

## Læsevejledning til danmarkskort over fejl i klagesager

### Sådan læses danmarkskortene

Der anvendes tre begreber, når Ankestyrelsen udregner omgørelsesprocenter:

- **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 hedder at hjemvise en sag og betyder, at myndigheden skal genoptage sagen og afgøre den på ny.
- **Ændring/Ophævelse:** Styrelsen er helt eller delvist uenig i afgørelsen og ændrer/ophæver den.

Når en afgørelse hjemvises, ændres eller ophæves kaldes det, at kommunens afgørelse bliver omgjort. Det hedder det, selvom en hjemvisning ikke nødvendigvis betyder, at afgørelsen bliver ændret. Omgørelsesprocenten er derfor andelen af sager, der bliver omgjort (hjemvist, ændret eller ophævet) af Ankestyrelsen. Inden for serviceloven forekommer hjemvisninger tre gange så ofte som ændringer/ophævelser.

*Eksempel: Hvis en kommune har 9 pct. ændringer og 28 pct. hjemvisninger i 2017, fx indenfor Serviceloven generelt giver det en omgørelsesprocent på 37 pct. (9+28).*

### Gennemsnit

Omgørelsesprocenten for alle landets kommuner er i gennemsnit 38 pct. på socialområdet generelt, 52 pct. på børnehandicapområdet og 21 pct. på kortet over særlige bestemmelser på voksenhandicapområdet.

### Sammenhæng mellem størrelse og omgørelsesprocent

Der er ingen sammenhæng mellem kommunistørrelse og omgørelsesprocent på de tre områder.

### Disse bestemmelser indgår i danmarkskortene

#### *Kortet for socialområdet generelt*

Her indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er kommunal klageadgang. Dvs. både børneområdet og voksenområdet. Kortet specifikt for børnehandicapområdet og kortet specifikt for særlige bestemmelser for voksenhandicapområdet indgår således i kortet for socialområdet generelt.

#### *Kortet specifikt for børnehandicapområdet*

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

#### *Kortet specifikt for særlige bestemmelser på voksenhandicapområdet*

- Voksne - kontante tilskud § 95
- Voksne - borgerstyret personlig assistance § 96

- Voksne - ledsageordning § 97
- Voksne - merudgifter § 100

### **Bestemmelsernes fordeling**

Omgørelsesprocenterne dækker over afgørelser efter lang række bestemmelser i serviceloven, hvorfor nogle bestemmelser kan fylde mere end andre.

På danmarkskortet over alle servicelovens bestemmelser udgør bestemmelsen "Voksne - botilbud §§ 107 - 110" fx 8 pct. af de sager, der ændres i serviceloven, og 5 pct. af de sager, der hjemvises. Det skal holdes op mod, at området kun udgør 3 pct. af de afgjorte sager i 2017.

På samme måde udgør bestemmelserne "Voksne - socialpædagogisk bistand § 85" og "Tabt arbejdsfortjeneste §§ 42 - 43" også en større andel af omgørelsessagerne, end antallet af afgørelser egentlig berettiger til. Bestemmelserne udgør henholdsvis 6 og 8 pct. af de hjemviste sager og 7 og 18 pct. af de ændrede sager, selvom bestemmelserne hver kun udgør hhv. 3 og 7 pct. af de afgjorte sager inden for serviceloven i 2017.