

Nævnenes Hus

Sammenfatning af workshop med interessenter

Senest opdateret: 09.12.2019

Indledning

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

Som led i den fortsatte udvikling af sekretariatsbetjeningen gennemførte Nævnenes Hus i foråret 2019 en række workshops med udvalgte interessenter. Formålet med disse workshops var at afdække interessenternes oplevelse af kvalitet, effektivitet og leveret service for på den baggrund at få en række pejlemærker for den videre udviklingsindsats. Resultatet af disse workshops er dokumenteret i notat af 12. juni 2019.

Med henblik på at uddybe og supplere forårets arbejde gennemførte Nævnenes Hus den 14. november 2019 en yderligere workshop med en række interessenter. Resultatet af denne workshop bekræfter de budskaber og anbefalinger, som også var resultatet af forårets workshops, og supplerer desuden disse budskaber og anbefalinger med en række yderligere anbefalinger til Nævnenes Hus.

Dette dokument sammenfatter resultatet af den gennemførte workshop den 14. november 2019 med en beskrivelse af de deltagende interessenters nuværende oplevelser, budskaber og anbefalinger til den videre udviklingsindsats i Nævnenes Hus.

Fremgangsmåde

De deltagende interessenter er udvalgt af Nævnenes Hus og er efterfølgende skriftligt inviteret til at deltage i den aktuelle workshop af Nævnenes Hus.

Den aktuelle workshop er gennemført som en styret dialog med de deltagende interessenter med udgangspunkt i en på forhånd fastlagt "drejebog". Workshopen er faciliteret af en ekstern konsulent, og Nævnenes Hus har alene deltaget som observatører. Workshopen har haft en varighed af 2½ time.

Sammenfatningen i dette dokument er foretaget af konsulenten og er derfor *alene et udtryk for de deltagende interessenters oplevelser, budskaber og anbefalinger* til inspiration for det videre udviklingsarbejde i Nævnenes Hus. Hverken Nævnenes Hus eller konsulenten har derfor foretaget en særskilt vurdering af, hvorvidt de fremkomne budskaber og anbefalinger lovgivningsmæssigt, teknisk eller ressourcemæssigt kan gennemføres.

Fastholdelse og udvikling af kompetencer og erfaringer

Kerneopgaven for Nævnenes Hus er at sikre en uafhængig sagsbehandling, så der kan træffes afgørelser af høj kvalitet inden for kortest mulig tid. Det er derfor afgørende, at Nævnenes Hus dels tiltrækker og udvikler de bedste juridiske og faglige kompetencer, dels fastholder disse med henblik på at sikre erfaring, praksisviden og kontinuitet i sagsbehandlingen.

Der er blandt interessenterne en forståelse for de udfordringer, som udflytningen og sammenlægningen af de enkelte nævn har betydet for personalesituationen, og samtidig en anerkendelse af ledelsens indsats for at fastholde kvalitet og uafhængighed i sagsbehandlingen som højeste prioritet.

Der er blandt interessenterne en opfordring til, at arbejdet med at tiltrække, fastholde og udvikle de rigtige kompetencer og erfaringer fortsat prioriteres af ledelsen, idet en høj faglighed er fundamentet for Nævnenes Hus. Konkret skal ledelsen have opmærksomhed på at:

- Opbygge, udvikle og understøtte et attraktivt fagligt miljø og omdømme, som skal være den væsentligste parameter for at tiltrække og fastholde de bedste kompetencer i konkurrencen med andre offentlige og private juridiske arbejdspladser
- Udnytte muligheden for at inddrage sagkyndig bistand i de sagstyper, hvor de sagkyndiges erfaring med komplekse sager eller kendskab til tidligere sagspraksis har betydning for en effektiv sagsbehandling

