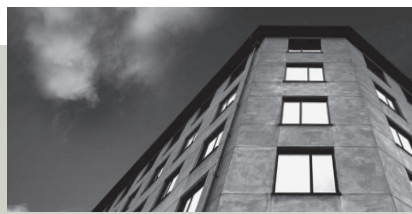


RIGSREVISIONEN



Rigsrevisionens notat om beretning om

## **sagsbehandlingstider ved omstruktureringen af stats- forvaltningerne**



Februar 2017

## Opfølgning i sagen om sagsbehandlingstider ved omstruktureringen af statsforvaltningerne (beretning nr. 19/2013)

8. februar 2017

RN 303/17

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om sagsbehandlingstider ved omstruktureringen af statsforvaltningerne, som blev indledt med en beretning i juni 2014. Vi har tidligere behandlet sagen i notat til Statsrevisorerne af 31. oktober 2014.

### KONKLUSION

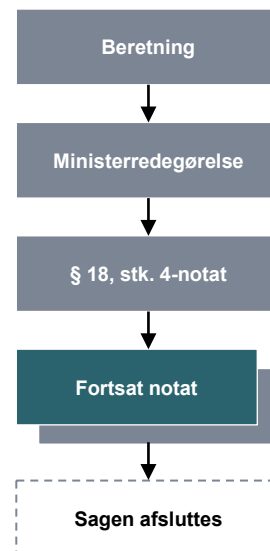
Den 1. juli 2013 blev der gennemført en omstrukturering af de regionale statsforvaltninger og en reform af klagestrukturen på det sociale område og på beskæftigelsesområdet. Reformen indebar bl.a., at klagesager blev flyttet fra de daværende statsforvaltninger til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen hører nu under Økonomi- og Indenrigsministeriet, mens Statsforvaltningen hører under Børne- og Socialministeriet.

Udviklingen i sagsbehandlingstiderne for klagesager på det sociale område og på beskæftigelsesområdet i Ankestyrelsen er i perioden juni 2014 - november 2016 blevet nedbragt væsentligt. Målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3,25 måneder i 2016, som ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold angiver i sin redegørelse til beretningen, er ikke nået. På grund af udflytningen af arbejdspladser i Ankestyrelsen valgte det daværende Social- og Indenrigsministerium og Ankestyrelsen at ændre resultatmålet for klagesagerne i resultatkontrakten for 2016 til en liggetid på 3,5 måneder. Det svarer til en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på ca. 4,5 måneder. Det nye resultatmål for 2016 er opfyldt. De gennemsnitlige sagsbehandlingstider ligger fortsat væsentligt under niveauet i 2013 og 2014.

Siden 2015 har Statsforvaltningen ud over en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for afgjorte sager også arbejdet med mål for liggetider for verserende sager på de enkelte sagsområder. På Statsforvaltningens områder arbejdes der fremadrettet primært med liggetid som den styringsrelevante angivelse af, hvor lang tid borgerne kan forvente at skulle vente på en afgørelse i familieretlige sager. Børne- og Socialministeriet og tidligere ministerier på området samt Statsforvaltningen har løbende siden 2014 udviklet supplerende styringsmål for familieretten, som er implementeret i resultatplanen for 2016 og videreført i resultatplanen for 2017.

Rigsrevisionen finder arbejdet tilfredsstillende og vurderer, at sagen kan afsluttes.

### Sagsforløb for en større undersøgelse



Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på [www.rigsrevisionen.dk](http://www.rigsrevisionen.dk)

Liggetid er et mål for, hvor længe de sager, som Ankestyrelsen har modtaget, har verseret (ligget) i systemet. Det handler altså kun om sager, der endnu ikke er afgjort. Dvs. liggetiden er det gennemsnitlige antal måneder, som en sag indtil nu har ventet på at blive afgjort.

Rigsrevisionen baserer konklusionen på følgende:

- Ankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstider for klagesager på det sociale område og på beskæftigelsesområdet er generelt faldet frem til ultimo 2015.
- Efter 1. juli 2016 har de gennemsnitlige sagsbehandlingstider for klagesagerne været svagt stigende og har været højest for lovgivningen om sociale forhold. Årsagen til stigningen skyldes bl.a. at Ankestyrelsen har genoptaget en række sager som følge af en dom i Højesteret om ophør af sygedagpenge.
- Børne- og Socialministeriet og Statsforvaltningen har udviklet og vil årligt arbejde med at videreudvikle resultatomål, som dels kan bidrage til de overordnede styringsmæssige behov, dels kan understøtte indsatsen for at forbedre borgernes oplevelse af sagsbehandlingen, bl.a. i sager under familieretten.
- Børne- og Socialministeriet og Statsforvaltningen har løbende siden 2014 udviklet supplerende styringsmål for familieretten, som er implementeret i resultatplanen for 2016 og videreført i resultatplanen for 2017. Der bliver også løbende foretaget kvalitetsmålinger og evalueringer som led i resultatomålingen af Statsforvaltningens sagsbehandling.

