



Kommunaludvalget
KOU alm. del - Svar på Spørgsmål 200
Offentligt

Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

11. august 2010

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 200 af 22. juni 2010
(alm. del).

Spørgsmål:

"Ministeren bedes kommentere henvendelse af 3/5-10 fra Søren Skaarup, Brønshøj, vedr. objektiv sagsbehandling, jf. KOU alm. del - bilag 80."

Svar:

Regeringen har indgået en aftale med kommunerne om at samle den objektive sagsbehandling med virkning fra sommeren 2012, hvilket bl.a. skal ses i lyset af de udfordringer, som den offentlige sektor står over for i de kommende år.

Et begrænset offentligt råderum i de kommende år betyder, at der bredt i den offentlige sektor skal arbejdes på at frigøre ressourcer, som kan prioriteres til den borgernære service. Samtidig betyder den demografiske udvikling, at en stor andel af de offentligt ansatte snart forlader arbejdsmarkedet. Det vil derfor blive svært at rekruttere nye medarbejdere til den offentlige sektor, herunder til administrationen af den objektive sagsbehandling.

I sin henvendelse til Kommunaludvalget dateret 3. maj 2010 behandler Søren Skaarup en lang række forskellige forhold. Som det også fremgår af mine nedenstående bemærkninger til hver af Søren Skaarups tre hovedpointer, kan jeg generelt ikke genkende Søren Skaarups kritik.

1. Beslutningsgrundlaget (Deloitte's rapport) er mangelfuldt

Jeg er grundlæggende uenig i, at beslutningsgrundlaget er mangelfuldt. Beslutningsgrundlaget er blevet til efter et langvarigt og meget omfattende afdækningsarbejde, og for så vidt angår udarbejdelsen af Deloitte-rapporterne er det sket med en meget tæt involvering af KL og kommunale eksperter på områderne.

Konkret er store dele af dataindsamlingen sket ved brug af spørgeskemaer, som er udarbejdet på baggrund af detaljerede arbejdsgangsanalyser i flere kommuner. Spørgeskemaernes kvalitet – herunder om de forskellige spørgsmål kunne forstås og besvares meningsfuldt – blev testet hos pilotkommuner/pilotsagsbehandlere inden spørgeskemaerne blev udsendt til alle kommuner. Omkring 90 pct. af kommunerne – med mindre forskelle fra sagsområde til sagsområde – besvarede spørgeskemaerne, hvilket har givet et usædvanligt solidt datagrundlag for de videre analyser.

Der har ikke været et særligt analysespor, hvor borgernes egne vurderinger af, hvorvidt de har behov for ansigt-til-ansigt kontakt, er blevet afdækket. Til gengæld er det i analyserne afdækket, hvor stor en andel af de berørte borgere der i dag rent faktisk møder personligt frem i kommunerne. Denne andel må forventes at dække de borgere, der selv vurderer, at de har behov for ansigt-til-ansigt kontakt.

Med de ændringer, der følger af aftalen om kommunernes økonomi for 2011, forventes der i en samlet objektiv sagsbehandling at være allokert ca. 160 årsværk i kommunerne til personlig vejledning og anden ansigt-til-ansigt kontakt med borgerne om de opgaver, der fremadrettet løses i sagsbehandlingscentrene. Omregnet til faktiske arbejdstimer svarer det til, at mere end 225.000 borgere hvert år vil kunne få 1 times individuel vejledning og anden ansigt-til-ansigt kontakt vedrørende den objektive sagsbehandling.

2. Uklar ansvarsfordeling og forringet service

Som det også fremgår af aftalen om kommunernes økonomi for 2011, er det helt afgørende, at det ikke bliver svært for borgerne at finde rundt i det nye system, og at borgerne ikke oplever at blive henvist fra den ene myndighed til den anden. Det sikres gennem en klar kanalstrategi og ved en entydig fordeling af ansvaret mellem henholdsvis kommuner og sagsbehandlingscentre.

Alle borgere vil fortsat kunne henvende sig i de kommunale borgerservicecentre og modtage generel vejledning om rettigheder og vilkår. Kommunerne kan desuden hjælpe borgerne med at få udfyldt ansøgningsskemaer og betjene sig selv via selvbetjeningsstandere. Langt de fleste borgere vil på den måde selv eller med kommunens hjælp kunne indlede en ansøgning eller afgive de oplysninger, der fører til, at sagsbehandlingscentrene kan træffe afgørelse.

For særligt svage borgere, fx borgere med meget sammensatte problemer, kan kommunerne i tæt kontakt med borgeren gennemføre sagsbehandlingen ved at indsende ansøgning og indtaste de nødvendige oplysninger, således at sagsbehandlingscentrene umiddelbart efter vil kunne afsende afgørelsen og udbetale ydelsen.

Endvidere bevarer kommunerne den fulde myndighedskompetence for en række opgaver inden for den objektive sagsbehandling, der forudsætter lokale skøn. Det drejer sig fx om tildelingen af personligt tillæg og helbredstillæg til pensionister.

Den endelige fordeling af opgaver og ansvar mellem de enkelte kommuner og sagsbehandlingscentrene vil blive fastlagt i det kommende implementeringsarbejde. En opgavefordeling i stil med den ovenfor skitserede vil kunne understøtte en fortsat god service af borgerne inden for den objektive sagsbehandling.

Som jeg også har påpeget i tidligere besvarelser på spørgsmål fra Kommunaludvalget, er der allerede i dag kommuner, der har valgt at indrette sig med tilsvaren-

de eller lignende opgavefordelinger. Kommunerne må forventes at have indrettet sig således, fordi det muliggør en god servicering af borgerne.

