

Ankestyrelsens undersøgelser

Evaluering af Ankestyrelsens praksisundersøgelser

Januar 2012



Ankestyrelsen



INDHOLDSFORTEGNELSE

	Side
Forord	1
1 Sammenfatning	3
1.1 Evalueringens hovedkonklusion	3
1.2 Formelle krav til og procedurer for at behandle praksisundersøgelser	4
1.3 Kommunernes generelle tilfredshed med Ankestyrelsens praksisundersøgelser og dialogmøder	5
1.3.1 Praksisundersøgelserne er et godt redskab til at forbedre sagsbehandlingen i kommunerne	5
1.3.2 Tilfredshed med det faglige udbytte af dialogmøderne	5
1.3.3 Få kommuner erfaringsudveksler på dialogmøderne	5
1.3.4 Kommunerne er motiveret for at møde Ankestyrelsen og nævnet	6
1.4 Praksisundersøgelseernes indvirkning på den kommunale sagsbehandling	7
1.4.1 Fuld implementering af praksisundersøgelsen, men mindre indvirkning på selve sagsbehandlingen	7
1.4.2 Ønske om præciseringer af resultater og anbefalinger i praksisundersøgelserne samt dialogbaseret opfølgning	8
1.5 Anbefalinger til Ankestyrelsen – nye tilgange til konceptet for forløbet med praksisundersøgelsen og dialogmødet	9
2 Kommunernes procedurer for at behandle praksisundersøgelserne	11
2.1.1 Et flertal af kommuner har behandlet praksisundersøgelserne på et kommunalbestyrelsesmøde	11
2.1.2 Få kommuner har retningslinjer for at behandle praksisundersøgelserne	13
3 Praksisundersøgelseernes indvirkning på sagsbehandlingen	15
3.1.1 Næsten fuld implementering af praksisundersøgelserne	15
3.1.2 Mere viden om retsreglerne	15
3.1.3 En mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne	16
3.1.4 Forbedret sagsbehandling	17
4 Kommunernes tilfredshed med praksisundersøgelserne og dialogmøderne	19
4.1.1 Praksisundersøgelsen – et redskab til at forbedre sagsbehandlingen	19
4.1.2 Kommunerne er tilfredse med dialogmøderne	19
4.1.3 Få kommuner erfaringsudveksler på dialogmøderne	21
5 Kommunernes motivation for at møde Ankestyrelsen og nævnet	22
5.1 En gensidig læringsproces	23
5.1.1 Dialogmødet sætter dagsordenen	24
5.1.2 Et talerør for kommunerne	24
5.1.3 Hvem bør deltage på dialogmødet?	26
5.2 Nævnets vejledningsmøde og forankringsmøde	27
5.2.1 Et sammenhængende og nuanceret forløb	27
5.2.2 "Vanens magt er svær at bryde"	27
5.2.3 En lang, men konstruktiv læringsproces	28

6	Kommunernes faglige udbytte af møderne	30
6.1	Hjælp til at forbedre sagsbehandlingen	31
6.1.1	Ledelsestilsyn – synliggørelse af det faglige udbytte af forløbet med praksisundersøgelsen	32
6.2	Et pejlemærke - godt på vej med sagsbehandlingen?	33
6.3	Behov for præciseringer og opfølgning på møderne	34
6.3.1	To casebeskrivelser - Syddjurs og Kerteminde Kommuner	34
6.4	Nævnets vejledningsmøde	37
6.4.1	100 procent sikker på sagsbehandlingen!	37
7	Vurdering af mødernes form og indhold	40
7.1	Oplæggene og workshoppen på dialogmøderne	41
7.1.1	Præcisering af anbefalingerne i Ankestyrelsens oplæg	41
7.1.2	Workshoppen – mindre grupper og mere tid	42
7.1.3	Den børnesagkyndige konsulent på dialogmøderne	44
7.1.4	Nævnets forankringsmøde – "At blive fulgt til døren"	44
7.2	Et fyrtårn – kommunernes opfattelse af Ankestyrelsen	45
	Bilag 1 Baggrund og metode	48
	Bilag 2 Samlede tabeller	56
	Bilag 3 Spørgeskema	65
	Bilag 4 Interviewguides	70
	Bilag 5 Begrebsafklaring	78
	Bilag 6 Indkaldelsesbrev	84

Forord

Ankestyrelsen har i efteråret 2011 gennemført en evaluering af egne praksisundersøgelser.

Formålet med evalueringen er at afdække kommunernes tilfredshed med og faglige udbytte af Ankestyrelsens praksisundersøgelser i forhold til at forbedre sagsbehandlingen. Evalueringen skal ligeledes afdække kommunernes opfattelse af og erfaringer med Ankestyrelsens dialogmøder i forlængelse af praksisundersøgelserne. Derfor indgår også et formidlingsprojekt gennemført af et nævn, hvor en praksisundersøgelse udarbejdet af Ankestyrelsen er blevet behandlet.

Baggrunden for evalueringen er, at Ankestyrelsen i henhold til § 79a i retssikkerhedsloven kan beslutte, at kommunalbestyrelsen skal orientere styrelsen om kommunalbestyrelsens behandling af praksisundersøgelser, herunder hvilke foranstaltninger undersøgelsens resultater har givet anledning til. Ankestyrelsen kan ligeledes fastsætte en frist for denne orientering. Ankestyrelsen har endvidere – i resultatkontrakten for 2011 med Socialministeriet (det nuværende Social- og Integrationsministerium) – forpligtet sig til at etablere en ramme for indhold og procedurer i forbindelse med at systematisere tilbagemeldinger om praksisundersøgelsernes betydning for den kommunale sagsbehandling.

Evalueringen er baseret på en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse og kvalitative interview med fem kommuner. Evalueringens datagrundlag tager udgangspunkt i ni tilfældigt udvalgte praksisundersøgelser fra perioden 2008 til 2011 på det sociale og beskæftigelsesmæssige område.

Således har evalueringens spørgeskemadel fokus på:

- Kommunernes procedurer for behandling af praksisundersøgelsen
- Praksisundersøgelsens indvirkning på den kommunale sagsbehandling
- Kommunernes tilfredshed med praksisundersøgelsen og Ankestyrelsens dialogmøde

Evalueringens spørgeskemadel er landsdækkende og forventes at give inspiration til, hvordan Ankestyrelsen systematisk kan dokumentere kommunernes behandling og faglige udbytte af praksisundersøgelserne.

Den kvalitative del af evalueringen tager afsæt i Ankestyrelsens dialogmøder og et formidlingsprojekt gennemført af et nævn¹, herunder et vejledningsmøde og et forankringsmøde. Denne del har fokus på:

- Kommunernes motivation for at deltage i møderne
- Kommunernes faglige udbytte af møderne
- Kommunernes vurdering af form og indhold af møderne
- Kommunernes forslag til forbedringer

Evalueringens afdækning af Ankestyrelsens dialogmøder skal ses i lyset af en tilsvarende evaluering af praksisundersøgelser fra 2007, hvor det blev klart for Ankestyrelsen, at kommunerne i høj grad ønsker at deltage i et dialogmøde i forlængelse af en praksisundersøgelse.

Resultaterne fra evalueringen vil blive anvendt fremadrettet i forbindelse med Ankestyrelsens praksiskoordinerende indsats og videreudvikling af konceptet for praksisundersøgelserne.

Der skal lyde en stor tak til de kommuner, der har taget sig tid til at udfylde spørgeskemaet i evalueringen samt deltaget i interviews med Ankestyrelsen.

¹ Evalueringen omfatter kvalitative interview med fem kommuner. Interviewene tager afsæt i tre dialogmøder med Ankestyrelsen i forlængelse af tre praksisundersøgelser. To af interviewkommunerne har efterfølgende deltaget i et formidlingsprojekt med et nævn. Således har de to kommuner deltaget i samme formidlingsprojekt med beskæftigelsesankenævnet Hovedstaden om Ankestyrelsens praksisundersøgelse om løbende forsørgelsesydelse efter lov om aktiv socialpolitik §§ 91 og 93 fra juni 2007. Formidlingsprojektet bestod af et vejledningsmøde og et forankringsmøde. Det er disse to møder, som bliver belyst i evalueringens kvalitative del sammen med Ankestyrelsens dialogmøder.

1 Sammenfatning

Ankestyrelsen har i efteråret 2011 gennemført en evaluering af egne praksisundersøgelser.

Formålet med evalueringen er at afdække kommunernes tilfredshed med og faglige udbytte af Ankestyrelsens praksisundersøgelser i forhold til at forbedre sagsbehandlingen. Evalueringen skal ligeledes afdække kommunernes opfattelse af og erfaringer med Ankestyrelsens dialogmøder i forlængelse af praksisundersøgelserne. Derfor indgår også et formidlingsprojekt gennemført af et nævn, hvor en praksisundersøgelse udarbejdet af Ankestyrelsen er blevet behandlet.

Evalueringen er baseret på ni tilfældigt udvalgte praksisundersøgelser på det sociale område og beskæftigelsesområdet gennemført i perioden 2008 til 2011. Kommunerne i evalueringen er blevet bedt om at udfylde et spørgeskema på baggrund af den seneste praksisundersøgelse, som den pågældende kommune har deltaget i. I alt 92 kommuner har deltaget i evalueringens spørgeskemadel.

Der er foretaget interview med faglige ledere og konsulenter samt medarbejdere i fem kommuner. Fokus i interviewene har primært været kommunernes tilfredshed med og faglige udbytte af henholdsvis Ankestyrelsens dialogmøder og nævnenes formidlingsprojekter.

De fem kommuneinterview tager afsæt i tre dialogmøder med Ankestyrelsen i forlængelse af tre praksisundersøgelser. To af interviewkommunerne har efterfølgende deltaget i et formidlingsprojekt med et nævn. De to kommuner har således deltaget i samme formidlingsprojekt med beskæftigelsesankenævnet Hovedstaden om Ankestyrelsens praksisundersøgelse om løbende forsørgelsesydelse efter lov om aktiv socialpolitik §§ 91 og 93. Formidlingsprojektet bestod af et vejledningsmøde og et forankringsmøde. Det er disse to møder, som bliver belyst i evalueringens kvalitative del sammen med Ankestyrelsens dialogmøder.

I nærværende sammenfatning er spørgeskemadelen og de kvalitative interview skrevet sammen for netop at nuancere og uddybe evalueringens væsentligste resultater.

For en begrebsafklaring af Ankestyrelsens praksisundersøgelser, dialogmøder, nævnenes formidlingsprojekter og de børnesagkyndige konsulenter henvises til *bilag 5*.

1.1 Evalueringens hovedkonklusion

Overordnet set viser evalueringen, at et samlet forløb med en praksisundersøgelse, som udgangspunkt, Ankestyrelsens dialogmøde og et formidlingsprojekt med et nævn har et stort læringspotentiale i forhold til at forbedre sagsbehandlingen i kommunerne.

Samtidig viser evalueringen, at der er et markant skisma mellem kommunernes tilfredshed med og faglige udbytte af praksisundersøgelserne og kommunernes konkrete erfaringer med at implementere det faglige udbytte i forhold til at forbedre sagsbehandlingen.

Interviewkommunerne giver en række forslag til initiativer, som kan styrke det faglige udbytte af forløbet med praksisundersøgelserne og Ankestyrelsens dialogmøder. Initiativerne er især rettet mod at nytænke konceptet for dialogmødernes form og indhold. Et nyt koncept for dialogmøderne kan, ifølge kommunerne, medvirke til at præcisere praksisundersøgelsesresultater og anbefalinger med henblik på at gøre dem mere operationelle og anvendelige i kommunernes sagsbehandling. Derudover efterspørger kommunerne en opfølgning på dialogmøderne, som er baseret på dialog frem for kontrol, for eksempel noget der svarer til nævnets forankringsmøde.

1.2 Formelle krav til og procedurer for at behandle praksisundersøgelser

1.1.1 Flertallet af kommunerne overholder de formelle krav til at behandle praksisundersøgelser

Evalueringen viser, at et flertal af kommunerne har behandlet praksisundersøgelsen på et kommunalbestyrelsesmøde. Hermed overholder kommunerne de formelle krav til behandlingen af praksisundersøgelsen i henhold til § 79a i retssikkerhedsloven. Et flertal af kommunerne har ligeledes behandlet praksisundersøgelsen i et politisk udvalg, for eksempel socialudvalget eller beskæftigelsesudvalget.

Stort set alle kommuner har behandlet praksisundersøgelsen på et kommunalbestyrelsesmøde inden for en periode af seks måneder efter, den er modtaget i kommunen. Praksisundersøgelsen er enten brugt til generel orientering uden drøftelse eller er blevet drøftet/diskuteret på et kommunalbestyrelsesmøde.

Knap en tredjedel af kommunerne har vedtaget retningslinjer for at behandle praksisundersøgelser generelt. At kommunen har vedtaget retningslinjer kan have betydning for, at praksisundersøgelsen bliver behandlet på et kommunalbestyrelsesmøde:

- 70 procent af kommunerne har behandlet praksisundersøgelsen på et kommunalbestyrelsesmøde. Af disse kommuner har 88 procent også behandlet praksisundersøgelsen i et udvalg

1.3 Kommunernes generelle tilfredshed med Ankestyrelsens praksisundersøgelser og dialogmøder

1.3.1 Praksisundersøgelserne er et godt redskab til at forbedre sagsbehandlingen i kommunerne

Et flertal af kommunerne oplyser, at de er tilfredse eller meget tilfredse med praksisundersøgelsen som et redskab til at forbedre sagsbehandlingen, det vil sige, i forhold til at opnå flere korrekte og ensartede afgørelser i kommunen:

- 94 procent af kommunerne er tilfredse eller meget tilfredse med praksisundersøgelsen som et redskab til at forbedre sagsbehandlingen

1.3.2 Tilfredshed med det faglige udbytte af dialogmøderne

Som udgangspunkt får alle kommuner et tilbud om at deltage i et dialogmøde med Ankestyrelsen i forlængelse af en praksisundersøgelse. I evalueringen oplyser 47 kommuner ud af 71 kommuner, at de har taget imod tilbuddet.

Hovedparten af kommunerne er tilfredse eller meget tilfredse med det faglige udbytte af dialogmødet. Tre ud af fire kommuner oplyser, at dialogmødet i nogen grad eller i høj grad har medvirket til at forbedre sagsbehandlingen, det vil sige, i forhold til flere korrekte og ensartede afgørelser i kommunen:

- 87 procent af kommunerne er tilfredse eller meget tilfredse med det faglige udbytte af dialogmødet
- 75 procent af kommunerne oplyser, at dialogmødet i nogen eller i høj grad har medvirket til at forbedre sagsbehandlingen i kommunen

1.3.3 Få kommuner erfaringsudveksler på dialogmøderne

Et delformål med Ankestyrelsens dialogmøder er, at give kommunerne mulighed for at udveksle viden og erfaringer på baggrund af praksisundersøgelsen. Mindre end halvdelen af de 47 kommuner, som deltog på et dialogmøde, oplyser, at dialogmødet i nogen grad eller i høj grad har givet anledning til erfaringsudveksling:

- 42 procent af kommunerne oplyser, at dialogmødet i nogen grad eller i høj grad har givet anledning til erfaringsudveksling mellem de deltagende kommuner

1.3.4 Kommunerne er motiveret for at møde Ankestyrelsen og nævnet

Interviewkommunernes motivation og begrundelser for at deltage på et dialogmøde i forlængelse af en praksisundersøgelse kan bidrage til at perspektivere kommunernes besvarelser om tilfredshed med og faglige udbytte af Ankestyrelsens praksisundersøgelser og dialogmøder.

Overordnet set er alle interviewkommunerne motiveret for at deltage på Ankestyrelsens dialogmøder. Det samme gør sig i øvrigt gældende for de to kommuner, som deltog i et formidlingsprojekt med et nævn.

Læringsprocessen betyder allermest for motivationen

Interviewkommunerne har især været motiveret for at deltage på et dialogmøde for at få en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen. Kommunerne forklarer, at ved at deltage i en praksisundersøgelse og på et dialogmøde, så sættes der en læringsproces i gang, som har stor betydning i forhold til at forbedre sagsbehandlingen. På baggrund af to praksisundersøgelser med efterfølgende dialogmøder har en kommune for eksempel forbedret sagsbehandlingen fra væsentlige faglige fejl og mangler til mindre administrative fejl og mangler. Ifølge kommunerne er der tale om en ressourcekrævende proces - men det kan betale sig i forhold til at forbedre sagsbehandlingen.

Behov for et talerør, erfaringsudveksling og prioriteringsliste

Interviewkommunerne nævner en række andre faktorer, som motiverer dem til at deltage i dialogmødet:

- Dialogmødet virker som et 'talerør', hvor kommunerne kan gå i dialog med Ankestyrelsen om resultaterne fra praksisundersøgelsen
- På dialogmødet kan kommunerne få brugbar viden om, hvordan andre kommuner har brugt resultaterne fra praksisundersøgelsen
- Dialogmødet medvirker til at 'sortere' i praksisundersøgelsens resultater, så kommunen kan prioritere rækkefølgen af ændringer i sagsbehandlingen

Flere myndighedsniveauer bør deltage på møderne

En væsentlig forudsætning for at opnå størst mulig fagligt udbytte og læring – forklarer kommunerne – er, at den enkelte kommune er repræsenteret på dialogmødet på flere myndighedsniveauer og eventuelt på tværs af flere relevante forvaltninger. På den måde

sikres det, at ændringer i sagsbehandlingen i højere grad bliver accepteret og mere effektivt implementeret i kommunen.

Formidlingsprojektet er et naturligt valg efter en praksisundersøgelse

To interviewkommuner fremhæver, at det giver en større sammenhæng og en mere nuanceret tilgang i forhold til at følge op på fejl og mangler i sagsbehandlingen, at der sker et samlet forløb i forbindelse med praksisundersøgelsen, herunder at kommunen deltager på et dialogmøde efterfulgt af et vejledningsmøde og et forankringsmøde. En af kommunerne forklarer, at både vejledningsmødet og forankringsmødet med nævnet har fungeret som 'prikken over i'et' og har medvirket til, at kommunen har fået en endnu mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen. Kommunen har især fået mere viden om, på hvilket grundlag henholdsvis Ankestyrelsen og nævnet træffer afgørelser.

1.4 Praksisundersøgelseernes indvirkning på den kommunale sagsbehandling

1.4.1 Fuld implementering af praksisundersøgelsen, men mindre indvirkning på selve sagsbehandlingen

Så godt som alle kommuner i evalueringen oplyser, at praksisundersøgelsen i nogen grad eller i høj grad er implementeret, det vil sige, at praksisundersøgelsens resultater er indarbejdet i kommunens sagsbehandling.

Ikke helt så mange, men stadig et stort antal af kommunerne oplyser, at de på baggrund af praksisundersøgelsen har fået mere viden om retsreglerne, en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne og at en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne har medvirket til at forbedre sagsbehandlingen:

- 90 procent af kommunerne har i nogen grad eller i høj grad implementeret praksisundersøgelsens resultater i sagsbehandlingen
- 74 procent af kommunerne har i nogen grad eller i høj grad fået mere viden om retsreglerne i praksisundersøgelsen
- 64 procent af kommunerne har i nogen grad eller i høj grad fået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen. Af disse kommuner oplyser 90 procent, at sagsbehandlingen er blevet forbedret

Sagsbehandlingen er forbedret i halvdelen af kommunerne

På baggrund af en analyse på tværs af spørgsmålene om praksisundersøgelsens indvirkning på kommunens sagsbehandling oplyser 51 kommuner, at praksisundersøgelsen i nogen eller i høj grad:

- Er implementeret blandt sagsbehandlerne, det vil sige, at praksisundersøgelsens resultater er indarbejdet i kommunens sagsbehandling,
- har givet sagsbehandlerne mere viden om retsreglerne,
- har givet sagsbehandlerne en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne og
- har medvirket til at forbedre sagsbehandlingen på baggrund af, at sagsbehandlerne har opnået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne.

1.4.2 Ønske om præciseringer af resultater og anbefalinger i praksisundersøgelserne samt dialogbaseret opfølgning

Interviewkommunerne giver en mulig forklaring på, hvorfor sagsbehandlingen i mindre omfang bliver forbedret på baggrund af forløbet med praksisundersøgelsen og dialogmødet. Ifølge kommunerne handler det først og fremmest om, at forløbet med praksisundersøgelsen og dialogmødet skal være mere praksisnær.

Interviewkommunerne nævner flere gode erfaringer med, at praksisundersøgelsen og dialogmødet har medvirket til at forbedre sagsbehandlingen både i forhold til det faglige indhold og den mere administrative del. Kommunerne nævner, at de bruger forløbet med praksisundersøgelsen og dialogmødet som en pejling i forhold til det faglige niveau i sagsbehandlingen. Kommunerne gennemfører også ledelsestilsyn i form af årlige systematiske gennemgange af sager for at kontrollere, at der i sagsbehandlingen bliver rettet op på de fejl og mangler, som praksisundersøgelsen viste, og som blev fremhævet på dialogmødet.

Alligevel understreger kommunerne, at de mangler en indsigt i, hvordan resultaterne og anbefalingerne fra både praksisundersøgelsen og gennemgangen heraf på dialogmødet kan omsættes direkte i den daglige sagsbehandling i form af ændrede retningslinjer og procedurer. Ifølge kommunerne handler det om en præcisering af praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger på et såkaldt 'skrivebordsniveau', således at de bliver mere operationelle og anvendelige i sagsbehandlingen. For eksempel konkret praksis med dateringer i sager, formuleringer af sætninger i breve til borgeren, antal breve som skal sendes til borgeren, indholdet af den børnefaglige undersøgelse, forudsætninger for en god børnesamtale osv.

Kommunerne efterspørger også, at Ankestyrelsen følger op på, hvorvidt det er muligt for kommunerne at omsætte praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger – og en præcisering heraf – i selve sagsbehandlingen. Opfølgningen må – ifølge kommunerne – gerne være dialogbaseret. Kommunerne understreger, at en præcisering af praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger i forhold til kommunernes sagsbehandlingsprocedurer kan medvirke til, at kommunernes faglige udbytte af praksisundersøgelsen og dialogmødet bliver endnu større i forhold til at forbedre sagsbehandlingen.

