

# Ankestyrelsen

– mere end en klagemyndighed



Ankestyrelsen



Ankestyrelsen styrker borgernes retssikkerhed, fordi

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

# Ankestyrelsen

---

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

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

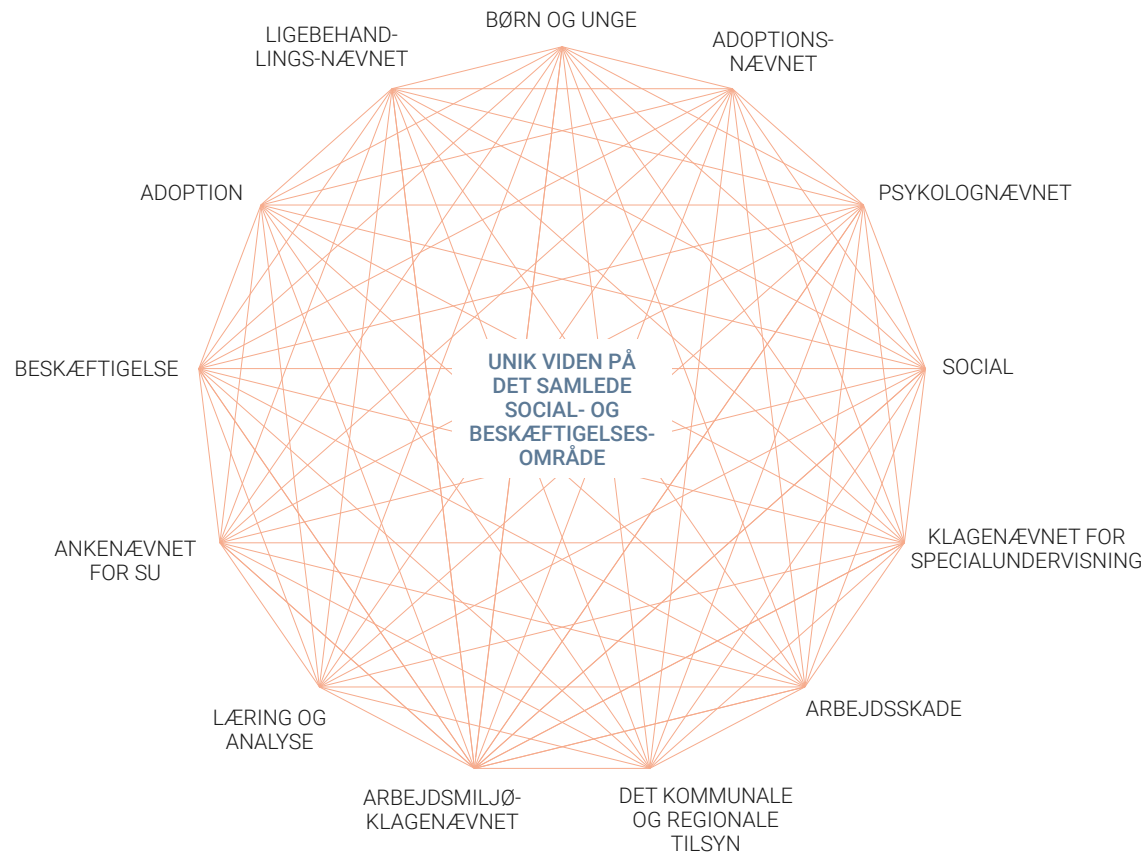
Vi afgør omkring 55.000 sager om året, og vi fastlægger praksis i principmeddelelser. Sagerne handler for eksempel om støtte til børn, ældre og personer med handicap samt sager om arbejdsskade og sociale ydelser.

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

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

# Ankestyrelsens fagområder

STYRKEN I VIDENSDELING



# Effektiv sagsbehandling

– OGSÅ I FREMTIDEN

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

Vi arbejder systematisk med kvaliteten af vores afgørelser.