3. Digitalisering frem for centralisering

Jeg er grundlæggende enig i, at der skal arbejdes videre med at digitalisere den objektive sagsbehandling. Arbejdet skal imidlertid supplere og ikke erstatte arbejdet med at samle den objektive sagsbehandling.

Når der i dag bruges rigtig mange kommunale ressourcer på at administrere den objektive sagsbehandling, skyldes det både den aktuelle organisering af opgaverne, og at it-understøttelsen og det materielle regelsæt ikke går op i en højere enhed. Som situationen er i dag, er der en ganske veludbygget it-understøttelse, men samtidig et detaljeret og ikke fuldt digitaliserbart regelgrundlag.

Ved at samle den objektive sagsbehandling kan der i første omgang sikres en mere hensigtsmæssig organisering af opgaverne, hvorved der kan realiseres et effektiviseringspotentiale gennem bl.a. stordriftsfordele. Der skal arbejdes videre med at digitalisere den objektive sagsbehandling, og de nye stærke sagsbehandlingscentre vil have en væsentlig rolle i dette arbejde.

Det skal dog bemærkes, at hvis der gennem en digitalisering af den objektive sagsbehandling skal opnås et stort effektiviseringspotentiale, vil der skulle foretages ændringer i regelgrundlaget. Konsekvenserne af sådanne ændringer i regelgrundlaget vil det være nødvendigt at belyse nærmere.

Med venlig hilsen

Claus Hjort Frederiksen



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg
1240 København K

Kommunaludvalget
KOU alm. del - Svar på Spørgsmål 195 - 199
Offentligt

CVR 10172748
EAN 5798000398566

7. juli 2010

J.nr. 2010-0010964

Kommunaludvalget har i brev af 17. juni 2010 stillet følgende spørgsmål nr. 195 (alm. del), som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Vibeke Grave (S).

Spørgsmål nr. 195:

"Hvilke kriterier vil der blive lagt til grund for, hvilke kommuner der vil få tildelt de nye ATP-centre?"

Endeligt svar:

Regeringen og Dansk Folkeparti er blevet enige om, at sagsbehandlingscentrene skal placeres i Frederikshavn, Holstebro, Haderslev og Vordingborg. Centrene er blevet placeret i disse byer ud fra to overordnede hensyn, der dels vedrører udviklingen i yderområderne og dels, at centrene fra start af skal kunne tiltrække de nuværende kommunale medarbejdere, som arbejder med objektiv sagsbehandling. Sidstnævnte skal være med til at sikre en god og sikker overleveringsforretning, så ydelserne bliver udbetalt korrekt og til tiden, både før, under og efter implementeringen.

Hertil kommer et center i Hillerød, hvilket fremgår af aftalen mellem KL og regeringen om objektiv sagsbehandling.

Venlig hilsen

Inger Støjberg



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg
1240 København K

Beskæftigelsesministeriet
Ved Stranden 8
1061 København K

T 72 20 50 00
E bm@bm.dk
www.bm.dk

CVR 10172748
EAN 5798000398566

7. juli 2010

Kommunaludvalget har i brev af 17. juni 2010 stillet følgende spørgsmål nr. 196 (alm. del), som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Vibeke Grønbæk (S).

J.nr. 2010-0010964

Spørgsmål nr. 196:

”Vil man i den sammenhæng forsøge at leve op til regeringens ønske om at styrke yderkommunerne i Danmark?”

Endeligt svar:

Jeg skal henvise til svaret på spørgsmål nr. 195 (KOU alm. del).

Venlig hilsen

Inger Støjberg

Talepapir
objektiv sags



FINANSMINISTERIET

Kommunaludvalget
KOU alm. del – Svar på Spørgsmål 126 – 128
Offentligt

Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

26. maj 2010

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 126 af 6. maj 2010
(alm. del).

Spørgsmål:

"Ministeren bedes oversende Kommunaludvalget sit talepapir til brug for besvarelse af samrådsspørgsmål O-S vedr. objektiv sagsbehandling fra samrådet den 6/5-10."

Svar:

Talepapiret er vedlagt.

Med venlig hilsen

Claus Hjort Frederiksen



Talepapir

J.nr. 09/02011

Kommunaludvalget – samrådsspørgsmål stillet af Rasmus Prehn (S)

Svar på spørgsmål 0

Hvad er ministerens holdning til, at stadigt mere kontakt til det offentlige foregår digitalt, mens der stadig findes en større gruppe danskere, der ikke føler sig trygge ved eller helt behersker it?

- Når Danmark i disse år bliver mere digitaliseret, så er det efter min opfattelse et fremskridt, som vi kan være stolte af.
- Gennem tiderne har vi taget mange, gavnlige teknologiske skridt fremad. Ingen vil vel for alvor mene, at telefonen har været til skade for danskerne eller det danske samfund. Tværtimod. Derfor har vi fx udviklet en digital skattemappe, som mere end 3 mio. danskere brugte sidste år. For blot at nævne ét eksempel på en digital løsning, der har gjort det nemmere at være borger i Danmark.
- Og regeringen vil fortsat arbejde for at sikre flere digitale løsninger til gavn for danskerne.
- Tal fra Danmarks Statistik viser, at 83 pct. af familierne har en computer med internetforbindelse derhjemme. Tre ud af fire danskere bruger internettet dagligt eller næsten dagligt. 2,6 mio. danskere har prøvet at købe noget på internettet, og næsten 7 ud af 10 danskere bruger netbank, når de ordner deres daglige bankforretninger. Populære tjenester som facebook og google har millioner af danske brugere.