Begge kommuner, som deltog på nævnets vejledningsmøde og forankringsmøde, nævner i kontrast til Ankestyrelsens dialogmøde, at nævnet netop formåede at 'gå et spadestik dybere' i forhold til at præcisere de sagsbehandlingsprocedurer, der bør ligge til grund for en afgørelse. En af kommunerne forklarer, at nævnet bevægede sig på et såkaldt 'skrivebordsplan' og gik nærmest 'ind i' sagsbehandlerens journaler, breve, skabeloner, undersøgelser mm. På den måde var især vejledningsmødet mere relevant for både den faglige konsulent og sagsbehandlerne. Kommunen oplevede ligeledes forankringsmødet som en faglig og dialogbaseret opfølgning på vejledningsmødets resultater i forhold til den videre implementering.

1.5 Anbefalinger til Ankestyrelsen – nye tilgange til konceptet for forløbet med praksisundersøgelsen og dialogmødet

I forlængelse af spørgeskemaresultaterne om praksisundersøgelsens indvirkning og kommunernes tilfredshed med og faglige udbytte af dialogmødet giver interviewkommunerne flere bud på, hvordan Ankestyrelsen kan indtænke nye tilgange til konceptet for forløbet med praksisundersøgelsen og dialogmødet.

Formålet med de nye tilgange er – ifølge kommunerne – at præcisere praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger i forhold til den kommunale sagsbehandling, så forbedringspotentialet i sagsbehandlingen højnes:

- For det første efterlyser interviewkommunerne en præcisering af formålet med Ankestyrelsens dialogmøder, herunder hvilken rolle og funktion henholdsvis Ankestyrelsen og kommunerne har på møderne. Ankestyrelsen bør endvidere påpege på selve dialogmødet, at en del af formålet er, at kommunerne erfaringsudveksler.
- For det andet bør præciseringen af praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger i forhold til den kommunale sagsbehandling fylde allermost i Ankestyrelsens oplæg på dialogmødet. Interviewkommunerne fortæller, at de ikke er interesseret i en 'slavisk' gennemgang af resultaterne, da de i forvejen har behandlet praksisundersøgelsen grundigt inden dialogmødet og har forberedt spørgsmål.

- For det tredje bør såkaldte 'nul-fejls-kommuner' – altså kommuner, som har klaret sig godt i praksisundersøgelsen – holde oplæg og hermed give inspiration til, hvordan sagsbehandlingen kan foregå på 'skrivebordsplan'.
- For det fjerde efterspørger kommunerne generelt oplæg med faglige eksperter, som for eksempel kan fortælle mere uddybende om målgruppen for lovgivningen, så kommunerne i højere grad kan præcisere forudsætningerne for 'god sagsbehandling'. Ifølge interviewkommune er 'ekspertoplæggene' et godt bud på at perspektivere praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger.
- For det femte bør grupperne i workshoppen være mindre, og der skal afsættes mere tid til selv workshoppen. Konkret bør grupperne være på fem til seks personer og med adskillelse af store og mindre kommuner. Workshoppen kan for eksempel opdeles i to sessions på hver 45 minutter.
- For det sjette bør Ankestyrelsen – som nævnt ovenfor – følge op på dialogmødet. Her efterspørger kommunerne en opfølgning baseret på dialog frem for kontrol for at få implementeret resultaterne og anbefalingerne fra praksisundersøgelsen. Et brev til kommunen fra Ankestyrelsen i forbindelse med at praksisundersøgelsen bliver offentliggjort er ikke tilstrækkeligt.

2 Kommunernes procedurer for at behandle praksisundersøgelserne

2.1.1 Et flertal af kommuner har behandlet praksisundersøgelserne på et kommunalbestyrelsesmøde

Ud af de 92 kommuner², som har besvaret spørgeskemaet, oplyser 64 kommuner, at de har behandlet praksisundersøgelsen på et kommunalbestyrelsesmøde. På undersøgelsestidspunktet har 26 kommuner altså ikke behandlet praksisundersøgelsen, jf. tabel 2.1.

Tabel 2.1 Har kommunalbestyrelsen behandlet den seneste praksisundersøgelse på et møde?

	Antal	Pct.
Ja	64	70
Nej	26	28
Uoplyst	2	2
I alt	92	100

Det er hovedsageligt kommuner, som har deltaget i en praksisundersøgelse i perioden 2008 til 2010, som *ikke* har behandlet praksisundersøgelsen på et kommunalbestyrelsesmøde, jf. tabel 2.1.1 i bilag 2.

41 kommuner oplyser, at praksisundersøgelsen er behandlet inden for tre måneder efter, at den er modtaget i kommunen. 18 kommuner har behandlet praksisundersøgelsen inden for fire til seks måneder, jf. tabel 2.2.

² En samlet oversigt over praksisundersøgelser, som indgår i evalueringen, fremgår af tabel 1.1 i bilag 2.

Tabel 2.2 Hvor lang tid er der gået fra, at praksisundersøgelsen er modtaget i kommunen til, den er blevet behandlet på et møde i kommunalbestyrelsen?

	Antal	Pct.
1-3 måneder	41	64
4-6 måneder	18	28
7-9 måneder	2	3
10-12 måneder	0	0
Mere end et år	0	0
Uoplyst	3	5
I alt	64	100

Note: I tabellen indgår de 64 kommuner, der har svaret, at kommunalbestyrelsen har mødebehandlet praksisundersøgelsen

Ankestyrelsen skal i denne sammenhæng bemærke, at kommunerne efter retssikkerhedsloven § 79a har tre måneder til at behandle praksisundersøgelsen på et kommunalbestyrelsesmøde. Fristen på tre måneder fremgår også af brevet fra Ankestyrelsen, som kommunen modtager i forbindelse med, at praksisundersøgelsen bliver offentliggjort.

Praksisundersøgelsen er typisk brugt til generel orientering uden drøftelse på kommunalbestyrelsesmødet, hvilket gør sig gældende i 42 procent af kommunerne. 39 procent af kommunerne oplyser, at praksisundersøgelsen er blevet drøftet/diskuteret. I 13 procent af kommunerne, er praksisundersøgelsen anvendt som grundlag for ændringer i sagsbehandlingen i forlængelse af et kommunalbestyrelsesmøde, *jf. tabel 2.3*.

Tabel 2.3 Hvordan har kommunalbestyrelsen behandlet praksisundersøgelsen på et møde?

	Antal	Pct.
Praksisundersøgelsen er brugt til generel orientering uden drøftelse	27	42
Praksisundersøgelsen er drøftet/diskuteret	25	39
Praksisundersøgelsen er brugt som beslutningsgrundlag for ændringer i sagsbehandlingen	8	13
Andet	2	3
Uoplyst	2	3
I alt	64	100

Note: I tabellen indgår de 64 kommuner, der har svaret, at kommunalbestyrelsen har mødebehandlet praksisundersøgelsen

Blandt de 64 kommuner, som har behandlet praksisundersøgelsen på et kommunalbestyrelsesmøde, har 56 kommuner også behandlet praksisundersøgelsen i enten socialudvalget, beskæftigelsesudvalget eller børn- og ungeudvalget, *jf. tabel 2.4.*

Tabel 2.4 I hvilket andet udvalg har kommunen eventuelt også behandlet praksisundersøgelsen?

	Antal	Pct.
Socialudvalget	11	17
Beskæftigelsesudvalget	24	38
Børn- og ungeudvalget	5	8
Andet	16	25
Ikke behandlet i et udvalg	7	11
Uoplyst	1	2
I alt	64	100

Note: I tabellen indgår de 64 kommuner, der har svaret, at kommunalbestyrelsen har mødebehandlet praksisundersøgelsen

2.1.2 Få kommuner har retningslinjer for at behandle praksisundersøgelserne

Knap en tredjedel af de 92 kommuner i evaluering har vedtaget retningslinjer for at behandle praksisundersøgelser generelt, *jf. tabel 2.5.* Ud af de 29 kommuner har 13 kommuner skrevet de vedtagne retningslinjer ned, *jf. tabel 2.7 i bilag 2.*

Evalueringens resultater tyder på, at vedtagne retningslinjer understøtter, at kommunerne behandler praksisundersøgelsen på et kommunalbestyrelsesmøde.

Således viser evalueringen, at 25 kommuner ud af de 29 kommuner, som har vedtaget retningslinjer for behandling af praksisundersøgelser generelt, har behandlet den seneste praksisundersøgelse i kommunalbestyrelsen, *jf. tabel 2.5.*

Blandt de 61 kommuner, som ikke har vedtaget retningslinjer for behandling af praksisundersøgelser, har 39 kommuner behandlet den seneste praksisundersøgelse i kommunalbestyrelsen.

Table 2.5 Har kommunen vedtaget retningslinjer for behandling af praksisundersøgelser generelt?

	Retningslinjer	Ingen retningslinjer	Uoplyst	I alt
Den seneste praksisundersøgelse er behandlet af kommunalbestyrelsen	25	39	0	64
Den seneste praksisundersøgelse er ikke behandlet af kommunalbestyrelsen	4	21	1	26
Uoplyst	0	1	1	2
I alt	29	61	2	92

3 Praksisundersøgelseernes indvirkning på sagsbehandlingen

Et væsentligt fokusområde i evalueringen er praksisundersøgelseernes indvirkning på sagsbehandlingen i kommunerne.

I et følgebrev blev det formuleret, at spørgeskemaet skulle besvares af den person, som enten er ansvarlig på det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om, eller som har en faglig tilknytning til lovområdet. Det skulle ligeledes være en person, som har formidlet praksisundersøgelsens resultater videre til sagsbehandlerne i kommunen, og som har kendskab til, hvilken indvirkning praksisundersøgelsen har haft på sagsbehandlingen i kommunen.

3.1.1 Næsten fuld implementering af praksisundersøgelserne

Så godt som alle kommuner i evalueringen oplyser, at praksisundersøgelsens resultater i nogen grad eller i høj grad er blevet implementeret blandt sagsbehandlerne i kommunen, hvilket svarer til 90 procent af kommunerne, *jf. tabel 3.1.*

Tabel 3.1 Er praksisundersøgelsens resultater implementeret blandt sagsbehandlerne i kommunen?

	Antal	Pct.
I høj grad	40	43
I nogen grad	43	47
I ringe grad	8	9
Nej	1	1
I alt	92	100

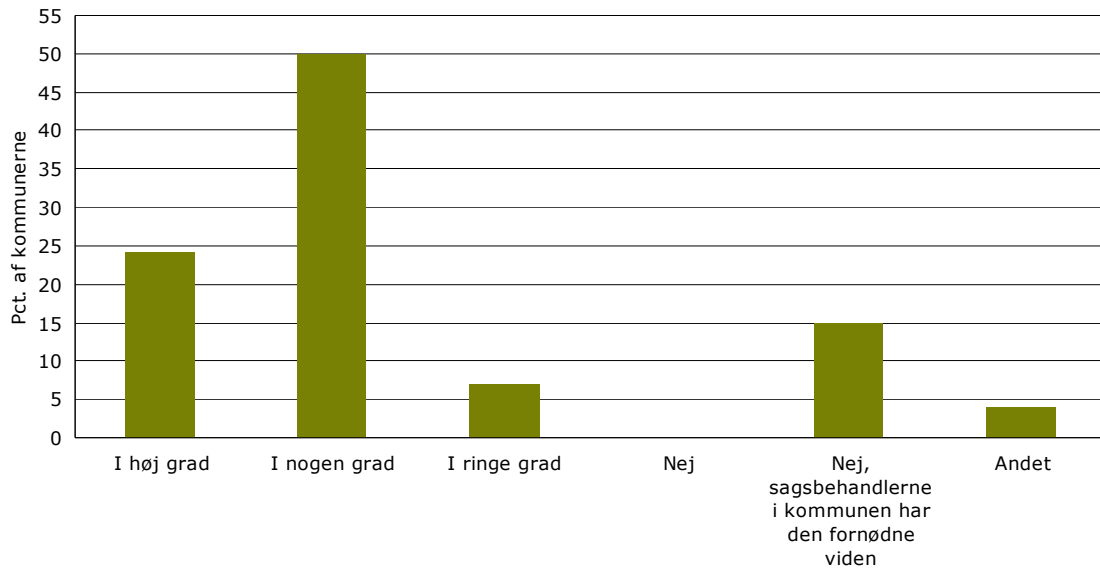
Med implementering menes, at praksisundersøgelsens resultater er indarbejdet i sagsbehandlingen. Dette blev præciseret i spørgeskemaet.

3.1.2 Mere viden om retsreglerne

68 procent af kommunerne oplyser, at de kommunale sagsbehandlere i nogen grad eller i høj grad har fået mere viden om retsreglerne ved at blive præsenteret for praksisundersøgelsen.

15 procent af kommunerne oplyser, at sagsbehandlerne ikke har fået mere viden, fordi de i forvejen har den fornødne viden om det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om, *jf. figur 3.2.*

Figur 3.2 Har de kommunale sagsbehandlere fået mere viden om retsreglerne ved at blive præsenteret for praksisundersøgelsen?



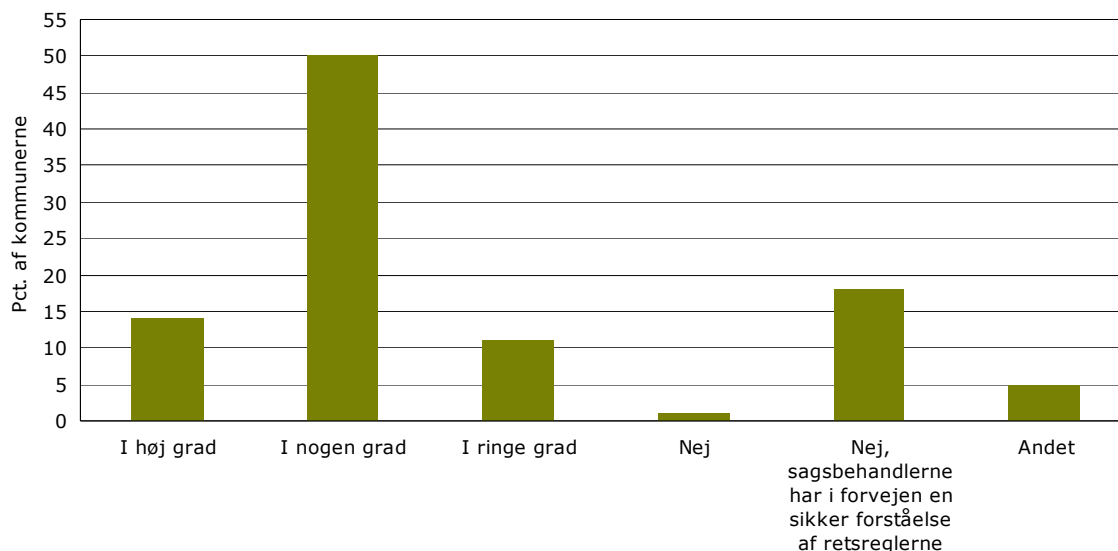
Note: Figuren er baseret på besvarelser fra de 92 kommuner, som har deltaget i evalueringen

3.1.3 En mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne

64 procent af kommunerne oplyser, at praksisundersøgelsen i nogen grad eller i høj grad har givet de kommunale sagsbehandlere en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen.

18 procent af kommunerne oplyser, at sagsbehandlerne i forvejen har en sikker forståelse af retsreglerne i praksisundersøgelsen, mens 11 procent af kommunerne oplyser, at sagsbehandlerne kun i ringe grad har fået en mere sikker forståelse af retsreglerne, *jf. figur 3.3*.

Figur 3.3 Har praksisundersøgelsen givet de kommunale sagsbehandlere en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen?

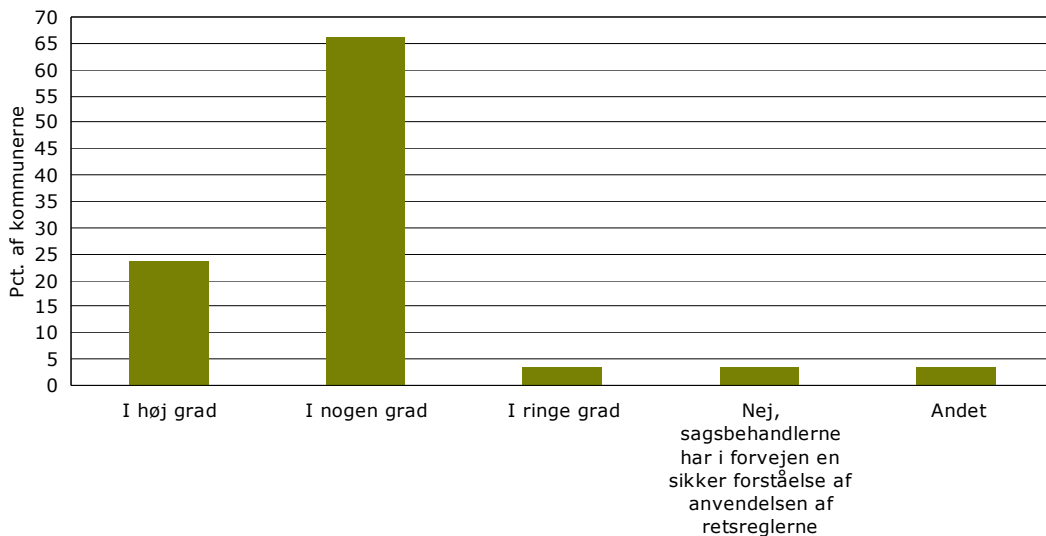


Note: Figuren er baseret på besvarelser fra de 92 kommuner, som har deltaget i evalueringen

3.1.4 Forbedret sagsbehandling

Ud af de 59 kommuner, svarende til 64 procent, som har svaret, at sagsbehandlerne i nogen grad eller i høj grad har fået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen, svarer 53 kommuner, svarende til 90 procent, at det har medvirket til at forbedre sagsbehandlingen, *jf. figur 3.4*.

Figur 3.4 Hvis de kommunale sagsbehandlere har opnået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen, har det da medvirket til at forbedre sagsbehandlingen?



Note: Figuren er baseret på besvarelser fra de 59 kommuner, hvor sagsbehandlerne i nogen grad eller i høj grad har fået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne

I denne sammenhæng betyder 'forbedret sagsbehandling' flere korrekte og ensartede afgørelser i kommunen. Dette blev præciseret i spørgeskemaet.

Sagsbehandlingen er forbedret i halvdelen af kommunerne

En analyse på tværs af spørgsmålene om praksisundersøgelsens indvirkning på kommunens sagsbehandling viser følgende:

51 kommuner oplyser, at praksisundersøgelsen i nogen eller i høj grad:

- Er implementeret blandt sagsbehandlerne,
- har givet sagsbehandlerne mere viden om retsreglerne
- har givet sagsbehandlerne en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne og
- har medvirket til at forbedre sagsbehandlingen på baggrund af, at sagsbehandlerne har opnået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne.

4 Kommunernes tilfredshed med praksisundersøgelserne og dialogmøderne

Et tredje fokusområde i evalueringens spørgeskemadel handler om kommunernes samlede tilfredshed med praksisundersøgelserne og Ankestyrelsens dialogmøder som et redskab til at forbedre sagsbehandlingen i forhold til flere korrekte og ensartede afgørelser i kommunen.

4.1.1 Praksisundersøgelsen – et redskab til at forbedre sagsbehandlingen

86 kommuner er tilfredse eller meget tilfredse med praksisundersøgelsen som et redskab til at forbedre sagsbehandlingen, *jf. tabel 4.2.*

Tabel 4.2 Hvor tilfreds er kommunen med praksisundersøgelsen som et redskab til at forbedre sagsbehandlingen?

	Antal	Pct.
Meget tilfreds	32	35
Tilfreds	54	59
Utilfreds	3	3
Meget utilfreds	1	1
Uoplyst	2	2
I alt	92	100

4.1.2 Kommunerne er tilfredse med dialogmøderne

Som udgangspunkt får alle kommuner et tilbud om at deltage i et dialogmøde med Ankestyrelsen i forlængelse af en praksisundersøgelse med henblik på at drøfte praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger.

47 kommuner oplyser, at de har deltaget i et dialogmøde med Ankestyrelsen i forlængelse af en praksisundersøgelse, *jf. tabel 4.3.*

Table 4.3 Har kommunen deltaget i et dialogmøde med Ankestyrelsen i forlængelse af praksisundersøgelsen?

	Antal	Pct.
Ja	47	66
Nej	23	32
Uoplyst	1	1
I alt	71	100

Note: I tabellen indgår besvarelser fra de 71 kommuner, som har deltaget i evalueringen og har fået tilbud om at deltage på et dialogmøde i forlængelse af praksisundersøgelsen

87 procent af de 47 kommuner oplyser, at de er tilfredse eller meget tilfredse med det faglige udbytte af dialogmødet, *jf. tabel 4.4*.

Table 4.4 Hvor tilfreds er kommunen med det faglige udbytte af dialogmødet?

	Antal	Pct.
Meget tilfreds	15	32
Tilfreds	26	55
Utilfreds	3	6
Meget utilfreds	0	0
Uoplyst	3	6
I alt	47	100

Note: I tabellen indgår besvarelser fra de 47 kommuner, som har deltaget i evalueringen, og som har benyttet sig af tilbudet om at deltage i et dialogmøde i forlængelse af en praksisundersøgelse

Ikke helt så mange, men stadig et stort antal kommuner – nemlig 75 procent af kommunerne – oplyser, at dialogmødet har medvirket til at forbedre sagsbehandlingen i kommunen i forhold til flere korrekte og ensartede afgørelser, *jf. 4.5*.

Table 4.5 Har dialogmødet medvirket til at forbedre sagsbehandlingen i kommunen?

	Antal	Pct.
I høj grad	13	28
I nogen grad	22	47
I ringe grad	10	21
Nej	2	4
I alt	47	100

Note: I tabellen indgår besvarelser fra de 47 kommuner, som har deltaget i evalueringen, og som har benyttet sig af tilbudet om at deltage i et dialogmøde i forlængelse af en praksisundersøgelse

4.1.3 Få kommuner erfaringsudveksler på dialogmøderne

Et delformål med Ankestyrelsens dialogmøder er, at give kommunerne mulighed for at udveksle viden og erfaringer på baggrund af praksisundersøgelsen.

Mindre end halvdelen af de 47 kommuner, som deltog på dialogmøderne, oplyser, at dialogmødet i nogen grad eller i høj grad har givet anledning til erfaringsudveksling mellem de deltagende kommuner, *jf. tabel 4.6*.

Tabel 4.6 Har kommunens deltagelse på dialogmødet givet anledning til erfaringsudveksling mellem de deltagende kommuner?

