

## 7. Sagstidsmåling i maj 2009 i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (2009-114937)

Resultat af sagstidsmåling i maj 2009 samt nye sagsbehandlingsfrister i forbindelse med fusionen mellem det statslige og det kommunale jobcenter.

### INDSTILLING OG Beslutning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager resultatet af sagstidsmålingen i maj 2009 til efterretning, og
2. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager de nye og ændrede sagsbehandlingsfrister til efterretning.

### Problemstilling

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i maj 2009 gennemført en sagstidsmåling omfattende alle afgørelser truffet i maj 2009, hvor der er fastsat sagsbehandlingsfrister i medfør af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Indstillingen omfatter resultatet af denne sagstidsmåling.

Den 1. august 2009 overgik staten i jobcentret til kommunen, og blev dermed omfattet af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Der er på denne baggrund fastsat sagsbehandlingsfrister for disse sagsområder.

### Løsning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i medfør af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område fastsat frister for behandling af ansøgninger om hjælp.

Socialministeriet har i vejledning til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område anbefalet, at sagsbehandlingsfristerne er realistiske, således at de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 pct. af den pågældende sagstype.

Sagsbehandlingsfristerne i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er fastsat i overensstemmelse hermed, og er således vejledende, idet der ikke forudsættes en 100 pct. overholdelse.

### Sagstidsmåling i maj 2009

Nedenfor i tabel 1 er vist resultatet af den gennemførte sagstidsmåling, omfattende alle forvaltningens afgørelser i maj 2009, hvor der er fastsat en sagsbehandlingsfrist. Der henvises til bilag 2 for resultatet af sagstidsmålingen fordelt på sagstyper.

### Tabel 1. Resultat af sagstidsmåling af forvaltningens afgørelser i maj 2009

Maj 2009

Antal afgørelser	10.326
Generel overholdelsesprocent <sup>1</sup>	93,6
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid <sup>2</sup>	10

Resultatet af sagstidsmålingen viser, at der er en generel overholdelsesprocent på mere end 93 pct, hvilket ligger en del over det forudsatte niveau på 80-90 pct. Resultatet viser også, at borgeres ansøgninger om hjælp i almindelighed behandles hurtigt, konkret indenfor 10 dage.

Der er en vis spredning mellem forskellige afgørelsestyper i forhold til overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Der er således en række afgørelsestyper, hvor fristerne er overholdt i alle tilfælde, og i langt de fleste tilfælde overholdes fristerne i mindst de 80 pct. af afgørelserne, der er forudsat.

De afgørelsestyper, hvor sagsbehandlingsfristen ikke er overholdt i mindst 80 pct. af afgørelserne omfatter således alene 126 ud af i alt 10.326 afgørelser i måleperioden. Det svarer til ca. 1 pct. af afgørelserne.

Sagstidsmålingen viser imidlertid, at der er problemer med at overholde sagsbehandlingsfristerne på revalideringsområdet samt i forbindelse med ledighedsydelse og fleksjob.

På både revaliderings- og fleksjobområdet har det i andre sammenhænge vist sig, at der er behov for en særlig indsats for at styrke og sikre kvaliteten i sagsbehandlingen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har derfor også særligt fokus på disse områder, herunder i forbindelse med handleplanen på førtidspensionsområdet, hvor ny organisering og IT-understøttelse også omfatter revaliderings- og fleksjobområdet.

Det er på denne baggrund Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens vurdering, at der allerede på nuværende tidspunkt i perioden efter maj 2009, hvor sagstidsmålingen er gennemført, er sket klare forbedringer på områderne.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil dog fortsat følge revaliderings- og fleks jobområdet tæt.

I forbindelse med sagstidsmålingen er der tillige målt på overholdelse af den skriftlige underretningspligt. Det følger således af § 3, stk. 2 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at borgeren skriftligt skal underrettes om, hvornår der kan forventes en afgørelse, hvis en konkret sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes.

Resultatet af sagstidsmålingen viser, at de lokale centre langt fra i tilfredsstillende grad overholder den skriftlige underretningspligt.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder det kritisabelt, at det lovmæssige krav om skriftlig underretning til borgere ikke overholdes, og vil derfor iværksætte konkrete initiativer til sikring af en bedre overholdelse.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder det centralt for borgerens retsstilling, at der hurtigt gives kvalificerede svar på borgerens henvendelser, og at borgerne oplever en god kvalitet i

<sup>1</sup> Generel overholdelsesprocent beregnes som en procent på baggrund af alle afgørelser i måleperioden uanset sagstype.

<sup>2</sup> Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnes som et antal kalenderdage på baggrund af alle afgørelser i måleperioden uanset sagstype og sagsbehandlingsfrister

forvaltningens service.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil derfor forsat have en høj grad af fokus på kvalitetsforbedrende initiativer med henblik på at sikre kvaliteten og nedbringe fejl i sagsbehandlingen og for at undgå lange sagsbehandlingstider.

### Overførsel af staten i jobcentret til kommunen

Den 1. august 2009 overgik staten i jobcentret til kommunen. Det indebærer, at de sagsområder, der blev varetaget af staten i jobcentret nu er omfattet af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

På denne baggrund har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i medfør af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område fastsat sagsbehandlingsfrister i forhold til disse sagsområder.

I forbindelse med fastsættelse af disse sagsbehandlingsfrister har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vurderet, at der også i enkelte tilfælde skulle fastsættes frister, hvor der ikke allerede var frister i forbindelse med ikke-forsikrede ledige.

I disse tilfælde er der herefter fastsat enslydende sagsbehandlingsfrister i forhold til forsikrede og ikke-forsikrede ledige.

Det drejer sig konkret om befordringsgodtgørelse i forbindelse med jobsøgning, virksomhedspraktik, voksenlærlinge samt jobrotation.

De herefter fastsatte sagsbehandlingsfrister i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fremgår af bilag 3.

### **Økonomi**

Indstillingen har ikke økonomiske konsekvenser.

### **videre proces**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil forsat have særlig opmærksomhed på sagsbehandlingstiderne, og vil særligt i forbindelse med revalideringsområdet, ledighedsydelse og fleksjob følge udviklingen meget tæt bl.a. via forvaltningens ledelsestilsyn og sagstidsmålinger specifikt på disse områder samt via klagesagsstatistik.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil tillige iværksætte konkrete initiativer til sikring af en bedre overholdelse af den skriftlige underretningspligt til borgere, når en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes.

### **Bilag**

1. Redegørelse om måling af sagsbehandlingstider i maj 2009 i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
2. Resultat af sagstidsmåling i maj 2009 i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

### 3. Sagsbehandlingsfrister i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Morten Binder

/Thomas Thellersen Børner

#### **bilag**

[1: Redegørelse om måling af sagsbehandlingstider i maj 2009 i BIF](#)

[2: Resultat af sagstidsmåling i maj 2009 i BIF](#)

[3: Sagsbehandlingsfrister i BIF](#)

