

## Nævnenes Hus

### Udvikling af kvalitet, effektivitet og service gennem aktiv involvering af interessenter

*Senest opdateret: 12.06.2019*

#### Indledning

Nævnenes Hus sekretariatsbetjener uafhængige klagenævn, så der kan træffes afgørelser af høj kvalitet inden for kortest mulig tid. Det er Nævnenes Hus' vision at blive Europas bedste klagesagsmyndighed.

Som led i den fortsatte udvikling af sekretariatsbetjeningen har Nævnenes Hus taget initiativ til at afdække en række udvalgte interessenters vurdering af kvalitet, effektivitet og leverede service med henblik på at få en række pejlemærker for prioritering af den videre udviklingsindsats.

På denne baggrund er der den 20. maj og 21. maj 2019 afholdt tre strukturerede workshops med følgende udvalgte interessenter:

1. Førsteinstanser
2. Interesseorganisationer og professionelle parter
3. Klagere (private parter)

Dette dokument sammenfatter fællesmængden af de deltagende interessenters nuværende oplevelse af Nævnenes Hus samt deres anbefalinger til forhold, som Nævnenes Hus med fordel kan prioritere i den videre udviklingsindsats.

#### Fremgangsmåde

De tre workshops er alle gennemført som en styret dialog med de deltagende interessenter med udgangspunkt i en på forhånd fastlagt "drejebog". De to workshops med deltagelse af henholdsvis førsteinstanser samt interesseorganisationer og professionelle parter har haft en varighed på 2½ time, mens workshoppen med deltagelse af klagere har haft en varighed på 1½ time.

Alle deltagende interessenter er udvalgt af Nævnenes Hus og efterfølgende skriftligt inviteret. De tre workshops er faciliteret af en ekstern konsulent, og Nævnenes Hus har alene deltaget som observatører.

Denne sammenfatning er alene et udtryk for de udvalgte interessenters oplevelse og vurdering og skal ses som et inspirationskatalog for det videre udviklingsarbejde, som vil finde sted i Nævnenes Hus. Der er derfor ikke foretaget en selvstændig vurdering af, hvorvidt de fremkomne vurderinger og anbefalinger lovgivningsmæssigt, teknisk eller ressourcemæssigt kan og bør gennemføres.

## Pejlemærker

### *Fastholde fokus på kerneopgaven*

Der er en klar forståelse og accept af, at kerneopgaven for Nævnenes Hus er at sikre en uafhængig sagsbehandling med henblik på at træffe afgørelser af høj kvalitet. Der er samtidig en klar oplevelse af, at Nævnenes Hus er meget bevidst om at fastholde fokus på denne kerneopgave, og at Nævnenes Hus i dag leverer sagsafgørelser af en meget høj kvalitet, hvilket styrker den faglige tillid hertil. Det er derfor afgørende, at Nævnenes Hus fastholder sit grundlæggende fokus på kvalitet, uafhængighed og legitimitet i prioriteringen af den videre udviklingsindsats.

I forbindelse med en fortsat fokus på sagsbehandlingen skal Nævnenes Hus være opmærksom på, at:

- Sagsafgørelsen opleves som meningsfuld af alle sagsparter, og at sagsafgørelsen opleves som anvendelig i den virkelighed, afgørelsen skal udmøntes i
- Dette indebærer, at sagsafgørelsen skal rumme både en juridisk og en faglig vurdering af hele sagen og alle klagepunkter
- Dette indebærer endvidere, at sagsafgørelsen skal bygge på tidligere praksis, så den "røde tråd" i forhold til tidligere afgørelser er tydelig
- Endeligt indebærer dette, at sagsafgørelsen bygger på en gennemsigtig proces, således at der er et klart og fælles billede af de forhold, som har ligget til grund for sagsafgørelsen

