



**FOLKETINGET  
RIGSREVISIONEN**

**August 2019**

**Rigsrevisionens notat om  
beretning om**

# **Ankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet**

**Vedrører:****Statsrevisorernes beretning nr. 16/2018 om Ankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet**

5. august 2019

RN 304/19

**Social- og indenrigsministerens redegørelse af 5. juli 2019**

1. Rigsrevisionen vurderer i dette notat de initiativer, som social- og indenrigsministeren har iværksat og vil iværksætte som følge af Statsrevisorernes bemærkninger og beretningens konklusioner.

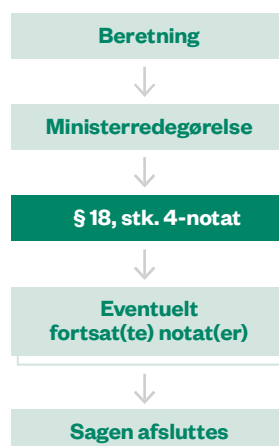
Med afgivelse af beretningen var Ankestyrelsen en del af § 10. Økonomi- og Indenrigsministeriet. Med kongelig resolution af 27. juni 2019 er Ankestyrelsen en del af § 15. Social- og Indenrigsministeriet.

**Konklusion**

Social- og indenrigsministeren oplyser i sin redegørelse, at Social- og Indenrigsministeriet deler vurderingen af, at sagsbehandlingstiderne i Ankestyrelsen er uforholdsmæssigt lange, og at ministeriet løbende vil følge udviklingen i styrelsens sagsbehandlingstider. Ministeren henleder opmærksomheden på, at Ankestyrelsen på finansloven for 2019 fik en merbevilling målrettet afvikling af sagspukler og nedbringelse af sagsbehandlingstider, og at der pågår en budgetanalyse af styrelsen. Analysen har til formål at kvalificere det langsigtede bevillingsniveau, der understøtter, at der kan opnås en balance mellem antallet af indkommende og afgjorte sager i Ankestyrelsen. Det er ministerens forventning, at målsætningen om en maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger for klagesager på beskæftigelses- og socialområdet vil blive nået hurtigst muligt inden for en kortere årrække.

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- 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
- Ankestyrelsens overholdelse af lovkrav til og aftaler om sagsbehandlingstider for udvalgte sagstyper, som styrelsen har forpligtet sig til, og styrelsens ledelsesrapportering herom.

**Sagsforløb for en større undersøgelse**

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

## I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i juni 2019 en beretning om Ankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet. Beretningen handlede om, hvorvidt Økonomi- og Indenrigsministeriet 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 er opnået i mere end 16 år – trods skiftende ministres intentioner herom – og at Ankestyrelsens lange sagsbehandlingstider er en belastning for de berørte borgere og virksomheder og indebærer øgede udgifter for samfundet. Statsrevisorerne kritiserede, at ministeriet efter så mange år stadig ikke har sikret tilfredsstillende sagsbehandlingstider i Ankestyrelsens klagesagsbehandling på beskæftigelses-, social- og arbejdsskadeområderne.

4. 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. Gennemgang af ministerens redegørelse

### Sagsbehandlingstid og produktivitet for klagesager

5. Statsrevisorerne bemærkede, at Ankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid for beskæftigelses- og socialsager i 2018 var på 21,3 uger. Ca. 70 % af sagerne levede ikke op til målet om en sagsbehandlingstid på 13 uger, heraf tog 3,1 % af sagerne mere end 1 år at behandle. Statsrevisorerne bemærkede også, at Ankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid for arbejdsskadesager var 31,6 uger, heraf tog 8,7 % af sagerne mere end 1 år at behandle. Målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger gælder ikke for arbejdsskadesager.

Det fremgik også af beretningen, at i de mere end 16 år, Rigsrevisionen har fulgt sagsbehandlingstiderne for klagesager på beskæftigelses- og socialområderne, har der været lange sagsbehandlingstider. Ankestyrelsen, som har haft ansvaret for klagesagsbehandlingen siden juli 2013, indfrier således ikke det mål om 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid, som ressortministeriet har haft siden 2002.