	Antal	Pct.
I høj grad	3	6
I nogen grad	17	36
I ringe grad	5	44
Nej	22	47
I alt	47	100

Note: I tabellen indgår besvarelser fra de 47 kommuner, som har deltaget i evalueringen, og som har benyttet sig af tilbudet om at deltage i et dialogmøde i forlængelse af en praksisundersøgelse

5 Kommunernes motivation for at møde Ankestyrelsen og nævnet

Kapitlets fokus er:

- Kommunernes motivation for at deltage på Ankestyrelsens dialogmøde og i nævnets formidlingsforløb
- Kommunernes erfaringer med Ankestyrelsens dialogmøde og nævnets formidlingsforløb som en faglig læringsproces
- Kommunernes oplevelse af betydningen af Ankestyrelsens dialogmøde og nævnets formidlingsforløb i forhold til sagsbehandlingen

Resumé

Interviewkommunerne nævner en række forhold, som har virket motiverende i forhold til at deltage på Ankestyrelsens dialogmøde og i nævnets formidlingsprojekt, herunder vejledningsmødet og forankringsmødet.

Kommunernes motivation for at deltage på møderne generelt handler primært om at opnå større læring i forhold til, hvordan lovgivningen kan fortolkes og implementeres i kommunens sagsbehandling.

Ifølge kommunerne er der oftest tale om en længerevarende læringsproces. Kommunerne oplever, at dialogmødet i mindre omfang handler om kontrol fra Ankestyrelsens side. En kommune påpeger netop, at sagsbehandlingen er blevet forbedret med årene i takt med at læringsprocessen er blevet styrket.

For at styrke læringsprocessen anbefaler kommunerne, at der er flere repræsenteret på mødet fra den enkelte kommune både på ledelses-, faglig konsulent- og sagsbehandlerniveau. Dette aspekt har især betydning i forhold til at sikre, at læringen fra praksisundersøgelsen, Ankestyrelsens dialogmøde og nævnets vejledningsmøde bliver accepteret på flere niveauer i kommunen og hermed kan implementeres mere effektivt.

Kommunerne forklarer, at de på dialogmøderne har mulighed for at få luftet mange af de arbejdsrelaterede udfordringer og bekymringer, der kan være i forhold til at efterleve praksisundersøgelsens resultater og anbefalingerne. Her understreger kommunerne, at møderne virker som et såkaldt 'talerør'.

De to kommuner, som både har deltaget i Ankestyrelsens dialogmøde og nævnets formidlingsprojekt i form af et vejledningsmøde og et forankringsmøde, forklarer, at der har været tale om et sammenhængende og nuanceret forløb. En af kommunerne har blandt andet fået viden om, på hvilket grundlag henholdsvis Ankestyrelsen og nævnet træffer afgørelser. Ifølge kommunen er denne viden netop anvendelig, når kommunen selv skal træffe afgørelser.

5.1 En gensidig læringsproces

Interviewkommunerne har især været motiveret for at deltage i Ankestyrelsens dialogmøde og nævnets formidlingsprojekt for at få mere viden og en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen. Hvidovre Kommune er et eksempel på dette.

De seneste år har Hvidovre Kommune gennemgået en læringsproces i forhold til at forbedre sagsbehandlingen på området udsatte børn og unge. Kommunen forklarer, at udviklingen blandt andet kan tilskrives Ankestyrelsens praksisundersøgelser og kommunens deltagelse på dialogmøder.

Udviklingen har dog ikke været helt nem, idet kommunen i 2009 havde mange væsentlige fejl og mangler i sagsbehandlingen. I 2011 har dette ændret sig til få væsentlige fejl og mangler, det vil sige, såkaldte administrative fejl i form af eksempelvis manglende tydelig markering af datorrækkefølgen i udarbejdelsen af handleplanen.

På dialogmødet i 2009 havde kommunen en oplevelse af, at blive "hængt ud". På det seneste dialogmøde i 2011 oplevede kommunen en mere sober og imødekommende stemning på mødet. Kommunen forklarer, at sagsbehandlingen er blevet forbedret med årene i takt med at læringsprocessen er blevet styrket:

"Vores tidligere leder oplevede det netop for nogle år siden som et gok i nøden og følte sig nødsaget til at skrive et skarpt svarbrev på direktørniveau til Ankestyrelsen. Selvom vi i dag stadig har fejl i sagerne, så er det blevet taget bedre imod. Her hjælper det også, at der er kommet en ekstra dimension med – nemlig den børnesagkyndige – så på den måde er der i højere grad lagt op til en faglig dialog" (Familierådgiver, Hvidovre Kommune).

"Det kan godt være, at kommunerne har været mere på hælene tidligere og har tænkt, at Ankestyrelsen ikke skulle komme her og spille smart - altså hvor Ankestyrelsen er kørt frem med en skarp retorik, og så har kommunerne måttet væрге for sig. Men det har ændret sig. Der er en større imødekommenhed mellem parterne. Der er heller ikke den samme ængstelse hos kommunerne i forhold til at få kritik fra Ankestyrelsen. Ikke fordi at vi ikke tager kritikken alvorlig, men fordi vi nok tænker, hvad kan vi gøre ved det? I stedet for at vi forsvarer os hele tiden! Hvis der er fejl i sagsbehandlingen, så er det måske bedre at vi retter ind i forhold til vores procedurer, så den administrative praksis i

kommunerne for eksempel bliver mere homogen” (Faglig konsulent, Hvidovre Kommune).

Hvidovre Kommune fremhæver i interviewet, at tonen på dialogmødet i dag matcher den måde, som praksisundersøgelsen er formidlet på. Det vil sige en objektiv og nøgtern skriftlig udtryksform, som ikke virker moraliserende:

”Selvom rapporten viser, at der er graverende fejl i sagsbehandlingen, så er de gengivet i en sober tone – så man sidder ikke og krummer tæer. Formuleringen er i orden! Det skal den også være. Det nytter ikke noget, hvis Ankestyrelsen begynder at moralisere – det vil de fleste kommuner stritte på” (Faglig konsulent, Hvidovre Kommune).

5.1.1 Dialogmødet sætter dagsordenen

Generelt har interviewkommunerne den opfattelse, at praksisundersøgelsen sammen med dialogmøderne skærper kommunens fokus på sagsbehandlingen både på det politiske niveau og blandt ledere, faglige konsulenter og sagsbehandlere.

Ifølge kommunerne medvirker dialogmødet især til at fremhæve det i sagsbehandlingen, som har allermost betydning, og hvor der måske i første omgang skal gøres en indsats fra kommunens side:

”Praksisundersøgelsen viser rigtig mange ting! På dialogmødet bliver der ligesom sorteret i resultaterne, så vi ved, hvad der er vigtigst at se på, for det kan virke uoverskueligt og vi kan ikke gøre noget ved det hele på en gang – det er jo et spørgsmål om tid og ressourcer” (Familierådgiver, Hvidovre Kommune).

5.1.2 Et talerør for kommunerne

For interviewkommunerne virker dialogmødet med Ankestyrelsen som et slags talerør. På mødet har kommunerne mulighed for, at redegøre for de mange udfordringer og bekymringer, som kendetegner den daglige sagsbehandling – også på skrivebordniveau. Ifølge kommunerne kan Ankestyrelsen have stor gavn af denne viden i relation til at forstå den kommunale virkelighed.

For eksempel på området udsatte børn og unge, hvor der oftest er tale om en kompleksitet af parallelle processer i sagsbehandlingen i forhold til at sikre parthøring, indhente bevillinger af foranstaltninger hos visitationsudvalget, udarbejde handleplaner, børnefaglige undersøgelser mm.

For kommunerne kan det også være en udfordring at sikre kontinuiteten i sagsbehandlingen på grund af udskiftninger, ansættelsesstop og oplæring af nye sagsbehandlere:

”Ankestyrelsen fik en viden om noget, som kunne forklare, hvorfor tingene forholder sig på en bestemt måde. Dog ikke med den hensigt fra vores side, at så er det fint nok – for vi skal jo stadig overholde loven – sådan er det jo! Men Ankestyrelsen skal vide, at der er nogle vilkår ude i kommunerne, som man bør være opmærksom på. Og det er også vores indtryk, at Ankestyrelsen ikke altid har denne indsigt, for eksempel procedurer for sagsbehandlingen, og at sagsbehandlerne ikke kompetencemæssigt sidder alene med hele sagen, men at der også er et visitationsudvalg ind over, og at vi ofte er nødt til at arbejde med parallelle procedurer for at fremskynde processen” (Familierrådgiver, Hvidovre Kommune).

Interviewkommunerne er enige om, at dialogmødet har bidraget til at perspektivere praksisundersøgelsens resultater på tværs af de deltagende kommuner. Kommunerne er især interesseret i at vide, hvordan de andre kommuner har brugt resultaterne til at foretage ændringer i sagsbehandlingsprocedurerne.

Ifølge interviewkommunerne har Ankestyrelsen styr på, hvordan lovgivningen skal udmøntes. Enkelte af kommunerne pointerer, at det ikke har betydning for kommunens deltagelse på dialogmødet, om der var tale om en god eller dårlig placering i praksisundersøgelsen. For kommunerne vil det altid være relevant at deltage:

”Vi var taget af sted alligevel, om så vi havde klaret os godt eller dårligt med hensyn til graden af fejl i sagerne. Jeg tænker stadig, at det er relevant. Vi tager det alvorligt, det som Ankestyrelsen foretager sig og siger! Vi tænker da, at det er nogle kloge mennesker, der sidder derinde, og som har fuldstændig styr på, hvordan lovgivningen skal udmøntes. Og det er vi selvfølgelig også interesseret i at efterkomme. Så hvis vi kan gøre noget bedre, så vil vi gerne vide hvordan. Vi fik noget ud af at se på fejlene, hvad der var rigtigt og forkert – altså sort på hvidt – men vi fik også en faglig drøftelse af, hvornår man taler med børn. Her gav Ankestyrelsen nogle konkrete retningslinjer. Så det handler ikke blot om at se på, hvad der er rigtigt eller forkert!” (Familierrådgiver, Hvidovre Kommune).

Lederen af ydelsescentret og den faglige konsulent i Gribskov Kommune var begge i tvivl om, hvorvidt de skulle tage af sted, fordi kommunen netop klarede sig godt i praksisundersøgelsen:

”Det er egentligt noget man altid bør deltage i. Men en anden gang vil vi overveje at melde pas. Vi klarede os jo godt i undersøgelsen” (Leder af ydelsescentret, Gribskov Kommune).

”Hvis det havde været et andet område, hvor vi leverede et væsentligt ringere resultat, så kunne det være vigtigt at deltage på dialogmødet” (Faglig konsulent, Gribskov Kommune).

5.1.3 Hvem bør deltage på dialogmødet?

Interviewkommunerne anbefaler, at kommunerne deltager med flere personer på både ledelses-, faglig konsulent og sagsbehandlerniveau. Dette er en væsentlig forudsætning for den efterfølgende læringsproces i kommunen.

Kommunerne forklarer, at ledelsen har det overordnede ansvar for, at fagligheden er i orden i forhold til borgerne, forvaltningen og det politiske niveau. Den faglige konsulent skal sikre, at praksisundersøgelsens resultater implementeres i sagsbehandlingen, for eksempel ved at udarbejde nye retningslinjer og procedurer i sagsbehandlingen og løbende sparre med sagsbehandlerne. Sagsbehandlere - som deltager på dialogmødet - kan understøtte den faglige konsulent i forhold til at videreformidle resultaterne fra praksisundersøgelsen og dialogmødet til de øvrige sagsbehandlere:

"Jeg tænker også, at når der både er en leder og en sagsbehandler med, så er det nemmere at formidle det faglige udbytte af dialogmødet videre til sagsbehandlerne i afdelingen. Typisk vil lederen gå tilbage og sige; gør sådan og sådan – hvis der så også er en sagsbehandler, der går tilbage og kan se fornuften i det, så bliver det bedre taget imod. Lederen hører en ting, og jeg som sagsbehandler hører noget andet" (Familierådgiver, Hvidovre Kommune).

Kerteminde Kommune deltog på dialogmødet med to sagsbehandlere. Det havde en positiv og motiverende betydning både fagligt og socialt:

"Vi sidder i hver sit team til daglig, så det var rart at lave noget sammen igen. Også i forhold til at finde stedet i Odense, for ingen af os havde været der før. Men vi sad ikke i samme gruppe på dialogmødet. Det fik vi faktisk rigtigt meget ud af bagefter, fordi vi jo havde et sæt ører i hver gruppe. Så på den måde fik vi jo nærmest det dobbelte ud af det, fordi kommunerne jo gør tingene på mange forskellige måder – også fordi det var kommuner ud over vores egen ERFA-gruppe. Jeg snakkede med en deltager fra Bornholm i frokostpausen. Hun var kanon! Hende ville jeg jo ellers aldrig snakke med. Det var rigtigt fint at høre, hvordan tingene bliver gjort derovre!" (Sagsbehandler, Kerteminde).

Afdelingslederen i Syddjurs Kommune fortryder, at hun deltog på dialogmødet alene. Hun forklarer, at man bør gøre sig nogle overvejelser, hvem det er mest relevant at sende af sted på dialogmødet – også i lyset af at iværksætte projekter på baggrund af dialogmødet:

"Jeg valgte at tage af sted alene, hvilket, jeg tænker, var en fejl. Det var måske mere relevant, vi var to der tog af sted, for eksempel en fagperson fra henholdsvis jobcentret og ydelseskontoret, fordi begge udgør en væsentlig part i forhold til en borgersag om sanktioner. På den måde er der også et andet drive! Altså, vi har begge hørt det her og vi bliver nødt til at gøre noget! Alle andre har jo gang i andre ting, som de synes, er

vigtige. Tit hører man også noget forskelligt, og man har måske også et forskelligt syn på sagen i forhold til, hvad der er vigtigt for ydelseskontoret og jobcentret” (Afdelingsleder, Syddjurs Kommune).

5.2 Nævnets vejledningsmøde og forankringsmøde

5.2.1 Et sammenhængende og nuanceret forløb

I oktober 2011 deltog Bornholms Regionskommune på et vejledningsmøde om Ankestyrelsens praksisundersøgelse om løbende forsørgelsesydelse efter lov om aktiv socialpolitik §§ 91 og 93. Vejledningsmødet fandt sted i forbindelse med beskæftigelsesankenævnet Hovedstadens formidlingsprojekt.

For Bornholms Regionskommune var det et naturligt skridt at deltage på nævnets vejledningsmøde efter Ankestyrelsens dialogmøde netop for at skabe et sammenhængende forløb. Hermed opnåede kommunen et mere nuanceret og uddybende billede af det pågældende lovgivningsområde i forhold til afgørelser truffet af henholdsvis Ankestyrelsen og nævnet:

”Vi deltog i Ankestyrelsens dialogmøde i Odense i maj måned 2011, hvor et udkast til praksisundersøgelsen blev præsenteret. Vi kunne se nødvendigheden i også at følge op på praksisundersøgelsen på nævnets vejledningsmøde. De afgørelser, som blev gennemgået på vejledningsmødet i forbindelse med workshoppene, var fra nævnet selv. Det er afgørelser, som nævnet har truffet på vegne af andre kommuner – og dem ser vi jo aldrig. Vi ser kun dem, som bliver behandlet principielt i Ankestyrelsen. Så det interessante var, at vi fik indsigt i andre kommuners sager, som var blevet behandlet i nævnet. Det vil sige en indsigt i, hvilke briller nævnet har på, når de træffer en afgørelse (Faglig konsulent, Bornholms Regionskommune).

5.2.2 ”Vanens magt er svær at bryde”

Sådan kan sagsbehandlingen beskrives ifølge den faglige konsulent i Bornholms Regionskommune. I forlængelse heraf nævner hun to forudsætninger for at skabe grobund for en vedvarende læringsproces i forhold til at forbedre sagsbehandlingen.

For det første handler det om at bearbejde sagsbehandlerne holdninger til og praksis i forhold til sagerne. Derfor understreger den faglige konsulent, at sagsbehandlerne selv bør være repræsenteret på både Ankestyrelsens dialogmøde og nævnets vejledningsmøde. For det andet virker det afsluttende forankringsmøde med nævnet på fagchefniveau som en påmindelse om, hvordan kommunen vil handle fremadrettet på resultaterne fra hele forløbet – det vil sige - henholdsvis dialogmødet og vejledningsmødet:

”Jeg kom hjem fra vejledningsforløbet med rigtig meget – og sagsbehandlerne kom hjem med endnu mere. Jeg var ikke i tvivl om forskellen i lovgivningen, og jeg har jo løbende haft en diskussion med sagsbehandlerne. Så for mig var det rart at blive bekræftet i, at den måde som jeg anskuede lovgivningen på, også var den måde som nævnet anskuede lovgivningen på. Derfor sidder jeg ikke alene i forhold til gruppen af sagsbehandlere, som måske tænker, at jeg er helt gal på den, for nu har nævnet bekræftet, at det faktisk er sådan man skal forstå lovgivningen. Derfor er det også vigtigt, at der er flere sagsbehandlere med i vejledningsforløbet, for det kan være svært at komme hjem og brede den nye viden ud og få lydhørhed hos de øvrige sagsbehandlere. Vanens magt er svær at bryde! Altså hvis vi én gang har gjort det sådan her, så fortsætter vi bare med det” (Faglig konsulent, Bornholms Regionskommune).

”Forankringsmødet fungerer som et HALLO! Hvad har I så gjort!?” (Sagsbehandler, Bornholms Regionskommune).

”Jeg føler ikke, at jeg har spildt min tid – tværtimod så har jeg fået viden på flere niveauer” (Faglig konsulent, Bornholms Regionskommune).

5.2.3 En lang, men konstruktiv læringsproces

Den faglige konsulent fra Bornholms Regionskommunes beskriver de enkelte trin i Ankestyrelsens praksisundersøgelse, dialogmødet og nævnets formidlingsprojekt, herunder vejlednings- og forankringsmøde, som forholdsvis mange, men processen har været lærerig.

Kommunen forklarer, at læringsprocessen typisk og formelt set består af ni arbejdsgange. I virkeligheden er der tale om en løbende implementeringsproces, idet der altid vil være behov for at følge op sagsbehandlingsprocedurerne. Det kan skyldes fejl og mangler, som opdages af den faglige konsulent i forbindelse med de årligt tilbagevendende ledelsestilsyn. Nye sagsbehandlere i afdelingen kan også være en årsag til at gentage de ændrede sagsbehandlingsprocedurer, *jf. boks 1*.

Boks 1: Arbejdsgange i læringsprocessen for Bornholm Regionskommune i perioden december 2010 til foråret 2012:

- Indsende sager til praksisundersøgelsen,
- få en tilbagemelding fra Ankestyrelsen på de indsendte sager,
- deltage i Ankestyrelsens dialogmøde,
- orientere ledelsen i kommunen,
- behandle praksisundersøgelsen på et kommunalbestyrelsesmøde,
- følge op med et tematiseret undervisningsforløb for kommunens sagsbehandlere med deltagelse af den faglige konsulent og ledelsen,
- deltage i nævnets vejledningsforløb,
- forankringsmøde med nævnet på fagchefniveau på baggrund af resultaterne fra vejledningsforløbet og
- gennemgang af sager i forbindelse med ledelsestilsyn for at dokumentere indvirkningen af det faglige udbytte af forløbet med praksisundersøgelsen på sagsbehandlingen.

Kilde: Borgercenteret, Staben, Bornholm Regionskommune

6 Kommunernes faglige udbytte af møderne

Kapitlets fokus er:

- Indvirkningen af praksisundersøgelsen, Ankestyrelsens dialogmøde og nævnets formidlingsforløb på kommunernes sagsbehandling
- Kommunernes anvendelse af praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger i forbindelse med ledelsestilsyn
- Kommunernes efterspørgsel på en præcisering af praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger i forhold til sagsbehandlingen
- Kommunernes efterspørgsel på en dialogbaseret opfølgning på forløbet med praksisundersøgelsen og Ankestyrelsens dialogmøde

Resumé

Interviewkommunerne forklarer, at de overordnet set har fået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i lovgivningen ved at deltage på dialogmødet i forlængelse af praksisundersøgelsen. Flere af kommunerne har erfaret, at sagsbehandlingen er blevet forbedret både i forhold til faglige og administrative fejl og mangler i sagerne.

Kommunerne anvender ledelsestilsyn i form af en eller flere årlige systematiske gennemgange af enten samtlige sager eller stikprøver til at kontrollere indvirkningen af resultaterne og anbefalingerne efter forløbet med praksisundersøgelsen og dialogmødet. Kommunerne nævner ligeledes, at de anvender gennemgangen af praksisundersøgelsen på dialogmødet til at vurdere kvaliteten af sagsbehandlingen, og om der er områder i sagsbehandlingen, som kommunen skal have mere fokus på.

Hvorvidt kommunernes faglige udbytte fra dialogmødet på sigt betyder en forbedret sagsbehandling er – ifølge kommunerne – mere tvivlsomt. Kommunerne understreger, at de især mangler en indsigt i, hvordan resultaterne og anbefalingerne fra både praksisundersøgelsen og gennemgangen heraf på dialogmødet kan omsættes direkte i den daglige sagsbehandling i form af ændrede retningslinjer og procedurer. Ifølge kommunerne handler det om præciseringer i sagsbehandlingen på et såkaldt 'skrivebordsplan'. For eksempel konkret praksis med dateringer i sager, formuleringer af sætninger i breve til borgeren, antal breve som skal sendes til borgeren, indholdet af den børnefaglige undersøgelse, forudsætninger for en god børnesamtale osv. Kommunerne forklarer endvidere, at de gerne vil i dialog med Ankestyrelsen efter dialogmødet med

henblik på at følge op på den manglende indsigt og usikkerhed omkring praksis i sagsbehandlingen.

Begge kommuner, som deltog på nævnets vejledningsmøde, erfarede, at nævnet netop bevægede sig på et 'skrivebordsplan', hvilket medvirkede til, at gøre det mere klart for kommunerne, hvordan sagsbehandlingen skal være i forhold til at træffe korrekte og ensartede afgørelser. En af kommunerne pointerer, at hvis læringen ligger på dette niveau, så er det i høj grad relevant, at både sagsbehandlere og faglige konsulenter deltager på dialogmødet – især i forhold til at formidle resultaterne videre til de øvrige sagsbehandlere i kommunen.

