

## Orientering om Danmarkskort over klagesager 2021

Sagsnr.:  
20/27892

Sagsinitialer: NSN

Åben

### Sagsfremstilling

Social- og ældreministeriet offentliggjorde den 23. juni 2022 et kort over, hvor mange klagesager, der er fejl i, når borgerne klager over kommunernes afgørelse på socialområdet generelt og på børnehandicapområdet specifikt.

Kortene kan findes på Social- og ældreministeriets hjemmeside: <https://sm.dk/danmarkskort>

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: Styrelsen er helt eller delvist uenig i afgørelsen og ændrer den.

Når en afgørelse hjemvises eller ændres 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 eller ændret) ud af alle sager, hvor der er truffet en afgørelse.

### Omgørelsesprocent på socialområdet i 2021

Heri indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er klageadgang, dvs. både på børneområdet og voksenområdet, herunder også handicapområdet. Der sammenlignes i nedenstående med Ankestyrelsens oplysninger omhandlende sociale klagesager i 2020, 2019, 2018 og 2017. Den gennemsnitlige omgørelsesprocent i 2021 på landsplan ligger på 32% på hele socialområdet. I 2020 var det 36%.

Kortet viser:

	2021	2020	2019	2018
Afgørelser truffet	88	106	80	76
Omgørelsesprocent	43%	47%	34%	36%
Antal sager	43	50	27	27
Heraf – ændringer	11% (10)	13% (14)	6% (5)	11% (8)
hjemvisninger	38% (33)	34% (36)	28% (22)	25% (19)

Ses der kun på børneområdet inkl. børnehandicapområdet i Aabenraa Kommune viser Ankestyrelsens oplysninger:

	2021	2020	2019	2018
Afgørelser truffet	26	59	34	22
Omgørelsesprocent	65%	63%	53%	64%
Antal sager	17	37	18	14
Heraf – ændringer	37% (7)	22% (13)	9% (3)	23% (8)

hjemvisninger	38% (10)	41% (24)	44% (15)	41% (9)
---------------	----------	----------	----------	---------

De 26 klagesager kan sammenholdes med, at Børn og Familie i samme periode har truffet 1.739 afgørelser under serviceloven inkl. børnehandicap. Dette svarer til, at borgerne i Aabenraa Kommune klager over trufne afgørelser i 1,5% af sagerne på børneområdet. Ankestyrelsen har i 2021 omgjort 17 sager (0,9% af sagerne). Heraf er styrelsen i 7 sager (0,4% af sagerne) helt eller delvist uenig i afgørelsen og har ændret denne, mens der i 10 sager (0,6% af sagerne) manglede oplysninger i sagen, som derfor er tilbagesendt til kommunen til genbehandling.

Ud af de 26 klagesager på børneområdet er 5 af sagerne ikke handicapsager.

#### Omgørelsesprocent på børnehandicapområdet

Ud af de 26 klagesager på børneområdet er 21 af sagerne handicapsager. Her indgår bestemmelser i serviceloven vedr. børnehandicap, hvor der er klageadgang. Den gennemsnitlige omgørelsesprocent i 2021 på landsplan ligger på 36% på børnehandicapområdet, heraf 24,7% hjemsendte og 11,2% ændrede. Den gennemsnitlige omgørelsesprocent i Aabenraa Kommune fremvises i nedenstående tabel, hvor den også sammenlignes med Ankestyrelsens oplysninger omhandlende sociale klagesager på børnehandicapområdet i 2020, 2019, 2018 og 2017.

Kortet viser:

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Afgørelser truffet	21	45	21	17
Omgørelsesprocent	62%	69%	48%	65%
Antal sager	13	31	10	11
Heraf – ændringer	29% (6)	24% (11)	10% (2)	18% (3)
hjemvisninger	33% (7)	44% (20)	38% (8)	47% (8)

Tallene kan sammenholdes med at Aabenraa Kommunes har truffet 381 afgørelser på børnehandicapområdet.

Dette svarer til, at borgerne i Aabenraa Kommune klager over trufne afgørelser i 5,5% af sagerne inden for børnehandicap.

Ankestyrelsen har i 2021 omgjort 13 sager (3,4% af sagerne). Heraf er styrelsen i 6 sager (1,6% af sagerne) helt eller delvist uenig i afgørelsen og har ændret denne, mens der i 7 sager (1,7% af sagerne) manglede oplysninger i sagen, som derfor er tilbagesendt til kommunen til genbehandling. Der er sket et fald i omgørelser, hvilket kan skyldes øget fokus på kvalitet i afgørelserne.

Ud af de 21 afgørelser omhandler 12 tabt arbejdsfortjeneste, 7 merudgiftsydelse, 1 personlig hjælp og ledsagelse og 1 pasningstilbud/hjemmetræning mm.

#### **Indstilling**

Børn og Kultur indstiller,  
**at** orienteringen tages til efterretning.

#### **Beslutning Børne- og Uddannelsesudvalg den 08-08-2022**

Taget til efterretning.

Theis Kylling Hommeltoft (A) deltog ikke i behandling af sagen.



**Bilag:**