### *Interessenternes anbefalinger*

- Der bør i videst muligt omfang inddrages sagkyndige i sagsbehandlingen, hvor det er relevant for at sikre, at afgørelserne tager udgangspunkt i "den virkelige verden" og kan udmøntes i praksis
- Sagsbehandlingen skal således omfatte på både en juridisk og en faglig vurdering og med tydelig reference til tidligere sager, som har indgået i vurderingen
- Der bør endvidere ske en vurdering af flest mulige klagepunkter i sagsbehandlingen for at undgå, at sagen indklages igen med henvisning til ikke tidligere behandlede klagepunkter
- Evnen til fortsat at levere en høj kvalitet i kerneopgaven kan løbende måles på bl.a.:
  - Andelen af afgjorte sager i Nævnenes Hus, som efterfølgende afprøves ved domstol
  - Andelen af sager efterfølgende afprøvet ved domstol, som stadfæster afgørelse fra Nævnenes Hus
  - Andelen af sager med involvering af sagkyndig bistand
  - Andelen af brugere, som angiver stor brugertilfredshed

## ***Fortsat forbedring af sagsbehandlingstiderne***

Sagsbehandlingstiden er afgørende vigtig for de parter, som er involveret i en sag. Ofte må parterne stille aktiviteter knyttet til sagen i bero indtil sagens afgørelse, hvorfor en lang sagsbehandlingstid kan have betydelige konsekvenser for klager, indklagede og andre involverede parter. En lang sagsbehandlingstid kan i sidste konsekvens betyde, at parterne vælger at overdrage sagen til afgørelse ved en domstol.

Nævnenes Hus har som mål, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid skal begrænses til 6 måneder. Dette niveau vurderes som rimeligt blandt interessenterne. Samtidig er der blandt mange interessenter kendskab til gamle sager, som efter adskillige år fortsat er under sagsbehandling og som dermed forstyrrer billedet af rimelighed i sagsbehandlingstider i Nævnenes Hus.

Det er vigtigt, at Nævnenes Hus fastholder et løbende fokus på at reducere sagsbehandlingstiderne, og i den forbindelse har fokus på:

- Hvorvidt sagsbehandlingstiden for screeningfasen kan reduceres, idet det antages, at denne fase gennemføres stort set automatisk?
- Hvorvidt opfølgning på indhentelse af sagsbidrag fra de forskellige parter kan intensiveres, således at enkeltstående manglende sagsbidrag ikke forsinker fremdriften i sagsbehandling?
- Hvorvidt en sag kan overgå til efterfølgende fase, hvis der alene udestår formelle mangler uden betydning for den juridiske og faglige vurdering af sagen?
- Hvorvidt ensartede sager kan puljes med henblik på at opnå stordriftsfordele i sagsbehandling?

### ***Interessenternes anbefalinger***

- Der skal ved sagens start ske en tydelig formidling af den forventede sagsbehandlingstid samt en forklaring på, hvorfor nogle faser kan tage længere tid. En klar forventningsafstemning vurderes som afgørende for parternes oplevelse af en rimelig sagsbehandlingstid
- Det skal undersøges, om sagsbehandling kan fortsætte trods enkeltstående manglende sagsbidrag, betalinger etc. for ikke at forsinke den samlede sagsbehandlingstid
- Det skal tydeliggøres, at der i forhold til sagsbehandlingstider skelnes mellem gamle og nye sager. Det skal således klart formidles, at eksempler på flerårige sagsbehandlingstider alene vedrører puklen af gamle sager, som Nævnenes Hus har arvet
- Afhængigheden mellem tildelte ressourcer og præsterede sagsbehandlingstider skal fremhæves.
- "Den gode historie" om, at Nævnenes Hus er nået langt både i oprydningen af gamle sager og i en løbende forbedring af sagsbehandlingstiderne på nye sager, skal formidles eksternt for fortsat at fastholde den goodwill, som Nævnenes Hus har

## ***Optimering af klageportal, afgørelsesportal og hjemmeside***

Generelt er der en oplevelse af tilfredsstillende funktionalitet og brugervenlighed for klageportalen. En enkelt interesseorganisation oplyser dog, at de har oplevet store udfordringer i overgangen fra gammelt til nyt system. Det er vurderingen, at der fortsat er mulighed for at optimere funktionalitet og brugervenlighed ud fra en vurdering af, hvordan løsningen opleves "set med brugernes øjne". Succes-kriteriet for den løbende optimering bør være, "færrest mulige klik" for brugeren.