6.1 Hjælp til at forbedre sagsbehandlingen

På baggrund af praksisundersøgelsen og dialogmødet fik Hvidovre Kommune konkrete anvisninger til, hvordan kommunen kan rette op på fejl og mangler i sagsbehandlingen. For eksempel tydeligere dateringer på handleplaner og skærpet fokus på fristen for den børnefaglige undersøgelse. For kommunen har der hovedsageligt været tale om fejl og mangler af administrativ karakter, hvilket har været forholdsvis nemt for kommunen at rette op på. I forbindelse med en ny praksisundersøgelse på området udsatte børn og unge forventer kommunen, at sagsbehandlingen vil være forbedret:

"Tidligere var der ikke engang en dato! Men det er der kommet en rubrik til nu, så problematikken om datering er helt sikkert noget, som vi er blevet mere opmærksomme på. En anden ting handler om den børnefaglige undersøgelse, som i henhold til lovgivningen skal være afsluttet inden for fire måneder. Hvis den pågældende sagsbehandler ikke kan imødekomme dette krav, har vi præciseret over for sagsbehandlerne, at de bør skrive en foreløbig vurdering i form af et notat og lægge det i sagen, så vi på den måde er lovmedholdelige (Familierådgiver, Hvidovre Kommune).

"Der var jo kommuner med på mødet med sager, hvor Ankestyrelsen vurderede, at børnene skulle være anbragt. Her tænker jeg, at der er mere arbejde i de kommuner i forhold til at sikre fagligheden. For os har det været opmuntrende, at vi har været i stand til at rette op på fejlene ved at ændre nogle få procedurer. Vi havde nok revet os i håret, hvis det handlede om det faglige indhold i sagerne" (Familierådgiver, Hvidovre Kommune).

I Kerteminde Kommune forklarer sagsbehandleren, at hun på baggrund af dialogmødet har fået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen:

"Min opmærksomhed blev hvert fald skærpet i forhold til at forstå § 91 om tilbagebetalingspligt. At der faktisk er så kæmpe stor en forskel på stk. 1 og 2! Det materiale jeg fik på dialogmødet – vil jeg være helt ærlig og indrømme – at det har jeg brugt utroligt meget som hjælp til at skærpe min bevidsthed om, at jeg skal forstå lovgivningen rigtigt. Nu er jeg mere skarp på, hvad der er hvad! Og i praksis er jeg

endnu mere grundig end tidligere inden jeg træffer en afgørelse. Det betyder, at min sagsbehandling er blevet bedre! Det giver også en større sikkerhed, hvis borgeren vælger at klage”(Sagsbehandler, Kerteminde Kommune).

6.1.1 Ledelsestilsyn – synliggørelse af det faglige udbytte af forløbet med praksisundersøgelsen

Alle interviewkommunerne udfører ledelsestilsyn eller intern revision i form af en til flere årlige systematiske gennemgange af enten samtlige sager eller en stikprøve af sagerne i forvaltningen.

Ifølge kommunerne er der tre formål med de årlige gennemgange af sager:

- For det første skal gennemgangen give et overblik over antal sager i afdelingen fordelt på sagsbehandlerne. Kommunerne pointerer, at det er vigtigt at følge op på *alle* verserende sager.
- For det andet arbejder kommunerne temabaseret i gennemgangen af sagerne for netop at opfange både 'svage' og 'stærke' sider i sagsbehandlingen. På området udsatte børn og unge kan et tema for eksempel være den børnefaglige undersøgelse.
- For det tredje skal gennemgangen sikre, at de enkelte sager er i orden. Det vil sige, at der ikke må være forhold i sagerne, som er blevet overset, eller hvor der ikke er blevet fulgt op. Gennemgangen kan også betyde, at der er sager, som skal opprioriteres.

Kommunerne forklarer, at det typisk er lederen for sagsbehandlerne eller den faglige konsulent, som er ansvarlig for at udføre systematiske gennemgange af sager. Ifølge kommunerne har gennemgangen af sager stor betydning i forhold til at sikre, at den enkelte sagsbehandler arbejder kvalificeret og grundigt med sagerne. Sagsbehandlerne har også mulighed for at gå i dialog med den faglige konsulent, hvis der er sager, som er svære at håndtere.

Systematisk gennemgang af sager i Hvidovre Kommune og Bornholms Regionskommune

Hvidovre Kommune gennemfører tre årlige gennemgange af *samtlig*e sager på tværs af alle sagsbehandlerne og kan på den måde systematisk dokumentere, at sagsbehandlingen er blevet forbedret i forhold til at rette op på de fejl og mangler, som praksisundersøgelsen viste, og som blev drøftet på dialogmødet. Ifølge den faglige konsulent i Hvidovre Kommune fungerer forløbet med praksisundersøgelsen og dialogmødet som en slags påmindelse om, hvor der eventuelt er behov for at skærpe fokus i sagsbehandlingen:

”Der må helst ikke være nogen sager, som får lov at stå helt for sig selv! Her følger vi op for at kontrollere, i hvilket omfang vi har styr på den børnefaglige undersøgelse, handleplaner og samtaler med børnene. Det er de tre fokusområder, som vi kigger på i denne omgang på tværs af sagerne og som resultat af hele forløbet med praksisundersøgelsen og dialogmødet” (Faglig konsulent, Hvidovre Kommune).

Den faglige konsulent fra Bornholms Regionskommune understreger, at forløbet med praksisundersøgelsen, Ankestyrelsens dialogmøde og nævnets vejledningsmøde som udgangspunkt skal have en forbedrende indvirkning på sagsbehandlingen i kommunen. Hun kontrollerer indvirkningen ved systematisk at gennemgå en stikprøve af sager før og efter forløbet med praksisundersøgelsen. Det faglige udbytte fra forløbet skal så vidt muligt være implementeret i sagsbehandlernes sagsbehandlingsprocedurer:

”Jeg vil fortælle nævnet på forankringsmødet om vores temadag, og hvordan vi har implementeret ændringerne i sagsbehandlingen – og at det selvfølgelig er en proces. Det er også noget, som jeg har gennemgået med vores ledelse, og der har vi også aftalt at gennemføre det, som vi kalder et serviceeftersyn i forbindelse med ledelsestilsynet, hvor vi gennemgår sagerne og kigger på, hvilke beslutninger sagsbehandlerne træffer. Formålet er netop at få dokumenteret, at sagsbehandlerne gør, som vi har aftalt på temadagen. Analysen går på, at jeg sammenholder sager fra før hele forløbet med praksisundersøgelsen, hvor vi ved, at der er fejl og mangler, og udvælger nye sager igen i foråret 2012, for at se om der er sket de nødvendige ændringer. For eksempel at begrundelsen for at anvende en paragraf er tilstrækkelig i forhold til praksisundersøgelsens resultater, herunder den del der omhandler partshøring” (Faglig konsulent, Bornholms Regionskommune).

6.2 Et pejlemærke - godt på vej med sagsbehandlingen?

Det er den opfattelse, som Hvidovre Kommune sidder tilbage med efter at have deltaget i praksisundersøgelsen og Ankestyrelsens dialogmøde. Kommunen anerkender de fejl og mangler, som Ankestyrelsen fremhæver i praksisundersøgelsen, og at der i forvaltningen er et behov for at stramme op på procedurerne i sagsbehandlingen. Alligevel blev kommunen bekræftet i, at det faglige niveau i sagsbehandlingen ligger relativt højt, idet kommunen hovedsageligt havde fejl og mangler i sagerne af administrativ karakter:

”Vi blev bekræftet i, at vi har et højt fagligt niveau, og at vi er bevidste om, hvordan sagsbehandlingen skal være. Men af den ene eller den anden årsag kan der være fejl i sagsbehandlingen alligevel. Ankestyrelsen har dog ikke taget en anden beslutning i nogen af sagerne – det bekræfter, at det faglige indhold er i orden, og at vurderingerne er korrekte! For vores vedkommende har det primært været såkaldte tekniske fejl, for eksempel hvor der ikke er angivet en tydelig dato for partshøring eller en præcisering af barnets holdning til en foranstaltning. Der har ikke været eksempler, hvor Ankestyrelsen

har vurderet, at i denne sag burde barnet være anbragt. Så vi havde ikke en oplevelse af, at vi var helt gal på!” (Familierådgiver, Hvidovre Kommune).

Hvidovre Kommune bruger også praksisundersøgelsens resultater og dialogmødet til at vurdere, hvor der rent ressourcemæssigt skal være større eller mindre fokus i sagsbehandlingen:

”Faktisk stod der i praksisundersøgelsen, at vores børnefaglige undersøgelser med hensyn til oplysninger var oven ud omfattende og detaljeret. Vi har gjort mere ud af det, end der er grund til. Så her har vi sagt til vores sagsbehandlere, at de ikke behøver at være mere ambitiøse. Vi behøver ikke gøre tingene mere omfattende eller tidskrævende, end der er behov for. Så er det bedre, at vi bruger tid på de områder, hvor vi har været for sløset” (Faglig konsulent, Hvidovre Kommune).

6.3 Behov for præciseringer og opfølgning på møderne

Flere af interviewkommunerne nævner konkrete eksempler på situationer i sagsbehandlingen, hvor de er tvivl om, hvordan retsreglerne i den pågældende lovgivning bør efterleves mest korrekt.

Kommunerne understreger, at de især mangler en indsigt i, hvordan resultaterne og anbefalingerne fra både praksisundersøgelsen og gennemgangen heraf på dialogmødet kan omsættes direkte i den daglige sagsbehandling i form af ændrede retningslinjer og procedurer. Ifølge kommunerne handler det om præciseringer i sagsbehandlingen på et såkaldt ’skrivebordsplan’. For eksempel konkret praksis med dateringer i sager, formuleringer af sætninger i breve til borgeren, antal breve som skal sendes til borgeren, indholdet af den børnefaglige undersøgelse, forudsætninger for en god børnesamtale osv.

Kommunerne efterspørger, at Ankestyrelsen både på dialogmødet og i brevet til kommunerne i forbindelse med at praksisundersøgelsen bliver offentliggjort i større omfang giver råd og vejledning samt konkrete eksempler på sagsbehandlingsprocedurer, som kommunerne kan anvende direkte i sagsbehandlingen. Ifølge kommunerne kan en præcisering i forhold til sagsbehandlingsprocedurerne medvirke til, at kommunernes faglige udbytte af forløbet med praksisundersøgelsen og dialogmødet bliver endnu større.

6.3.1 To casebeskrivelser - Syddjurs og Kerteminde Kommuner

Præcisering af sagsbehandlingsprocedurer

Syddjurs Kommune er et eksempel på en kommune, som meget klart beskriver behovet for, at Ankestyrelsen på dialogmøderne i højere grad præciserer lovgivningen i relation til kommunernes sagsbehandlingsprocedurer.

I november 2011 valgte Syddjurs Kommune at deltage på et dialogmøde om kontanthjælp og sanktioner. På det tidspunkt havde kommunen meget få sager på området. Ledelsestilsynet i forvaltningen viste også, at de planlagte sanktioner ofte ikke blev gennemført.

Afdelingslederen, som deltog på dialogmødet, havde derfor en forventning om at få gode erfaringsmæssige eksempler på sagsbehandlingsprocedurer – både fra Ankestyrelsen og fra de deltagende kommuner. Derudover var afdelingslederen interesseret i at vide mere om kommunernes organisering af området og de udfordringer, der eventuelt har været i forhold til at få sagsbehandlerne til at medtænke sanktioner på kontanthjælpsområdet. Afdelingslederen forklarer, at hverken oplæggene fra Ankestyrelsen og kommunerne eller workshoppen på dialogmødet gav det forventede faglige udbytte. Det var især en præcisering af Ankestyrelsens anbefalinger i praksisundersøgelsen i relation til konkrete sagsbehandlingsprocedurer, som afdelingslederen savnede:

”Jeg havde håbet på, at anbefalingerne blev mere præciseret på dialogmødet. Det skete bare ikke! Der mangler simpelt hen nogle eksempler på, hvordan tingene kan gøres i praksis. I praksisundersøgelsen er der seks konkrete bud på, hvad der er godt, mindre godt og slet ikke godt. Men hvad er så helt i orden, som vi kan skrive ind i vores faglige forretningsgange? For eksempel hvornår er oplysningspligten i orden, så det holder i beskæftigelsesankenævnet? Hvilke sætninger bruger kommunerne konkret i jobplanen og i indkaldelsesbrevet til jobsamtalen? Og hvordan hænger det sammen med rådighedsvurderingen? Det var det, som jeg var nysgerrig at vide mere om. Hvis man kunne komme på dialogmødet og få styr på det, så ville det være fantastisk!”
(Afdelingsleder, Syddjurs Kommune).

Et generelt bud på at forbedre dialogmødet – fra afdelingslederens side – handler om, at foregangskommuner med lang anciennitet med sagsbehandlingserfaring på et givet lovområde holder oplæg på dialogmødet. Hermed bliver kommunens gode eksempler på en præcisering af sagsbehandlingsprocedurer formidlet videre til de øvrige deltagende kommuner:

”Jeg ville ønske, at der var oplæg med en kommune, som var fantastisk dygtig til at gennemføre sanktioner, og hvor afgørelserne holder i beskæftigelsesankenævnet. For eksempel Skive eller Ikast-Brande Kommuner, som gennemfører rigtig mange sanktioner årligt. Det er på skrivebordsplan, jeg mener – men også hele processen i at iværksætte sanktioner, for eksempel er der også tale om en kulturændring, fordi sagsbehandlerne måske ikke har lyst til at sanktionere; ‘da det går imod mit socialrådgiverhjerte’! Der er jo rigtig mange ting i det her, før der kommer et ordentligt produkt ud” (Afdelingsleder, Syddjurs Kommune).

I det hele taget efterlyser afdelingslederen i Syddjurs Kommune flere konkrete anvisninger til, hvordan nye love og regler kan fortolkes og implementeres i

kommunernes sagsbehandling. I denne forbindelse spørger afdelingslederen om, hvad Ankestyrelsens rolle egentlig er:

"Giv os en kogebog! Det er jo det vi alle higer efter. Hver gang folkettinget laver nye lovændringer, så sidder der 98 kommuner og bryder hovedet med, hvordan får vi nu det her fortolket og implementeret og det ene og det andet og det tredje. Men hvorfor skal vi altid opfinde den dybe tallerken på 98 forskellige måder?! Er Ankestyrelsen tilbageholdende med at komme med en decideret kogebog? Men det er vel også et spørgsmål om, hvorvidt Ankestyrelsen kan stille sig op og være så præcis. Man kunne måske bare kalde det anbefalinger på flere niveauer – på detaljeniveau, så har kommunerne en idé om, hvordan sagsbehandlingen skal foregå" (Afdelingsleder, Syddjurs Kommune).

For netop at få mere viden om og en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne på lovområdet om kontanthjælp og sanktioner har afdelingslederen på eget initiativ dels været på studiebesøg i Skive Kommune, dels gennemført et undervisningsforløb for ledere og sagsbehandlere sammen med en ekstern socialfaglig jurist. Ifølge afdelingslederen har undervisningsforløbet opkvalificeret indsatsen på sanktionsområdet på leder- og medarbejderniveau. Sagsbehandlerne har fået klare faglige retningslinjer. I dag ved sagsbehandlerne for eksempel, hvornår der præcis er tale om enten et lovligt eller et ulovligt fravær i forbindelse med en borger, som ikke dukker op til en jobsamtale. I fremtiden forventer afdelingslederen, at der vil ske en stigning i antallet af sanktioner i Syddjurs Kommune:

"Vi udarbejdede et notat på baggrund af praksisundersøgelsen, og man kan sige, at det vakte en undren, hvorfor vi ikke har så mange sager om at sanktionere. Jeg forklarede så, at der var behov for, at opkvalificere medarbejderne, og at nogle af skrivelserne skulle revideres, hvis vi skulle opfylde formalierne på området. Så satte vi et projekt i gang – 'Projekt sanktioner' – hvor jeg skulle undervise. Men da vi sanktionerer meget lidt, udvidede vi projektet til, at vi tog til Skive Kommune, fordi vi kunne se på tal fra Danmarks Statistik, at de sanktionerer meget. Skive Kommune havde også et godt koncept med faglige retningslinjer for sanktioner. Efter besøget gik vi selv videre med at få undervisning i sanktioner en hel dag af en socialfaglig jurist fra et privat konsulentfirma. På nuværende tidspunkt er vi ved at have et koncept klar til at sanktionere. Det vil sige, at vi i 2012 forventer at niveauet vil stige i antallet af sanktioner" (Afdelingsleder, Syddjurs Kommune).

Opfølgning på dialogmødet med Ankestyrelsen

Til trods for at Kerteminde Kommune på baggrund af dialogmødet har opnået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen, så er der dog en forvaltningsretlig udfordring i forbindelse med lovgivningen, som borgerservice- og ydelseschef i Kerteminde Kommune ville ønske, at Ankestyrelsen handlede på.

På dialogmødet, som Kerteminde Kommune deltog på i 2011, blev det nemlig præciseret af Ankestyrelsen, at der i klagevejledningen skal stå en frist for borgerens klage over afgørelsen. Sætningen 'skal være indgivet inden kommunens kontortid ophører' er ifølge borgerservice- og ydelseschef i Kerteminde Kommune en generel forvaltningsretlig regel, som gør sig gældende uanset forvaltning og lovområde.

Hun påpeger, at Ankestyrelsen bør have en fast opfølgende procedurer, når det handler om et forvaltningsretligt anliggende i forhold til at gøre samtlige kommuner uanset forvaltningsområde opmærksomme på reglen:

"I min 'butik' har jeg sendt en mail ud med en formulering, som jeg gerne vil have, at den ser ud. Men der er bare forskel på, hvordan de forskellige forvaltninger udarbejder en formulering. Men som kommune bør det være den samme formulering på tværs af forvaltninger – og hermed lovområder. Når praksisundersøgelsen berører noget forvaltningsretligt, så angår det hele kommunen, men det kommer kun til udtryk ét sted. Det oplever jeg som et missing link! En løsning kunne være, at Ankestyrelsen sendte en generel meddelelse ud til cheferne i kommunerne om, at der altså er kommet en skærpe af det, der hedder partshøring og klagevejledning" (Borgerservice- og ydelseschef, Kerteminde Kommune).

Et andet aspekt som borgerservice- og ydelseschef i Kerteminde Kommune fremhæver, er, i hvilket omfang Ankestyrelsen medtænker den rent praktiske del, som kommunerne oftest står over for i forhold til at implementere Ankestyrelsens anbefalinger.

I denne sammenhæng efterlyser borgerservice- og ydelseschefen en opfølgning på den nye regel i klagevejledningen. Dels i brevet fra Ankestyrelsen i forbindelse med at praksisundersøgelsen blev offentliggjort. Dels i form af en opfølgende dialog om konsekvenserne af den nye regel for henholdsvis kommunerne og borgerne. Ifølge en af sagsbehandlerne, som deltog på dialogmødet, gav dialogmødet ikke anledning til, at få afklaret kommunens bekymring:

"På selve dialogmødet forklarede vi, at vi syntes at det var et problem med den nye regel, men hvis der ikke bliver meldt tilbage fra Ankestyrelsen, hvad gør man så? Vi fik bare praksisundersøgelsen tilbage og kunne se, at afsnittet var blevet skrevet mere udførligt" (Sagsbehandler, Kerteminde Kommune).

6.4 Nævnets vejledningsmøde

6.4.1 100 procent sikker på sagsbehandlingen!

Ifølge den faglige konsulent fra Bornholms Regionskommune er det netop den opfattelse, som en af sagsbehandlerne havde efter vejledningsmødet med nævnet. Den faglige konsulent forklarer, at vejledningsmødet i forlængelse af Ankestyrelsens dialogmøde har givet en endnu mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i

praksisundersøgelsen. På vejledningsmødet gik nævnet nemlig et spadestik dybere i forhold til at præcisere de sagsbehandlingsprocedurer, der bør ligge til grund for en korrekt afgørelse:

"Dialogmødet – oplevede jeg – var mere en gennemgang af lovgivningen i forhold til at forstå rapporten. På vejledningsmødet oplevede jeg, at der var mere tid til snak og fordybelse i forhold til at gennemgå de enkelte punkter i lovgivningen. Vi havde en diskussion om, hvorfor vi skal vælge den ene paragraf frem for den anden. Her var nævnet god til at præcisere de handlinger, som borgeren foretager sig, og som gør, at vi vælger, som vi vælger. På vejledningsmødet gravede vi flere spadestik ned i resultaterne fra praksisundersøgelsen - altså hvorfor så resultaterne sådan ud? En sandsynliggørelse af, at når der står sådan og sådan i praksisundersøgelsen, hvorfor gør der så det? Hvilke afgørelser træffer vi forkert, når vi får sådan et resultat? Hvis du stadig skulle være i tvivl efter dialogmødet om, hvorvidt du har forstået lovgivningen rigtigt, så får vejledningsmødet sat det på plads! Det er også det, som sagsbehandleren sagde – nu er jeg 100 procent sikker på det her!" (Faglig konsulent, Bornholms Regionskommune).

Ifølge den faglige konsulent fra Bornholms Regionskommune har det massiv gennemslagskraft i forhold til at forbedre kommunernes sagsbehandling, når nævnet på vejledningsmødet bevæger sig på et såkaldt 'skrivebordsplan' og nærmest 'går ind i' den enkelte sagsbehandlers journaler, breve og skabeloner i pc'en. Ved at nævnet bevæger sig på dette plan fanger de ikke blot fagchefernes interesse, men også sagsbehandlerne, som er med på vejledningsmødet. Den faglige konsulent giver et konkret eksempel på, hvordan nævnet understreger betydningen af og samtidig beskriver procedurerne for, hvordan sagsbehandlerne skal dokumentere begrundelsen for en afgørelse i kommunens journalsystem:

"På vejledningsmødet brugte nævnet utroligt meget tid på journalnotater og tydeliggøre begrundelsen for at træffe en afgørelse. Det handler om, at inden du kan træffe en afgørelse, så skal du beskrive sagen – altså lave et journalnotat, hvor det fremgår, hvilke ting du har med for at træffe en afgørelse. For eksempel ringer en borger og siger; 'jeg er kommet i arbejde og får nu løn'. Kommunen handler ikke, og borgeren får stadig udbetalt sin kontanthjælp sammen med lønnen. Kommunen modtager et advis om, at en borger får både løn og kontanthjælp. Borgerne fortæller, at det har han meddelt kommunen, og at det er sagsbehandlerens skyld, at det ikke er blevet dokumenteret. Her skal sagsbehandleren netop argumentere for, at i aktivlovens § 91 1,2 så har borgeren givet sine oplysninger, men borgeren er godt klar over, at man ikke kan modtage kontanthjælp og få løn samtidig, så derfor har borgeren handlet mod bedre viden. Borgeren ved, at han ikke skal modtage en ydelse, og det skal sagsbehandleren skrive i sagen. Når du skriver det i sagen, så ved du også, hvor du bærer det hen. Som sagsbehandler skal du begrunde afgørelsen, og huske at du har journalpligt! Det skal ikke kun fremgå af afgørelsen i brevet til borgeren, men at afgørelsen også er bearbejdet hjemme i journalen! Jeg blev så glad, da nævnet fremhævede det på mødet. For det er

netop mit mantra; journal, journal, journal!!” (Faglig konsulent, Bornholms Regionskommune).