- Jeg mener, at danskernes adfærd på nettet viser os, at de er klar til at kommunikere mere digitalt med det offentlige, og derfor mener jeg også, at de *bør* være mere digitale med det offentlige, end de er i dag. Der må vi sørge for at skubbe på.
- Og det skal vi gøre ved, at det offentlige fortsat sørger for at tilbyde brugervenlige selvbetjeningsløsninger af høj kvalitet på alle serviceområder – og ved at markedsføre disse løsninger målrettet over for befolkningen.
- Men så er det også vigtigt for mig at pointere, at det er regeringens klare opfattelse og hensigt, at digitaliseringen ikke må forhindre nogen borgere i at få de offentlige services og ydelser, de har ret til.
- Derfor hjælper fx borgerservicecentre dem, som har svært ved at bruge de digitale kanaler, så også kan blive mere digitale. Regeringens mål er nemlig at inkludere så mange som muligt i det digitale samfund.
- Et godt eksempel på at skubbe på og hjælpe til er kommunernes aftale med PostDanmark om at fjerne papirflytteanmeldelsen fra flyttemappen og erstatte den med en papirlap, der opfordrer borgeren til at melde flytningen digitalt til kommunen fx via borger.dk.
- Årsagen er, at anvendelsen af kommunernes digitale flytteløsninger er meget lav – selv for de grupper af borgere, der er helt trygge ved it.
- Og erfaringen viser, at når danskerne får en papirblanket i hånden, så er de meget tilbøjelige til at bruge den – selv om de lige så godt kunne gå på nettet. Ved i dette konkrete tilfælde at fjerne blanketten, fjernes samtidig en stor barriere for øget anvendelse af de digitale flytteløsninger.

- De borgere, der ikke er i stand til eller ikke er trygge ved på egen hånd at anmelde flytningen på nettet, kan henvende sig personligt til kommunen og få hjælp til det.
- Og det leder mig videre til spørgsmålet om, hvordan regeringen vil sikre, at it ikke bliver en barriere for folk, der ønsker kontakt med det offentlige.

Svar på spørgsmål P

Hvordan vil ministeren fremover sikre, at it ikke bliver en barriere for folk, der ønsker kontakt med det offentlige f.eks. i forbindelse med lægeskift?

- Siden 2001 har borgerne selv kunnet skifte læge eller bestille et nyt sundhedskort via internettet. Men det har også været muligt at henvende sig personligt hos kommunen og få hjælp til det.
- Jeg har ikke kendskab til aktuelle planer om, at man kun skal kunne skifte læge på nettet. Men hvis man forestillede sig, at dette scenarium blev en realitet engang i fremtiden, så er det min klare opfattelse, at vi ville kunne håndtere dette. Det er flytteløsningen, som jeg nævnte tidligere jo et glimrende eksempel på.
- Altså, hvis en papirblanket helt afskaffes til fordel for en digital løsning, så vil borgeren have adgang til at få hjælp til at udfylde den digitale løsning fx hos de kommunale borgerservicecentre.
- For igen må jeg pointere, at regeringens hensigt er at få så mange borgere som muligt til at blive digitale i deres kontakt med det offentlige.
- Hvis vi gør en indsats for at markedsføre løsningerne, så danskerne kender til de digitale muligheder, vil færre borgere optage ressourcer hos kommunens borgerservicecen-

tre. Og det er en stor fordel for de borgere, som måtte have brug for hjælp i borgerservice.

- På den måde er digitaliseringen ikke med til at skabe barrierer for kontakt – tværtimod.
- Digital kontakt med det offentlige er samtidig en stor fordel, fordi borgerne kan kommunikere med det offentlige hvor og hvornår, det passer i et travlt og moderne hverdagsliv. Det er fleksibelt, for de behøver ikke tænke på, om deres lokale borgerservicecenter har åbent eller ej.
- Dette bringer mig videre til det næste samrådsspørgsmål, som drejer sig om hvordan regeringen vil sikre, at planer om at samle fx den objektive sagsbehandling ikke bliver en barriere for kontakt for borgere med lave it-færdigheder.

Svar på spørgsmål Q

Når regeringen har planer om at centralisere f.eks. objektiv sagsbehandling såsom folkepension og boligsikring, hvordan skal det så sikres, at manglende it kundskaber ikke bliver en barriere?

- Regeringen har ingen intentioner om at tvinge borgerne til at bruge digitale selvbetjeningsløsninger i forbindelse med en samling af den objektive sagsbehandling.
- Som jeg tidligere har redegjort for over for kommunaludvalget, vil det ved en samling af den objektive sagsbehandling alene være egentlige sagsbehandlingsopgaver og de ikke-personlige kontaktkanaler (fx telefon, brev og mail mm.), som samles i sagsbehandlingscentre.
- Den personlige vejledning bevares derimod lokalt i kommunerne.