Afgørelsesportalen ønskes udvidet med flere søgefunktioner. Interessenterne benytter ikke afgørelsesportalen i stort omfang nu, da de finder det lettere at google sig frem til de ønskede resultater.

Hjemmesiden anvendes kun i begrænset omfang af interessenterne, hvorfor kendskabet hertil er begrænset. Det er den umiddelbare oplevelse, at hjemmesiden indeholder relevante informationer – men også den umiddelbare oplevelse, at hjemmesiden med fordel kan struktureres på en sådan måde, at omfanget af scroll-downs på lange sider reduceres.

### ***Interessenternes anbefalinger***

#### ***Klageportalen***

- Kriterier for tilsendelse af "advis'er" bør vurderes "set med brugernes øjne" og bør kun ske, når brugeren kan eller skal gøre noget. Der er generelt en oplevelse af, at der tilsendes "advis'er" uden at brugeren kan se, hvad der reelt er sket af nyt i sagen
- Mulighed for at brugertilpasse visse funktioner, herunder mulighed for at afkrydse hvorvidt der ønskes fuld information under sagsbehandlingen samt mulighed for at afkrydse, hvis der er behov for gennemlæsning af bemærkningsfelt ved screeningen som følge af særlige forhold i sagen

#### ***Afgørelsesportalen***

- Det bør formidles, at systemet er under udvikling, idet flere interessenter i øjeblikket har oplevelsen af en generelt dårligt fungerende løsning. En sådan formidling kan med fordel også ske for andre brugerrettede systemer, når disse systemer er under udvikling/ opdatering/aftestning
- Der bør knyttes en §-søgefunktion til løsningen, idet denne søgning ofte vil være interessant i sagsforberedelsen

## ***Kommunikation til mange målgrupper***

Kommunikationen fra Nævnenes Hus er udfordret af, at den skal tilgå mange målgrupper med forskellige forudsætninger og interesser i sagen. Der skal derfor være en bevidsthed om brug af formuleringer og begreber, idet kommunikationen både skal være juridisk korrekt og samtidig forståelig for målgrupper uden en juridisk baggrund. I tråd hermed skal kommunikationen ikke være hverken for omfattende eller for mangelfuld, som ellers er oplevelsen for flere interessenter i øjeblikket.

Som led i en smidig sagsbehandling nævner interessenterne konkret, at det i dag er meget vanskeligt at komme i kontakt med relevante sagsbehandlere i Nævnenes Hus. Der er således eksempler på, at Nævnenes Hus anmoder om en telefonisk kontakt til førsteinstanser – men at det for førsteinstanser i praksis er umuligt at vende tilbage på sådanne henvendelser, da henvendelsen blot placeres i en telefonkø.

### ***Interessenternes anbefalinger***

- Sagsafgørelserne bør opbygges således, at de i nævnte rækkefølge indeholder 1) Resumé af sagen, 2) Sagsafgørelsen, og 3) Baggrund og forklaring for den trufne afgørelse
- I forhold til sagsafgørelsen skal indholdet både omfatte en juridisk forklaring og en efterfølgende forklaring af, "hvad betyder dette for dig ...". Sidstnævnte forklaring skal i opbygning og formulering være tilpasset målgruppen
- I forhold til baggrund og forklaring bør der være en uddybende beskrivelse af, hvilke tidligere sager, som har været inddraget i afgørelsen, samt hvorfor netop disse sager har været udvalgt som referencesager
- Der skal etableres en intern procedure, der sikrer, at parter, som er blevet bedt om at kontakte Nævnenes Hus, i praksis kan få kontakt til relevante personer

## ***Styrke "den lærende dialog"***

Der er stor interesse for at få del i den viden og erfaring omkring de forskellige nævns- og sagsområder, som opbygges i Nævnenes Hus. Der er samtidig en klar bevidsthed om, at den uafhængighed, som Nævnenes Hus værner om, indebærer, at deling af viden og erfaring skal ske på et generelt niveau og med den nødvendige armslængde til de konkrete sager.