Statsrevisorerne bemærkede også, at Rigsrevisionens undersøgelse angiver et forbedringspotentiale for Ankestyrelsens produktivitet og sagsflow. Fx kan styrelsen reducere den uproduktive ventetid, hvor en sag ligger stille mellem Administrationen og fagkontorer. Der er også potentiale for at øge produktiviteten. Hvis de mindst produktive kontorer behandlede lige så mange arbejdsskadesager som de mest produktive, ville styrelsen have kunnet afgøre ca. 14 % flere sager, uden at det ville have negative konsekvenser for kvaliteten eller sagsbehandlingstiden.

Social- og indenrigsministeren oplyser, at Social- og Indenrigsministeriet deler vurderingen af, at sagsbehandlingstiderne i Ankestyrelsen er uforholdsmæssigt lange. Ministeren henleder opmærksomheden på, at Ankestyrelsen på finansloven for 2019 fik en merbevilling målrettet afvikling af sagspukler og nedbringelse af sagsbehandlingstiderne i styrelsen. Derudover pågår der en budgetanalyse af Ankestyrelsen, som har til formål at kvalificere det langsigtede bevillingsniveau for styrelsen, der understøtter, at der kan opnås balance mellem antallet af indkommende og afgjorte sager i styrelsen. Ministeren oplyser også, at det er vurderingen, at de uforholdsmæssigt lange sagsbehandlingstider kan tilskrives en årelang strukturel underfinansiering af Ankestyrelsen, og at det med disse initiativer er forventningen, at målsætningen om en maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger for klagesager på beskæftigelses- og socialområdet vil blive nået hurtigst muligt inden for en kortere årrække.

Social- og indenrigsministeren oplyser desuden, at departementet vil undersøge muligheden for at justere kvalitetsmålene i Ankestyrelsens resultatplan for 2020, idet Rigsrevisionen finder, at de seneste års resultatmål har gjort det vanskeligt at følge udviklingen i kvaliteten i sagsbehandlingen og dækker et meget lille område af styrelsens klagesagsbehandling.

Social- og indenrigsministeren gør i redegørelsen tillige opmærksom på, at merbevillingen til Ankestyrelsen er målrettet nedbringelse af sagsbehandlingstider på styrelsens bevillingsfinansierede område, mens arbejdsskadesagerne er gebyrfinansierede.

6. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Social- og Indenrigsministeriet vil undersøge mulighederne for at justere kvalitetsmålene. Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen i Ankestyrelsens sagsbehandlingstider, herunder indfrielse af den gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger for beskæftigelses- og socialsager, og styrelsens arbejde med at følge produktivitet og hensigtsmæssig sagsflow i klagesagsbehandlingen.

### **Lovkrav til og aftaler om sagsbehandlingstider**

7. Statsrevisorerne bemærkede, at Ankestyrelsen ikke overholdt lovens krav om sagsbehandlingstid i 23 % af sagerne om forsikrede ledige. Det fremgik af beretningen, at der er en øvre grænse på 4 uger for den maksimale sagsbehandlingstid for sager vedrørende tilbud til forsikrede ledige (dagpengemodtagere) under beskæftigelseslovgivningen. Statsrevisorerne bemærkede også, at de finder det naturligt og nødvendigt, at lovbestemte målsætninger indgår i ledelsesrapporteringen.

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. Ankestyrelsen har sager, hvor der er lovkrav til sagsbehandlingstiderne, sager, hvor der er indgået aftaler om målopfyldelse for maksimale sagsbehandlingstider, og sager, hvor det fremgår af lovgivningen, at styrelsen skal tilstræbe at holde sagsbehandlingstiden inden for en konkret periode.

Social- og indenrigsministeren oplyser, at departementet siden april 2019 hver måned specifikt har fulgt sagsbehandlingstiden for sager om forsikrede ledige. På den baggrund oplyser 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.

8. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at departementet følger sagsbehandlingstiden for sager om forsikrede ledige. Rigsrevisionen vil fortsat følge, om Ankestyrelsens overholder lovkrav til og aftaler om sagsbehandlingstider, som styrelsen har forpligtet sig til, og styrelsens ledelsesrapportering herom.

Lone Strøm