- Med andre ord vil borgerne også efter en samling af den objektive sagsbehandling kunne henvende sig personligt i kommunerne og modtage assistance og generel vejledning om den objektive sagsbehandling.
- Denne mulighed for at møde personligt frem i kommunerne kan benyttes af alle borgere, uagtet om deres fremmøde skyldes, at de reelt ikke kan eller blot ikke ønsker at bruge de andre kontaktmuligheder – herunder digitale selvbetjeningsløsninger – der tilbydes inden for den objektive sagsbehandling.
- En samlet objektiv sagsbehandling påtænkes således indrettet på en sådan måde, at borgeres manglende it-kundskaber ikke vil være en barriere.
- I forbindelse med en samling af den objektive sagsbehandling er det dog klart regeringens ambition, at der skal arbejdes på at gøre den digitale kanal mere attraktiv for borgerne.
- Det vil være en fordel for borgerne, fordi de dermed kan tage kontakt til det offentlige, når det passer ind i deres hverdag.
- Det vil også være en fordel for det offentlige, da digitale henvendelser typisk er meget billigere at håndtere end personlige henvendelser.
- Et sådant ”kanalskifte” blandt borgerne er dog ikke noget, vi har forudsat ved overvejelserne om at samle den objektive sagsbehandling.
- Og det bringer mig videre til spørgsmålet om effektiviseringspotentialet ved at samle den objektive sagsbehandling.

Svar på spørgsmål R

Ministeren bedes redegøre for, hvordan regeringen finder frem til, at der er et besparelspotentiale i at samle den såkaldte objektive sagsbehandling i centrale enheder?

- Som nævnt er et "kanalskifte" blandt borgerne i retning af de digitale kanaler ikke noget, vi har forudsat ved overvejelserne om at samle den objektive sagsbehandling.
- Af samme grund er der ved beregningen af effektiviseringspotentialet ved en samlet objektiv sagsbehandling ikke indregnet den økonomiske gevinst, der vil være, hvis flere borgere vælger at benytte de digitale selvbetjeningsløsninger.
- Beregningerne af effektiviseringspotentialet ved en samlet objektiv sagsbehandling er resultatet af et meget omfattende arbejde, som har strukket sig over snart to år.
- Det vil derfor være for omfattende at redegøre for disse beregninger her i dag. Jeg vil i stedet henvise til den detaljerede gennemgang af beregningerne, som tidligere er sendt til kommunaludvalget som led i besvarelsen på kommunaludvalgsspørgsmål 93.
- Overordnet kan jeg dog sige, at beregningerne af effektiviseringspotentialet baserer sig på oplysninger, som kommunerne har indberettet.
- Omkring 90 kommuner har svaret på spørgsmål om blandt andet sagsmængde og ressourceforbrug på hvert af de analyserede sagsområder.
- De kommunale indberetninger viser, at der er meget store forskelle på, hvor effektive kommunerne er til at administrere den objektive sagsbehandling.

- Når der tages højde for andre faktorer som kvalitet, service og indbyggersammensætning tegner der sig et ganske tydeligt billede: des flere sager en kommune har, des mere effektiv er den.
- Samlet set er der et stort effektiviseringspotentialt ved at samle den objektive sagsbehandling i et fåtal sagsbehandlingscentre.
- Nu er det ikke alle dele af den objektive sagsbehandling, som er velegnet til en samling. Det drejer sig blandt andet om visse skønsmæssige delopgaver, fx vurderingen af om en boligstøtteansøger er stærkt bevægelseshæmmet, som nødvendigvis må løses lokalt.
- I beregningerne af effektiviseringspotentialt ved at samle den objektive sagsbehandling er der taget højde for, at sådanne opgaver fortsat skal løses i kommunerne.
- Samlet set er vi nået frem til, at en samling af den objektive sagsbehandling kan realisere et effektiviseringspotentialt på knap 300 mio. kr. årligt, når samlingen er fuldt indfaset.
- Kommunernes Landsforening er med en lidt anden fremgangsmåde nået frem til et tilsvarende resultat.
- I det sidste samrådsspørgsmål spørges der til risiciene ved at samle den objektive sagsbehandling.

Svar på spørgsmål S

Når erfaringerne med at centralisere SKAT tages i betragtning, finder ministeren det så ikke risikabelt at centralisere noget så afgørende for folk som f.eks. folkepension, boligsikring m.m.?

- En samling af den objektive sagsbehandling vil være et stort offentligt forandringsprojekt, som vil have betydning

for, hvor og hvordan op til 2.000 offentlige årsværk fremover skal løse deres opgaver.

- Sådanne forandringsprojekter er erfaringsmæssigt forbundet med visse risici, som skal tages alvorligt og håndteres seriøst for at sikre en god implementering.
- Det er naturligvis afgørende for regeringen, at udbetalingen af blandt andet folkepension og boligsikring gennemføres upåvirket både før, under og efter en samling af den objektive sagsbehandling.
- Borgerne skal have det, som de har krav på.
- En samling af den objektive sagsbehandling skal derfor tilrettelægges med stor respekt for de erfaringer, som der er gjort fra lignende store forandringsprojekter, herunder skattefusionen og kommunalreformen.
- Det skal blandt andet ske ved at afsætte tilstrækkelig med tid og ressourcer til implementeringen – både under forberedelsen af samlingen, i forbindelse med selve samlingen og ved overgangen til den almindelige drift.
- Det skal også ske ved at sikre meget klare ansvarsfordelinger og samarbejdsrelationer mellem de involverede myndigheder, således at der ikke opstår tvivl om, at hvem der gør hvad.
- Når det er sagt, er det selvfølgelig umuligt at gardere sig imod, at noget kan gå galt. Den blotte risiko for, at noget kan gå galt, må dog aldrig lede til handlingslammelse.
- Det er enhver ansvarlig regerings opgave at sikre, at den offentlige opgaveløsning er tilrettelagt på den mest hensigtsmæssige måde.