Ifølge lederen af ydelsescentret i Gribskov Kommune har det faglige udbytte af vejledningsmødet med nævnet også været større end på dialogmødet. Lederen forklarer, at hun opfatter formålet med henholdsvis dialogmødet og vejledningsmødet forskelligt. Dialogmødet fungerer først og fremmest som en slags overordnet høring af praksisundersøgelsens resultater. I denne forbindelse – påpeger lederen – at det er en fordel for de deltagende kommuner, at de har mulighed for, at give deres besyv med inden praksisundersøgelsen bliver offentliggjort.

På tidspunktet for vejledningsmødet – fortæller lederen i Gribskov Kommune – er kommunerne oftest stadig i gang med implementeringen af resultaterne og anbefalingerne fra forløbet med praksisundersøgelsen og dialogmødet. I denne sammenhæng giver det god mening på vejledningsmødet, at gå endnu dybere ned i den daglige sagsbehandling ved at gennemgå sager både fra de deltagende kommuner i praksisundersøgelsen, men også sager fra regionskommunerne. Netop denne pointe fremhæver den faglige konsulent fra Bornholm Regionskommune også i oversigten over arbejds gange i læringsprocessen i kapitel 5.

Lederen fra Gribskov Kommune forklarer ligeledes, at det var betydelig nemmere at komme i dialog på workshoppen på vejledningsmødet, idet grupperne var mindre, og der var en mere ‘intime’ stemning. Det gjorde det faglige udbytte endnu større:

”På dialogmødet har vi mulighed for taget tingene op inden den endelige praksisundersøgelse kommer ud til vores politikere. Det synes jeg er rigtigt godt. Bliv endelig ved med det! På vejledningsmødet handler det mere om, at gå ned i materien og se på, hvordan resultaterne fra praksisundersøgelsen er blevet implementeret. Det er også nogle andre kommuner, som er med på vejledningsmødet end dialogmødet. På vejledningsmødet er det kommunerne i regionen. Men nævnet har været bevidst om at invitere et bestemt antal af gangen, så der var tre møder i alt – både kommuner, som har været med i praksisundersøgelsen, og som ikke har. Det er en god måde, at gøre det på” (Leder af ydelsescentret, Gribskov Kommune).

”Det var en gennemgang af paragraffer, men primært så arbejdede vi med sager i to mindre grupper. Det var ikke en konkurrence – men lidt der hen af. Vi fik nogle rigtig gode dialoger om, hvordan vi vil behandle sagerne. Faktisk mere end på dialogmødet. Det var et mindre forum på ca. 16 til 18 personer fordelt på to grupper. På dialogmødet var der ca. 17 personer i hver af de tre workshops – så ender det jo lidt med, at man ikke rigtig følger med. På vejledningsmødet fik jeg helt sikkert mere ud af det. Altså mere faglighed. Dialogmødet var mere overordnet. På vejledningsmødet kunne vi tage de forskellige sager og behandle dem” (Leder af ydelsescentret, Gribskov Kommune).

7 Vurdering af mødernes form og indhold

Kapitlets fokus er:

- Kommunernes forslag til at forbedre Ankestyrelsens dialogmøder, herunder form og indhold i forhold til oplæggene og workshoppen
- Kommunernes erfaringer med nævnets forankringsmøde og den børnesagkyndige konsulent på Ankestyrelsens dialogmøde
- Kommunernes syn på Ankestyrelsens image og funktion

Resumé

Som fremhævet i kapitel 5 og 6 er kommunerne tilfredse med dialogmøderne med hensyn til det faglige udbytte. Samtidig har kommunerne en række konkrete forslag til, hvordan dialogmøderne kan tilrettelægges med hensyn til form og indhold for netop at øge anvendeligheden af det faglige udbytte.

Kommunerne efterspørger især en præcisering af anbefalingerne i praksisundersøgelsen – og gerne med en klar og direkte kobling til kommunernes sagsbehandlingsprocedurer. Kommunerne foreslår, at de såkaldte "nul-fejls-kommuner" holder oplæg på dialogmøderne for at give inspiration til, hvordan sagsbehandlingen kan foregå på et såkaldt 'skrivebordsplan'. Kommunerne foreslår også oplæg med faglige eksperter, som kan bidrage til at perspektivere praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger både i en større teoretisk sammenhæng og i en kommunal sagsbehandlingskontekst.

Generelt savner kommunerne en eller anden form for opfølgning på praksisundersøgelsen og dialogmødet for at sikre, at resultaterne fra hele forløbet bliver implementeret korrekt. En opfølgning der kan fungere som en slags pejling på, om kommunen er på rette vej i forhold til at implementere forbedrende tiltag i sagsbehandlingen. En kommune fremhæver kursusmaterialet fra dialogmødet som en hjælp til at kvalificere den daglige sagsbehandling. Ifølge kommunerne vil det dog være en større hjælp med en dialogbaseret opfølgning. Nævnets praksis med et forankringsmøde på fagchefniveau efter vejledningsmødet er – ifølge en kommune – et konstruktivt bud på, hvordan en dialogbaseret opfølgning i forhold til den videre implementering kan finde sted.

Workshoppen på dialogmødet anser kommunerne som en lejlighed til, at komme i direkte dialog med Ankestyrelsens repræsentanter og de øvrige deltagende kommuner. Men

kommunerne er utilfredse med, hvordan workshoppen fungerer i dag. Grupperne i workshoppen er for store, og der er ikke afsat nok tid til dialog.

To kommuner ud af de fem interviewkommuner har været på et vejledningsmøde efterfulgt af et forankringsmøde. Begge kommuner er overordnet set meget begejstret for møderækken i nævnet, hvilket blandt andet skal ses i lyset af et samlet forløbet med at deltage i praksisundersøgelsen og Ankestyrelsens dialogmøde.

Flere af interviewkommunerne har de seneste år fået et mere positivt indtryk af Ankestyrelsen, hvilket kan relateres til kommunernes erfaringer med Ankestyrelsen på dialogmøderne som en vejledende og rådgivende frem for en kontrollerende instans. Kommunerne opfatter Ankestyrelsen som et fyrtårn på det lovmæssige område.

7.1 Oplæggene og workshoppen på dialogmøderne

Den faglige konsulent fra Bornholms Regionskommune giver klart udtryk for, at det kan betale sig for en kommune at deltage på et dialogmøde med Ankestyrelsen og et vejledningsmøde med nævnet. Hun forklarer, at der altid kan opstå en situation i kommunen, hvor det faglige indhold af møderne kan være brugbart. Samtidig giver møderne et overblik over de lovmæssige områder, hvor det eventuelt kunne være hensigtsmæssigt for kommunen at skærpe fokus. Følgende citat er sigende for de øvrige interviewkommuner:

"Det er rart lige at få et overblik over, hvad der er blevet behandlet af paragraffer, og hvilke problemer kommunerne har. Det kunne jo være, at man sad med samme problem, men bare ikke var opmærksom på det, fordi man ikke har haft en sag i nævnet" (Faglig konsulent, Bornholms Regionskommune).

7.1.1 Præcisering af anbefalingerne i Ankestyrelsens oplæg

Interviewkommunerne fortæller, at oplægget fra Ankestyrelsen om praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger udgør et relevant udgangspunkt for dialogmødet. Flere af interviewkommunerne fortæller samtidig, at de ikke ønsker en opremsende og slavisk gennemgang af praksisundersøgelsens resultater, men at gennemgangen i højere grad bør være en præcisering af anbefalingerne i relation til kommunernes sagsbehandlingsprocedurer.

Samtlige interviewkommuner understreger, at de inden dialogmødet havde læst/genlæst praksisundersøgelsen grundigt, drøftet den med ledelsen og eventuelt sagsbehandlerne og forberedt spørgsmål. Derfor kan en gennemgang af praksisundersøgelsens resultater virke overflødig. Også set i lyset af, at tiden på dialogmøderne – ifølge kommunerne – samlet set er knap:

”Ankestyrelsen gjorde det udmærket. De gennemgik nogle udvalgte resultater slavisk – hvilket jeg overhovedet ikke havde behov for! Jeg havde jo læst rapporten og forberedt mig. Man skulle nok have lavet et oplæg, der handlede om noget andet ud over resultaterne. Det vil sige en præcisering af anbefalingerne som flødeskum på kagen!”(Afdelingsleder, Syddjurs Kommune).

Interviewkommunerne foreslår, at oplæg om kommunernes erfaringer tager udgangspunkt i de kommuner, som har klaret sig godt i praksisundersøgelsen. Det vil sige, de såkaldte ”nul-fejls-kommuner” – som interviewkommunerne kalder dem. Interviewkommunerne foreslår også oplæg med relevante ’eksperter’ svarende til den børnesagkyndige. Derudover påpeger en interviewkommune, at det var en hjælp at få udleveret en kursusmappe på dagen:

”Materialet vi fik udleveret var godt – altså plancherne om praksisundersøgelsen. Så kunne vi løbende skrive vores egne notater ind (Sagsbehandler, Kerteminde Kommune).

”Jeg tænker, at det er vigtigt, at man kan se hvilke arbejdsgange, tekniske procedurer, standardbreve mm., som kommunen anvender i forhold til at sikre, at sagsbehandlingen bliver god. På dialogmødet kunne man for eksempel gennemgå konkrete sager fra en eller flere kommuner, som har klaret sig godt i praksisundersøgelsen” (Leder af ydelsescentret, Gribskov Kommune).

7.1.2 Workshoppen – mindre grupper og mere tid

Ifølge interviewkommunerne fungerer workshoppen som et godt supplement til oplæggene på dialogmødet. Kommunerne har en forventning til workshoppen om, at komme i tættere dialog med både repræsentanterne fra Ankestyrelsen og de øvrige deltagende kommuner.

Kommunerne er dog enige om, at grupperne i workshoppen er for store. For eksempel 12 personer fordelt på forskellige kommuner. Hvis grupperne er for store, så hæmmer det dialogen og udvekslingen af viden og erfaringer på tværs af kommunerne. Den ideelle størrelse på en gruppe ville, ifølge kommunerne, være fem til seks personer. Personerne skal være fra forskellige kommuner, og der bør tages hensyn til store og mindre kommuner. En interviewkommune foreslår, at storkommunerne sidder sammen på workshoppen, da de oftest har de samme organisatoriske og driftmæssige forudsætninger. En anden interviewkommune anbefaler, at der i sammensætningen af gruppen i workshoppen tages højde for både geografisk placering og eventuelt demografiske forhold, eksempelvis klyngekommuner.

Kommunerne er ligeledes enige om, at én time til workshoppen er for kort tid. Kommunerne foreslår, at der for eksempel afsættes 2 x 45 minutter til workshoppen. Endelig bør det fremhæves i indbydelsen til dialogmødet, at en del af formålet er, at de

deltagende kommuner efterfølgende kan tage kontakt til hinanden i forhold til at arbejde videre med det faglige udbytte af dialogmødet:

"Jeg havde ikke en oplevelse af, at vi overhovedet skulle være opmærksomme på at danne netværk netop den dag. Hvis jeg havde vidst det, så havde jeg nok prikket til min sidemand og spurgt om telefonnummer og e-mail – eller fået fat i en kontakliste på de andre kommuner. Det kunne man måske godt opfordre mere til" (Sagsbehandler, Kerteminde Kommune).

"Workshoppen fungerede også godt, men der var for lidt tid. Vi mødte kl. 9 til morgenmad og inden vi så os om, så skulle vi hjem. Altså - vi var så ivrige for at komme i gang, så derfor kunne man sagtens gå i gang samtidig med morgenmaden. Eller møde kl. 8 i stedet for. Det var lidt fedtet med tiden. Dagen må gerne fylde endnu mere!" (Sagsbehandler, Kerteminde Kommune).

"Grupperne var på ca. 12 personer og alt for store – det tog for lang tid at komme rundt til hver enkelt kommune, så alle fik mulighed for at sige noget. Man kom hurtigt til bare at snakke med den person, som sad nærmest, men så fik man ikke lige guldkornene med fra den anden side. Der er også altid nogen i store grupper, som ikke tør sige noget eller der er andre, som er mere dominerende. Det er hele dialogdelen med de andre kommuner, som er vigtig og at Ankestyrelsen også sidder der, hvis der er noget, som vi ikke kan blive enige om – hvad er så det rigtige? Det var også interessant at høre, at de andre kommuner havde de samme problemstillinger, som os" (Sagsbehandler, Kerteminde Kommune).

Den faglige konsulent i Gribskov Kommune forklarer, at erfaringsudvekslingen med de øvrige deltagende kommuner bør være en mere integreret del af dialogmøderne. På selve dialogmødet bør Ankestyrelsen tage initiativ til at opfordre kommunerne til i højere grad at erfaringsudveksle, og der bør afsættes mere tid til dette formål, for eksempel en halv time efter dialogmødet eller ved at udvide frokostpausen:

"Det var motiverende, at der var mulighed for at erfaringsudveksle. En gang i mellem er det godt at pleje et eller andet netværk med kommunerne. Det kunne jo være, at der var nogle kommuner, som har valgt at gøre tingene på en lidt mere smart måde, og som vi kunne drage fordel af. Der var noget dialog på selve mødet, men der blev ikke taget initiativ til at skabe netværk. Det kunne godt være et udviklingspunkt i forhold til dialogmøderne fremadrettet. At der bliver afsat en halv time på dagen efter mødet til at lave aftaler, hvis der er kommuner, som gerne vil i kontakt med hinanden. Eller forlænge frokostpausen med et kvarter, så der er tid til at summe lidt. Og så selvfølgelig opmuntre kommunerne til mere dialog når dagen starter. Det kan vi sagtens selv tage initiativ til, men Ankestyrelsen må gerne tage det første spadestik til det og kommunikere ud, at dette forum også kan bruges til det" (Faglig Konsulent, Gribskov Kommune).

7.1.3 Den børnesagkyndige konsulent på dialogmøderne

Som et særligt og nyt indslag på dialogmøderne i forlængelse af praksisundersøgelser om udsatte børn og unge har Ankestyrelsen indført oplæg med en børnesagkyndig konsulent³.

I marts 2011 deltog Hvidovre Kommune på et dialogmøde om praksisundersøgelsen om inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger. På netop dette dialogmøde deltog en børnesagkyndig konsulent med et oplæg.

Ifølge Hvidovre Kommune medvirkede den børnesagkyndige konsulent overordnet set til at skærpe kommunernes fokus på barnets perspektiv i sagsbehandlingen. Kommunen forklarer, at det ofte kan være en vanskelig situation at gennemføre børnesamtaler med meget små børn. Samtidig er kommunen yderst bevist om vigtigheden af, at barnet involveres i sagsbehandlingen – og altså både bliver hørt og set:

”Hun (den børnesagkyndige konsulent) har givet anledning til, at vi skal se børnene! Det kan godt være, at vi ikke kan snakke med dem, men vi skal altså se dem – og selvfølgelig snakke med dem, hvis de har et sprog. Og så må man tilpasse samtalen til situationen. Man kan ikke lave en regelret partshøring med et femårigt barn, men man kan godt forsøge at få en dialog i gang for netop at gøre sig et indtryk af barnet. For eksempel spørge indirekte til, hvordan barnet oplever sin dagligdag i plejefamilien. Som regel kan børn godt fortælle om, hvordan de oplever en bestemt situation. Under alle omstændigheder skal der være en eller anden form for samtale med barnet. Desuden bliver alle sager gennemgået i visitationsudvalget, og hvis det ikke fremgår, at der har været en børnesamtale, så bliver sagen afvist.” (Familierrådgiver, Hvidovre Kommune).

For Hvidovre Kommune var det positivt med en anden form for indslag på dialogmødet ud over det rent juridiske i forhold til lovgivningen. Det vil sige et mere terapeutisk og lægefagligt syn på, hvordan sagsbehandlingen bør være – med barnet i centrum:

”Hun fremstod som en autoritet, som understregede, at det kan godt være, at kommunerne har en masse gode hensigter, men de skal først og fremmest omsættes i et stykke konkret myndighedsarbejde i forhold til at inddrage barnet. Det at vi holder os tilbage eller tænker, at det er synd for barnet, det holder ikke en meter!” (Faglig konsulent, Hvidovre Kommune).

7.1.4 Nævnets forankringsmøde – ”At blive fulgt til døren”

Inden forankringsmødet med nævnet fik den faglige konsulent i Bornholms Regionskommune tilsendt en opsamling på bekymringer, problemstillinger, udfordringer

³ Følgende afsnit er baseret på erfaringer fra en interviewkommune – nemlig Hvidovre Kommune. Der tages forbehold for, at andre kommuner, som deltog på samme dialogmøde, kan have en anden oplevelse af den børnesagkyndiges oplæg.

og gode idéer drøftet i plenum og i grupperne på vejledningsmødet som et slags arbejdsblad til brug på forankringsmødet, hvor fagcheferne fra de deltagende kommuner skulle mødes.

Det er den faglige konsulents opfattelse, at forankringsmødet først og fremmest har en opsamlende funktion på baggrund af forløbet med praksisundersøgelsen og vejledningsmødet. Forankringsmødet skal sikre, at den faglige viden, som fagcheferne har opnået på vejledningsmødet og eventuelt på dialogmødet bliver implementeret og forankret på sagsbehandlerniveau i kommunen. For den faglige konsulent er forankringsmødet således ét led i en længerevarende proces i forhold til det praksiskoordinerende sagsbehandlingsarbejde i kommunen. Det handler om – ifølge den faglige konsulent – "at blive fulgt til døren".

Sammen med vejledningsmødet har forankringsmødet også betydet, at den faglige konsulent har opnået en mere fortrolig relation til nævnet. I fremtiden har hun en forventning om, at hun i højere grad vil kontakte nævnet i tilfælde af lovmæssige tvivlsspørgsmål:

"Det var godt at få en påmindelse på dagen om nævnets vejledningsforpligtelse over for kommunerne. Det er måske noget, som ikke alle er bevidste om eller bruger. Men nævnet har altså en hotline, og den er tilgængelig for alle med behov. Så nævnet fik også slået fast, at de ikke 'bare' er et nævn, men at de er tilgængelige og vil bruges! Det hjælper også at få ansigt på nogen, så bliver det nemmere at gribe telefonen næste gang og vende en problemstilling" (Faglig konsulent, Bornholms Regionskommune).

Samlet set er begejstringen for nævnets vejledningsmøde og forankringsmøde stor hos den faglige konsulent i Bornholms Regionskommune. Hun har ikke forslag til forbedringer af indholdet eller rammerne for møderne, men vil gerne have, at nævnet afholder endnu flere møder. Især på lovområder, hvor kommunen ikke er forpligtet til at give borgeren en ydelse, og hvor vurderingen af borgerens behov for ydelsen kan være farvet af flere faktorer. Et eksempel er engangshjælp på kontanthjælpsområdet.

7.2 Et fyrtårn – kommunernes opfattelse af Ankestyrelsen

Selvom interviewkommunerne nævner, at Ankestyrelsen i højere grad bør præcisere resultaterne og anbefalingerne i praksisundersøgelsen i forhold til kommunernes sagsbehandlingsprocedurer, så har interviewkommunerne en klar opfattelse af Ankestyrelsen som vejledende og rådgivende i forhold til, hvordan kommunerne kan forvalte forskellige lovområder.

Interviewkommunerne beskriver Ankestyrelsen som et fyrtårn i forhold til at besidde en stor faglig viden og klare holdninger, som kommunerne kan lade sig inspirere af, til dels anvende i praksis og ikke mindst rette sig efter på tværs af lovområderne:

“Ankestyrelsen er et uvildigt organ, der ser på, om vi som kommune tolker loven korrekt. Vi tror vi gør det rigtigt, og det kan vi blive ved med at tror indtil, at der kommer en afgørelse, der viser det modsatte” (Faglig konsulent, Bornholms Regionskommune).

“Det er ikke fordi, vi ikke har vidst, at vi skulle gennemføre samtalerne, men når Ankestyrelsen kommer og slår os lidt oven i hovedet – fordi vi ikke har gjort det i rigtig mange sager – så retter vi op!” (Familierådgiver, Hvidovre Kommune).

“Når Ankestyrelsen kommer med anbefalinger, så tager kommunerne det meget alvorligt, fordi de bliver indarbejdet i skriftlige forretningsgange i kommunen” (Afdelingsleder, Syddjurs Kommune).

Borgerservice- og ydelseschefen fra Kerteminde Kommune fortæller, at Ankestyrelsens image har ændret sig gennem tiden. Tidligere havde hun en opfattelse af Ankestyrelsen som kontrollerende, men i dag – netop på grund af dialogmøderne – opfatter hun mere Ankestyrelsen som vejledende og rådgivende. Hun pointerer, at det ikke længere kun handler om at kommunerne gang på gang har fejl og mangler i sagerne, men at der fra Ankestyrelsens side i lige så høj grad er fokus på at gå i dialog, finde løsninger og hjælpe kommunerne på vej. Denne tilgang motiverer også kommunen til at deltage i en ny praksisundersøgelse:

“Det er mit indtryk, at styrelserne og andre generelt har godt af at komme ned af elfenbenstårnet! Det er godt for begge parter. Jeg læste en artikel i Danske Kommuner, hvor Ankestyrelsen i et interview fortæller, at det ikke handler om kontrol af kommunerne, men lige så meget om at rådgive og vejlede. Det er det image, som Ankestyrelsen efterhånden er begyndt at få! I stedet for det der øv øv – så lavede vi fejl igen i praksisundersøgelsen! Sådan havde jeg det lidt selv, da jeg så den. Men sådan vil jeg nok ikke tænke næste gang, fordi det har været en god oplevelse, og der har været dialog, og vi har fået viden med hjem. Vi kan jo også bringe vores viden om borgerne og deres spørgsmål videre til Ankestyrelsen” (Borgerservice- og ydelseschef, Kerteminde Kommune).

