

HVORDAN NEDBRINGES DE HØJE FEJLPROCENTER PÅ SOCIALOMRÅDET?

I foråret offentliggjorde Børne- og Socialministeriet for anden gang et danmarkskort over omgørelsesprocenterne på social- og børneområdet. Kortet viser, at der stadig er alt for mange fejl i kommunernes sagsbehandling på området. Kommunerne kan vende udviklingen ved i højere grad at fokusere på sagsbehandlingsreglerne i forvaltningsloven og sociallovgivningen.

I juni 2017 offentliggjorde Børne- og Socialministeriet for første gang et danmarkskort over omgørelsesprocenterne på social- og børnehandicapområdet. Kortet viste, at 37 % af de 8.140 klagesager, som Ankestyrelsen afgjorde på det sociale område i 2016, blev omgjort. Sagerne blev omgjort, enten fordi kommunernes afgørelser var forkerte, eller fordi Ankestyrelsen ikke kunne vurdere sagerne på grund af manglende oplysninger. På børnehandicapområdet var Ankestyrelsens omgørelsesprocent i 2016 på hele 46 %.

FEJLPROCENTERNE ER VOKSET DET SENESTE ÅR

Den 17. april 2018 offentliggjorte Børne- og Socialministeriet igen et danmarkskort over omgørelsesprocenterne på social- og børnehandicapområdet. Kortet viser, at fra 2016 til 2017 er omgørelsesprocenten på socialområdet generelt steget fra 37 % til 38 % og på børnehandicapområdet fra 46 % til 52 %. Omgørelsesprocenten på voksenhandicapområdet viser, at der var fejl i 21 % af de sager, som Ankestyrelsen behandlede i 2017.

HVORFOR SKER FEJLENE?

De store fejlprocenter på området kan have mange forskellige årsager. Først og fremmest er der tale om komplicerede regler, der findes i en række forskellige regelsæt. Derudover kan kommunerne have begrænsede ressourcer til rådighed, og der kan ske udskiftning af nøgle-

medarbejdere, så kontinuitet i sagerne kan blive en udfordring.

DÅRLIG RETSSIKKERHED OG STORT RESSOURCEBRUG

Hjemvisning af fejlbehæftede sager fra Ankestyrelsen betyder, at kommunen skal behandle sagen igen. Sagsbehandlingsfejlene er derfor dyre for kommunen, da en fejlbehæftet sag ender med at skulle behandles flere gange.

Hertil kommer, at sagsbehandlingsfejlene i høj grad er til skade for borgernes retssikkerhed. Mange af sagsbehandlingsreglerne er såkaldte garantiforskrifter, der skal sikre borgerne korrekte afgørelser. Borgerne må kunne stole på, at de får den hjælp, reglerne berettiger dem til, ligesom de skal kunne stole på, at kommunen administrerer reglerne korrekt.

Både kommunen selv og borgerne vil således vinde, hvis antallet af fejlbehæftede sager nedbringes. Kommunen kan derfor med fordel øge indsatsen på området og styrke fokus på og kendskabet til sagsbehandlingsreglerne i forvaltningsloven og sociallovgivningen.

COMPLIANCE-PROGRAMMER KAN NEDBRINGE ANTALLET AF SAGSBEHANDLINGSFEJL

Korrekt sagsbehandling kommer ikke af sig selv - det forudsætter læring, træning og efteruddannelse. Et compliance-program kan også tage højde for, at

kommunen skal sikres mod den sårbare situation, der opstår i form af videntab, når en eller flere erfarne sagsbehandlere forlader kommunen.

Hos Horten har vi erfaring med, at et ledelsesmæssigt fokus hos kommunen med inddragelse af de relevante nøglemedarbejdere kombineret med et målrettet compliance-program og relevant efteruddannelse, eventuelt som e-læringsmoduler, kan gøre en afgørende forskel og vende den uheldige udvikling.

Forhåbentlig vil en opfølgende undersøgelse i 2019 vise, at rigtig mange er lykkedes med at nedbringe sagsbehandlingsfejlene på socialområdet.

Hvis I ønsker at optimere jeres sagsbehandling og reducere sagsbehandlingsfejlene på social- og børneområdet, er I meget velkomne til at kontakte os for en uforpligtende snak ■



Anne Sophie K. Vilsbøll
Advokat, partner
akv@horten.dk



Malene Graff
Specialistadvokat
mgr@horten.dk