

Enhed  
Mål, Data og  
Incitament

Sagsnr.

Doknr.  
441252

Dato  
24-06-2021

## Læsevejledning til danmarkskort over omgørelsesprocenter i klagesager

### Sådan læses danmarkskortene

Der anvendes tre begreber, når Ankestyrelsen udregner omgørelsesprocenter:

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

*Fiktivt eksempel:* Hvis en kommune har en ændringsprocent på 9 og en hjemvisningsprocent på 28 i 2019, fx inden for Serviceloven generelt giver det en omgørelsesprocent på 37 pct. (9+28).

### Hvad viser Danmarkskortene

Omgørelsesprocenten viser andelen af realitetsbehandlede klagesager i Ankestyrelsen, som ændres, ophæves eller hjemvises. Omgørelsesprocenten viser dermed, hvorvidt de der klager til Ankestyrelsen, enten har ret i deres klage, eller har ret til at få genbehandlet deres sag.

### Hvad viser Danmarkskortene ikke

Omgørelsesprocenten omfatter derimod ikke oplysninger om de sager i kommunerne, som *ikke* påklages til Ankestyrelsen. Omgørelsesprocenten viser dermed ikke hvor stor en del af det samlede antal sager eller afgørelser i kommunerne som indeholder fejl eller som påklages til Ankestyrelsen. Omgørelsesprocenten kan derfor ikke bruges til at udtale sig om den generelle kvalitet af kommunernes sagsbehandling.

*Eksempel: Kommune A træffer i 2018 516 afgørelser vedr. merudgiftsydelser. 12 af disse afgørelser bliver påklaget til Ankestyrelsen. Af de 12 klagesager bliver 7 omgjort eller hjemvist. Omgørelsesprocenten er derfor 58 pct. Omgørelsesprocenten fortæller dermed noget om rigtigheden af 12 af kommunens afgørelser og ikke noget om kvaliteten af de resterende 504 afgørelser, som ikke er påklaget til Ankestyrelsen.*

### Gennemsnit

Tallene for 2020 viser at, omgørelsesprocenten i klagesager for alle landets kommuner i gennemsnittet er 36,3 pct. på socialområdet generelt, i det 9,2



pct. af sagerne er ændret eller ophævet, og 27,1 pct. er hjemvist. På børnehandicapområdet er omgørelsesprocenten 52 pct., i det 15,5 pct. af sagerne er ændret eller ophævet, og 36,5 pct. er hjemvist. På kortet over særlige bestemmelser på voksenhandicapområdet er omgørelsesprocenten på 42,4 pct., i det 7,3 pct. af sagerne er ændret eller ophævet, og 35,2 pct. er hjemvist.

## **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 herunder ældre. Kortet for socialområdet generelt indeholder således de bestemmelser, der indgår i de specifikke danmarkskort for hhv. voksenhandicapområdet og børnehandicapområdet, men derudover indgår en række andre bestemmelser på tværs af børne- og voksenområdet.

### *Kortet specifikt for børnehandicapområdet*

- Pasningstilbud, hjemmetræning m.m. §§ 32, 32a, 36, 39-40 <sup>1</sup>
- Merudgiftsydelse § 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 en lang række bestemmelser i serviceloven, hvorfor nogle bestemmelser kan fylde mere end andre.

På Ankestyrelsens hjemmeside [ast.dk](http://ast.dk) kan man under "Tal fra Ankestyrelsen" trække tal på de enkelte bestemmelser under statistikken "Klager over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet".

## **Aktivitetsdata fra Danmarks Statistik**

Ud over omgørelsesprocenten i klagesager indeholder danmarkskortene tal fra Danmarks Statistik over antal borgere i kommunen, der modtager en eller flere ydelser, der indgår i danmarkskortene. Hertil skal det bemærkes, at den samme person tæller flere gange, hvis vedkommende modtager flere ydelser, og der indgår udelukkende data på de ydelser, som kommunen har indberettet til Danmarks Statistik og efterfølgende godkendt. Det vil derfor ikke være muligt at sammenligne kommunerne på tværs, da der vil være forskelle i datagrundlaget.

Eksempelvis gælder det for bestemmelserne i danmarkskortet på voksenhandicapområdet, at kun 45 kommuner har indberettet data for §§ 95, 96 og 97.

I tilfælde hvor en kommune har under 5 borgere, der modtager en ydelse, indgår de ikke i det samlede antal.

---

<sup>1</sup> Bemærk, at § 39-40 i serviceloven ikke vedrører børnehandicapområdet. Det er ikke på nuværende tidspunkt muligt i Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem at udskille disse sager. Derfor kan der indgå enkelte sager i opgørelsen af børnehandicapområdet, der ikke er børnehandicapsager. Det er Ankestyrelsens vurdering, at der er tale om meget få sager



### **Kommunens kommentar**

Alle kommuner har fået mulighed for at kommentere deres omgørelsesprocenter i klagesager forud for offentliggørelsen. Kommentarerne kan læses for hver enkelt kommune i forlængelse af omgørelsesprocenterne og tallene fra Danmarks Statistik.