En tilsvarende holdning giver lederen af ydelsescentret i Gribskov Kommune udtryk for:

“Ankestyrelsen bliver mere nærværende. Det handler ikke bare om flere fejl, men at få ny viden og vi bliver hørt. En større accept og respekt for hinandens arbejde” (Leder af ydelsescentret, Gribskov Kommune).

Sagsbehandleren fra Kerteminde Kommune supplerer borgerservice- og ydelseschefen og fortæller, at det havde stor betydning, at repræsentanterne fra Ankestyrelsen virkede både kompetente og nærværende – og frem for alt lade op til dialog med kommunerne på mødet:

Sagsbehandlerne fra Ankestyrelsen var gode, kompetente og meget imødekommende! Når man sidder der i salen, så tænker man Ankestyrelsen – hold da op! Vi er bare en lille kommune! Kan vi virkelig få lov til at spørge dem om noget? Men der var ingen forskel, og de vidste præcis, hvad vi snakkede om. Og vi kunne bare afbryde med spørgsmål under oplægget” (Sagsbehandler, Kerteminde Kommune).



Bilag 1 Baggrund og metode

1.1 Baggrund

I henhold til § 79a i retssikkerhedsloven kan Ankestyrelsen beslutte, at kommunalbestyrelsen skal orientere styrelsen om kommunalbestyrelsens behandling af praksisundersøgelser, herunder hvilke foranstaltninger undersøgelsens resultater har givet anledning til. Ankestyrelsen kan fastsætte en frist for denne orientering. Ankestyrelsen har endvidere – i resultatkontrakten med Socialministeriet (det nuværende Social- og Integrationsministerium) for 2011 – forpligtet sig til, at etablere en ramme for indhold og procedurer i forbindelse med at systematisere tilbagemeldinger om praksisundersøgelsesernes betydning for den kommunale sagsbehandling.

På den baggrund gennemfører Ankestyrelsen i første omgang en kvantitativ og kvalitativ evalueringsbaseret undersøgelse med fokus på kommunernes procedurer for behandling af praksisundersøgelser på et kommunalbestyrelsesmøde samt indvirkningen af praksisundersøgelserne på den kommunale sagsbehandling. Spørgeskemadelen er landsdækkende og skal fremover danne grundlag for systematisk at indsamle grundoplysninger om kommunernes behandling og udbytte af praksisundersøgelserne.

Nærværende evaluering skal ses i sammenhæng med Ankestyrelsens evaluering fra 2007 om praksisundersøgelsesernes gennemslagskraft i kommunerne. Evalueringen fra 2007 tegnede et relativt positivt billede af kommunernes opfattelse af og erfaringer med praksisundersøgelserne som redskab til at forbedre sagsbehandlingen.

På baggrund af evalueringen fra 2007 blev det ligeledes klart for Ankestyrelsen, at kommunerne ønsker at deltage i dialogmøder med Ankestyrelsen i forlængelse af gennemførte praksisundersøgelser.

Siden 2008 har Ankestyrelsen gennemført flere dialogmøder. Evalueringens kvalitative del skal afdække kommunernes faglige udbytte af og tilfredshed med at deltage på Ankestyrelsens dialogmøder og formidlingsprojekter med nævnet om Ankestyrelsens praksisundersøgelser.

Resultaterne fra evalueringen forventes at give inspiration til Ankestyrelsens praksiskoordinerende indsats og videreudvikling af konceptet for praksisundersøgelserne.

1.2 Evalueringens afsæt

Evalueringen er gennemført som en systematisk tilbageskuende vurdering af Ankestyrelsens praksisundersøgelser. Således er evalueringen et udtryk for kommunernes opfattelses- og erfaringsmæssige vurdering af Ankestyrelsens praksisundersøgelser og dialogmøder, samt et formidlingsprojekt med et nævn i relation til indvirkningen på sagsbehandlingen.

For eksempel om kommunerne vurderer, at praksisundersøgelserne har givet de kommunale sagsbehandlere en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen, og om dette har medvirket til at forbedre sagsbehandlingen i relation til at træffe flere korrekte og ensartede afgørelser.

Evalueringen afdækker således et delformål med Ankestyrelsens praksisundersøgelser:

Nemlig:

- *praksisundersøgelserne udgør et dialog- og læringsredskab i kommunerne i forbindelse med at forbedre sagsbehandlingen, herunder træffe korrekte og ensartede afgørelser*

Således vil evalueringen samlet set danne grundlag for at vurdere praksisundersøgelseernes indvirkning på sagsbehandlingen i kommunerne.

1.3 Spørgeskema om behandlingsprocedurer, indvirkning og tilfredshed

Evalueringsens spørgeskemadel er landsdækkende og skal afdække kommunernes opfattelse af og erfaringer med at deltage i et forløb omkring en praksisundersøgelse på henholdsvis det sociale og beskæftigelsesmæssige lovområde i perioden 2008 til 2011.

Tematisk afdækker spørgeskemaet kommunens behandling af praksisundersøgelsen på et møde i kommunalbestyrelsen, indvirkningen af praksisundersøgelsen på sagsbehandlingen og kommunens tilfredshed med praksisundersøgelsen.

Derudover afdækker spørgeskemaet kommunernes tilfredshed med og faglige udbytte af Ankestyrelsens dialogmøder og et formidlingsprojekt med et nævn, herunder et vejlednings- og forankringsforløb.

Evalueringen tager afsæt i kommunernes deltagelse i den seneste praksisundersøgelse

For at mindske forekomsten af informationsbias er kommunerne blevet bedt om at besvare ét spørgeskema i forbindelse med den *seneste* praksisundersøgelse, som de har deltaget i. Det formodes således, at kommunerne i højere grad har praksisundersøgelsen frisk i erindringen og kan besvare spørgeskemaet mere fyldestgørende.

Ovenstående udvælgelsesprocedurer resulterede i ni tilfældigt udvalgte praksisundersøgelser, som er gennemført i perioden 2008 til 2011. I de ni praksisundersøgelser er samtlige 98 kommuner repræsenteret.

Praksisundersøgelserne i evalueringen indgår i treårsplanen for henholdsvis 2007 til 2009 og 2010 til 2012 om deltagelse i Ankestyrelsens og nævnenes praksisundersøgelser. Treårsplanen bygger på en inddeling af samtlige kommuner i tre grupper. Hver gruppe indgår i praksisundersøgelser hver tredje år. Kommunegrupperne er udvalgt med vægt på spredning i forhold til geografisk beliggenhed samt indbyggerstørrelse.

Praksisundersøgelserne i nærværende evaluering er⁴:

Det sociale område	Det beskæftigelsesmæssige område
<ul style="list-style-type: none"> • Praksisundersøgelse om ophør af anbringelse ved det 18. år (27. marts 2009) • Praksisundersøgelse om boligindretning (3. december 2009) • Praksisundersøgelse om anbringelse af børn og unge (16. december 2009) • Praksisundersøgelse om inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger (22. juni 2011) 	<ul style="list-style-type: none"> • Praksisundersøgelse om revalidering – afslag eller bevilling (15. december 2009) • Praksisundersøgelse om fleksjob og ledighedsydelse (10. december 2008) • Praksisundersøgelse om samtaler som opfølgning i sygedagpengesager (21. december 2010) • Praksisundersøgelse om kontanthjælp og sanktioner (6. januar 2011) • Praksisundersøgelse om løbende forsørgelsesydelse efter lov om aktiv socialpolitik §§ 91 og 93 (7. juni 2011)

38 kommuner har deltaget i praksisundersøgelser på det sociale område, og 60 kommuner har deltaget i praksisundersøgelser på det beskæftigelsesmæssige område. Fordelingen af kommuner på de ni praksisundersøgelser i relation til de to lovområder afspejler Ankestyrelsens udarbejdelse af praksisundersøgelser i den pågældende undersøgelsesperiode.

Som udgangspunkt får alle kommuner et tilbud om at deltage i et dialogmøde med Ankestyrelsen i forlængelse af Ankestyrelsens praksisundersøgelser. Ankestyrelsen har ikke gennemført et dialogmøde i forbindelse med praksisundersøgelsen om henholdsvis revalidering og samtaler som opfølgning i sygedagpengesager. Det skyldes praksisundersøgelseernes relative positive resultater, hvorfor Ankestyrelsen vurderede, at der ikke var behov at afholde dialogmøder.

1.3.1 Pilottest og datavaliditet

For at øge svarenes validitet i evalueringens spørgeskemadel er der anvendt tematiske spørgeforløb i konstruktionen af spørgeskemaet og manchetter i indledningen til spørgsmålene for at præcisere, hvad der ønskes belyst i spørgsmålene. For eksempel en forklaring på begreberne 'implementering' og 'forbedret sagsbehandling'. Derudover er der foretaget pilottest i fire kommuner – Aalborg, Kolding, Hvidovre og Svendborg - af

⁴ Offentliggørelsesdato på Ankestyrelsens hjemmeside.

både spørgeskemaet og de to interviewguides i evalueringens kvalitative del. Spørgeskemaet er ligeledes valideret i SAS.

For at sikre at sagsbehandlernes perspektiv afdækkes i evalueringen blev det understreget i følgebrevet til spørgeskemaet, at respondenterne af spørgeskemaet skal være en ansvarlig på det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om eller have en faglig tilknytning til området. Det kan for eksempel være en fagchef, teamleder eller en ledende sagsbehandler, som har formidlet praksisundersøgelsens resultater videre til de øvrige sagsbehandlere i kommunen, *jf. bilag 5*.

Forbehold i evalueringen

Der er visse forbehold i evalueringen. For det første er respondenterne af spørgeskemaet blevet bedt om at tænke tilbage i tiden i forhold til deres opfattelse af og erfaringer med praksisundersøgelser, Ankestyrelsens dialogmøder og nævnenes formidlingsprojekter. For at mindske betydningen af dette er der udarbejdet en særlig kontakliste på udvalgte personer i kommunerne, som oprindeligt var involveret i den enkelte praksisundersøgelse. Spørgeskemaet er sendt direkte til disse personer. Derudover skulle spørgeskemaet besvares på baggrund af kommunernes deltagelse i den *seneste* praksisundersøgelse.

For det andet viste pilottestene, at kommuner som har et godt kendskab til lovgivningen, og som arbejder aktivt med at forbedre sagsbehandlingen på et bestemt lovområde ikke nødvendigvis har et stort udbytte af en praksisundersøgelse i forhold til mere viden om retsreglerne, en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne og at en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne blandt sagsbehandlere har medvirket til at forbedre sagsbehandlingen.

Endelig viste pilottestene at det ligeledes kan have betydning for kommunernes besvarelse af spørgeskemaet i hvilken grad praksisundersøgelsen var implementeret blandt sagsbehandlere.

Med andre ord kan der være baggrundsfaktorer, som kan influere på evalueringens kvantitative resultater. For at mindske betydningen af baggrundsfaktorerne – især i forhold til spørgsmålene om praksisundersøgelsens indvirkning – er der dels indarbejdet specifikke og lukkede svarkategorier, for eksempel i spørgsmål 3.1: *“Nej, sagsbehandlere i kommunen har den fornødne viden om det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om”*.

For at afdække hvor langt kommunerne er i implementeringen af praksisundersøgelsens resultater er der indarbejdet følgende spørgsmål i spørgsmål 3.2: *“Er praksisundersøgelsens resultater implementeret blandt sagsbehandlere i kommunen?”*. Svarmulighederne er: *“i høj grad, i nogen grad, i ringe grad og nej”*. I evalueringen skal

implementering forstås som, i hvilken grad praksisundersøgelsens resultater er indarbejdet i sagsbehandlingen i kommunen.

Ubesvarede spørgsmål

I spørgeskemadelen indgår de besvarelser, som giver et fyldestgørende billede af, hvordan kommunerne enten har 1) behandlet praksisundersøgelsen, 2) indvirkningen af praksisundersøgelsen, 3) tilfredshed med praksisundersøgelsen og 4) tilfredshed med Ankestyrelsens dialogmøde.

Således indgår kommuner som har besvaret spørgeskemaet helt eller delvis i evalueringen. Ubesvarede spørgsmål er angivet som uoplyst i evalueringens tabeller og figurer. Evalueringens samlede tabeller fremgår af *bilag 2*.

To kommuner har kun besvaret hvilken praksisundersøgelse, som de har deltaget i og indgår derfor ikke i evalueringen. Fire kommuner har undladt fuldstændigt at besvare spørgeskemaet i evalueringen.

Metoden med at udvælge den seneste praksisundersøgelse, som den enkelte kommune har deltaget i, kombineret med at nævne på evalueringstidspunktet har gennemført formidlingsprojekter på baggrund af udvalgte praksisundersøgelser fra Ankestyrelsen har betydet, at blot otte kommuner har besvaret den del af spørgeskemaet, som handler om nævnenes formidlingsprojekter. Ud af de otte besvarelser var to besvarelser ikke valide. Da datagrundlaget er for spinkelt indgår denne del ikke i evalueringens kvantitative resultater. Kvalitative interview med to kommuner, som har deltaget i samme formidlingsprojekt med beskæftigelsesnævnet Hovedstaden, indgår med de øvrige interview om Ankestyrelsens dialogmøder i forhold til at belyse evalueringens formål.

1.6 Kvalitative interview i evalueringen

Der er anvendt metodetriangulering⁵ i forbindelse med dataindsamlingen for at nuancere og afdække nye vinkler i evalueringen af det praksiskoordinerende område.

Således er der gennemført semistrukturerede kvalitative interview⁶ med fem kommuner. Denne interviewform er valgt for at lade kommunerne komme til orde. Interviewene skal bibringe uddybende beskrivelser af kommunernes tilfredshed med og faglige udbytte af

⁵ I evalueringen er metodetriangulering anvendt som en samtidig anvendelse af forskellige metoder i forhold til at belyse formålet med evalueringen.

⁶ I det semi-strukturerede interview anvendes en temabaseret interviewguide med en række tilhørende spørgsmål. Formuleringen af spørgsmålene, rækkefølgen og kategoriseringen af svarene er dog ikke fastlagt på forhånd, når interviewet gennemføres. Samtidig ligger det åbent for respondenterne selv at komme med input til nye emner i samtalen med intervieweren.

at deltage på henholdsvis Ankestyrelsens dialogmøder og i et formidlingsprojekt med et nævn i forbindelse med en praksisundersøgelse.

Der blev udarbejdet en interviewguide målrettet henholdsvis Ankestyrelsens dialogmøder og nævnenes formidlingsprojekter. Hensigten var, at de to interviewguides skulle understøtte spørgeskemaets spørgsmål om dialogmøder og formidlingsprojekter. Dette har dog ikke været muligt i forhold til nævnenes formidlingsprojekter på grund af de få mulige kommunebesvarelser.

I forbindelse med interviewene er der specifikt formuleret spørgsmål som relaterer sig til den børnesagkyndiges rolle på dialogmøderne, og betydningen af fagchefernes deltagelse i nævnets vejledningsforløb og forankringsmøde.

Interviewene er gennemført som individ- og fokusgruppeinterview med personer, som er ansvarlige på det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om, eller som har en faglig tilknytning til lovområdet. Interviewpersonerne er desuden udvalgt, hvis de havde en indsigt i, hvordan praksisundersøgelsens resultater er formidlet videre til sagsbehandlerne, og hvilken indvirkning praksisundersøgelsen har haft på sagsbehandlingen i kommunen. Interviewpersonerne er også udvalgt på baggrund af, om de har deltaget i Ankestyrelsens dialogmøde eller i et formidlingsprojekt gennemført af nævnet. Interviewpersonerne har været sagsbehandlere, faglige konsulenter, ledere og chefer.

Følgende interviewkommuner har deltaget i evalueringen: Hvidovre, Syddjurs, Kerteminde og Gribskov Kommuner samt Bornholm Regionskommune. Hvidovre, Syddjurs og Kerteminde Kommuner har alle deltaget i et dialogmøde med Ankestyrelsen. Gribskov Kommune og Bornholm Regionskommune har både deltaget på et dialogmøde med Ankestyrelsen og i et formidlingsprojekt, herunder i et vejledningsforløb og på et forankringsmøde med beskæftigelsesankenævnet Hovedstaden.

Interviewenes overordnede temaer var:

- 1) Motivation for at deltage
- 2) Fagligt udbytte
- 3) Vurdering af dagen i forhold til indhold og form
- 4) Forslag og idéer til forbedringer

Interviewene er gennemført i en større kontekst. Det vil sige, i forhold til interviewkommunernes tilfredshed med og faglige udbytte af praksisundersøgelsen, som de har deltaget i. Med andre ord skal interviewkommunernes opfattelse af og erfaringer

med dialogmøderne og nævnets formidlingsprojekt ses i sammenhæng med praksisundersøgelsens indvirkning på sagsbehandlingen – og omvendt.

Da interviewet handler om både kommunernes holdninger og handlinger i forbindelse med dialogmøderne og nævnets formidlingsprojekt har interviewkommunerne fået tilsendt interviewguiden på forhånd inden interviewet blev gennemført. Interviewguides fremgår af *bilag 3 og 4*.

Interviewene er optaget digitalt og efterfølgende transskriberet ved meningskondensering. Transskriptionerne danner grundlag for resultaterne i de kvalitative kapitler. Citaterne er baseret på en sammenfatning af interviewkommunernes udsagn i relation til temaerne i interviewguiden. De anvendte citater i evalueringen er alle forhåndsgodkendt af interviewkommunerne. Interviewkommunerne er endvidere angivet med kommunenavn og stillingsbetegnelsen på respondenten for at fremhæve betydningen af myndighedsniveauet i forhold til at deltage på henholdsvis dialogmøder og nævnets formidlingsprojekt.

Bilag 2 Samlede tabeller

Tabeller kapitel 2

Behandling af praksisundersøgelser

Tabel 1.1 Praksisundersøgelser som kommunerne senest har deltaget i

Praksisundersøgelse	Antal	Pct.
Fleksjob og ledighedsydelse (2008)	10	11
Anbringelse af børn og unge (2009)	13	14
Boligindretning (2009)	1	1
Ophør af anbringelse ved det 18. år (2009)	7	8
Revalidering - Afslag eller bevilling (2009)	13	14
Samtaler som opfølgning i sygedagpengesager (2010)	8	9
Inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger (2011)	14	15
Kontanthjælp og sanktioner (2011)	12	13
Løbende forsørgelsesydelse efter lov om aktiv socialpolitik §§ 91 og 93 (2011)	14	15
I alt	92	100

Tabel 2.1 Har kommunalbestyrelsen behandlet den seneste praksisundersøgelse på et møde?

	Antal	Pct.
Ja	64	70
Nej	26	28
Uoplyst	2	2
I alt	92	100

Table 2.1.1 Har kommunalbestyrelsen behandlet den seneste praksisundersøgelse på et møde? Fordelt på seneste praksisundersøgelser

Praksisundersøgelse	Ja	Nej	Uoplyst	I alt
Fleksjob og ledighedsydelse (2008)	8	2	0	10
Anbringelse af børn og unge (2009)	8	5	0	13
Boligindretning (2009)	1	0	0	1
Ophør af anbringelse ved det 18. år (2009)	2	5	0	7
Revalidering - Afslag eller bevilling (2009)	5	7	1	13
Samtaler som opfølgning i sygedagpengesager (2010)	5	3	0	8
Inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger (2011)	13	1	0	14
Kontanthjælp og sanktioner (2011)	10	1	1	12
Løbende forsørgelsesydelse efter lov om aktiv socialpolitik §§ 91 og 93 (2011)	12	2	0	14
I alt	64	26	2	92

Table 2.2 Hvor lang tid er der gået fra, at praksisundersøgelsen er modtaget i kommunen til, den er blevet behandlet på et møde i kommunalbestyrelsen?

	Antal	Pct.
1-3 måneder	41	64
4-6 måneder	18	28
7-9 måneder	2	3
10-12 måneder	0	0
Mere end et år	0	0
Uoplyst	3	5
I alt	64	100

Note: I tabellen indgår de 64 kommuner, der har svaret, at kommunalbestyrelsen har mødebehandlet praksisundersøgelsen

Tablet 2.3 Hvordan har kommunalbestyrelsen behandlet praksisundersøgelsen på et møde?

	Antal	Pct.
Praksisundersøgelsen er brugt til generel orientering uden drøftelse	27	42
Praksisundersøgelsen er drøftet/diskuteret	25	39
Praksisundersøgelsen er brugt som beslutningsgrundlag for ændringer i sagsbehandlingen	8	13
Andet	2	3
Uoplyst	2	3
I alt	64	100

Note: I tabellen indgår de 64 kommuner, der har svaret, at kommunalbestyrelsen har mødebehandlet praksisundersøgelsen

Tablet 2.4 I hvilket andet udvalg har kommunen eventuelt også behandlet praksisundersøgelsen?

	Antal	Pct.
Socialudvalget	11	17
Beskæftigelsesudvalget	24	38
Børn- og ungeudvalget	5	8
Andet	16	25
Ikke behandlet i et udvalg	7	11
Uoplyst	1	2
I alt	64	100

Note: I tabellen indgår de 64 kommuner, der har svaret, at kommunalbestyrelsen har mødebehandlet praksisundersøgelsen

Tabel 2.5 Har kommunen vedtaget retningslinjer for behandling af praksisundersøgelser generelt?

	Retningslinjer	Ingen retningslinjer	Uoplyst	I alt
Den seneste praksisundersøgelse er behandlet af kommunalbestyrelsen	25	39	0	64
Den seneste praksisundersøgelse er ikke behandlet af kommunalbestyrelsen	4	21	1	26
Uoplyst	0	1	1	2
I alt	29	61	2	92

Tabel 2.6 Har kommunen vedtaget retningslinjer for behandling af praksisundersøgelser generelt?

	Antal	Pct.
Ja	29	32
Nej	61	66
Uoplyst	2	2
I alt	92	100

Tabel 2.7 Er de vedtagne retningslinjer skrevet ned?

	Antal	Pct.
Ja	13	45
Nej	15	52
Uoplyst	1	3
I alt	29	100

Note: I tabellen indgår kun de 29 kommuner, der har vedtaget retningslinjer for behandling af praksisundersøgelser.

Tabeller kapitel 3

Praksisundersøgelsens indvirkning på sagsbehandlingen

Tabel 3.1 Er praksisundersøgelsens resultater implementeret blandt sagsbehandlerne i kommunen?