## I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i juni 2014 en beretning om sagsbehandlingstider ved omstruktureringen af statsforvaltningerne. Beretningen handlede om omstruktureringens betydning for sagsbehandlingstider for familiesager og klagesager på det sociale område og på beskæftigelsesområdet. Det fremgik af beretningen, at sagsbehandlingen – såvel i klagesagerne som i nogle af familiesagerne – var påvirket af omstruktureringen af statsforvaltningerne og reformen af klagesystemet. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var steget til 34,4 uger for sager under beskæftigelseslovgivningen, 36,4 uger for sager under lovgivningen vedrørende børn og familier og 42,7 uger for sager under lovgivningen om sociale forhold.

Det fremgik også af beretningen, at Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold i Ankestyrelsens resultatkontrakt for 2014 havde fastsat et resultatomål for klagesagerne på 26 uger i 2014 faldende til 19 uger i 2016, og at det fortsat var væsentligt højere end de 13 uger, som Økonomi- og Indenrigsministeriet tidligere havde stillet Statsrevisorerne i udsigt.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, kritiserede de de stærkt stigende sagsbehandlingstider for klagesagerne, både før og efter omstruktureringen af statsforvaltningerne. Statsrevisorerne bemærkede også, at Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold havde fastsat uambitiøse resultatomål for Ankestyrelsens klagesagsbehandling.

*Antal måneder er omregnet med en faktor på 4,3 (1 måned = 4,3 uger)*

4. På baggrund af beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger har vi fulgt op på følgende punkter:

| Opfølgningspunkt                                                                                                                                                                                                   | Status                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Udviklingen i sagsbehandlingstiderne for klagesager på det sociale område og på beskæftigelsesområdet i Ankestyrelsen, og om resultatmålene nås.                                                                   | Behandles i dette notat. |
| De ansvarlige ministeriers og Statsforvaltningens arbejde med at udvikle nye resultatmål, der tilgodeser de styringsmæssige behov og borgernes oplevelse af Statsforvaltningens indsats for sager i familieretten. | Behandles i dette notat. |

*Et opfølgningspunkt afsluttes, når Statsrevisorerne på baggrund af indstilling fra Rigsrevisionen vurderer, at myndighedernes initiativer er tilfredsstillende.*

5. Vi redegør i dette notat for resultaterne af opfølgningen på de punkter, der ikke tidligere er afsluttet.

Hele sagen og dens dokumenter kan følges på [www.rigsrevisionen.dk](http://www.rigsrevisionen.dk) og på [www.ft.dk/Statsrevisorerne](http://www.ft.dk/Statsrevisorerne).

## II. Økonomi- og Indenrigsministeriets og Børne- og Socialministeriets initiativer

6. Vi gennemgår i det følgende Økonomi- og Indenrigsministeriets og Børne- og Socialministeriets initiativer i forhold til de udestående opfølgningspunkter. Gennemgangen er baseret på en redegørelse fra ministerierne om udviklingen i sagsbehandlingstiderne for klagesager på det sociale område og på beskæftigelsesområdet frem til og med 2016 samt videreudviklingen af resultatmål i de familieretlige sager, der senest er dokumenteret i resultatplanen for Statsforvaltningen for 2017.

7. Rigsrevisionen har siden afgivelsen af notat til Statsrevisorerne den 31. oktober 2014 fulgt området gennem oplysninger fra hjemmesider, årsrapporter og resultatplaner både for Ankestyrelsen og for Statsforvaltningen. Vi har afventet, at implementeringsperioden for omstruktureringen var tilendebragt. Vi har også afventet oplysninger om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2. halvår 2016, idet ministeren for børn, ligestilling integration og sociale forhold besluttede, at den skulle falde til 3 måneder (13 uger) fra den 1. juli 2016.