- Regeringens analyser af den objektive sagsbehandling har tydeligt vist, at dette ikke er tilfældet for den objektive sagsbehandling i dag, og regeringen er derfor parat til at tage konsekvensen heraf.
- Regeringen vil selvfølgelig tilrettelægge samlingen af den objektive sagsbehandling med respekt for erfaringerne fra tidligere forandringsprojekter og under hensyn til vigtigheden af, at der er en sikker og stabil drift før, under og efter samlingen.



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

26. maj 2010

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 127 af 7. maj 2010
(alm. del).

Spørgsmål:

"Vil ministeren i forlængelse af samrådet i Kommunaludvalget 6/5-10 om centraliseret sagsbehandling oversende udvalget en orientering om, hvilke planer og tidsrammer der er for udbuddet, samt hvilken form udbuddet vil have?"

Svar:

Spørgsmålet må basere sig på en misforståelse.

Regeringen har ingen planer om at sende varetagelsen af den objektive sagsbehandling i udbud.

Med venlig hilsen

Claus Hjort Frederiksen



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

26. maj 2010

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 128 af 7. maj 2010
(alm. del).

Spørgsmål:

”Vil ministeren i forlængelse af samrådet i Kommunaludvalget 6/5-10 om centraliseret sagsbehandling oversende udvalget en orientering om, hvorvidt ministeren planlægger at igangsætte projektet med en geografisk begrænset 1. fase (pilotprojekt), f.eks. for borgerne nogle udvalgte kommuner eller f.eks. en region inden projektet igangsættes for hele landet?”

Svar:

Regeringen har endnu ikke taget stilling til, i hvilket organisatorisk regi en samling af den objektive sagsbehandling skal ske.

Det organisatoriske regi vil have betydning for, hvordan implementeringsforløbet skal tilrettelægges. Der er af samme grund endnu ikke udarbejdet en egentlig implementeringsplan for en samling af den objektive sagsbehandling, herunder taget stilling til om der skal gennemføres geografisk afgrænsede pilotforsøg.

Med venlig hilsen

Claus Hjort Frederiksen

Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

Dato: 23. april 2010

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 106 af 14. april 2010
(alm. del) stillet efter ønske fra Anne Baastrup (SF).

Spørgsmål:

"Hvem bærer myndighedsansvaret i et system med objektiv sagsbehandling – det evt. kommende statslige regionale kontor eller kommunen – hvis der eksempelvis sker en fejludbetaling til en folkepensionist, der har fået sine pensionsforhold fastsat efter de nye regler om objektiv sagsbehandling på et regionalt statsligt kontor?"

Svar:

Som det fremgår af tidligere besvarelser om emnet til Kommunaludvalget, overvejer regeringen forskellige modeller for en samling af den objektive sagsbehandling. Regeringen har endnu ikke taget endelig stilling til, hvilken model regeringen vil arbejde efter.

Såfremt den objektive sagsbehandling samles i statsligt regi, vil myndighedsansvaret for den objektive sagsbehandling i udgangspunktet overgå til det nye statslige regi.

Det er dog ikke alle dele af den objektive sagsbehandling, som i de statslige modeller påtænkes samlet i statsligt regi. Fx er der lagt op til, at kommunerne fortsat skal forestå hele administrationen af og træffe afgørelser om helbredstillæg til folkepensionister. I sådanne tilfælde vil kommunerne fortsat have myndighedsansvaret.

For en oversigt over hvilke opgaver der i de statslige modeller fortsat påtænkes løst lokalt, kan jeg henvise til besvarelse på Kommunaludvalgsspørgsmål 93 (alm. del), bilaget om opgavefordeling.

Med venlig hilsen

Claus Hjort Frederiksen



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

3. marts 2010

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 95 af 24. februar 2010
(alm. del).

Spørgsmål:

”Ministeren bedes kommentere henvendelse af 22/2-10 fra Ældremobiliseringen vedr. centralisering af væsentlige opgaver og områder, der hidtil har ligget i kommunerne, jf. KOU alm. del - bilag 52.”

Svar:

Regeringen deler fuldt ud Ældremobiliseringens holdning om, at alle borgere skal have de samme ydelser, uanset hvordan de kommunikerer med kommunen, og uanset om afgørelsen træffes i et center eller i kommunen. Derfor baserer regeringens overvejelser om at samle den objektive sagsbehandling sig også på et uændret materielt regelgrundlag, hvor der ikke ændres på borgernes rettigheder og pligter.

Ældremobiliseringens henvendelse tager udgangspunkt i Deloittes analyser af muligheden for at samle den objektive sagsbehandling. Som det også fremgår af et tidligere svar til Kommunaludvalget, blev disse analyser færdiggjort i maj 2009, og regeringen har efterfølgende arbejdet videre med, hvordan en samling kan ske på en hensigtsmæssig måde.

Der er i dette videre arbejde taget højde for de bekymringer, som Ældremobiliseringen udtrykker. Det er således alene sagsbehandlingsopgaver og de ikke-personlige kontaktkanaler, som påtænkes samlet i sagsbehandlingscentre:

1. Den enkelte borger skal fortsat kunne henvende sig personligt i kommunens borgerservicecenter. Her skal borgerne bl.a. kunne få svar på de mest almindelige spørgsmål om ydelserne, kunne få hjælp til at udfylde ansøgninger og få lavet en forberegning.
2. Såfremt borgeren har spørgsmål, som kun kan besvares af sagsbehandlingscentre, skal kommunerne assistere borgerne, hvis de ikke selv er i stand til at kommunikere direkte med centrene pr. brev, telefon eller lignende.
3. Kommunerne skal i fornødent omfang foretage en helhedsvurdering af borgernes behov. Det følger af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven), at sociale myndigheder skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de

muligheder, der findes for at få hjælp efter den sociale lovgivning. Som led heri skal kommunerne gøre borgerne opmærksomme på deres mulighed for at søge om hjælp hos en anden myndighed eller efter en anden lovgivning.