Interessenternes anbefalinger

- Nævnenes Hus skal tiltrække, fastholde og udvikle de bedste juridiske og faglige kompetencer gennem:
 - Aktivt at markedsføre sig på et "second-to-none" fagligt inspirerende og udviklende arbejdsmiljø
 - Synliggøre mulighederne for at arbejde med aktuelle og samfundsrelevante dagsordener, fx inden for klima og miljø
 - Sikre alternative karriereveje som indebærer muligheden for enten at avancere i lederrollen eller at avancere i rollen som "faglig ekspert"
- Som led i at fastholde og udvikle et stærkt fagligt miljø skal Nævnenes Hus fastholde flest mulige juridiske opgaver "in-house":
 - Eksterne advokatopgaver bør i videst muligt omfang "in-sources" – ressourcerne bør i stedet anvendes på intern kompetenceopbygning
 - Det bør således være et mål for ledelsen, at brug af ekstern advokatbistand kun sker hvor helt særlige kompetencekrav gør sig gældende
- Nævnenes Hus skal understøtte kvaliteten i sagsbehandlingen gennem inddragelse af sagkyndige i sagsbehandlingen. Dette skal sikre:
 - Faglig bistand og sparring på særligt sager med stor kompleksitet
 - Erfaring og kontinuitet i forhold til tidligere vurderingspraksis
 - Sikkerhed for, at sagsafgørelserne er "virkelighedsnære" og kan udmøntes i praksis
 - Nævnenes Hus opfordres i den sammenhæng til at evaluere den nuværende brug af sagkyndige, for på den baggrund at vurdere om den fremadrettede anvendelse kan forbedres

Sikring af tilstrækkelige ressourcer til sagsbehandlingen

En effektiv og hurtig sagsbehandling i Nævnenes Hus forudsætter, at der er en balance mellem omfanget af klagesager og antallet af medarbejdere, som er knyttet til klagesagsbehandlingen.

Der er blandt interessenterne en bekymring for, at en fremtidig stigning i antallet af klagesager og/eller en forskydning imellem forskellige typer af klagesager kan påvirke sagsbehandlingstiden i Nævnenes Hus negativt. Desuden er der blandt interessenterne en oplevelse af, at "puklen" af gamle sager fortsat forstyrrer det samlede billede af sagsbehandlingstiderne i Nævnenes Hus negativt.

Det er interessenternes holdning, at der på tværs af de forskellige partsinteresser er et fælles medansvar for at sikre, at der fremadrettet er tilstrækkelige ressourcer i Nævnenes Hus til at gennemføre en effektiv og hurtig sagsbehandling. Interessenterne foreslår derfor, at de som interesseorganisationer mere aktivt kan og skal italesætte nødvendigheden af den rigtige balance mellem omfanget af klagesager og tildelte ressourcer til klagesagsbehandlingen i Nævnenes Hus. Konkret kan interessenterne understøtte dialogen gennem:

- Italesættelse af nødvendigheden af at sikre en rimelig balance mellem antallet af klagesager og tildelte ressourcer til klagesagsbehandlingen
- Italesættelse af forventede ændringer i sammensætningen af klagesager, fx som følge af den nuværende regerings stærke fokus på klima og grøn energi

Interessenternes anbefalinger

- Nævnenes Hus skal fortsat synliggøre og tydeliggøre fakta relateret til sagsomfang, ressourcetildeling og sagsbehandlingstider, således at interessenterne på eget initiativ kan:
 - Vurdere hvorvidt der er en rimelig balance mellem sagsomfang, sagsbehandling og ressourcer
 - Indgå i dialog med relevante parter og politikere omkring behov for eventuelle ændringer i denne balance
 - Proaktivt gøre opmærksom på forventning til væsentlige ændringer i sagsomfang eller sagstyper med henblik på at italesætte behovet for ressourcetilpasninger
- Nævnenes Hus bør udnytte den brancheviden, som de enkelte interesseorganisationer repræsenterer i en kvalificering af det fremtidige sagsomfang og typer af sager:
 - Der kan med fordel udarbejdes prognoser på sagsområder, som er under forandring (fx som følge af ny klimalovgivning) med henblik på proaktivt at kvalificere forventet sagsomfang og afledte ressourcebehov
 - Der er i den forbindelse en forståelse for, at det periodevis kan være nødvendigt for Nævnenes Hus at omprioritere ressourcer imellem de enkelte sagsområder
- Som led i Nævnenes Hus' synliggørelse af sagsbehandlingen bør den nuværende "tæller" på hjemmesiden udbygges, specificeres og bedre formidles:
 - Totaltallene skal nedbrydes på hovedtyper af sager for at relatere tallene til de enkelte sagsområder
 - Progressionen skal tydeliggøres, således at fremdriften i sagsafviklingen tydeliggøres
 - Placeringen og visualisering på hjemmesiden skal forbedres
- Nævnenes Hus bør aktuelt vurdere, om der inden for den eksisterende ramme kan ske forbedring af sagsbehandlingstiderne, bl.a. ved at:
 - Sikre at formalitetsafvisninger og hjemvisninger af sager sker øjeblikkeligt