### Sagsbehandlingstider for klagesager

8. Statsrevisorerne bemærkede, at omstruktureringen af statsforvaltningerne indtil videre havde forringet betjeningen af borgerne, og kritiserede de stærkt stigende sagsbehandlingstider for klagesagerne, både før og efter omstruktureringen.

Det fremgik af beretningen, at Økonomi- og Indenrigsministeriet og statsamterne/statsforvaltningerne fra 2004 til 2013 havde haft et overordnet resultatmål om 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid for klagesager på det sociale område og på beskæftigelsesområdet.

9. Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold oplyste i sin redegørelse til beretningen, at målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de kommunale klagesager skulle være 3 måneder (13 uger). Dette mål skulle ifølge ministeren realiseres den 1. juli 2016 og være gældende fremover.

Tabel 1 viser den forventede gennemsnitlige sagsbehandlingstid, som blev oplyst i ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forholds redegørelse, og den realiserede gennemsnitlige sagsbehandlingstid, som er oplyst i årsrapporter og i Økonomi- og Indenrigsministeriets redegørelse af 20. december 2016 med senere opdatering.

**Tabel 1. Forventet og realiseret gennemsnitlig sagsbehandlingstid for klagesager på det sociale område og på beskæftigelsesområdet**

|              | Mål for sagsbehandlingstider                                                | Realiseret                                                |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 2014         | 6 måneder (25,8 uger)                                                       | 7 måneder (30 uger), dog 5,8 måneder (25 uger) i december |
| 2015         | 5 måneder (21,5 uger)                                                       | 4,2 måneder (18 uger)                                     |
| 2016         | 3,25 måneder (14 uger) <sup>1)</sup><br>4,5 måneder (20 uger) <sup>2)</sup> | 4,5 måneder (20 uger)                                     |
| 2017 og frem | 3 måneder (13 uger)                                                         | -                                                         |

<sup>1)</sup> Ifølge Ankestyrelsens resultatplan for 2015. Resultatplanen tager udgangspunkt i ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forholds redegørelse om et mål på 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid fra den 1. juli 2016.

<sup>2)</sup> Ifølge Ankestyrelsens resultatplan for 2016. Målet i resultatplanen er opgjort i liggetid. Målet på 3,5 måneder i liggetid svarer til 4,5 måneder i gennemsnitlig sagsbehandlingstid.

Det fremgår af tabel 1, at de gennemsnitlige sagsbehandlingstider både i slutningen af 2014 og for hele 2015 var under det forventede mål. For 2016 var målet oprindeligt 3,25 måneder, jf. resultatplanen for 2015. Dette mål blev ændret i resultatplanen for 2016, hvor det daværende Social- og Indenrigsministerium og Ankestyrelsen ændrede opgørelsesmetoden fra sagsbehandlingstider til liggetid og fastsatte resultatmålet for liggetiden til, hvad der svarer til ca. 4,5 måneder i gennemsnitlig sagsbehandlingstid. Den realiserede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 4,5 måneder i 2016, og resultatmålet blev derfor opfyldt.

Rigsrevisionens gennemgang af de gennemsnitlige sagsbehandlingstider har vist, at tiderne generelt er faldet frem til ultimo 2015. Herefter har de gennemsnitlige sagsbehandlingstider været på ca. 4 måneder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klagesager under beskæftigelseslovgivningen har været lavest med 3 måneder i juni 2016, og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for lovgivningen om sociale forhold har været højest med 6,2 måneder i maj 2016. Efter 1. juli 2016 har de gennemsnitlige sagsbehandlingstider været svagt stigende og højest for lovgivningen om sociale forhold.

Økonomi- og Indenrigsministeriet har oplyst, at for sager under den sociale lovgivning skyldes stigningen hovedsageligt dommen i Højesteret om ophør af sygedagpenge. Dommen medførte, at en række sager af ældre dato blev genoptaget.

Økonomi- og Indenrigsministeriet har også oplyst, at de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i 2016 var påvirket af udflytningen af arbejdspladser i Ankestyrelsen fra København til Aalborg. Dette var også årsagen til, at resultatmålet for 2016 blev ændret i resultatplanen for 2016.

