



## Høringsmaterialet til Handicaprådet

### Omgørelsesprocenter i Ankestyrelsens afgørelser service i 2023, i klagesager efter lov om social

**Børn Unge Kultur og Fritid  
Familie Børn og Unge**  
Familie Børn og Unge Stab  
Centrumpladsen 7, 2. sal  
5700 Svendborg

Ankestyrelsen er øverste administrative klageinstans for sager, der behandles efter lov om social service. 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.

11. oktober 2024

Ref.

Danmarkskortet skal behandles i kommunalbestyrelsen, jævnfør retssikkerhedslovens § 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.

Orienteringen har været i høring hos Handicaprådet, deres udtalelse er vedlagt som bilag.

Der anvendes tre begreber, når Ankestyrelsen behandler klager:

- Stadfæstelse: Styrelsen er enig i afgørelsen. Der sker ingen ændringer for den, der har klaget.
- Hjemvisning: Hvis der for eksempel mangler væsentlige oplysninger i en sag, og styrelsen ikke selv kan indhente dem, sender styrelsen sagen tilbage til myndigheden. Det betyder, at 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 ud af alle behandlede sager.

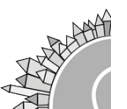
Omgørelsesprocenten fortæller derfor noget om rigtigheden af den del af kommunens afgørelser, der påklages til Ankestyrelsen, men fortæller ikke noget om den generelle kvalitet af kommunens sagsbehandling.

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.

Ankestyrelsen har truffet 76 afgørelse i 2023. I 27 af klagesagerne har Ankestyrelsen omgjort kommunens afgørelse. Det betyder at der er en omgørelsesprocent på 36% i 2023.



De omgjorte afgørelser består af 6 ændrede/ophævede sager, og 21 sager hvor Ankestyrelsen har bedt kommunen behandle sagen på ny. På landsplan var omgørelsesprocenten i 2023 38,5 %.

I 2022, modtog borgere i Svendborg Kommune 7278 ydelser, efter de pågældende paragraffer, (bemærk at dette omhandler 2022, og ikke 2023, af statistiske årsager, resten af opgørelsen omhandler 2023).

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

Område	Paragrafområde	Antal ændrede/hjemviste sager
Børne- og Ungeområdet		
	Tabt arbejdsfortjeneste §§ 42,43 + tilbagebetaling	6
	Personlig hjælp og ledsagelse §§44, 45 + tilbagebetaling	1
	Merudgift ydelse §41 + tilbagebetaling	5
	Børn - forældrebetaling §159	1
	Børn - Foranstaltninger - §§ 52, stk. 3 og 55	1
	Børn - samvær - § 71	4
Social- og Ældreområdet		
	Boligindretning §116	3
	Voksne - socialpædagogisk bistand - § 85	2
	Voksne - midlertidigt botilbud - § 107	1
	Hjælpebidler - §112	2
	Voksne - genoptræning - § 86	1
Voksenhandicapområdet		

	§95, §96, §97 og §100	0
I alt		27

Tabel 1

## 2. Voksenhandicap-området

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

- Kontante tilskud §95
- Borgerstyret personlig assistance § 96
- Ledsagerordning § 97
- Merudgifter §100

Ankestyrelsen har truffet 1 afgørelse i 2023, på de fire paragraffer. Afgørelsen blev stadfæstet, det betyder at der er en omgørelsesprocent på 0% i 2023.

På landsplan var omgørelsesprocenten i 2023 37 %

I 2022 modtog borgere i Svendborg Kommune 158 ydelser i 2022, efter de pågældende paragraffer. (bemærk at dette omhandler 2022, og ikke 2023, af statistiske årsager, resten af opgørelsen omhandler 2023).

## 3. Børnehandicap-området

Kortet dækker over udvalgte paragrafområder, som også indgår i kortet for det samlede socialområde.

De udvalgte paragraffer er:

- Pasningstilbud, hjemmetræning m.m. § 32, 32a, 36, 39-40,1
- Merudgifter §41
- Tabt arbejdsfortjeneste §42-43
- Personlig hjælp og ledsagelse §44-45

Ankestyrelsen har truffet 22 afgørelse i 2023, på de fire paragraffer. I 12 af klagesagerne har Ankestyrelsen omgjort kommunens afgørelse. Det betyder at der er en omgørelsesprocent på 55 % i 2023. De omgjorte afgørelser består af 2 ændrede/ophævede sager, og 10 sager hvor Ankestyrelsen har bedt kommunen behandle sagen på ny.

