



**FOLKETINGET  
RIGSREVISIONEN**

**April 2022**

**Rigsrevisionens notat om  
beretning om**

# **Ankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet**

## Opfølgning i sagen om Ankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet (beretning nr. 16/2018)

23. marts 2022

RN 305/22

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om Ankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet, som blev indledt med en beretning i 2018. Vi har tidligere behandlet sagen i notat til Statsrevisorerne af 5. august 2019.

### Konklusion

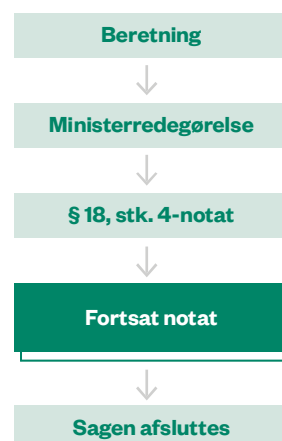
Ankestyrelsen har nedbragt sagsbehandlingstiden for arbejdsskadesager med 8,8 uger i gennemsnit fra 2018 til 2021, og der har generelt været en positiv udvikling. Ankestyrelsen følger udviklingen i produktivitet og hensigtsmæssigheden i sagsflowet i klagesagsbehandlingen. Ankestyrelsen har generelt set overholdt lovkrav til og aftaler om sagsbehandlingstider for udvalgte sagstyper, som styrelsen har forpligtet sig til, og har etableret en ledelsesrapportering herom. Rigsrevisionen finder initiativerne tilfredsstillende og vurderer, at disse dele af sagen kan afsluttes.

Rigsrevisionen baserer denne konklusion på følgende:

- Ankestyrelsens sagsbehandlingstid for arbejdsskadesager er faldet fra 31,6 uger i 2018 til 22,8 uger i 2021 i gennemsnit, og der har generelt været en positiv udvikling.
- Ankestyrelsens ledelse følger produktiviteten for beskæftigelsessager, socialsager og arbejdsskadesager i sit ledelsesinformationssystem.
- Ankestyrelsen følger sagsflowet for beskæftigelsessager, socialsager og arbejdsskadesager i sit ledelsesinformationssystem.
- Ankestyrelsen har generelt set overholdt lovkravene for sagsbehandlingstider i sager om tilbud til forsikrede ledige og for visse sager om anbragte børn.
- Ankestyrelsen har i alle sager overholdt aftalen for sagsbehandlingstider for sager i varslingsordningen og har generelt set overholdt aftalen for sagsbehandlingstider for tidligere hjemviste sager.
- Ankestyrelsen følger løbende overholdelsen af lovkrav og aftaler via deres ledelsesinformationssystem og i forbindelse med kvartalsmæssig afrapportering til Social- og Ældreministeriet.

Ankestyrelsen har nedbragt sagsbehandlingstiden for kommunale social- og beskæftigelsessager, men har endnu ikke nået målsætningen om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger. Det fremgår af Ankestyrelsens resultatplan med Social- og Ældreministeriet, at målet forventes indfriet fra og med 2023.

### Sagsforløb for en større undersøgelse



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

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- Ankestyrelsens overholdelse af sagsbehandlingstiden på 13 uger for kommunale social- og beskæftigelsessager.

## I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i juni 2019 en beretning om Ankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet. Beretningen handlede om, hvorvidt det daværende Økonomi- og Indenrigsministerium sikrede, at Ankestyrelsen havde tilfredsstillende sagsbehandlingstider og produktivitet for klagesager på beskæftigelses-, social- og arbejdsskadeområderne.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, påtalte de, at målsætningen om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger for klagesager på beskæftigelses- og socialområdet ikke var opnået i mere end 16 år – trods skiftende ministres intentioner herom. Statsrevisorerne bemærkede, at Ankestyrelsens lange sagsbehandlingstider er en belastning for de berørte borgere og virksomheder og indebærer øgede udgifter for samfundet. Statsrevisorerne kritiserede endvidere, at Økonomi- og Indenrigsministeriet efter så mange år stadig ikke har sikret tilfredsstillende sagsbehandlingstider i Ankestyrelsens klagesagsbehandling på beskæftigelses-, social- og arbejdsskadeområderne.

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

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

Opfølgingspunkt	Status
1. Ankestyrelsens nedbringelse af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på klagesager, herunder indfrielse af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 13 uger for beskæftigelses- og socialsager, og styrelsens arbejde med at følge produktivitet og hensigtsmæssig sagsflow i klagesagsbehandlingen.	Behandles i dette notat.
2. Ankestyrelsens overholdelse af lovkrav til og aftaler om sagsbehandlingstider for udvalgte sagstyper, som styrelsen har forpligtet sig til, og styrelsens ledelsesrapportering herom.	Behandles i dette notat.