Endelig oplyser Økonomi- og Indenrigsministeriet, at ministeriet i 2017 og 2018 iværksætter yderligere tiltag og fx indfører et nyt sags- og dokumenthåndteringssystem. Tiltagene skal bidrage til, at den gennemsnitlige liggetid for kommunale social- og beskæftigelsessager i løbet af 2019 kommer ned på 2,5 måneder samlet set. En liggetid på 2,5 måneder vil tilnærmelsesvis modsvare en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på godt 3 måneder. Som det fremgår af tabel 1 skulle målet om 3 måneders gennemsnitlig sagsbehandlingstid være nået i 2017.

10. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Økonomi- og Indenrigsministeriet i 2014 og 2015 har nedbragt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid betragteligt. Rigsrevisionen konstaterer, at resultatmålet for 2016 blev ændret, på grund af at en række sager er blevet genoptaget og på grund af udflytningen af arbejdspladser i Ankestyrelsen. De gennemsnitlige sagsbehandlingstider ligger dog fortsat væsentligt under niveauet i 2013 og 2014. Rigsrevisionen konstaterer også, at det oprindelige mål for 2017 på 3 måneders gennemsnitlig sagsbehandlingstid er blevet ændret. Målet er nu en liggetid på 2,5 måneder i løbet af 2019.

Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

### **Udvikling af nye resultatmål**

11. Det fremgik af beretningen, at Rigsrevisionen anbefalede Økonomi- og Indenrigsministeriet i samarbejde med Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold at overveje, om resultatmålene var tilstrækkeligt ambitiøse. Rigsrevisionen anbefalede også, at ministerierne og Statsforvaltningen udviklede nye resultatmål, der ville tilgodese de styringsmæssige behov og borgernes oplevelse af Statsforvaltningens indsats på familieområdet.

Økonomi- og indenrigsministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen, at han var enig i, at der skulle arbejdes med at udvikle mål, som giver mere mening i en styringsmæssig sammenhæng. Ministeren gjorde også opmærksom på, at forældreansvarslovens principper og en række karakteristika på det familieretlige område giver nogle begrænsninger for styringsrelevante kvalitative mål. Fx vil et mål, som giver incitamenter til at afslutte en sag hurtigt, ikke nødvendigvis understøtte principperne om en grundig belysning af barnets perspektiv.

12. Børne- og Socialministeriet har i forbindelse med Rigsrevisionens opfølgning oplyst, at ministeriet og Statsforvaltningen årligt arbejder med at udvikle og videreudvikle resultatmål, som dels kan bidrage til de overordnede styringsmæssige behov, dels kan understøtte indsatsen for at forbedre borgernes oplevelse af sagsbehandlingen, bl.a. i sager under familieretten. Børne- og Socialministeriet har også oplyst, at ministeriet på Statsforvaltningens områder primært anvender liggetid som den styringsrelevante angivelse af, hvor lang tid borgerne kan forvente at skulle vente på en afgørelse i familieretlige sager.

Rigsrevisionens opfølgning på sagen viser, at der i resultatplanen for 2017 er opstillet mål for liggetid på en række sagstyper under det familieretlige område, herunder indført et samlet liggetidsmål for forældreansvarsområdet.

Opfølgningen viser også, at Børne og Socialministeriet og tidligere ministerier på området samt Statsforvaltningen løbende siden 2014 har udviklet supplerende styringsmål for familieretten, som er implementeret i resultatplanen for 2016 og videreført i resultatplanen for 2017 under overskriften "Borgerinddragelse i familierettede sager". Det er fx mål for antal sager om forældremyndighed og bopæl for barnet, hvor parterne er uenige ved afslutningen af sagen i Statsforvaltningen. Hvis en sag ikke afsluttes i Statsforvaltningen med en aftale, vil sagen gå videre til domstolene. I resultatplanen for 2017 er der desuden et mål for høj kvalitet i den borgernære kontakt. Målet går ud på, at borgerne skal have reduceret deres behov for at anmode om aktindsigt, og for at henvende sig vedrørende status på sagsbehandlingen og vedrørende spørgsmål til formularer.

Børne- og Socialministeriet har derudover oplyst, at der løbende bliver foretaget kvalitetsmålinger og evalueringer som led i resultatmålingen af Statsforvaltningens sagsbehandling. I 2015 blev der foretaget en vurdering af kvaliteten og en evaluering af behandlingen af sager under forældreansvarsloven. I 2017 indgår børnesagskyndige undersøgelser også i kvalitetsmålingen.

13. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Børne- og Socialministeriet har udviklet og fortsat vil videreudvikle resultatmål, som tilgodeser de styringsmæssige behov og borgernes oplevelse. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

---

Lone Strøm