



DANMARKSKORTET OVER OMGØRELSESPROCENTER PÅ SOCIALOMRÅDET

Bilag fra: Familie og Børn - 2021



Generelt om sagsgangen ved klagebehandling:

Når borgeren får en afgørelse efter Serviceloven med klageret fra Familieafdelingen (Modtagelsen, Familierådgivning, Ungdomsrådgivning og Handicaprådgivning), så har borgeren en 4-ugers frist fra modtagelsen af afgørelsen til at indgive en eventuel klage.

Efter modtaget klage, har kommunen **4 uger** til at genvurdere afgørelsen (undtaget er afgørelser om ophør af tabt arbejdsfortjeneste, hvor genvurderingsfristen er **2 uger**).

Genvurdering resulterer i 1 af 3 afgørelser til borgeren:

Afgørelse om MEDHOLD	Afgørelsen ændres i overensstemmelse med det, borgeren har ønsket/klaget over. Borgeren modtager en ny afgørelse herom.
Afgørelse med DELVIST MEDHOLD	Afgørelsen ændres delvist, så noget er i overensstemmelse med det, borgeren har ønsket/ klaget over – men ikke fuldt ud. Borgeren modtager en ny afgørelse herom. Borgeren har herefter 4 uger til at meddele, om den nye afgørelse modtages eller klagen fastholdes. <i>Hvis borgeren fastholder den oprindelige klage, så videresendes sagen til behandling i Ankestyrelsen*</i>
Afgørelse FASTHOLDES	Hvis der ikke er nye oplysninger ifm. klagen, der giver anledning til at ændre i afgørelsen, så fastholdes den. Borgeren får meddelelse herom. <i>Herefter sendes afgørelsen til klagebehandling i Ankestyrelsen *</i>

*'Danmarkskortet' vedrører alene de afgørelser og klager, som videresendes til behandling i Ankestyrelsen.

Når en klage er videresendt til behandling i Ankestyrelsen, så får borgeren en afgørelse derfra med 1 af 4 resultater:

Ændring	Ankestyrelsen er helt eller delvist uenige i den afgørelse, som kommunen har truffet, og vurderer at den ikke er korrekt ift. lovgivning eller gældende praksis. De ændrer afgørelsen.
Hjemvisning	Ankestyrelsen sender sagen tilbage til behandling i kommunen uden at have taget stilling til afgørelsen, typisk pga. manglende oplysninger i sagen. Borgeren gøres opmærksom på, at den nye afgørelse kan have det samme resultat.
Stadfæstelse	Ankestyrelsen er enige i den afgørelse, som kommunen har truffet.
Afvisning	Ankestyrelsen behandler ikke sagen, fx pga. der er klaget for sent, eller en borger trækker klagen tilbage



Ankestyrelsen foretager en *koderegistrering* ift. alle klagesager, det er den, der benyttes ved statistikkerne, fx til 'Danmarkskortet'.

Nogle afgørelser indeholder flere del-elementer og dermed flere udfald. Hos Ankestyrelsen registreres sagen dog kun med ét udfald, det mest vidtrækkende. Der prioriteres i rækkefølgen 'Ændring' – 'Hjemvisning' – 'Stadfæstelse'. Det betyder, at hvis en del af en sag stadfæstes og en del af samme sag hjemvises til fornyet behandling, så registreres sagen som hjemvist.

Om Ankestyrelsens 'Danmarkskort' ift. Familie og Børn

'Danmarkskortet' viser omgørelsesprocenten i alle klagesager, som er realitetsbehandlet i Ankestyrelsen, og som her er 'ændret' eller 'hjemvist'. Alle bestemmelser i Serviceloven, hvor der er kommunal klageadgang, indgår i Danmarkskortet for socialområdet.

(Det vil sige, at eventuelle klager over afgørelser truffet i Børn- og Ungeudvalget *ikke* indgår i 'Danmarkskortet').

Der træffes løbende afgørelser, og der behandles løbende klager. Social- og Indenrigsministeriet skriver vedr. omgørelsesprocenten, at den fortæller noget om rigtigheden af *den del af* kommunens afgørelser, der påklages til Ankestyrelsen, men den fortæller ikke noget om den generelle kvalitet af kommunernes sagsbehandling (*kilde: 'Læsevejledning til danmarkskortet over omgørelsesprocenter i klagesager', på sm.dk*).

Kortet for socialområdet generelt viser således de samlede tal for voksen-bestemmelserne, samt børnehandicap og øvrige bestemmelser vedr. børn med behov for særlig støtte.

