

Ankestyrelsen

– mere end en klagemyndighed

2023



Ankestyrelsen



Ankestyrelsen styrker borgernes retssikkerhed, fordi

- Vi afgør sager korrekt og hurtigt
- Vi styrker førsteinstansers praksis
- Vi omsætter vores data og undersøgelser til ny viden.

Ankestyrelsen

Ankestyrelsen har en unik viden om det samlede social- og beskæftigelsesområde.

Derfor spiller vi en central rolle i arbejdet med at sikre borgerne korrekte afgørelser – det gør vi både som klage- og tilsynsmyndighed og som vejledende og praksiskoordinerende myndighed.

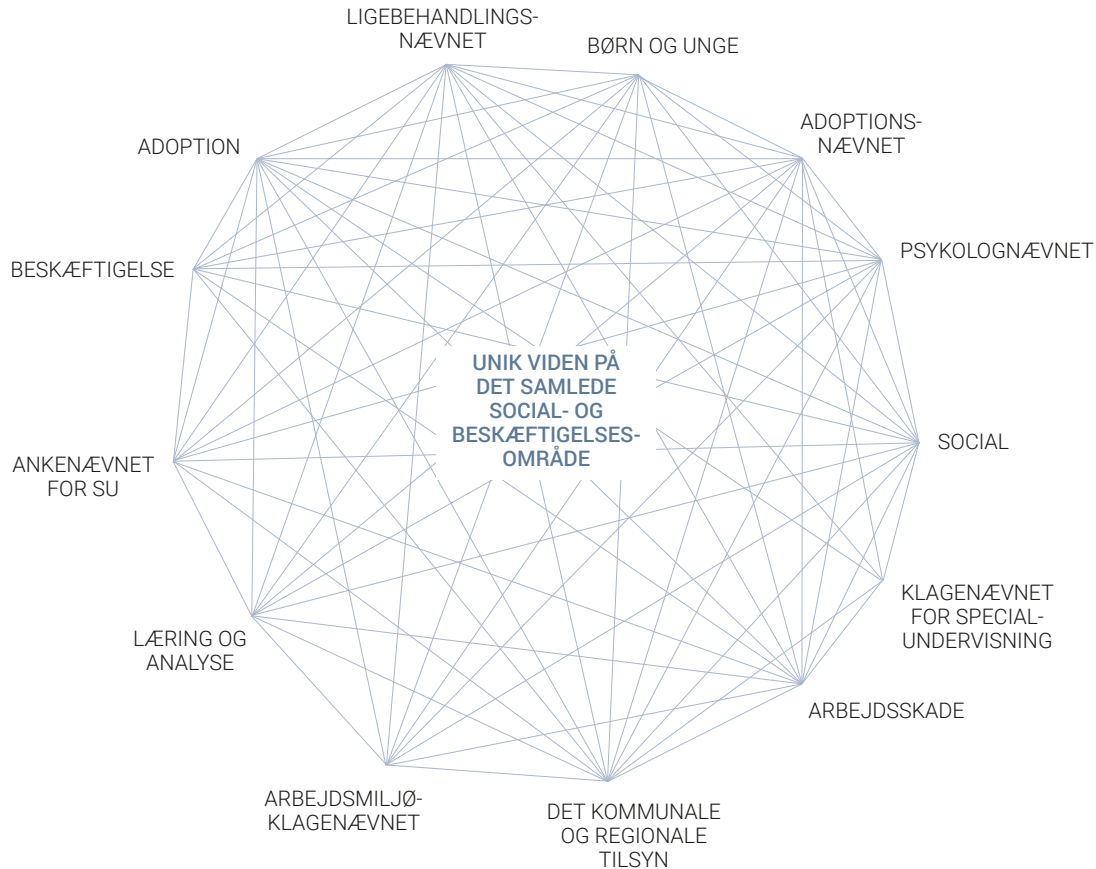
Vi afgør omkring 50.000 sager om året, og vi fastlægger praksis i principmeddelelser. Sagerne handler for eksempel om støtte til børn, ældre og personer med handicap samt sager om arbejdsskade og sociale ydelser.

Samtidig er vi i løbende dialog med kommuner og andre førstestanser for at understøtte, at de afgør sagerne rigtigt. Vi afholder kurser, dialogmøder og målrettede læringsforløb i kommunerne. Vi laver også undersøgelser på velfærdsområdet.

Det giver os et stærkt fundament af viden, som vi stiller til rådighed for både førstestanser, lovgivere og andre aktører på velfærdsområdet.

Ankestyrelsens fagområder

STYRKEN I VIDENSDELING





Effektiv sagsbehandling

– OGSÅ I FREMTIDEN

Ankestyrelsens afgørelser har stor betydning i den enkelte borgers liv. Derfor skal vi både sikre høj kvalitet og korte sagsbehandlingstider.

