

Høringsmaterialet til Handicaprådet

Omgørelsesprocenter i Ankestyrelsens afgørelser i klagesager efter lov om social service

Ankestyrelsen er øverste administrative klageinstans på Socialområdet.

Hvert år laver Ankestyrelsen opgørelser over, hvor mange klager styrelsen har behandlet for borgere i de enkelte kommuner.

På baggrund af Ankestyrelsens opgørelse offentliggør Social- og Boligministeriet medio juni et kommuneopdelt Danmarkskort, der viser omgørelsesprocenten for klagesager efter serviceloven. Danmarkskortet skal behandles politisk i de enkelte kommuner jævnfør retssikkerhedsloven § 79 b.

Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med behandlingen tage stilling til, om der skal udarbejdes en handleplan for at styrke den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling.

Der anvendes tre begreber, når Ankestyrelsen behandler klager:

Stadfæstelse: Styrelsen er enig i afgørelsen. Der sker ingen ændringer i afgørelsen.

Hjemvisning: Myndigheden skal genoptage sagen og afgøre den på ny.

Ændring/Ophævelse: Styrelsen er helt eller delvist uenig i afgørelsen og ændrer eller ophæver den.

Omgørelsesprocenten viser, hvor mange sager, Ankestyrelsen har hjemvist eller ændret/ophævet afgørelsen. Dette ud af alle behandlede sager. Omgørelsesprocenten fortæller derfor noget om rigtigheden af den del af kommunens afgørelser, der påklages til Ankestyrelsen, men fortæller ikke noget om den generelle kvalitet af kommunens sagsbehandling.

Danmarkskortet er inddelt i tre kort:

1. Det samlede socialområde - kortet dækker over alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen over kommunens afgørelse.

2. Voksenhandicapområdet - kortet dækker over fire udvalgte paragrafområder, som også indgår i kortet for det samlede socialområde.

3. Børnehandicapområdet - kortet dækker over ti udvalgte paragrafområder, som også indgår i kortet for det samlede socialområde.

Det samlede socialområde

I 2022 behandlede Ankestyrelsen 84 ankesager fra borgere i Svendborg Kommune på det samlede socialområde, hvoraf 28 sager blev ændret/hjemvist. Der er således en samlet omgørelsesprocent på 33 %. Sidste år var omgørelsesprocenten 34 %.

22 af de 28 sager er klager over afgørelser truffet på Børne- og Ungeområdet, mens de resterende 6 sager er klager over afgørelser truffet på Social- og Ældreområdet.

Tabel 1 viser antallet af ændrede/hjemviste sager fordelt på paragrafområde.

Område	Paragrafområde	Ændrede/hjemviste sager
Børne- og Ungeområdet	Merudgiftsydelse (§41 + tilbagebetaling)	9
	Tabt arbejdsfortjeneste (§§ 42,43 + tilbagebetaling)	7
	Personlig hjælp og ledsagelse (§§ 44, 45 + tilbagebetaling)	2
	Samvær (§ 71)	2
	Efterværn og oprethold anbringelse (§§ 76 og 76a)	2
Social- og Ældreområdet	Hjemmehjælp (§ 83)	2
	Socialpædagogisk bistand (§ 85)	1
	Merudgifter (§ 100)	1
	Længerevarende botilbud (§ 108)	1
	Hjælpebidler (§ 112)	1
I alt		28

I Svendborg Kommune træffes der årligt mere end 7000 afgørelser efter serviceloven.

Børnehandicap-området

Social- og Boligministeriet har udtaget fire bestemmelser på børnehandicapområdet til særlig analyse i forbindelse med udarbejdelse af Danmarkskortet. Børnehandicapområdet er defineret som §§ 32, 32a, 36, 39-40 (pasningstilbud, hjemmetræning m.m.), § 41 (merudgiftsydelse), §§ 42-43 (tabt arbejdsfortjeneste og §§ 44-45 (personlig hjælp og ledsagelse) i serviceloven.

I 2022 behandlede Ankestyrelsen 27 sager indenfor de fire paragrafområder, hvoraf 18 sager blev hjemvist/ændret/ophævet. Omgørelsesprocenten er dermed 67%. I 2021 var omgørelsesprocenten 37,5 %.

Tabellen viser antallet af ændrede/hjemviste sager på de fire paragraffer, der indgår i Danmarkskortets børnehandicapområde.

Voksenhandicap-området

Social- og Boligministeriet har udtaget fire paragraffer til særlig analyse på voksenhandicapområdet i forbindelse med udarbejdelse af Danmarkskortene. Voksenhandicapområdet er defineret som kontanttilskud (§ 95), Borgerstyret personlig assistance (§ 96), ledsagelse (§97) og merudgifter (§ 100).

I 2022 behandlede Ankestyrelsen 7 sager indenfor de fire paragraffer, hvoraf 1 blev hjemvist. Omgørelsesprocenten er dermed 14 %. I 2021 var omgørelsesprocenten 40 %.

Eksisterende handleplaner i administrationen

Administrationen arbejder kontinuerligt med at styrke den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling.

I Familieafdelingen gennemgår Faglig Controller alle afgørelser på Børn- og ungeområdet og tager læring fra disse med på afdelingsmøde, hvor alle sagsbehandlere orienteres om disse. Faglig controller har tillige særligt fokus på principafgørelser, der er med til at udvikle og ændre praksis i det daglige sagsbehandlingsarbejde.

Teamleder for handicapteamet (nu Specialteamet) gennemgår afgørelserne på Børnehandicapområdet og tager disse med, til brug for læring på Teammøde i Specialteamet.

Familieafdelingen omorganiserede i september 2022, så teamledelsen for Specialteamet er opnormeret. Det betyder, at Specialteamet nu har en fuldtids teamleder tilknyttet. Alle nye sager der kommer til Specialteamet, varetages af samme medarbejder hver gang. Hermed forventes mere ensartethed i opgaveløsningen, samt at kvaliteten sikres.

Desuden er centrale opgaver centraliseret for at styrke kvaliteten. Eksempelvis er administrative opgaver omkring tabt arbejdsfortjeneste placeret centralt hos en administrativ medarbejder, som følger hele processen og sikrer flow og sammenhæng i forløbet

Ældre-, Social- og Sundhedsområdet har i sagsbehandlingen fokus på samarbejdet med borgerne blandt andet for at sikre, at de relevante oplysninger bliver inddraget i sagsbehandlingen og den efterfølgende afgørelse. Undervejs i sagsbehandlingen undersøges det, om det ansøgte eventuelt, kan bevilliges efter anden lovgivning, så sagsbehandlingen bliver så helhedsorienteret som muligt. Desuden følges principafgørelserne i Ankestyrelsen tæt af ledelsen og relevante medarbejdere, så ændringer i praksis bliver indarbejdet i sagsbehandlingsarbejdet.