	Antal	Pct.
I høj grad	40	43
I nogen grad	43	47
I ringe grad	8	9
Nej	1	1
I alt	92	100

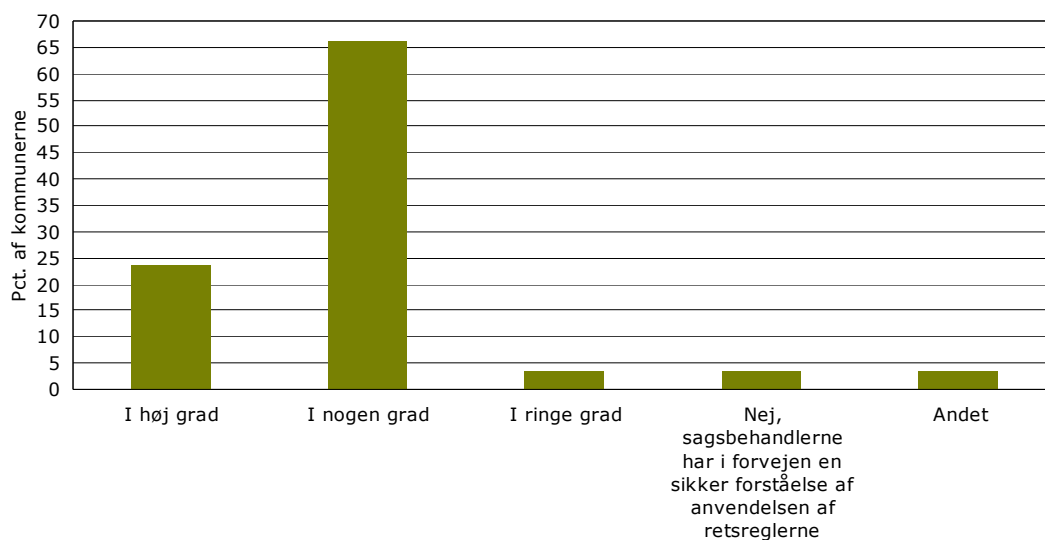
Tabel 3.2 Har de kommunale sagsbehandlere fået mere viden om retsreglerne ved at blive præsenteret for praksisundersøgelsen?

	Antal	Pct.
I høj grad	22	24
I nogen grad	46	50
I ringe grad	6	7
Nej	0	0
Nej, sagsbehandlerne i kommunen har den fornødne viden	14	15
Andet	4	4
I alt	92	100

Tabel 3.3 Har praksisundersøgelsen givet de kommunale sagsbehandlere en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen?

	Antal	Pct.
I høj grad	13	14
I nogen grad	46	50
I ringe grad	10	11
Nej	1	1
Nej, sagsbehandlerne har i forvejen en sikker forståelse af retsreglerne	17	18
Andet	5	5
I alt	92	100

Figur 3.4 Hvis de kommunale sagsbehandlere har opnået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen, har det da medvirket til at forbedre sagsbehandlingen?



Note: Figuren er baseret på besvarelser fra de 59 kommuner, hvor sagsbehandlerne i nogen grad eller i høj grad har fået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne

Tabeller kapitel 4

Tilfredshed med praksisundersøgelserne

Tablet 4.1 Betragter kommunen praksisundersøgelsen som et redskab til at forbedre sagsbehandlingen?

	Antal	Pct.
I høj grad	47	51
I nogen grad	36	39
I ringe grad	7	8
Nej	0	0
Uoplyst	2	2
I alt	92	100

Tablet 4.2 Hvor tilfreds er kommunen med praksisundersøgelsen som et redskab til at forbedre sagsbehandlingen?

	Antal	Pct.
Meget tilfreds	32	35
Tilfreds	54	59
Utilfreds	3	3
Meget utilfreds	1	1
Uoplyst	2	2
I alt	92	100

Tablet 4.3 Har kommunen deltaget i et dialogmøde med Ankestyrelsen i forlængelse af praksisundersøgelsen?

	Antal	Pct.
Ja	47	66
Nej	23	32
Uoplyst	1	1
I alt	71	100

Note: I tabellen indgår besvarelser fra de 71 kommuner, som har deltaget i en praksisundersøgelse, hvor der er afholdt dialogmøde med Ankestyrelsen

Tabel 4.4 Har dialogmødet medvirket til at forbedre sagsbehandlingen i kommunen?

	Antal	Pct.
I høj grad	13	28
I nogen grad	22	47
I ringe grad	10	21
Nej	2	4
I alt	47	100

Note: I tabellen indgår besvarelser fra de 47 kommuner, som har deltaget i evalueringen, og som har benyttet sig af tilbudet om at deltage i et dialogmøde i forlængelse af en praksisundersøgelse

Tabel 4.4.1 Har dialogmødet medvirket til at forbedre sagsbehandlingen i kommunen?

	Antal	Pct.
I høj grad	13	32
I nogen grad	20	49
I ringe grad	8	20
Nej	0	0
I alt	41	100

Note: I tabellen indgår besvarelser fra de 47 kommuner, som har deltaget i evalueringen, og som har benyttet sig af tilbudet om at deltage i et dialogmøde i forlængelse af en praksisundersøgelse og er tilfredse eller meget tilfredse med det faglige udbytte af dialogmødet, jf. tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hvor tilfreds er kommunen med det faglige udbytte af dialogmødet?

	Antal	Pct.
Meget tilfreds	15	32
Tilfreds	26	55
Utilfreds	3	6
Meget utilfreds	0	0
Uoplyst	3	6
I alt	47	100

Note: I tabellen indgår kun besvarelser fra de 47 kommuner, som har deltaget i evalueringen, og som har benyttet sig af tilbudet om at deltage i et dialogmøde i forlængelse af en praksisundersøgelse

Tabel 4.6 Har kommunens deltagelse på dialogmødet givet anledning til erfaringsudveksling mellem de deltagende kommuner?

	Antal	Pct.
I høj grad	3	6
I nogen grad	17	36
I ringe grad	5	44
Nej	22	47
I alt	47	100

Note: I tabellen indgår kun besvarelser fra de 47 kommuner, som har deltaget i evalueringen, og som har benyttet sig af tilbudet om at deltage i et dialogmøde i forlængelse af en praksisundersøgelse

Bilag 3 Spørgeskema

Evaluering af Ankestyrelsens praksisundersøgelser på det sociale og beskæftigelsesmæssige område	
Identifikation af sagen	
Kommunenr.:	
Kontaktperson:	
Afdeling/forvaltning:	
Stilling/position:	
Kontaktpersonens direkte telefonnr.:	
Kontaktpersonens e-mail:	
1. Indledning	
<p>Spørgsmålene i dette skema vedrører kommunens seneste deltagelse i en praksisundersøgelse fra Ankestyrelsen.</p> <p>Markér venligst den praksisundersøgelse, som din kommune har deltaget i og som står anført i følgebrevet a XXX til undersøgelsen.</p> <p>Datoen i parentes angiver datoen for offentliggørelse af praksisundersøgelsens hjemmeside.</p>	
1. Praksisundersøgelse om ophør af anbringelse ved det 18. år (27. marts 2009)	
2. Praksisundersøgelse om boligindretning (3. december 2009)	
3. Praksisundersøgelse om anbringelse af børn og unge (16. december 2009)	
4. Praksisundersøgelse om inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger (22. juni 2011)	
5. Praksisundersøgelse om revalidering – afslag eller bevilling (15. december 2009)	
6. Praksisundersøgelse om flexjob og ledighedsydelse (10. december 2008)	
7. Praksisundersøgelse om samtaler som opfølgning i sygedagpengesager (21. december 2010)	
8. Praksisundersøgelse om kontanthjælp og sanktioner (6. januar 2011)	
9. Praksisundersøgelse om løbende forsørgelsesydelse efter lov om aktiv socialpolitik §§ 91 og 93 (7. juni 2011)	
2. Procedurer for behandling af praksisundersøgelsen på et møde i kommunalbestyrelsen	
<p>Følgende spørgsmål handler om de procedurer, som kommunen har anvendt for at behandle praksisundersøgelsen.</p>	

2.1 Har kommunalbestyrelsen behandlet den seneste praksisundersøgelse på et møde?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nej (spring til spm. 2.1.a)
2.1.a Da "Nej" er markeret i spm. 2.1, begrund hvorfor:	
2.2 Hvor lang tid er der gået fra at praksisundersøgelsen er modtaget i kommunen til den er blevet behandlet på et møde i kommunalbestyrelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • 1-3 måneder • 4-6 måneder • 7-9 måneder • 10-12 måneder • Mere end et år
2.3 Hvordan har kommunalbestyrelsen behandlet praksisundersøgelsen på et møde?	<ul style="list-style-type: none"> • Praksisundersøgelsen er brugt til generel orientering uden drøftelse • Praksisundersøgelsen er drøftet/diskuteret • Praksisundersøgelsen er brugt som beslutnings-grundlag for ændringer i sagsbehandlingen • Andet (spring til spm. 2.3.a)
2.3.a Da "Andet" er markeret i spm. 2.3 angiv venligst hvad:	
2.4 I hvilket udvalg har kommunen eventuelt også behandlet praksisundersøgelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • Socialudvalget • Beskæftigelsesudvalget • Børn- og ungeudvalget • Andet (spring til spm. 2.4.a) • Ikke behandlet i et udvalg
2.4.a Angiv venligst hvilket andet udvalg:	
2.5 Har kommunen vedtaget retningslinjer for behandling af praksisundersøgelser generelt?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja (spring til spm. 2.6) • Nej
2.6 Er de vedtagne retningslinjer skrevet ned?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nej

3. Praksisundersøgelsens indvirkning på sagsbehandlingen

Følgende spørgsmål vedrører implementeringen af praksisundersøgelsens resultater blandt sagsbehandlerne i kommunen. Med implementeringen menes, at praksisundersøgelsens resultater er indarbejdet i sagsbehandlingen.

Spørgsmålene afdækker således praksisundersøgelsens indvirkning på sagsbehandlerens anvendelse af de retsregler på det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om.

Du bedes besvare spørgsmålene på vegne af sagsbehandlerne i kommunen med tilknytning til det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om.

Med forbedret sagsbehandling menes flere korrekte og ensartede afgørelser i kommunen.

<p>3.1 Er praksisundersøgelsens resultater implementeret blandt sagsbehandlerne i kommunen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I høj grad • I nogen grad • I ringe grad • Nej
<p>3.2 Har de kommunale sagsbehandlere fået mere viden om retsreglerne ved at blive præsenteret for praksisundersøgelsen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I høj grad • I nogen grad • I ringe grad • Nej (spring til spm. 3.2.a) • Nej, sagsbehandlerne i kommunen har den fornødne viden om det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om • Andet (spring til spm. 3.2.a)
<p>3.2.a Begrund venligst dit svar:</p>	
<p>3.3 Har praksisundersøgelsen givet de kommunale sagsbehandlere en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I høj grad • I nogen grad • I ringe grad • Nej (spring til spm. 3.3.a) • Nej, sagsbehandlerne i kommunen har i forvejen en sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen • Andet (spring til spm. 3.3.a)
<p>3.2.a Begrund venligst dit svar:</p>	
<p>3.4 Hvis de kommunale sagsbehandlere har opnået en mere sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen, har det da medvirket til at forbedre sagsbehandlingen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I høj grad • I nogen grad • I ringe grad • Nej (spring til spm. 3.4.a) • Nej, sagsbehandlingen er ikke blevet forbedret, idet sagsbehandlerne i kommunen i forvejen har en sikker forståelse af anvendelsen af retsreglerne i praksisundersøgelsen • Andet (spring til spm. 3.4.a)
<p>3.4.a Begrund venligst dit svar:</p>	

4. Tilfredshed med praksisundersøgelsen

Følgende spørgsmål handler om kommunens samlede tilfredshed med praksisundersøgelsen som et redskab i sagsbehandlingen.

Med forbedret sagsbehandling menes flere korrekte og ensartede afgørelser i kommunen.

4.1 Betragter kommunen praksisundersøgelsen som et redskab til at forbedre sagsbehandlingen?	<ul style="list-style-type: none"> • I høj grad • I nogen grad • I ringe grad • Nej
4.2 Hvor tilfreds er kommunen med praksisundersøgelsen som et redskab til at forbedre sagsbehandlingen?	<ul style="list-style-type: none"> • Meget tilfreds • Tilfreds • Utilfreds • Meget utilfreds
5. Fagligt udbytte og tilfredshed med at deltage i Ankestyrelsens dialogmøde i forlængelse af Praksisundersøgelsen	
<p>Følgende spørgsmål handler om kommunens faglige udbytte af og tilfredshed med at deltage i Ankestyrelsens dialogmøder i forlængelse af praksisundersøgelsen.</p> <p>Med forbedret sagsbehandling menes flere korrekte og ensartede afgørelser i kommunen.</p>	
5.1 Har kommunen deltaget i et dialogmøde med Ankestyrelsen i forlængelse af praksisundersøgelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nej (Spring til spm. 6.1)
5.2 Har dialogmødet medvirket til at forbedre sagsbehandlingen i kommunen?	<ul style="list-style-type: none"> • I høj grad • I nogen grad • I ringe grad • Nej
5.3 Hvor tilfreds er kommunen med udbyttet af dialogmødet?	<ul style="list-style-type: none"> • Meget tilfreds • Tilfreds • Utilfreds • Meget utilfreds
5.4 Har kommunens deltagelse på dialogmødet givet anledning til erfaringsudveksling mellem de deltagende kommuner:	<ul style="list-style-type: none"> • I høj grad • I nogen grad • I ringe grad • Nej

6. Fagligt udbytte og tilfredshed med at deltage i et formidlingsprojekt med nævnet om Ankestyrelsens praksisundersøgelse

Følgende spørgsmål handler om kommunens faglige udbytte af og tilfredshed med at deltage i nævnets formidlingsprojekt i form af et vejledningsforløb, hvor nævnet har formidlet resultaterne fra Ankestyrelsens praksisundersøgelse.

Spørgsmålene handler om den praksisundersøgelse, som kommunen seneste har

<p>deltaget i, og som dette spørgeskema belyser, jf. indledningen til spørgeskemaet.</p> <p>Med forbedret sagsbehandling menes flere korrekte og ensartede afgørelser i kommunen.</p>	
<p>6.1 Har kommunen deltaget i et vejledningsforløb med nævnet baseret på resultaterne fra Ankestyrelsens praksisundersøgelse?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nej (Spørgeskemaet afsluttes)
<p>6.2 Har vejledningsforløbet medvirket til at forbedre sagsbehandlingen i kommunen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I høj grad • I nogen grad • I ringe grad • Nej
<p>6.3 Hvor tilfreds er kommunen med udbyttet af vejledningsforløbet?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Meget tilfreds • Tilfreds • Utilfreds • Meget utilfreds
<p>6.4 Har kommunens deltagelse i vejledningsforløbet givet anledning til erfaringsudveksling mellem de deltagende kommuner:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I høj grad • I nogen grad • I ringe grad • Nej

Bilag 4 Interviewguides

Interviewguide om Ankestyrelsens dialogmøder

Briefing

- Tak for din/jeres deltagelse i et interview.
- Med interviewet vil vi gerne afdække kommunens opfattelse og erfaringer med Ankestyrelsens formidling af praksisundersøgelser på dialogmøder.
- Vi vil gerne vide om dialogmødet har bidraget til at fremme kommunens forståelse for den nyeste praksis på det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om.
- Vi vil også gerne vide om din/jeres deltagelse på dialogmødet – sammen med praksisundersøgelsen – har betydet en forbedring af sagsbehandlingen her i kommunen.
- Interviewet tager udgangspunkt i praksisundersøgelsen XX og kommunens deltagelse på Ankestyrelsens dialogmøde afholdt den XX.
- Temaer i interviewguiden handler om:
 - Din/jeres motivation for at deltage
 - Dit/jeres faglige udbytte på selve dagen og i forhold til sagsbehandlingen
 - Din/jeres vurdering af dialogmødets indhold og form
 - Din/jeres forslag til ændringer som kan forbedre indholdet og formen på dialogmøderne
- Som beskrevet i følgebrevet til dette interview, så skal du/I ikke nødvendigvis svare på alle spørgsmål i interviewguiden, men de spørgsmål som er relevante for din/jeres oplevelse på dialogmødet.
- Interviewet optages digitalt. Du/I er anonyme, men brug af citater fra interviewet angives med kommunenavn. Du/I får eventuelle citater til godkendelse inden offentliggørelse.
- Interviewet varer ca. 1½ timer.
- Er der noget, som du/I gerne vil spørge om inden vi går i gang med interviewet?

1. Indledning

- Kan du venligst præsentere dig/jer selv med navn, titel, forvaltning, arbejdsfunktion?
- Hvad er din/jeres rolle/opgaver i forhold til praksisundersøgelsen her i kommunen?

2. Oplevelsen af at deltage på Ankestyrelsens dialogmøde

De næste par spørgsmål handler om din/jeres oplevelse af at deltage på dialogmødet med hensyn til indhold, form og udbytte.

Som sagt relaterer spørgsmålene sig til *din seneste* deltagelse på Ankestyrelsens dialogmøde, men du er også velkommen til at tænke længere tilbage i forhold til *tidligere dialogmøder*, som du har deltaget på.

2.1 Motivation for at deltage

- Hvad motiverede dig/jer til at deltage?
- Hvem tog initiativ til at deltage?
- Hvem deltog på dialogmødet? Eventuelt fagchefer, teamledere, ledende sagsbehandlere og sagsbehandlere.
- Hvorfor deltog du alene/deltog I flere på dialogmødet?
- Hvilke fordele eller ulemper kan der være ved at deltage alene/flere på dialogmødet?
- Gjorde du/I jer tanker eller tiltag i forhold til at forberede/planlægge din/jeres deltagelse?

2.2 Vurdering af sagsbehandling i kommunen

- Hvad forstår du/I ved forbedret sagsbehandling her i kommunen?
- Hvordan vurderer du/I, at sagsbehandlingen er blevet forbedret her i kommunen?

2.3 Fagligt udbytte

- Fik du/I mere viden om det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om?

- Hvis du/I fik mere viden om lovområdet, kan denne viden så bruges i dit/jeres daglige sagsbehandlingsarbejde?
- Hvad betyder det for dig, at få nyeste viden om praksis på et lovområde?
- Har du/I eksempler på konkrete ændringer i sagsbehandlingen på baggrund af din/jeres deltagelse på dialogmødet?
- Har din/jeres deltagelse på dialogmødet påvirket sagsbehandlernes daglige arbejde på anden vis?
- Hvilke initiativer har du/I selv iværksat på baggrund af problematikker og idéer, der kom frem på dialogmødet?
- Hvad vurderer du/I som det allerstørste udbytte af at deltage på dialogmødet?
- Var der noget som gjorde særligt indtryk på dig/jer ved at deltage på dialogmødet?
- Har der været noget i forbindelse med dialogmødet, som du/I har oplevet som mindre godt?

2.4 Vurdering af indhold og form

- Hvordan vurderer du/I oplægget fra Ankestyrelsens fagkontor om hovedresultaterne fra praksisundersøgelsen?
 - Forstod du/I det faglige indhold af oplægget?
 - Hvordan var oplægget relevant for dig/jer i forhold til din/jeres sagsbehandlingspraksis i kommunen?
 - Har du/I idéer til noget der kunne være anderledes i oplægget?
 - Gav oplægget dig/jer ny viden i forhold til praksis på lovområdet? For eksempel inspiration til konkrete ændringer i sagsbehandlingen.
- Hvordan vurderer du/I oplægget fra XX Kommune om deres sagsbehandling?
 - Forstod du/I det faglige indhold af oplægget?
 - Hvordan var oplægget relevant for dig/jer i forhold til din/jeres sagsbehandlingspraksis i kommunen?
 - Vurderer du/I, at der var tale om centrale problemstillinger?
 - Har du/I idéer eller forslag til noget der kunne være anderledes i oplægget?
 - Gav oplægget dig/jer ny viden i forhold til praksis på lovområdet?
 - Hvad kunne du/I selv finde på at holde oplæg om på vegne af din kommune?

- Hvordan vurderer du dialogmødets workshops med konkrete cases?
 - Var casene relevante i forhold til sagsbehandlingen i din/jeres kommune?
 - Synes du/I, at casene handlede om centrale problemstillinger i forhold til det lovområde, som praksisundersøgelsen vedrører?
 - Har workshopsene været til inspiration i forhold til ændringer i sagsbehandlingen?
 - Har du/I forslag til noget der kunne være anderledes i workshopsene både med hensyn til indhold og form?
- Oplevede du/I, at der var afsat tilstrækkelig tid til dialog ved de enkelte indslag?
- Oplevede du/I at de enkelte indslag på dialogmødet rent fagligt hang sammen med hensyn indhold og form?
- Følger du/I op på initiativer, der er sat i værk på baggrund af problematikker og idéer, der er kommet frem på dialogmødet?
- Kan du/ give eksempler på, at du fik erfaringsudvekslet med de øvrige deltagere?
- Har dialogmødet givet anledning til networking mellem din/jeres kommune og andre deltagende kommuner på det område, som praksisundersøgelsen handler om?

2.5 Idéer til indhold og form

- Synes du/I der er noget, som skulle være anderledes med hensyn til indhold og form?
- Vil du have lyst til at deltage på et andet dialogmøde med Ankestyrelsen i forbindelse med en praksisundersøgelse?
- Kan du anbefale andre kommuner, at deltage på et dialogmøde?
- Interviewet er slut og tak for din/jeres deltagelse!
- Har du eventuelle spørgsmål?
- Du er velkommen til at kontakte mig, hvis der er noget du gerne vil vide eller spørge om i forlængelse af dette interview.

Debriefing

- Interviewet er slut og tak for din/jeres deltagelse
- Har du eventuelle spørgsmål?

Interviewguide om nævnenes formidlingsprojekter

Briefing

- Tak for din/jeres deltagelse i et interview.
- Med interviewet vil vi gerne afdække kommunens opfattelse og erfaringer med nævnenes formidling af Ankestyrelsens praksisundersøgelser i forbindelse med et vejledningsforløb.
- Vi vil gerne vide om vejledningsforløbet har bidraget til at fremme kommunens forståelse for den nyeste praksis på det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om.
- Vi vil også gerne vide om din/jeres deltagelse i vejledningsforløbet – sammen med praksisundersøgelsen – har betydet en forbedring af sagsbehandlingen her i kommunen.
- Interviewet tager udgangspunkt i Ankestyrelsens praksisundersøgelse XX og kommunens deltagelse på nævnets vejledningsforløb afholdt den XX.
- Temaer i interviewguiden handler om:
 - Din/jeres motivation for at deltage
 - Dit/jeres faglige udbytte på selve dagen og i forhold til sagsbehandlingen
 - Din/jeres vurdering af vejledningsforløbet med hensyn til indhold og form
 - Din/jeres forslag til ændringer som kan forbedre indholdet og formen i vejledningsforløbene
- Som beskrevet i følgebrevet til dette interview, så skal du/I ikke nødvendigvis svare på alle spørgsmål i interviewguiden, men de spørgsmål som er relevante for din/jeres oplevelse på dialogmødet.
- Interviewet optages digitalt. Du/I er anonyme, men brug af citater fra interviewet angives med kommunenavn. Du/I får eventuelle citater til godkendelse inden offentliggørelse.
- Interviewet varer ca. 1½ timer.
- Er der noget, som du/I gerne vil spørge om inden vi går i gang med interviewet?