På landsplan var omgørelsesprocenten i 2023 48,4 %

I 2022 modtog borgere i Svendborg Kommune 324 ydelser i 2022, efter de pågældende paragraffer. (Bemærk at dette omhandler 2022, og ikke 2023, af statistiske årsager, resten af opgørelsen omhandler 2023).

Til sammenligning var omgørelsesprocenterne for henholdsvis 2021 og 2022:

2021: Omgørelsesprocent på 38%, 24 afgørelser truffet af Ankestyrelsen, heraf 9 omgjort, 2 ændret, og 7 sendt til genehandling

2022: Omgørelses procent på 69%, 26 afgørelser truffet af Ankestyrelsen, heraf 18 omgjort, 5 ændret, og 13 sendt til genehandling

2023: Omgørelses procent på 55%, 24 afgørelser truffet af Ankestyrelsen, heraf 12 omgjort, 2 ændret, og 9 sendt til genehandling.

### **Eksisterende handleplaner i administrationen**

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

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.

På Socialområdet er der kommet et generelt øget fokus på belysning af sagerne efter Ankestyrelsens konklusioner fra Handicapbarometret 2023. I undersøgelsen har Ankestyrelsen undersøgt sager om ledsagelse til voksne med handicap. Undersøgelsen viste, at 47 procent af sagerne (fra hele landet) havde retlige mangler med væsentlig betydning for afgørelsens rigtighed, hvor den mest udbredte mangel var manglende oplysning af sagen. Det øgede fokus på belysning af sagerne i Svendborg Kommunes Socialafdeling sker med henblik på at sikre kvaliteten af afgørelserne.

På Ældreområdet er der generelt fokus på kvalitetssikring af afgørelser, ved at oplyse sagerne grundigt og tilstrækkeligt. Der er meget opmærksomme på at indarbejde gældende principafgørelser samt egne afgørelser fra Ankestyrelsen, for på den måde at sikre det korrekte faglige niveau.

På børnehandicapområdet præsenterede teamleder i Familieafdelingens specialteam, på BUU-mødet den 7.02.2024 Specialteamets arbejde og fokuspunkter for det kommende år:

- Styrket inddragelse af barnet/ den unges stemme i sagsbehandlingen
- Styrke det tværfaglige samarbejde
- Øget datakvalitet i sagsbehandlingen

#### Status på fokusområderne

- Styrket inddragelse af barnet/ den unges stemme i sagsbehandlingen

Siden efteråret 2023, har Familieafdelingen arbejdet med implementering af et moderne børne- og ungesyn, som ligger i tråd med Barnets lov og Svendborg Kommunes børn- og ungepolitik. Som en del heraf har der været afholdt en række aktiviteter og kompetenceudvikling, primært med fokus på inddragelse af børn og forældre. Der er både arbejdet med kulturændring og mindset, men også helt konkret, "hvordan gør vi det?". Til understøttelse er der indkøbt brugsret til den elektroniske redskabskasse "Tal med Barnet". Dette fokus har betydet at sagsbehandleren løbende for alle børn og unge med en aktiv sag i Specialteamet, tilvejebringer barnets perspektiver via dialog eller observationer. Denne styrkede inddragelsespraksis, må forventes at styrke familiens oplevelse af indflydelse på egen sag, og de beslutninger der bliver taget i deres sag.

- Styrke det tværfaglige samarbejde

Der er arbejdet aktivt med at styrke det tværfaglige samarbejde i sammenhængen fra ung til voksen, for målgruppen af unge der har betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller indgribende kronisk eller langvarig lidelse. I 2025 udrulles nye samarbejdsfora, nye skabeloner og en styrket skriftlighed i DUBU. Det opleves at de unge og deres forældre oplever en mere overskuelig sagsproces, samtidig med at deres ønsker og behov træder tydeligere frem i det tværfaglige samarbejde.

- Øget datakvalitet i sagsbehandlingen

Der er arbejdet for at styrke dokumentationspraksis i DUBU, så datakvaliteten i sagsbehandlingen øges. Som følge af at administrative opgaver omkring tabt arbejdsfortjeneste er placeret centralt hos en administrativ medarbejder, er der muliggjort et fokus på hele processen og at sikrer flow og sammenhæng i forløbet. I den forbindelse er der udarbejdet nye sagsgange for administrationen af området, fx beregninger til tabt arbejdsfortjeneste. Teamleder for Specialteamet, følger alle afgørelser fra Ankestyrelsen tæt, med fokus på læring og justeringer af praksis. Samtidig er der et fokus på at vejlede borgerne i deres klageret.

Der vil i 2025 bliver arbejdet med et styrket læringsperspektiv, hvor Ankestyrelsens praksisafgørelser og omgørelsesafgørelser indarbejdes i læringsloops i teamet.