4. De skønsmæssige dele af sagsbehandlingen (fx vurderingen af om en boligstøtteansøger er stærkt bevægelseshæmmet), som forudsætter en lokal tilstedeværelse, vil fortsat skulle foretages af kommunerne.
-

Jeg henviser desuden til min tidligere besvarelse på Kommunaludvalgets spørgsmål 93, hvor der blandt andet er redegjort detaljeret for regeringens overvejelser om de fire ovenstående punkter.

Med venlig hilsen

Claus Hjort Frederiksen



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

3. februar 2010

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 84 af 26. januar 2010 (alm. del).

Spørgsmål:

”Ministeren bedes kommentere henvendelse af 25/1-10 fra HK/Kommunal vedr. foretræde for udvalget 4/2-10, jf. KOU alm. del – bilag 40.”

Svar:

Regeringen lægger vægt på, at udbetalingen af de sociale ydelser sker korrekt, og at der ydes en god service til borgerne. Jeg er opmærksom på, at der i dag ydes en stor indsats i mange kommuner, og at engagerede medarbejdere mange steder tager et stort ansvar for at levere en god service til borgerne.

Det danske samfund står over for en betydelig udfordring i de kommende år, hvor op mod en fjerdedel af arbejdsstyrken vil trække sig tilbage fra arbejdsmarkedet, og der ikke i samme omfang kommer nye ind på arbejdsmarkedet. Vi vil derfor få færre medarbejderressourcer til rådighed til at løse de samme opgaver. Det gælder også i forhold til den kommunale administration.

Regeringens overvejelser om at samle den objektive sagsbehandling skal ses som udtryk for en nytænkning af opgaveløsningen, som tager højde for fremtidens udfordringer ved at tilrettelægge opgaveløsningen på en mere hensigtsmæssig måde.

For så vidt angår de forhold, der nævnes i HK Kommunals henvendelse til Kommunaludvalget (KOU alm. del – bilag 40), skal jeg bemærke, at det er en integreret del af regeringens overvejelser, at den enkelte borger fortsat skal kunne henvende sig personligt i kommunens borgerservicecenter. Det er alene sagsbehandlingsopgaver og de ikke-personlige kontaktkanaler (brev, telefon mm.), som påtænkes samlet i sagsbehandlscentre.

De kommunale borgerservicecentre vil således efter en eventuel samling af den objektive sagsbehandling have en væsentlig rolle i serviceveringen af borgerne inden for den objektive sagsbehandling. Borgerne skal kunne møde personligt frem og få svar på de mest almindelige spørgsmål, som de måtte have vedrørende den objektive sagsbehandling. Samtidig skal de kommunale borgerservicecentre

kunne gøre borgerne opmærksomme på deres muligheder for at modtage anden hjælp, hvad enten denne tilbydes af kommunen selv eller af andre offentlige myndigheder.

Der er allerede i dag kommuner, der har valgt at indrette sig med sådanne eller lignende opgavesplit, hvor opgavemæssigt smalle borgerservicecentre vejleder relativt overordnet om den objektive sagsbehandling samt udleverer og modtager ansøgningsblanketter. Selve sagsbehandlingen sker så i fx fagforvaltningen eller i særlige ydelsescentre. Københavns Kommune har den 1. januar 2010 implementeret en sådan organisering på nogle af de objektive sagsområder. Odense kommune har ligeledes i flere år haft et egentligt ydelsescenter adskilt fra kommunens borgerservicecentre.

Det følger af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven), at sociale myndigheder skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at få hjælp efter den sociale lovgivning. Det gælder desuden, at de sociale myndigheder skal være opmærksomme på, om der kan søges hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning. Denne forpligtelse vil kunne fastholdes ved en eventuel samling, således at den dækker såvel de kommunale borgerservicecentre som sagsbehandlingscentrene, og der dermed bliver foretaget en helhedsvurdering, når dette er nødvendigt.

Det skal bemærkes, at det i vejledningen til retssikkerhedsloven fremgår, at ved ansøgninger om visse kontantydelse, fx boligstøtte, folkepension eller børnetilskud, er det ikke altid nødvendigt at foretage en helhedsvurdering, da ydelserne ofte tilkendes efter objektive kriterier til personer uden sociale problemer i øvrigt.

Jeg kan derfor samlet set ikke genkende HK Kommunals bekymring for, at en samling af den objektive sagsbehandling vil umuliggøre en helhedsorienteret sagsbehandling, en god servicering af borgerne eller medføre øget bureaukrati.

Jeg skal desuden henvise til mine besvarelser på Kommunaludvalgets spørgsmål 53, 68-72 og 79 samt det tidligere oversendte talepapir fra det åbne samråd i Kommunaludvalget den 26. november 2009.

Med venlig hilsen

Claus Hjort Frederiksen



Til medlemmer af Folketingets Kommunaludvalg

Notat om centralisering af "Objektiv sagsbehandling" fra Borgerservice-udvalget under HK/Kommunal i forbindelse med udvalgets foretræde torsdag den 4. februar kl. 14.15

Borgerserviceudvalget under HK/Kommunal:

HK/Kommunals borgerserviceudvalg er et landsdækkende fagudvalg af medarbejdere fra de kommunale borgerservice-centre.

