

11.2.26

Effekt af Ankestyrelsens pilotprojekt om forlængelsesbreve – tilbagemeldinger fra midtjyske kommuner

Kommunerne er blevet bedt om at svare på dette spørgsmål:

Har pilotprojektet haft den ønskede effekt? Har kommunerne således glæde af at få kopi af forlængelsesbrevene i en grad, der modsvarer de ressourcer, som kommunerne og Ankestyrelsen bruger på opgaven?

Kommune	Svar
Lemvig	Vi adspørges, om pilotprojektet har haft den ønskede effekt? Har kommunerne således glæde af at få kopi af forlængelsesbrevene i en grad, der modsvarer de ressourcer, som kommunerne og Ankestyrelsen bruger på opgaven? Til dette vil jeg svare, at vi faktisk intet har hørt om pilotprojektet. Jeg kan derfor ikke besvare ovenstående spørgsmål. Endvidere vil jeg bemærke, at det er vores oplevelse, at Ankestyrelsen har betydelige udfordringer med langsommelig sagsbehandling, hvilket har den afledte konsekvens, at det medfører ekstra omkostninger for kommunerne og dårlig service overfor borgerne. I den forbindelse er det vores holdning, at det burde være almindelig praksis, at Ankestyrelsen informerer om forventede sagsbehandlingstider. Der burde måske også være en maksimal ventetid for borgere, før de modtager en afgørelse i deres klagesager.
Viborg	Viborg Kommunes svar er følgende:

	• Vi får forlængelsesbreve, men de har ikke en markant effekt, da det er erfaringen fra flere sager, at den nye meddelte afgørelsesdato heller ikke kan overholdes. Dermed vurderes forlængelsesbrevene ikke at have særlig effekt.
Norddjurs	Vi har på det specialiserede socialområde for voksne i Norddjurs Kommune modtaget Ankestyrelsens breve med orientering om status på en klagesag, når den først fastsatte frist ikke har kunnet overholdes. Det er vores oplevelse, at denne orientering til kommunen er gavnlig. Vi har ofte kontakt med borgere, som har vanskeligt ved selv at forstå den post de modtager, så at vi som kommune også modtager disse breve, letter vores kommunikation med borgeren omkring borgerens klagesag. Vi kan således tale med borgeren om, hvad brevet betyder for deres sag, og hvor langt sagen er. Tidligere har vi i stedet haft en telefonisk kontakt til Ankestyrelsen med forespørgsel på, hvor langt sagen er, hvis borgeren har givet udtryk for manglende forståelse for, hvor sagen ligger. Vi er bevidste om, at vi ikke som sådan er part i borgerens klagesag, der ligger i Ankestyrelsen, og at vi ikke kan forvente at modtage disse orienteringsbreve. Vores oplevelse er dog, at brevene giver god mening – både for os som kommunal forvaltning og for borgerne. Det er vores oplevelse at modtagelse af brevene ikke kræver uforholdsmæssige ressourcer hos os.
Odder	Jeg har forhørt mig i rådgivergruppen ift. effekt af forlængelsesbreve. Dette er mest en erfaring vi har ift. sager i Ankestyrelsen vedrørende merudgifter samt i en enkelt BPA sag. I nogle sager er det oplevet at der kan komme flere forlængelsesbreve i samme sag, idet svarfristen forlænges af flere omgange. Generelt tilkendegiver rådgiverne, at det er rart at kunne følge med i sagsbehandlingen hvilket forlængelsesbrevene understøtter, men at de hellere så, at ressourcerne blev brugt på hurtigere sagsbehandling i Ankestyrelsen om muligt.
Ikast-Brande	Hermed input fra Ikast-Brande til pilotprojektet om forlængelsesbreve: 1. Vi synes, det er positivt, at kommunen får besked om forlængelsen. På den måde ved vi, at sagen ikke er glemt, når nu der godt kan gå et år eller mere, inden sagen bliver behandlet. 2. Den eneste effekt, det har for os at modtage en sådan mail er, at vi ved, at sagen fortsat er aktuel. Der er meget lange sagsbehandlingstider, og vi undrer os over at få besked om modtagelse af sagen lang tid efter, at vi har indsendt sagen.
Randers	Vi er glade for, at Ankestyrelsen sender brev ud om forlængelse, dog kan det undre, at det skal være et særtiltag, at kommuner også holdes informeret. Reelt ville jeg forvente, at det var normal kutyme. Men bortset fra dette, så er vi tilfredse med orienteringen, da det også hjælper os med at bevare overblikket i hver klagesag, og samtidig kan det hjælpe os i dialogen med borger. Om det står mål med Ankestyrelsens ressourcer, kan vi nok ikke svare på, men vi er glade for brevet.

Syddjurs	Vi vil gerne fortsætte med at modtage kopi af forlængelsesbrevene. Den forholdsvis begrænsede tid, vi bruger på at fordele og journalisere brevene er minimal i forhold til den hjælp det er, at vi i dialogen med borgerne kan hjælpe dem med at forklare, hvad status er på en verserende sag i Ankestyrelsen. Det er vurderingen, at forlængelsesbrevene herved kan hjælpe med at afbøde konflikter, da vi kan hjælpe med mere præcise oplysninger om sagens status.
Silkeborg	Tilbagemeldingerne fra teams'ne: <i>"Det har været godt for rådgiverne at få besked om, at sagsbehandlingsfristen er forlænget, og at de får den information samtidig med borgeren og direkte fra Ankestyrelsen."</i> <i>"Ordningen giver et bedre overblik over igangværende klagesager og sikrer, at rådgiverne ikke først bliver orienteret via borgeren. Det er relevant, da ikke alle borgere giver besked om, at deres klagesag er forlænget."</i> <i>"Derudover oplever rådgiverne, at det giver et bedre grundlag for dialogen med borgeren og gør det lettere at forventningsafstemme undervejs i forløbet."</i> <i>"Borgerne skal ikke videreformidle Ankestyrelsens frister til os, derfor vil vi fortsat gerne have brevene fra Ankestyrelsen. "</i> <i>"Flere rådgiver aldrig fået sådan et brev selv om de har haft sager i Ankestyrelsen. Rådgiverne kender faktisk ikke Ankestyrelsens frist. Det gør de nu, når de får brevene."</i>
Skanderborg	Det har været lidt svært at få en nøjagtig tilbagemelding fra alle fagområder. Vi har på børneområdet kun haft en enkelt sag med forlængelsesbrev tilsendt. På voksenområdet er der generelt et ønske om at få tilsendt brevene, idet det giver værdi at være opdateret på sagens status, idet vi jo ofte har kontakt til borgerne i den periode sagen er til behandling i ankestyrelsen. Men vi har ikke optalt omfanget.
Aarhus	Vi har modtaget mange breve fra Ankestyrelsen med forlængelser på tre til seks måneder – ofte flere gange på samme sag. Det kræver tid at journalisere, men giver os ikke en reel merværdi. Fra borgernes perspektiv er vi i tvivl om effekten. Når man gentagne gange får stillet i udsigt, at der snart kommer en afgørelse, men den udsættes igen og igen, kan det skabe frustration. Vi kan ikke vurdere, om det reducerer antallet af henvendelser til Ankestyrelsen og dermed frigiver tid til sagsbehandling, men vi oplever fortsat meget lange sagsbehandlingstider.

Skive	Set ift. Ankestyrelsens tidsforbrug på opgaven så kan vi godt undvære forlængelsesbrevene.
--------------	--