Styrkelse af kommunikation og dialog

Interessenterne har behov for at opbygge og udvikle viden om de sagsområder, de repræsenterer, for bedst muligt at kunne rådgive og vejlede deres medlemmer. Nævnenes Hus og interessenterne har således en fælles interesse i at sikre vidensdeling og gennemsigtighed omkring processer, erfaringer og sagspraksis, så længe Nævnenes Hus' uafhængighed ikke kompromitteres.

Det er interessenternes vurdering, at en øget dialog og vidensdeling Nævnenes Hus og interessenterne imellem gør, at interessenterne mere kvalificeret kan indgå i dialog med deres medlemmer omkring både en vurdering af relevansen i deres klager og i en forklaring af processen i deres klagesagsbehandling.

Som følge heraf er der blandt interessenterne derfor en stor interesse i at styrke kommunikation, dialog og vidensdeling inden for de rammer som er mulige. Dette gælder særligt i forhold til:

- Vidensopbygning og -deling inden for de forskellige fagområder generelt
- Gennemsigtighed omkring status og fremdrift for de enkelte sager specifikt

Interessenternes anbefalinger

- Nævnenes Hus opfordres til at indgå i en løbende og tættere dialog med interessenterne, fx gennem:
 - Etablering af faste dialogfora, hvor dels lovgivning, principielle afgørelser mv. gennemgås, dels forventninger til sagsforløb og sagsbehandlingstider afstemmes
 - Disse dialogfora kan suppleres af løbende nyhedsbreve og orienteringsmails
 - Fælles aktiviteter og uddannelse for kompetenceopbygning hos kommuner på de områder, hvor kommunerne er førsteinstans
- Nævnenes Hus opfordres endvidere til en tættere dialog med interessenterne i relation til den konkrete sagsbehandling, idet Nævnenes Hus uafhængighed dog ikke må påvirkes:
 - Drøftelse af sager forud for klagesagsforløb med henblik på at begrænse omfanget af åbenlyst dårlige sager
 - Sikre løbende afstemning af sagsbehandlingstider, således at interessenterne kan medvirke til en realistisk forventningsafstemning over for egne medlemmer
 - Tilknytning af faste kontaktpersoner (key-accounts) i Nævnenes Hus med henblik på at smidiggøre den løbende kontakt Nævnenes Hus og interessenterne imellem
 - Etablering af faste telefontider, idet interessenterne i dag oplever det som vanskeligt at komme i kontakt med Nævnenes Hus
- Nævnenes Hus skal i større grad fakta-understøtte sin kommunikation med interessenterne og omverdenen:
 - Formidling af fakta omkring sagspukler og sagsbehandlingstider skal bruges til at afkræfte fortsat eksisterende myter om urimelige sagsbehandlingstider (*se tidligere anbefaling om "tæller" på hjemmeside*)
 - Disse fakta kan understøtte interessenternes dialog med egne medlemmer og dermed virke som en "buffer" i forhold til Nævnenes Hus
 - Der skal fortsat være opmærksomhed på, at der er overensstemmelse imellem udmeldte sagsbehandlingstider og faktiske sagsbehandlingstider
 - Der skal desuden fortsat være opmærksomhed på at tydeliggøre, hvad der vedrører "puklen" af gamle sager og hvad der vedrører nuværende sager
 - Endelig skal fakta mere aktivt anvendes til eksternt at understøtte "den gode historie" om Nævnenes Hus