Udvalgets opgave er at:

- udvikle borgerservicefaget
- stille forslag og krav til efter- og videreuddannelser
- samarbejde med foreningen Borgerservice Danmark
- synliggøre faget overfor medlemmer og omverdenen
- påvirke lovgivningen

Borgerservice-udvalget er meget bekymrede for konsekvenserne af regeringens planer om at centralisere folkepension, boligstøtte, førtidspension, underholdningsbidrag og barselsdagpenge ved at flytte dem fra de kommunale borgerservices til statslige centre.

1) Den helhedsorienterede sagsbehandling forsvinder:

Ifølge den sociale lov er medarbejdere i kommunen forpligtiget til aktivt at undersøge borgerens samlede livssituation – uagtet at vedkommende kun henvender sig angående et isoleret problem så som en ændring i indtægt, ægtefælles død – eller måske bare en ansøgning om folkepension.

Her vil medarbejderen i borgerservice undersøge, om henvendelsen kan tænkes at påvirke andre ydelser fra det offentlige. Måske vedkommende er berettiget til flere ydelser, fx varmetillæg – eller der under samtalen dukker et problem omkring boligen op, som der må tages initiativ til at løse.

Et statsligt center vil have fokus på en ansøgning, en nøgterne, standardiseret vurdering – og som Claus Hjort Frederiksen selv siger det "vurdere om personen er over eller under 65 år".

Borgerservice-udvalget frygter for retssikkerheden for især svage borgere (fx ældre borgere) som vil miste ydelser, tryghed og hjælp.

Regering og finansministeriet har ensidig fokus på de 70-80 procent af henvendelserne, som rigtig nok er ligetil og uden andet indhold end en ansøgning.

Men sådan er virkeligheden ikke i borgerservice. Der skal vi også se på de 20-30 procent som har brug for særlig hjælp, vejledning, og hvor livs-situationen er mere kompleks end bare en standardiseret ansøgning med et standardiseret svar.

2) To instanser giver mere bureaukrati:

Finansministeren lægger op til, at medarbejdere i borgerservice stadig skal kunne vejlede borgere på områderne.

Men med en opsplintning af opgaver, vil en statslig medarbejder tage sig af selve udbetalingen, mens en kommunal sagsbehandler skal tage sig af eventuel vejledning - i den udstrækning borgere henvender sig.

Det giver parallel sagsbehandling, giver mere administration og længere sagsbehandlingstider, fordi sager skal kommunikeres frem og tilbage mellem kommune/sagsbehandler og center, fordi hver instans har sit kompetenceområde.

Det giver mindelser om den gamle rollefordeling mellem kommune og amt i forhold til genoptræning af patienter. Mange havnede mellem to stole, fordi to instanser skulle koordinere og blive enige om snitflader.

Er det mere bureaukrati, man ønsker?

Også det forhold, at et center isoleret skal tage sig af selve folkepensionen, mens en sagsbehandler tager sig af andre forhold/ydelser for en borger, igen fx varmetillæg, vil sikkert udløse ekstra administration og flere sagsgange mellem de to instanser for at koordinere.

3) Borgere får flere indgange til det offentlige:

Et af de bærende argumenter for kommunalreformen, var at der kun skulle være en indgang for borgeren til det offentlige. Den indstilling svigter man nu ved at oprette en ny instans.

Har regeringen på tre år ændret mening på det punkt?

4) Borgerservices bliver affolket:

Med finansministeriets oplæg skal staben i de kommunale borgerservices halveres. Hvis det føres ud i livet, affolkes borgerservicen, og det bliver umuligt for kommuner og borgerservices at opretholde åbningstider, filialer, service osv. fordi der ganske enkelt ikke er folk nok til bemande vagtplaner. På den måde ødelægger man den service, som ellers skulle være tilbage i kommunerne.

En flytning af de fem opgaver, giver dødsstødet til de kommunale borgerservices. Videnskæssigt såvel som resurse-mæssigt. Vi oplever det på skatteområdet, hvor antallet af henvendelser langt overstiger de resurser, man lod blive i kommunerne til at give nødtørftig vejledning.

Når konsulentfirmaer og finansministeriet vurderer, hvor store besparelser der er i en flytning af opgaver, har man slet ikke forstået, at borgerne alligevel henvender sig i borgerservice.

5) Kompetencerne forsvinder:

Hvis myndighed og sagsbehandling placeres i statslige centre, vil fastholdelse og rekruttering af medarbejdere til borgerservice bliver yderst vanskelig.

Så når finansministeren i sine svar siger, at der selvfølgelig stadig skal være muligt for borgere at henvende sig i borgerservice for at blive vejledt, er det en sandhed, som realistisk set ikke holder på længere sigt. Videnspersonerne vil være væk.

Dels vil personale med kvalifikationer på eksempelvis pensionsområdet søge dertil, hvor de faaliae udfordringer er. Dels vil kommunerne ikke kunne tiltrække nye

medarbejdere med netop de kvalifikationer. Og oplæringen via de tilbageblevne erfarne vidensmedarbejdere vil dø ud.

6) Borgerservice er borgernær service:

Finansministeren har flere gange begrundet planen om centralisering med, at der skal frigøres penge til borgernær service. At der skal mere borgernær service er vi helt enige i, men hvis man kun tænker hjemmehjælp og vuggestuer, så er at det anlægge et meget snævert syn på borgernær service.