1. Indledning

- Kan du venligst præsentere dig/jer selv med navn, titel, forvaltning, arbejdsfunktion?
- Hvad er din/jeres rolle/opgaver i forhold til praksisundersøgelsen, som vejledningsforløbet handlede om?

2. Opfattelse og erfaringer med at deltage i et vejledningsforløb

De næste par spørgsmål handler om din/jeres opfattelse af og erfaringer med at deltage i vejledningsforløbet med hensyn til indhold, form og udbytte.

2.1 Motivation for at deltage

- Hvad motiverede dig/jer til at deltage?
- Hvem tog initiativ til at deltage?
- Hvem deltog i vejledningsforløbet? Eventuelt fagchefer, teamledere, ledende sagsbehandlere og sagsbehandlere.
- Hvorfor deltog du alene/deltog I flere?
- Hvilke fordele eller ulemper kan der være ved at deltage alene/flere?
- Hvilken betydning havde det, at fagcheferne deltog?
- Gjorde du/I jer tanker eller tiltag i forhold til at forberede/planlægge din/jeres deltagelse?

2.2 Vurdering af sagsbehandlingen

- Hvad forstår du/I ved forbedret sagsbehandling her i kommunen?
- Hvordan vurderer du/I, at sagsbehandlingen er blevet forbedret her i kommunen?

2.3 Fagligt udbytte

- Fik du/I mere viden om det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om?
- Hvis du/I fik mere viden om lovområdet, kan du så bruge denne viden i dit daglige sagsbehandlingsarbejde?
- Hvad betyder det for dig, at få nyeste viden om praksis på et lovområde?

- Har du/I eksempler på konkrete ændringer i sagsbehandlingen på baggrund af din/jeres deltagelse i vejledningsforløbet?
- Hvad har du/I selv iværksat af initiativer på baggrund af problematikker og idéer, der kom frem i vejledningsforløbet?
- Har din/jeres deltagelse i vejledningsforløbet påvirket sagsbehandlerne daglige arbejde på anden vis?
- Hvad vurderer du/I som det allerstørste udbytte af at deltage i vejledningsforløbet?
- Var der noget som gjorde særligt indtryk på dig/jer ved at deltage i vejledningsforløbet?
- Hvilken betydning vurderer du/I at opfølgingsmødet med fagcheferne har haft i forhold til sagsbehandlingen i kommunen?
- Har der været noget i forbindelse med vejledningsforløbet, som du/I har oplevet som mindre godt?

2.4 Vurdering af indhold og form

- Hvordan vurderer du/I oplægget fra Nævnet om hovedresultaterne fra praksisundersøgelsen?
 - Forstod du/I det faglige indhold af oplægget?
 - Hvordan var oplægget relevant for dig/jer i forhold til din/jeres sagsbehandlingspraksis i kommunen?
 - Har du/I idéer til noget der kunne være anderledes i oplægget?
 - Gav oplægget dig/jer ny viden i forhold til praksis på lovområdet? For eksempel inspiration til konkrete ændringer i sagsbehandlingen.
- Hvordan vurderer du/I oplægget fra XX Kommune om deres sagsbehandling?
 - Forstod du/I det faglige indhold af oplægget?
 - På hvilken måde var oplægget relevant for dig/jer i forhold til din/jeres sagsbehandlingspraksis i kommunen?
 - Vurderer du/I, at der var tale om centrale problemstillinger?
 - Har du/I idéer eller forslag til noget der kunne være anderledes i oplægget?
 - Hvad kunne du/I selv finde på at holde oplæg om?
- Hvordan vurderer du/I workshopsene med konkrete cases?
 - Var casene relevante i forhold til sagsbehandlingen i din/jeres kommune?

- Synes du/I, at casene handlede om centrale problemstillinger i forhold til det lovområde, som praksisundersøgelsen vedrører?
 - Har workshopsene været til inspiration i forhold til ændringer i sagsbehandlingen?
 - Har du/I forslag til noget der kunne være anderledes i workshopsene både med hensyn til indhold og form?
- Oplevede du/I, at der var afsat tilstrækkelig tid til dialog ved de enkelte indslag?
 - Oplevede du/I at de enkelte indslag i vejledningsforløbet rent fagligt hang sammen med hensyn til indhold og form?
 - Kan du/I give eksempler på, at du fik erfaringsudvekslet med de øvrige deltagere?
 - Har vejledningsforløbet givet anledning til networking mellem din/jeres kommune og andre deltagende kommuner på det område, som praksisundersøgelsen handler om?
 - Eventuelt: Har materialet i kursusmappen være tilstrækkelig dækkende i forhold til indholdet og formen på i vejledningsforløbet?

2.5 Idéer til indhold og form

- Synes du/I der er noget, som skulle være anderledes med hensyn til indholdet af og formen i vejledningsforløbet?
- Vil du have lyst til at deltage på et andet vejledningsforløb i forbindelse med en praksisundersøgelse?
- Kan du anbefale andre kommuner, at deltage i et vejledningsforløb?
- Interviewet er slut og tak for din/jeres deltagelse!
- Har du eventuelle spørgsmål?
- Du er velkommen til at kontakte mig, hvis der er noget du gerne vil vide eller spørge om i forlængelse af dette interview.

Debriefing

- Interviewet er slut og tak for din/jeres deltagelse
- Har du eventuelle spørgsmål?

Bilag 5 Begrebsafklaring

Initiativer i regi af Ankestyrelsen og nævnene

Evalueringen omfatter en række initiativer i regi af Ankestyrelsen og de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene, herunder Ankestyrelsens praksisundersøgelser og dialogmøder samt nævnenes formidlingsprojekt i form af et vejledningsmøde og forankringsmøde. Ankestyrelsens praksisundersøgelser og dialogmøder evalueres både kvantitativt og kvalitativt. Formidlingsprojektet gennemført af Beskæftigelsesankenævnet Hovedstaden evalueres kvalitativt, *jf. bilag 1 om baggrund og metode*.

Nedenfor gives en begrebsafklaring af de nævnte initiativer samt Ankestyrelsens anvendelse af børnesagkyndige på dialogmøder på området udsatte børn og unge.

Praksisundersøgelser, dialogmøder og de børnesagkyndige konsulenter

Praksisundersøgelser

Praksisundersøgelser gennemført af henholdsvis Ankestyrelsen og nævnene på det sociale område og beskæftigelsesområdet har overordnet set to primære formål:

- Kontrol af kommunernes sagsbehandling (overholdelse af lovgivningen)
- Dialog- og læringsredskab til kommunerne for at træffe korrekte og ensartede afgørelser

Praksisundersøgelserne anvendes altså som et kontrolredskab samt et dialog- og læringsredskab med henblik på løbende at optimere kvaliteten af sagsbehandlingen i kommunerne.

En generel beskrivelse af praksisundersøgelserne fremgår af *boks 2* nedenfor.

Generelt om praksisundersøgelser

- Ankestyrelsen, beskæftigelsesnævnene og de sociale nævn har en forpligtelse til at koordinere, at afgørelser, der kan indbringes for Ankestyrelsen og nævnene, træffes i overensstemmelse med lovgivningen og praksis. Om lovgrundlaget henvises til §§ 76 og 79a i retssikkerhedsloven, lovbekendtgørelse nr. 1203 af 10. december 2009 (nu lovbekendtgørelse nr. 1054 af 7. september 2010) og til §§ 40-45 i Indenrigs- og Socialministeriets bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område nr. 709 af 3. juli 2009 (nu Socialministeriets bekendtgørelse nr. 1635 af 22. december 2010).
- Ankestyrelsen har ansvaret for praksiskoordinering på landsplan, mens nævnene har ansvaret på regionalt plan. Praksisundersøgelserne er et redskab, som benyttes med henblik på at få klarhed over, om myndighedernes afgørelser er i overensstemmelse med lovgivningen og med henblik på at sikre ensartethed og ligebehandling på landsplan. Hvis undersøgelserne afdækker fejl og mangler i sagsbehandlingen, giver praksisundersøgelserne et grundlag for at målrette den fremadrettede vejledningsindsats.
- Ved en praksisundersøgelse indkalder Ankestyrelsen et antal sager fra underinstanserne og foretager en gennemgang af disse med henblik på en legalitetsvurdering. Legalitetsvurderingen indebærer dels en materiel vurdering af afgørelsernes rigtighed i forhold til lovgivningen og Ankestyrelsens praksis, dels en formel vurdering af sagerne i forhold til de forvaltningsretlige regler⁷.

Dialogmøder

Både Ankestyrelsen og nævnene på det sociale område og beskæftigelsesområdet afholder dialogmøder med kommunerne i forlængelse af gennemførte praksisundersøgelser. Behovet for at afholde dialogmøderne vurderes ud fra resultaterne af praksisundersøgelsen. Som udgangspunkt har dialogmøderne til formål at omsætte praksisundersøgelsens resultater og anbefalinger operationelt til kommunernes sagsbehandling. På dialogmøderne deltager de kommuner, som oprindeligt deltog i praksisundersøgelsen.

De børnesagkyndige konsulenter

Ankestyrelsens praksisundersøgelse om inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger fra april 2011 er den første på børneområdet, der er suppleret

⁷ Evalueringen handler om Ankestyrelsens praksiskoordinering af kommunerne. Ankestyrelsen har tilsvarende forpligtelse til at gennemføre praksisundersøgelser og dialogmøder på baggrund af nævnenes afgørelser.

med en børnesagkyndig vurdering af en del af sagerne. Formålet er at sikre fokus på barnets behov og øge læringen af undersøgelsens resultater i kommunen.

I marts 2011 afholdt Ankestyrelsen et dialogmøde i forlængelse af praksisundersøgelsen med deltagelse af en børnesagkyndig. Det er opfattelser og erfaringer fra dette dialogmøde, som en af interviewkommunerne giver udtryk for i evalueringen.

Nedenfor er en beskrivelse af formålet med og baggrunden for at anvende en børnesagkyndig vurdering i en praksisundersøgelse og i forlængelse heraf inddrage den børnesagkyndige med et oplæg på et dialogmøde.

Nyt initiativ affødt af Barnet Reform

Som følge af aftalen om Barnets Reform, som trådte i kraft den 1. januar 2011, skal Ankestyrelsens vurdering af de sager, der indgår i en praksisundersøgelse fremover suppleres med en børnesagkyndig vurdering af kommunens sagsbehandling.

Ved at supplere den årlige praksisundersøgelse med en børnesagkyndig vurdering er det målet, at undersøgelserne i højere grad kan bidrage til læring i kommunerne, så udsatte børn og unge får den sagsbehandling, som de har krav på, og som når frem til beslutninger, som er til barnets eller den unges bedste. Dette er ligeledes formålet, når en børnesagkyndig konsulent deltager med et oplæg på et dialogmøde.

Et af Ankestyrelsens kerneområder er at træffe afgørelse i klagesager om tvangsmæssige anbringelser af børn og unge samt at modtage og behandle underretningssager om udsatte børn og unge. I klagesager, som afgøres på ankemøde i Ankestyrelsen, deltager en børnesagkyndig konsulent ansat af Ankestyrelsen til at vejlede om børnesagkyndige elementer og bidrage med grundlag for Ankestyrelsens afgørelse. Det nuværende korps af børnesagkyndige konsulenter i Ankestyrelsen består af speciallæger i børne- og ungdomspsykiatri.

Ved valg af børnesagkyndige, der skulle inddrages i denne praksisundersøgelse, har Ankestyrelsen valgt at benytte sig af de børnesagkyndige konsulenter, der allerede er tilknyttet sagsbehandlingen i Ankestyrelsen. Konsulenterne er enten speciallæger i børne- og ungdomspsykiatri eller psykologer. Der er lagt vægt på, at de børnesagkyndige konsulenter ud over deres børnefaglige viden, har viden om den kommunale sagsbehandling og kan overskue hele sagsbehandlingsforløb. Konsulenterne har desuden et godt kendskab til, hvilke foranstaltningmuligheder der kan tilbydes i sagsbehandlingsforløbet.

Grundlaget for juridisk og børnesagkyndig vurdering af de kommunale afgørelser

Den juridiske vurdering i praksisundersøgelser omfatter en vurdering af, hvorvidt den afgørelse, som er truffet af kommunen er truffet i overensstemmelse med lovgivning og praksis. Herunder om de særlige sagsbehandlingsregler, som er på området, er overholdt og, om dokumentationsgrundlaget for at træffe den afgørelse, som rent faktisk er truffet, er til stede og i orden.

Hidtil har Ankestyrelsens praksisundersøgelser på børneområdet omfattet en vurdering af de materielle og formelle regler på området – herunder de særlige sagsbehandlingsregler, som gælder på området for udsatte børn og unge. Denne vurdering har også indeholdt et børnesagkyndigt element for eksempel ved vurdering af, om beskrivelsen af barnets eller den unges ressourcer var beskrevet i tilstrækkelig grad i den socialfaglige undersøgelse efter servicelovens § 50, så det understøttede den valgte foranstaltning.

Den udvidede børnesagkyndige vurdering omfatter en vurdering af, om kommunerne har valgt den rette foranstaltning i forhold til barnets eller den unges bedste, og om der i sagsbehandlingen er taget højde for barnets eller den unges eventuelt særlige problemstillinger.

Nævnenes formidlingsprojekter

I nærværende evaluering indgår et formidlingsprojekt gennemført af Beskæftigelsesankenævnet Hovedstaden om Ankestyrelsens praksisundersøgelse om løbende forsørgelsesydelse efter lov om aktiv socialpolitik §§ 91 og 93 fra juni 2011. To af interviewkommunerne har deltaget i formidlingsprojektet, som bestod af et vejledningsmøde og et forankringsmøde.

Formidlingsprojekter siden 2010

I 2010 blev det besluttet, at nævnene har mulighed for at konvertere én af to årlige praksisundersøgelser til enten et formidlingsprojekt eller opfølgning på et formidlingsprojekt. Nævnenes formidlingsprojekter er baseret på et vejledningsforløb for kommunens sagsbehandlere og fagchefer på det pågældende sagsbehandlingsområde. Vejledningsforløbet følges op med et forankringsmøde med fagcheferne. Formidlingsprojektet afrapporteres i en rapport. På et senere tidspunkt foretager nævnet en opfølgning på formidlingsprojektet i form af en praksisundersøgelse.

Principper for gennemførelsen af formidlingsprojekter

• Grundlaget for gennemførelse af et formidlingsprojekt

- Hovedreglen er, at formidlingsprojektet tager udgangspunkt i en landsdækkende praksisundersøgelse gennemført af Ankestyrelsen
- Der er også mulighed for at tage et andet afsæt end en landsdækkende praksisundersøgelse, hvis det er velbelyst, at der er behov for en særlig formidlindsindsats på et givent lovområde, fx ved en regional praksisundersøgelse eller ved sagsbehandlingen i statsforvaltningen i øvrigt
- Formidlingsprojekterne kan gennemføres på både det sociale og det beskæftigelsesmæssige område.
- Valg af emne for nævnenes formidlingsprojekter koordineres af Ankestyrelsen som led i den generelle koordination af emnerne for landsdækkende og regionale praksisundersøgelser.

• Vejledningsforløb

- For eksempel at kommunerne deltager i et teoretisk forløb, som gennemgår lovgivning og praksis på området der vejledes i
- For eksempel at kommunerne deltager i et praktisk forløb, som kan tage afsæt i specifikke cases på lovområdet

• Deltagere ved vejledningsforløb

- Alle kommuner i den pågældende region
- Relevante sagsbehandlere og deres fagchefer
- Forankringsmøde med fagchefer, som er med til at sikre implementering – Her deltager Ankestyrelsen også.

• Afrapportering

- Formidlingsprojekterne afrapporteres i en rapport, som bør indeholde:
 - Beskrivelse af baggrunden for valg af lovområde(r) der vejledes i
 - Metoden til gennemførelsen af vejledningsforløb
 - Beskrivelse af det teoretiske og praktiske forløb
 - Beskrivelse af mødet med fagchefer
 - Evaluering af hele forløbet

• Ankestyrelsens rolle ved et formidlingsprojekt

- Ankestyrelsen er sparringspartner i forløbet
- Ankestyrelsen orienteres løbende i processen
- Ankestyrelsen tilbyder at deltage ved et af vejledningsforløbene

- Ankestyrelsen deltager med relevant ankechef eller konsulent ved opsamlingsmødet med fagchefer
- Ankestyrelsen modtager projektbeskrivelse med henblik på bemærkninger og koordinering
- Ankestyrelsen modtager rapportudkast med henblik på bemærkninger inden statsforvaltningens offentliggørelse.

Ressourcer

- Nævnet afholder alle udgifter i forbindelse med et formidlingsprojekt⁸
- Formidlingsprojektet træder i stedet for en traditionel praksisundersøgelse
- Nævnene skal følge op på formidlingsprojektet
- Nævnene vurderer sammen med Ankestyrelsen, hvornår det er relevant at følge op på området, det kan være året efter, men det kan også være senere.

⁸ Deltagere afholder selv transportudgifter.

Bilag 6 Indkaldelsesbrev

Att. XX Kommune

Evaluering af Ankestyrelsens praksisundersøgelser på det sociale og beskæftigelsesmæssige område

I efteråret 2011 gennemfører Ankestyrelsen en evaluering af kommunernes opfattelse og erfaringer med Ankestyrelsens praksisundersøgelser. Evalueringen omfatter både en spørgeskemaundersøgelse og interview med en række kommuner.

I XX deltog din kommune i en praksisundersøgelse om XX. I forlængelse af praksisundersøgelsen fik din kommune ligeledes et tilbud om at deltage i et dialogmøde med Ankestyrelsen, hvor resultaterne fra praksisundersøgelsen blev formidlet. Dialogmødet fandt sted den XX.

På beskæftigelsesområdet har flere af nævnene ligeledes gennemført formidlingsprojekter i form af et vejledningsforløb og et forankringsmøde baseret på en praksisundersøgelse fra Ankestyrelsen. I denne sammenhæng har din kommune muligvis fået et tilbud om at deltage i nævnets formidlingsprojekt.

Spørgeskemaet handler om, hvordan kommunen har behandlet Ankestyrelsens praksisundersøgelse på et møde i kommunalbestyrelsen, hvilken indvirkning praksisundersøgelsen har haft på sagsbehandlingen i kommunen og kommunens tilfredshed med praksisundersøgelsen. Derudover indeholder spørgeskemaet spørgsmål om kommunens tilfredshed med at deltage på Ankestyrelsens dialogmøde og/eller nævnets formidlingsprojekt af Ankestyrelsens praksisundersøgelse.

Ankestyrelsen anmoder hermed kommunen venligst om at deltage i evalueringens spørgeskemadel.

Sådan skal spørgeskemaet udfyldes

Du har tidligere fået en mail fra Ankestyrelsen i forbindelse med at sikre, at du var den rette person til at udfylde spørgeskemaet. Det vil sige den person, som enten er ansvarlig på det lovområde, som praksisundersøgelsen handler om, eller som har en faglig tilknytning til lovområdet. Det skal ligeledes være en person, som har formidlet praksisundersøgelsens resultater videre til sagsbehandlerne i kommunen, og som har kendskab til, hvilken indvirkning praksisundersøgelsen har haft på sagsbehandlingen i kommunen.

Kommunen bedes besvare ét spørgeskema i forbindelse med kommunens seneste deltagelse i en praksisundersøgelse gennemført af Ankestyrelsen. Det vil sige, at kommunen skal besvare ét skema om følgende praksisundersøgelse:

XX fra XX

Kommunen bedes besvare spørgeskemaet senest:

Torsdag den 27. oktober 2011

Baggrund for evalueringen

Siden 1. januar 2006 har kommunalbestyrelsen ifølge retssikkerhedslovens § 79a haft pligt til at behandle Ankestyrelsens og nævnenes undersøgelser af kommunernes praksis på et møde. Dette indebærer blandt andet en understregning af det politiske ansvar i forhold til kommunernes praksis.

Ankestyrelsen har i mange år undersøgt kommunernes praksis i relation til sagsbehandlingen på det sociale og beskæftigelsesmæssige område. Praksisundersøgelserne skal blandt andet kunne fungere som et værktøj til at forbedre sagsbehandlingen i kommunerne.

Med denne evaluering ønsker Ankestyrelsen, at indhente viden om kommunernes behandling og faglige udbytte af praksisundersøgelserne blandt andet for at øge gennemslagskraften af praksisundersøgelserne.

Indberetning

Kommunen anmodes om at besvare spørgeskemaet via e-survey. Skemaet er tilgængeligt fra den 5. oktober 2011 på www.ast.dk til højre på hjemmesiden under "Tast indberetninger".

Spørgeskemaet har titlen "Evaluering af Ankestyrelsens praksisundersøgelser på det sociale og beskæftigelsesmæssige område".

Ved besvarelse af spørgeskemaet skal kommunen indtaste brugernavn og adgangskode, som for XX Kommune er følgende:

Brugernavn: XX

Adgangskode: XX

Herefter vælges det spørgeskema, der hedder "*Evaluering af Ankestyrelsens praksisundersøgelser på det sociale og beskæftigelsesmæssige område*".

Tryk på knappen "Ny registrering", hvorefter selve spørgeskemaet åbnes.

Øvrige oplysninger

Ankestyrelsen skal for en god ordens skyld henlede kommunernes opmærksomhed på retssikkerhedslovens § 68 stk. 1, hvorefter kommunerne er forpligtet til at tilvejebringe og indsende statistiske oplysninger m.v., socialministeren anmoder om.

Eventuelle spørgsmål til evalueringen og udfyldelsen af spørgeskemaet kan rettes til fuldmægtig Samuel Nielsen på tlf. 33 41 16 33/mail ssn@ast.dk.

På forhånd tak for din deltagelse.

Med venlig hilsen

Samuel Nielsen