5. Vi redegør i dette notat for resultaterne af opfølgningen på ovenstående punkter.

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. Social- og Ældreministeriets initiativer

6. Vi gennemgår i det følgende Social- og Ældreministeriets redegørelser og dokumentation i forhold til opfølgningsskemaerne.

### Sagsbehandlingstid og produktivitet for klagesager

7. Statsrevisorerne bemærkede, at Ankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid for beskæftigelses- og socialsager i 2018 var på 21,3 uger. Statsrevisorerne bemærkede også, at Ankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid for arbejdsskadesager var 31,6 uger. Målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger gælder ikke for arbejdsskadesager. Statsrevisorerne bemærkede også, at Rigsrevisionens undersøgelse angiver et forbedringspotentiale for Ankestyrelsens produktivitet og sagsflow.

8. Social- og indenrigsministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen, at Social- og Indenrigsministeriet delte vurderingen af, at sagsbehandlingstiderne i Ankestyrelsen er uforholdsmæssigt lange. Ministeren henlede opmærksomheden på, at Ankestyrelsen på finansloven for 2019 fik en merbevilling målrettet afvikling af sagspukler og nedbringelse af sagsbehandlingstiderne i styrelsen. Derudover pågik der en budgetanalyse af Ankestyrelsen, som havde til formål at kvalificere det langsigtede bevilningsniveau for styrelsen, der understøtter, at der kan opnås balance mellem antallet af indkomne og afgjorte sager i styrelsen. Ministeren oplyste også, at det var vurderingen, at de uforholdsmæssigt lange sagsbehandlingstider kunne tilskrives en årelang strukturel underfinansiering af Ankestyrelsen, og at det med disse initiativer var forventningen, at målsætningen om en maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger for klagesager på beskæftigelses- og socialområdet ville blive nået hurtigst muligt inden for en kortere årrække.

9. Vores opfølgning viser, at der er sket en forbedring af sagsbehandlingstiderne, siden vi afgav beretningen, men at Ankestyrelsen endnu ikke helt har nået målsætningen om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger for kommunale social- og beskæftigelsessager. Tabel 1 viser udviklingen i Ankestyrelsens sagsbehandlingstider.

**Tabel 1**  
**Udvikling i sagsbehandlingstider**

	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid 2018	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid 2021
Kommunale beskæftigelsessager	21,2 uger	13,5 uger
Kommunale socialsager	20,8 uger	15,5 uger
Beskæftigelses- og socialsager (Udbetaling Danmark)	23,7 uger	11,4 uger
<b>I alt</b>	<b>21,3 uger</b>	<b>13,9 uger</b>
<b>Arbejdsskadesager</b>	<b>31,6 uger</b>	<b>22,8 uger</b>

Note: De 13,9 uger er opgjort med en vægtning af antal sager, idet der er forskel på, hvor mange sager der er afgjort blandt de 3 typer sager, der indgår i beregningen.

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af data fra Ankestyrelsen

Det fremgår af tabel 1, at sagsbehandlingstiden for social- og beskæftigelsessager omfattet af målsætningen om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger er faldet. I 2021 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for kommunale beskæftigelses- og socialsager og beskæftigelses- og socialsager fra Udbetaling Danmark 13,9 uger. Sagsbehandlingstiden er således faldet med 7,4 uger i perioden 2018-2021. Det fremgår også, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for arbejdsskadesager var 22,8 uger i 2021. Sagsbehandlingstiden er således faldet med 8,8 uger i perioden 2018-2021, og der har generelt været en positiv udvikling.

Social- og Ældreministeriet og Ankestyrelsen forventer, at Ankestyrelsen når en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for kommunale social- og beskæftigelsessager på højst 14 uger i 2022. Målet om 13 ugers sagsbehandlingstid for kommunale social- og beskæftigelsessager forventes indfriet fra og med 2023. Siden 2018 er målet om højst 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid blevet skærpet for udvalgte sagsområder. Fra og med 2022 er målet for sygedagpengesager og sager fra Udbetaling Danmark – som er fuldt oplyste fra modtagelsen i Ankestyrelsen – at mindst 90 % af disse sager bliver afgjort inden for 10 uger. Derudover indgår der andre sagsområder – bl.a. sager inden for arbejdsløshedsforsikringsloven, ferieloven og familieret – end kommunale social- og beskæftigelsessager i målet om højst 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid.