Ved at flytte opgaverne væk fra de kommunerne, gør man netop servicen borgerfjern – i hvert fald for de grupper, som har brug for særlig hjælp, nemlig mange ældre, førtidspensionister, enlige mødre osv. De får længere til servicen.

Borgerservice i kommunerne er jo netop ansigt-til-ansigt service. Når en ældre borger kommer med et pensionsspørgsmål, laver medarbejderen beregningerne, mens han står der, de bliver gennemgået, forklaret hvad det betyder for ham, og som regel går han derfra med en følelse af nærvær og tryghed. Det er borgernær service.

Cases fra dagligdagen i borgerservice:

Barselsdagpenge:

En gravid kvinde som bliver syg med graviditetskomplikationer henvender sig i borgerservice i forhold til dagpenge.

Selve sagen skal oprettes og køre i barselsafdelingen, men opfølgningen sker i jobcenteret. Hvis nu barselsdagpenge flyttes til et center vil det være 3 steder borgeren vil henvende sig.

I øjeblikket er der 72 igangværende sager af den type i eksempelvis Næstved Kommune.

Pensionister:

En folkepensionist og en førtidspensionist er gift. Folkepensionisten falder bort og nu står førtidspensionisten alene tilbage med alle spørgsmålene.

I dag vil alt kunne klares i borgerservice. Men fremover vil borgerens egen sag (førtidspensionen) ligge i kommunen, afdødes pensionssag i centeret og de andre tilskud ligeledes i centeret, men spørgsmålene omkring dødsbøbeskatningen er i SKAT. Det vil give forvirring.

Børnebidrag:

Før ansøgning modtages har der ofte været ydet rådgivning og vejledning på borgerens forespørgsler om, hvordan man skal forholde sig for at få pengene udbetalt. Vejledningen indeholder også ofte oplysninger om henvendelse/ansøgning til Statsforvaltningen for fastsættelse af bidragene. Herunder vejledes også i, at parterne i første omgang forsøger at klare betalingen indbyrdes.

I forbindelse med pågældendes henvendelse med bidragsansøgning gives der helhedsorienteret sagsbehandling og der vejledes i ansøgning om børnetilskud, børnefamilieydelse, boligstøtte og friplads.

En vigtig del af sagsbehandlingen er partshøring af den bidragspligtige forælder. Der tilsendes en partshøringsskrivelse med 14 dages svarfrist. Svarer den pligtige ikke,

betragtes dette som accept af afkrævning/udbetaling gennem Kommunen og sagen oprettes.

Ofte reagerer bidragspligtige dog med oplysninger om tidligere betalt bidrag og til bedømmelse heraf, bedes dokumentation for betalingen indsendt.

Efter modtaget dokumentation tilskrives bidragsberettigede for partshøring og afklaring af, hvorvidt hun accepterer denne betaling som bidragsbetaling.

Accepteres betalingen ikke som bidrag, tilskrives pligtige igen.

Der er således en del sager, der kræves ekstra sagsbehandling og vurdering, før udbetaling kan ske.

Udover diverse børnebidrag sagsbehandles også ægtefællebidrag og underholdsbidrag 2 måneder før og 1 måned efter fødslen samt fødselsbidrag.

Konsekvenser ved at centralisere og splitte opgaven op:

- *Vil de nye centre også give råd og vejledning i ansøgning om børnetilskud, børnefamilieydelse, boligstøtte og friplads?*
- *Hvis ikke, vil borgeren opleve parallel administration og naturligt tænke: Hvorfor kan jeg få det klaret samme sted!*
- *Borgeren får flere indgange til det offentlige*

Folkepension:

Eksempel 1

Mand indlagt indtil ledig plejehjemsplads

Folkepensionist henvender sig. Hendes mand er blevet indlagt på aflastning og skal være der indtil der blive en plejehjemsplads ledig. Hun er ked af hele situationen, da det altid har været manden der har klaret "pengesagerne", og er alvorlig bange for fremtiden.

I dag, hvor opgaven ligger i de kommunale borgerservicecentre afsættes der tid til grundig og individuel rådgivning, der både omfatter hendes og mandens pension, eventuelt boligstøtte, varmetilskud og helbredstillægskort. Der kan også være tale om rådgivning indenfor reglerne om lån til betaling af ejendomsskatte.

Hertil kommer så hele skatterådgivningen, som pensionisterne spørger meget til ved deres henvendelse i de kommunale borgerservicecentre.

Konsekvenser for borgeren ved at centralisere og splitte opgaven op:

Hvordan vil ministeren sikre, at folkepensionisten føle, at hun/han har fået svar på alle sine spørgsmål?

Hvordan vil ministeren sikre den samme helhedsorienterede sagsbehandling over for folkepensionister?

Eksempel 2

Ændring i forskudsopgørelse

Pensionist har fået ændret sin forskudsopgørelse.

Har en masse spørgsmål om, hvorledes det har betydning for ældrecheck, pension, varmetilskud, helbrestillæg m.m.

I dag, hvor opgaven ligger i de kommunale borgerservicecentre gives der helhedsorienteret råd og vejledning.

Konsekvenser for borgeren ved at centralisere og splitte opgaven op:

- *Pensionisten risikerer ikke at få alle de ydelser, som vedkommende er berettiget til.*

Kontakt til Borgerservice-udvalget under HK/Kommunal:

Formand: Mie Ladefoged: 2272 1738

Udvalgssekretær: Gitte Strøbæk: 2482 0608