Vi arbejder systematisk med kvaliteten af vores afgørelser.

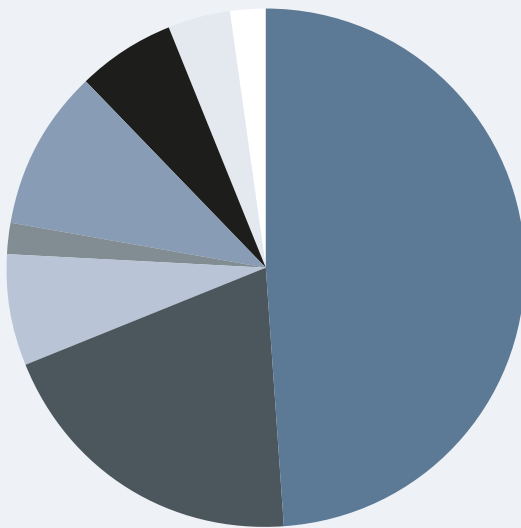
Vi er også godt på vej mod vores overordnede mål om en sagsbehandlingstid på tre måneder. Og vi arbejder hele tiden med at optimere vores sagsbehandling.

Vi har blandt andet fokus på:

- Implementering af nye teknologier
- Systematisk læring og feedback
- Fokuseret målstyring.

Afgjorte sager

I ALT: OMKRING 50.000 SAGER



- Kommunale social- og beskæftigelsessager (49 pct.)
- Arbejdsskadesager (20 pct.)
- Børn og unge-udvalgssager samt underretningssager (7 pct.)
- Sager om adoption (2 pct.)
- Sager fra Udbetaling Danmark (10 pct.)
- Nævnssager (6 pct.)
- Sager i det kommunale og regionale tilsyn samt sager om mellemkommunal uenighed (4 pct.)
- Andre sager, blandt andet om forsikrede ledige (2 pct.)

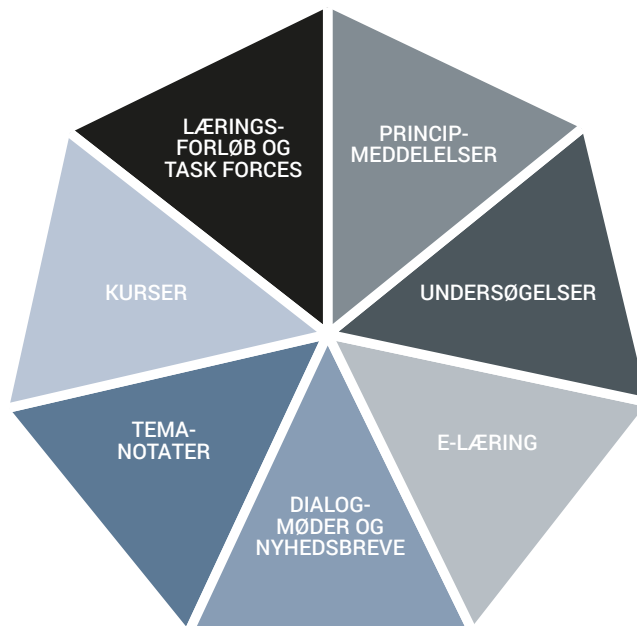


Viden og vejledning

PRAKSISKOORDINERING

Ankestyrelsen er mere end en klage- og tilsynsmyndighed. Vi bruger vores data og store viden fra sagsbehandlingen til at styrke kvaliteten i vores førsteinstansers afgørelser – det kalder vi praksiskoordinering. Formålet er at sikre ensartet og korrekt behandling af borgernes sager landet over.

Vi gør brug af en bred vifte redskaber i arbejdet med praksiskoordinering i kommuner og andre førsteinstanser.



Principmeddelelser

PRAKSISKOORDINERING

Lovgivningen på social- og beskæftigelsesområdet er kompleks. Derfor er det en af Ankestyrelsens opgaver at fastlægge retningslinjer om fortolkning og anvendelse af reglerne. Det gør vi, når vi offentliggør principmeddelelser.

De er med til at sikre ens praksis på tværs af landets kommuner og skal hjælpe andre myndigheder i deres arbejde. Principmeddelelserne tager udgangspunkt i vores afgørelser i konkrete sager.

Vi offentliggør principmeddelelser, blandt andet når der er behov for fortolkning af ny lovgivning, eller når konkrete sager har generel betydning og kan bruges som rettesnor for andre afgørelser.



THE MUSCULAR SYSTEM

THE SKELETAL SYSTEM

1 KVARTAL
MÅL ÅSK

Mål = 172
100%

291

= 65%

→ 52%

Læring

PRAKSISKOORDINERING

Ankestyrelsen deler af ud af sin viden. Vores lærings – og task forceforløb er en central del af arbejdet for at styrke kvaliteten i førsteinstansernes sagsbehandling. Når vi formidler vores viden, bidrager vi til at udvikle både myndigheders og sagsbehandleres kompetencer.