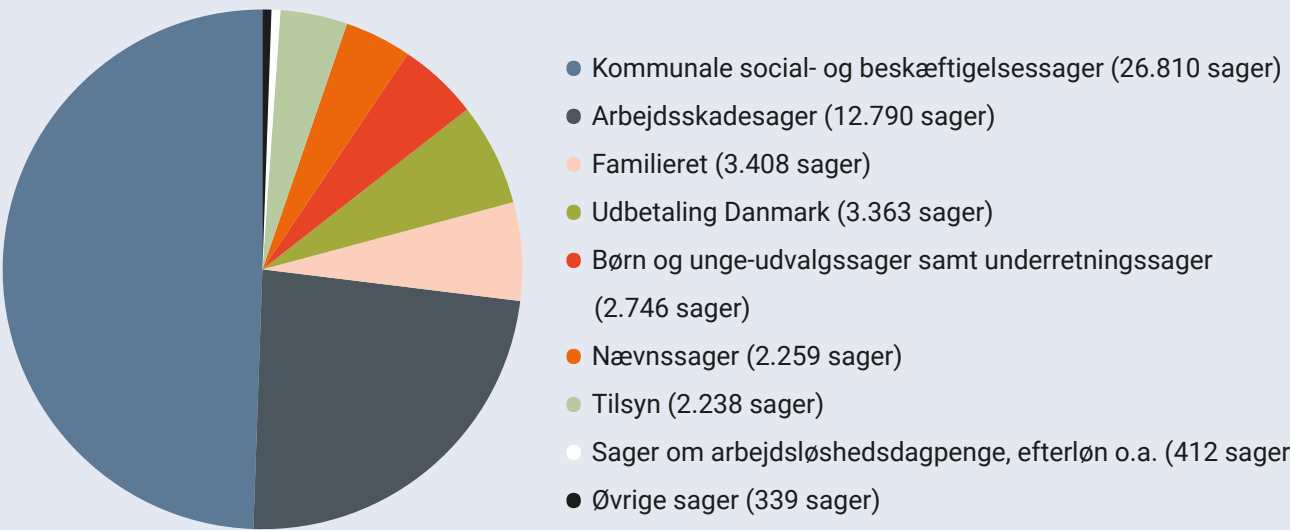
Vi er også godt på vej mod vores overordnede mål om en sagsbehandlingstid på tre måneder.

Og vi arbejder hele tiden med at optimere vores sagsbehandling.

- Vi har blandt andet fokus på
- implementering af nye teknologier.
  - systematisk læring og feedback.
  - fokuseret målstyring.

# Afgjorte sager 2018

I ALT: 54.365

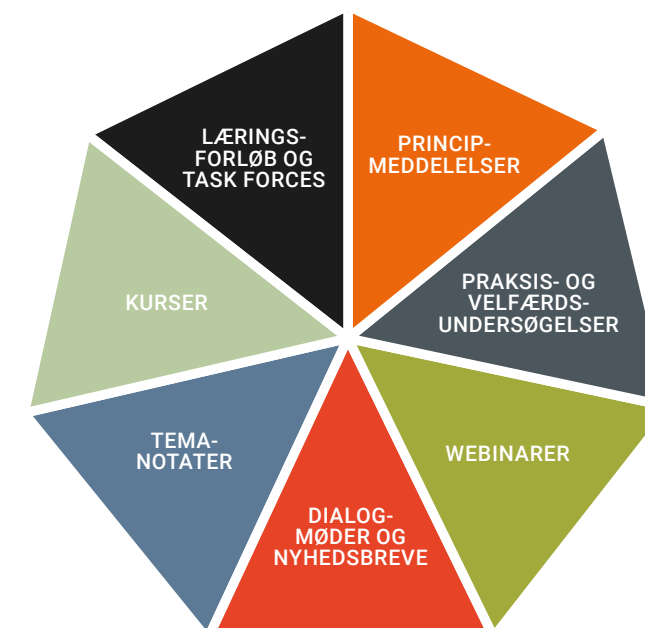


# Viden og vejledning

## PRAKSISKOORDINERING

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

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



# Principmeddelelser

## PRAKSISKOORDINERING

---

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

De er med til at sikre ens praksis og skal hjælpe andre myndigheder i deres arbejde.

Principmeddelelserne tager udgangspunkt i vores afgørelser i konkrete sager.

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



# Læring, task force og kurser

PRAKSISKOORDINERING

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

## LÆRING

Udbydes på flere af vores områder.

### Læringsforløb

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

### Læringsteam

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

## TASK FORCES

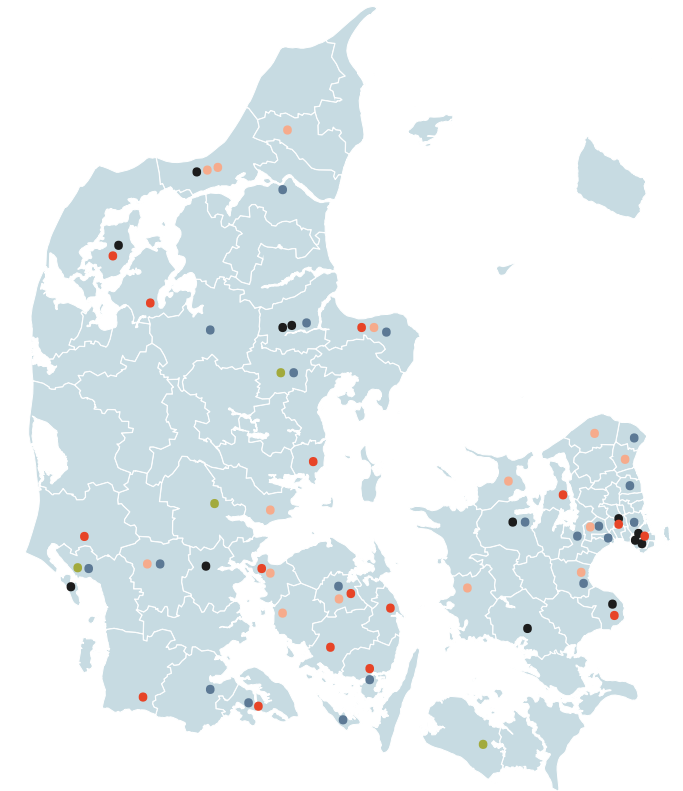
Tilbydes på udsatte børn- og ungeområdet samt på handicapområdet.

