så der kan træffes bedre og mere målrettede afgørelser og iværksættes mere målrettede indsatser. Der er stor interesse for metoden i kommunerne, og der arbejdes på at udbrede it-understøttelse af metoden.

Der gennemføres løbende formidlingsprojekter og praksisundersøgelse og gives anbefalinger til kommunerne, der kan styrke sagsbehandlingen.

Jeg kan f.eks. nævne Ankestyrelsens nylige anbefalinger til kommunerne om skriftlige og begrundede afgørelser, der redegør for både det kommunale ser-



viceniveau og de faktiske forhold, der ligger til grund for afgørelsen. Derved styrkes borgernes muligheder for at forstå, hvilke forhold og hensyn der har været udslagsgivende for vurderingen i sagen og for udfaldet af afgørelsen.

Hvis vi kan blive bedre på det område, lytter jeg gerne til forslag. Jeg har netop drøftet problemstillingen med både Danske Handicaporganisationer og Ældresagen og med KL. Og jeg er løbende åben for dialog - f.eks om vi kan orientere bedre om de muligheder, der findes, og om der er konkrete uhensigtsmæssigheder, der kan fjernes.

Tak for ordet.