Særligt blandt førsteinstanser er det vurderingen, at der er betydelige fordele for alle parter i at indgå i "en lærende dialog" omkring krav til god sagsforberedelse med henblik på løbende at fremme en mere smidig og hurtigere sagsbehandling.

Nævnenes Hus har særligt haft fokus på at opbygge dialog med ledelsesniveauet hos relevante interessenter. Denne dialog kan derfor med fordel udbredes til også at omfatte sagsbehandler-niveauet og flere nævn end i dag, idet det kan sikre betydelige og hurtige forbedringer i den konkrete sagsforberedelse.

### ***Interessenternes anbefalinger***

- Der bør etableres erfa-netværk, hvor der på et generelt niveau kan formidles erfaringer omkring god sagsforberedelse, dokumentationsbehov og særlige opmærksomhedspunkter med henblik på løbende at styrke sagsgrundlaget i alle parter interesse
- Herudover kan erfa-netværk med fordel formidle viden om nye områder, nye typer af sager samt af afgørelser med principiel og lovfortolkende betydning

## ***Særlige forhold vedrørende klager***

En række tidligere klager deltog på en særskilt workshop, som havde en anden karakter end de øvrige workshops, da der var tale om personer uden en professionel tilgang til og erfaring med klagesager. Der fremkom derfor en række forhold, som særligt var i fokus for denne gruppe.

Generelt var der en positiv oplevelse omkring sagsforløbet i Nævnenes Hus – både i forhold til anvendelse af klageportalen, den oplevede kvalitet af sagsbehandlingen, og den modtagne kommunikation.

Til gengæld var der en oplevelse af, at de sager, hvor egen kommune var part i sagen, bar præg af den asymmetri, som der er i "styrkeforholdet" mellem klager og kommune. Der fremkom flere eksempler på oplevet manglende "fair play" ift. kommunen, som kom til udtryk gennem oplevet bevidst misfortolkning af sagsdokumenter, genoptagelse af sager, hvor ikke alle sagspunkter var blevet adresseret i sagsbehandlingen og bevidst forsinkelser i aflevering af sagsdokumenter.

Blandt de deltagende klager var der således særligt fokus på, hvilke initiativer som Nævnenes Hus kan igangsætte med henblik på at begrænse de udefra kommende forhold, som kan forhale og forsinke sagsbehandlingsforløbet.

### ***Klagernes anbefalinger***

- Der skal undersøges i hvilket omfang Nævnenes Hus kan øge opfølgning og sanktionsmuligheder over for sagsinteressenter, der ikke overholder de fastlagte frister for fremsendelse af sagsdokumenter
- Det skal undersøges, om sagsbehandlingen kan fortsætte trods enkeltstående manglende sagsbidrag, betalinger etc. for ikke at forsinke den samlede sagsbehandlingstid. Denne anbefaling er også fremkommet hos øvrige interessenter
- Det skal vurderes, om der på nogle sager aktivt kan foreslås brug af mægling for herved at begrænse antallet af klagesager
- Der skal ske en mere tydelig og direkte kommunikation af sagsafgørelsen i de tilfælde, hvor det vurderes som åbenlyst, at en fornyet klageindsendelse ikke vil ændre sagsafgørelsen. Det skal i den sammenhæng vurderes, om Nævnenes Hus også kan indgå i en vejledende dialog med sagsparterne
- Hjemmesiden bør indeholde oversigter over mulige eksterne rådgivere, som klager kan indkøbe bistand fra i forbindelse med forberedelse af klagen