- Tager udgangspunkt i kommunens udfordringer.
- Varer ca. 1 ¾ år.
- Indeholder analyse og måling af sager, udviklingsplan og en opfølgende sagsmåling og rapport.
- På handicapområdet tilbydes kommuner også korte forløb.

# Rundt i Danmark

PRAKSISKOORDINERING

Lærings-, task force- og kursusforløb i perioden 1. marts 2018 til 31. maj 2019.



● LÆRINGSTEAM

● LÆRINGSFORLØB

● TASK FORCE – UDSATTE BØRN OG UNGE

● TASK FORCE – HANDICAP

● KURSER (SKRÆDDERSYEDE)

## KURSER

Betalingskurser – udbydes på alle vores områder.

### Åbne kurser

- Om udvalgte emner, for eksempel
- Gennemgang af regler og praksis for børn og unge-udvalg.
- Ressourceforløb, fleksjob og førtidspension.
- Botilbud.
- Mellemkommunale uenigheder.

### Skræddersyede kurser

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

# Undersøgelser

## PRAKSISKOORDINERING

Ankestyrelsen undersøger praksis i kommunerne.

Vores undersøgelser bruges blandt andet af lovgivere og andre aktører på velfærdsområdet i arbejdet med lovændringer eller udarbejdelse af nye tiltag på social- og beskæftigelsesområdet.

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

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

### TO TYPER UNDERSØGELSER

#### Velfærdsundersøgelser

- Indsamling af viden om og erfaringer i praksis via interview, spørgeskemaer, registerdata og observationsstudier.
- Analyse af sager og andre dokumenter.

#### Praksisundersøgelser

- Gennemgang af kommunale afgørelser inden for et bestemt emne og lovgrundlag med fokus på overensstemmelse med loven.





# Dialog og formidling

## PRAKSISKOORDINERING

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

### WEBINARER

- Nem, hurtig og effektiv formidling af vores praksis
  - direkte til sagsbehandlerne i førsteinstanser.
- Mulighed for at besvare faglige spørgsmål undervejs.

### NYHEDSBREVE

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

### ÅRSREDEGØRELSE

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

### TAL

- Data om kommunale afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet er tilgængelig på ast.dk.
- Kommuner får egne tal to gange årligt.

### DIALOGMØDER

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

### TEMANOTATER

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



# Data som drivkraft

## PRAKSISKOORDINERING

Vi indsamler værdifuld viden, når vi behandler sager. Den viden bruger vi blandt andet til at finde tværgående udfordringer med sagsbehandlingen hos kommuner og andre førsteinstanser. Derfor kan vi arbejde målrettet med at styrke praksis i behandlingen af borgernes sager – det kalder vi datadrevet praksiskoordinering.

DATA FRA SAGERNE → SYSTEMATISERING AF DATA → IDENTIFIKATION AF UDFORDRINGER



### FAGLIG VIDEN OM SAGSOMRÅDERNE:

- Erfaringer
- Undersøgelser
- Dialog-aktiviteter



UDVÆLGELSE AF  
SAGSOMRÅDER OG REDSKABER  
TIL PRAKSISKOORDINERING

*Vi systematiserer vores data om sagsbehandling og kombinerer den med vores faglige viden. På det grundlag identificerer vi, hvor behovet for vejledning og rådgivning er størst.*

Ankestyrelsens data kan for eksempel give et overblik over udfordringer eller variationer i sagsbehandlingen hos kommunerne. Her kan vi sætte ind med initiativer som webinarer, dialogmøder og læringsforløb, for at styrke førsteinstansernes sagsbehandling. Det kan også give anledning til, at vi foreslår præciseringer eller forenkling i reglerne.

# Tilsyn

## SIKRER AT KOMMUNER OG REGIONER OVERHOLDER LOVEN

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

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

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

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

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



# Kontaktliste

## Ring til os

Telefon: 33 41 12 00

Åbningstid: Mandag til fredag fra klokken 09 til 15

## Send os et brev

Ankestyrelsen, 7998 Statsservice

## Send os en mail

Mail: [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)

Sikker mail: [sikkermail@ast.dk](mailto:sikkermail@ast.dk)

Det letteste for mange er at bruge vores kontaktformular

Den finder du på vores hjemmeside: [www.ast.dk](http://www.ast.dk)

## Her bor vi

**Aalborg:** Nytorv 7, 2. sal, 9000 Aalborg

**København:** Teglholmsgade 3, 2450 København SV

**Ringsted:** Nørregade 2, 4100 Ringsted

## Læs mere

[www.ast.dk](http://www.ast.dk)

## Følg os på LinkedIn