LÆRINGSFORLØB

Udbydes på flere af vores områder.

- Tilrettelægges sammen med den enkelte kommune og skræddersys ud fra konkrete behov
- Kan strække sig over enkelte dage og op til et helt år
- Gennemgang af konkrete sager, sparring på sagsniveau og rapportskrivning
- Tager udgangspunkt i konkrete sager.

Læringsteam

- Særlige forløb om udsatte børn, unge og adoption
- Varer 3-4 timer
- Dialog med kommunale sagsbehandlere om udvalgte emner
- Gennemgang af regler og praksis.

TASK FORCES

Tilbydes på udsatte børn- og ungeområdet samt på handicapområdet.

- Tager udgangspunkt i kommunens udfordringer baseret på en analyserapport
- Varer ca. 1-2 år
- Indeholder analyse og måling af sager, udviklingsplan og en opfølgende statusrapport
- På handicapområdet tilbydes kommuner også korte forløb, hvor specifikke emner inden for lovgivningen gennemgås.

Digital transformation

SIKRER, AT VI HAR FOKUS PÅ AT EFFEKTIVISERE VORES SAGSBEHANDLING

Fremtidens organisation er ikke bare digital. Den er datadreven og fungerer som en moderne forvaltningsmyndighed.

Ankestyrelsen har derfor blik for nye innovative teknologier, der kan understøtte vores sagsbehandling effektivt. Digital transformation og en organisatorisk nysgerrighed på, hvordan nye digitale teknologier som robotter og kunstig intelligens kan understøtte vores sagsbehandling af konkrete sager, praksiskoordinering og tilsynsvirksomhed er et grundelement i vores bestræbelser på at sikre borgeren den rigtige afgørelse hurtigt.

Vi har for eksempel udviklet robotter og algoritmer, der:

- Automatisk lægger ny post ind på sagsbehandlernes arbejdsdokumenter
- Pakker alle dokumenter i en sag til ét samlet PDF- dokument, så arbejdet med sagen bliver lettere for vores sagsbehandlere
- Læser al post i vores hovedpostkasse og fordeler ca. 75 % af de ca. 500 mails, vi modtager dagligt.

Kurser

PRAKSISKOORDINERING

Ankestyrelsen udbyder kurser målrettet både erfarne og uerfarne sagsbehandlere i kommuner og andre førsteinstanser. Dette er en central del af vores praksiskoordinerende indsats.

ÅBNE BETALINGSKURSER OM UDVALGTE EMNER

For eksempel:

- Efterværn og opretholdt anbringelse
- Pligt til at hjælpe og mellemkommunal refusion
- Hjælp til personlig og praktisk hjælp og socialpædagogisk støtte efter serviceloven
- Grundlæggende kursus om erhvervsevnetab og årsløn
- Foranstaltninger uden samtykke; særligt for nye medlemmer af børn- og ungeudvalgene
- Vurderingen af uarbejdsdygtighed i sygedagpengesager og i jobafklaringsforløb
- Standsning af børne- og ungeydelsen som følge af ulovligt skolefravær
- Støtte til køb af bil
- Borgerstyret personlig assistance.



SKRÆDDERSYEDE BETALINGSKURSER

- For én eller flere førsteinstanser
- Kan tage udgangspunkt i et åbent kursus
- Mulighed for særligt tilrettelagt indhold på baggrund af førsteinstansens behov.

Undersøgelser og analyser

PRAKSISKOORDINERING

Ankestyrelsen undersøger praksis i kommunerne.

Vores undersøgelser bruges blandt andet af lovgivere og andre aktører på velfærdsområdet i arbejdet med at identificere udfordringer og svar herpå gennem lovændringer eller andre nye tiltag på social- og beskæftigelsesområdet.

Vi bruger også undersøgelserne til at give konkrete anbefalinger til sagsbehandlingen i kommuner og andre førsteinstanser – det sker blandt andet gennem en vurdering af konkrete sager og interview med kommuner og borgere.

Vi formidler resultaterne fra vores undersøgelser i rapporter, notater, pjecer og ved oplæg, dialogmøder, E-læring og kurser.

UNDERSØGELSER

- Indsamling af viden om og erfaringer i praksis via interview, spørgeskemaer, registerdata og observationsstudier
- Analyse af sager og andre dokumenter
- Gennemgang af kommunale afgørelser inden for et bestemt emne og lovgrundlag med fokus på overensstemmelse med loven.

Dialog og formidling

PRAKSISKOORDINERING

For at sikre udbredt kendskab til praksis og forståelse af regler, arbejder Ankestyrelsen målrettet med dialog med og formidling til førsteinstanser, organisationer og samarbejdspartnere.