Samlet omgørelsesprocent for de afgørelser, som er truffet efter Servicelovens bestemmelser på tværs af børneområdet - under Familie og Børn:

	Realitetsbehandlede sager i alt	Ændret	Hjemvist	Stadfæstet
Børnehandicap	17	0	7	10
Øvrige børneområde	15	0	3	12
I alt	32	0	10	22

Det vil sige, at der i alt er behandlet 32 klagesager, hvoraf 10 er blevet omgjort. Det betyder en **omgørelsesprocent på 31%**, og omvendt at 69 % af de påklagede afgørelser er blevet stadfæstet.

Det bemærkes positivt, at *ingen* af afgørelserne er 'ændret' i 2021, hvilket ville betyde at Ankestyrelsen har vurderet dem i uoverensstemmelse med lovgivning eller praksis.

Det specifikke 'Danmarkskort' for børnehandicapområdet

På børnehandicapområdet følges nedenstående bestemmelser i Serviceloven:

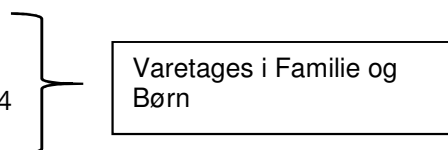
Merudgiftsydelser, § 41

Tabt arbejdsfortjeneste, § 42

Afløsning i hjemmet eller aflastning, § 44

Ledsagelse, § 45

Særlige dagtilbud, § 32





Hjemmetræning, § 32a
Særlige klubtilbud, § 36
Økonomiske tilskud v. privat pasning, §§ 39-40.

Klagesager på børnehandicapområdet, der er realitetsbehandlet i Ankestyrelsen

Sagsemne	Realitetsbehandlede i alt	Ændret	Hjemvist	Stadfæstet
Merudgiftsydelse, § 41	9	0	5	4
Aflastning & ledsagelse §§ 44 og 45	3	0		3
Tabt arbejdsfortjeneste, § 42	5	0	2	3
I alt	17	0	7	10

Kilde: Ankestyrelsens talportal, 2022

Det vil sige at der i alt er behandlet 17 klagesager hvoraf de 7 er blevet omgjort. Det betyder en omgørelsesprocent på 41%.

Det bemærkes til Ankestyrelsens tal, at 4 af de 5 hjemviste afgørelser om dækning af merudgifter vedrører 4 søskende i samme familie, således at der samlet set er 4 familier berørt af de 7 hjemviste afgørelser.

Uddybende om de 7 sager hjemvist til fornyet behandling

I 2021 blev 7 afgørelser på børnehandicapområdet hjemvist til fornyet behandling i Handicaprådgivningen. Ved hjemvisning behandles sagen igen i Handicaprådgivningen. Overordnet kan det konstateres:

- I 4 sager er de nye afgørelser nået frem til samme resultat med afslag.
- 1 afgørelse er justeret så beregningerne er i overensstemmelse med Ankestyrelsens anvisninger.
- 1 sag er lukket idet den unge fyldte 18 år endda inden afgørelsen kom retur fra Ankestyrelsen.
- 1 sag er endnu uafklaret ift. om barnet er i målgruppen og forældrene dermed i personkredsen for tabt arbejdsfortjeneste

En enkelt afgørelse om dækning af merudgifter er hjemvist med fejl af beregnings-teknisk karakter.

Kommunen er pålagt at fremsøge yderligere dokumentation og foretage fornyet beregning i forhold til to klagepunkter. I samme afgørelse er der også stadfæstet i forhold til to andre klagepunkter, men afgørelsen registreres i statistikken alene som 'hjemvist'.

De 6 resterende afgørelser fra Ankestyrelsen, vedrører de alle kommunens sagsbehandling ved den indledende vurdering af, om barnets funktionsnedsættelse eller lidelse er indgribende for barnet i dagligdagen, og om forældrene på den baggrund, er i personkreds for at modtage handicapkompenserende ydelser, som dækning af merudgifter eller tabt arbejdsfortjeneste.

I hver af de 6 sager, er der truffet afgørelse om at forældrene slet ikke er i målgruppen for at modtage handicapkompenserende ydelser.



For alle disse sager gælder, at der er vurderet på et oplysningsgrundlag, hvor oplysninger fra en enkelt part er blevet tillagt for meget vægt, uden at der er indhentet oplysninger om, hvordan det enkelte barn *faktisk fungerer* i sin dagligdag.

Til eksempel.

Handicaprådgivningen modtager ansøgning om dækning af merudgifter ved en laktosefri kost, da 4 søskendebørn har fået påvist en genetisk disponering for laktoseintolerance.