Vores opfølgning viser også, at Ankestyrelsen følger udviklingen i produktivitet for de 3 sagstyper: beskæftigelsessager, socialsager og arbejdsskadesager. Styrelsen har en ensartet styring for de enkelte sagsområder og anvender flere værktøjer til opfølgning på produktivitet. Opfølgningen følges løbende via styrelsens ledelsesinformationssystem.

Ankestyrelsen følger ligeledes sagsflowet for de 3 sagstyper. Ankestyrelsen prioriterer løbende sagsbehandlere til områder, hvor der er sagspukler. Ankestyrelsen oplyser, at det har til formål at sikre en hensigtsmæssig gennemstrømning af sager. Administrationen følger derudover op på, hvor mange sager der venter på at blive oprettet i Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Dette supplerer ledelsesinformationen, som er baseret på registreringer i Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem.

10. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Ankestyrelsen har nedbragt sagsbehandlingstiden for arbejdsskadesager. Rigsrevisionen finder det videre tilfredsstillende, at Ankestyrelsen både følger udviklingen i produktiviteten og sagsflowet for de 3 sagstyper. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

Rigsrevisionen vil fortsat følge indfrielse af den gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger for kommunale social- og beskæftigelsessager.

## Lovkrav til og aftaler om sagsbehandlingstider

11. Statsrevisorerne bemærkede, at Ankestyrelsen ikke overholdt lovens krav om sagsbehandlingstid i 23 % af sagerne om forsikrede ledige. Det fremgik også af beretningen, at Ankestyrelsen i 2018 ikke i alle tilfælde overholdt lovkrav og aftaler. Det fremgik desuden, at Ankestyrelsen på baggrund af Rigsrevisionens undersøgelse havde vurderet, at styrelsen havde behov for et bedre overblik over og en bedre styring af sager med sagsbehandlingsfrister.

12. Social- og indenrigsministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen, at departementet siden april 2019 hver måned har fulgt sagsbehandlingstiden specifikt for sager om forsikrede ledige. På den baggrund oplyste ministeren, at Ankestyrelsen i 2019 har afgjort 94,3 % af i alt 88 sager om tilbud til forsikrede ledige inden for den lovfastsatte frist på 4 uger.

Rigsrevisionens opfølgning på sagen viser, at lovens frister og aftalefristerne nu generelt overholdes, jf. tabel 2.

**Tabel 2**  
**Sagsbehandlingstid for sager med lovkrav eller aftale**

Opfølgningspunkt	Lovkrav eller aftale	Overskridelse 2018	Overskridelse 2021
Sager om forsikrede ledige (lovkrav)	4 uger for 100 % af sagerne	23,0 %	0,0 %
Visse sager om forhold vedrørende anbragte børn (lovkrav, men mulighed for at forlænge sagsbehandlingstiden)	8 uger for 100 % af sagerne	27,0 %	1,0 %
Sager i varslingsordningen (aftale)	8 uger for 90 % af sagerne	0,7 %	0,0 %
Tidligere hjemviste sager (aftale)	8 uger for 90 % af sagerne	0,4 %	4,0 %

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af data fra Ankestyrelsen

13. Ankestyrelsen oplyser, at fristoverholdelsen for tidligere hjemviste sager lå på 86 % i årene 2019-2021, men at fristoverholdelsen var over 90 % i store dele af 2021. Resultatet begrundes med, at sagsproduktionen har været hæmmet i andet halvår 2021 på grund af omstrukturering af Ankestyrelsens primære fagkontor, men at sagsproduktionen vil blive genoprettet, hvorefter Ankestyrelsen forventer at fastholde en fristoverholdelse på over 90 % for tidligere hjemviste sager. Ankestyrelsen følger løbende de lovbestemte og aftalebestede frister via Ankestyrelsens ledelsesinformationssystem og i forbindelse med kvartalsmæssig afrapportering til Social- og Ældreministeriet.

14. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Ankestyrelsen har overholdt lovkravet for sagsbehandlingstiden for sager om tilbud til forsikrede ledige, og at styrelsen generelt set har overholdt lovkravet for sagsbehandlingstiden for visse sager om anbragte børn. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at styrelsen overholder aftaler om sagsbehandlingstider for sager i varslingsordningen og generelt set overholder aftaler om fristoverholdelse for tidligere hjemviste sager. Rigsrevisionen finder det tillige tilfredsstillende, at Ankestyrelsen sikrer overholdelsen af lovkrav og aftaler ved opfølgning via styrelsens ledelsesinformationssystem. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

Lone Strøm