E-LÆRING

- Nem, hurtig og effektiv formidling af vores praksis – direkte til sagsbehandlere og den faglige ledelse i førsteinstanserne.

NYHEDSBREVE

- Uddyber principmeddelelser, vejledning og regler
- Forklarer resultater og anbefalinger fra for eksempel praksisundersøgelser.

ÅRSREDEGØRELSE

- Årlige redegørelser om sagsbehandlingen med statistik samt årsager til ændringer og hjemvisning
- Beskrivelser af tendenser på lovområder.

DATA

- Data om klager over førsteinstansernes afgørelser er tilgængelige på ast.dk
- Førsteinstanserne får egne data med fast kadence.

DIALOGMØDER

- Med førsteinstanser, organisationer og samarbejdspartnere
- Sætter fokus på faglige udfordringer og øger kendskabet til fortolkningen af regler.

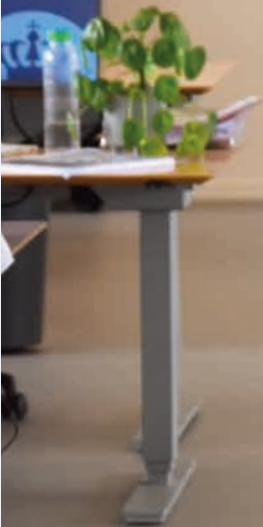
TEMANOTATER

- Vi behandler omkring 1200 kommunale klagesager på temamøder hvert år
- Notater om lovgivning og praksis til brug på temamøder er tilgængelige på ast.dk efter møderne.



DU
SPREDER
GLÆDE

DU ER
EN STJERNE





Viden som drivkraft

FRA KVALIFICERET VIDEN TIL KONKRETE INITIATIVER

Vi indsamler værdifuld viden, når vi behandler sager, udfører praksiskoordinerende aktiviteter, fører tilsyn og laver undersøgelser.

Den viden bruger vi til at identificere tværgående udfordringer med sagsbehandlingen hos kommuner og andre førsteinstanser. På det grundlag vurderer vi, hvor behovet for vejledning og rådgivning er størst. Vi bruger også vores viden til at identificere udfordringer ved lovgivningen.

Med afsæt heri kommer vi med input til ny lovgivning eller ændringer i den gældende. Samlet set betyder det, at vi kan arbejde målrettet med at styrke behandlingen af borgernes sager – og dermed borgernes retssikkerhed.



Tilsyn

SIKRE, AT KOMMUNER OG REGIONER OVERHOLDER LOVEN

Ankestyrelsen styrker tilliden til den offentlige forvaltning ved at føre tilsyn med, at regioner og kommuner overholder loven.

Vi trækker blandt andet på Ankestyrelsens samlede viden fra klagesagerne, når vi skal identificere områder i kommunerne, hvor der kunne være behov for en tilsynsindsats.

Vi arbejder som tilsynsmyndighed proaktivt og prioriterer de sager, som er af generel og væsentlig betydning. Og vi anser vejledning, der understøtter kommuner og regioner i korrekt administration, for en vigtig del af tilsynsopgaven. Vi afgiver:

- Udtalelser om, hvorvidt kommunen eller regionen har administreret i overensstemmelse med lovgivningen
- Forhåndsudtalelser til kommuner og regioner om juridiske spørgsmål, så de kan sikre, at deres fremtidige dispositioner holder sig inden for lovens rammer
- Vejledning om tilsynets praksis gennem nyhedsbreve og artikler om tværgående kommunalretlige problematikker.

Som tilsynsmyndighed understøtter vi også vores arbejde som klagemyndighed på for eksempel børne- og socialområdet ved at følge systematisk op på, om kommunerne også efterlever Ankestyrelsens afgørelser i forhold til borgerne. Hvis det ikke er tilfældet, har vi som tilsynsmyndighed mulighed for at indlede en såkaldt fogedsag og pålægge kommunalbestyrelsesmedlemmer tvangsbøder, hvilket sjældent er nødvendigt.



Kontaktliste

Ring til os

Telefon: 33 41 12 00

Åbningstid: Mandag til fredag fra klokken 09 til 15

Send os et brev

Ankestyrelsen, 7998 Statsservice

Send os en mail

Mail: ast@ast.dk

Sikker mail: sikkermail@ast.dk

Det letteste for mange er at bruge vores kontaktformular.

Den finder du på vores hjemmeside: www.ast.dk

Her bor vi

Aalborg: Nytorv 7, 2. sal, 9000 Aalborg

København: Teglholmsgade 3, 2450 København SV

Læs mere

www.ast.dk

Følg os på LinkedIn





Udgivet af: Ankestyrelsen 2023
Fotos: Ankestyrelsen
Grafisk design og tryk: Stibo Complete

www.ast.dk

ISBN nr. 978-87-7811-475-4