Der modtages lægelige oplysninger om at de tre børn ses helt uden symptomer – også ved almindelig kost. For det sidste barn, som har symptomer, kan disse undgås ved at udelade mælk af den daglige kost.

Handicaprådgivningen har på baggrund af de lægelige oplysninger vurderet, at laktoseintolerancen, for ingen af børnene, kunne siges at være indgribende.

→ Her pålagde Ankestyrelsen at indhente oplysninger om hvert enkelt barn i forhold til hvordan de faktisk fungerer i hjemmet, skolen og fritidsliv.

De udfordringer ved sagsbehandlingen, som er blevet påpeget af Ankestyrelsen, imødekommer Handicaprådgivningen fremadrettet ved et skærpet fagligt fokus på, at der i alle tilfælde skal indhentes oplysninger helhedsorienteret og med udgangspunkt i hvordan det enkelte barn faktisk fungerer.

Der er udarbejdet en ny procedure for den indledende vurdering, ligesom der rent teknisk er lagt 'hjælpespor' i sagsbehandlingssystemet DUBU, som "nudger" rådgiverne den rette vej i sagsbehandlingen.

Øvrige afgørelser efter Serviceloven på børneområdet

På børneområdet følges nedenstående bestemmelser i Serviceloven, som også indgår i de samlede overblik over socialområdet generelt i 'Danmarkskortet':

Børnefaglige undersøgelser, § 50
Efterværn og opretholdt anbringelse, §§ 76, 76a
Foranstaltninger, §§ 52 stk. 3 nr. 1-9, 55, 69 stk. 1
Hjemgivelse og hjemgivelsesperiode, § 68
Samvær under anbringelse, § 71
Valg af anbringelsessted, § 68b
Forældrebetaling under anbringelse, § 159
Økonomisk støtte, § 52a



Klagesager på det øvrige børneområde, der er realitetsbehandlet i Ankestyrelsen

Sagsemne	Realitetsbehandlede i alt	Ændret	Hjemvist	Stadfæstet
Børnefaglig undersøgelse, § 50	2	0	0	2
Efterværn og opretholdt anbringelse, §§76 og 76a	0	0	0	0
Foranstaltninger, §§ 52 stk. 3, nr. 1-9, 55, 69 stk. 1	3	0	1	2
Hjemgivelse og hjemgivelsesperiode, § 68	2	0	0	2
Samvær, § 71	6	0	0	6
Valg af anbringelsessted, § 68b	0	0	0	0
Forældrebetaling, § 159	1		1	
Økonomisk hjælp, § 52a	1	0	1	0
I alt	15	0	3	12

Kilde: Ankestyrelsens talportal, 2022

Det vil sige, at der er i alt er behandlet 15 klagesager, hvoraf de 3 er blevet omgjort. Det betyder en omgørelsesprocent på 20 %.

Uddybende om de 3 sager hjemvist til fornyet behandling

I 2021 blev 3 klagesager på det øvrige børneområde hjemvist til fornyet sagsbehandling:

- 1 sag vedrører afslag på kontaktperson iht. § 52 stk. 3 nr. 6 samtidig med efterskoleophold er hjemvist til fornyet behandling. Ankestyrelsen pålægger at børnefaglig undersøgelse, som i mellemtiden er påbegyndt, skal ligge til grund for en fornyet afgørelse. Der er truffet afgørelse om støtte til den unge.
- 1 sag vedrører forældrenes egenbetaling ved anbringelse. Sagen er hjemvist, idet man ikke har taget konkret stilling til hvert enkelt af de 6 undtagelsesmuligheder, som ligger i betalingsbekendtgørelsen. Der er efterfølgende truffet afgørelse med konkret stillingtagen til alle punkter, og det har ført til samme afgørelse om egenbetaling.
- 1 sag vedrører afgørelse om økonomisk støtte. Her er der tale om et manglende oplysningsgrundlag i forbindelse med afslag på visse udgifter i forbindelse med et efterskoleophold. Kommunen er pålagt at foretage fornyet afgørelse i forhold til to klagepunkter. I samme afgørelse er der også stadfæstet i forhold til ét klagepunkt, men afgørelsen registreres i statistikken alene som 'hjemvist'.

De udfordringer, som er blevet påpeget af Ankestyrelsen via ovenstående tre hjemvisninger, vurderes at være enkeltstående hændelser. Der er sagsbehandlet som anvist af Ankestyrelsen i forhold til de 3 konkrete klagesager. Der er ikke fundet grundlag for at foretage overordnede ændringer i sagsgangene på baggrund af disse.