
Maj 2021

Ankestyrelsens årsredegørelse til Det Rådgi- vende Praksis- udvalg 2020



Ankestyrelsen

ANKESTYRELSEN

Telefon: 33 41 12 00 mandag til fredag klokken 9-15

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice

Mailadresse: ast@ast.dk

Hjemmeside: www.ast.dk

ISBN nr.: 978-87-7811-401-3

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1	DIREKTØRENS FORORD	4
KAPITEL 2	INDLEDNING	6
	Sammenfatning	6
	Om det rådgivende praksisudvalg	8
KAPITEL 3	PRAKSISKOORDINERING I 2020	11
	Praksisudvalgets drøftelser	11
	Principmeddelelser	12
	Temamøder	18
	Undersøgelser på det kommunale område	23
	Betalingskurser	26
	Webinarer	27
	Længerevarende læringsforløb	28
	Formidlingsaktiviteter	28
	Praksiskoordinerende aktiviteter i 2020	29
	Planlagte praksiskoordinerende aktiviteter i 2021	32
KAPITEL 4	BEHANDLING AF KLAGER OVER KOMMUNALE AFGØRELSE	34
	Udvikling i perioden 2018-2020	34
	Kvaliteten i ankestyrelsens afgørelser	41
BILAG 1	REALITETSBEHANDLEDE SAGER	44
BILAG 2	PRINCIPMEDDELELSER 2020 – BESKÆFTIGELSE SOMRÅDET	51
BILAG 3	PRINCIPMEDDELELSER 2020 – SOCIALOMRÅDET	53
BILAG 4	PRINCIPMEDDELELSER 2020 – DET KOMMUNALE BØRNEOMRÅDE	54

Direktørens forord

2020 har været et år, hvor COVID-19 i stort omfang har påvirket Ankestyrelsens arbejde. Alle medarbejdere har i lange perioder været hjemsendt på nær medarbejdere, som varetager kritiske funktioner som for eksempel afholdelse af børnemøder.

Det har betydet, at vi har været nødt til at gentænke måden, vi arbejder på og deler viden på i Ankestyrelsen. Det har været udfordrende. Derfor er jeg også rigtig glad for, at Ankestyrelsens chefer og medarbejdere alligevel har formået at fastholde kvaliteten i sagsbehandlingen og sikre, at der ikke er blevet opbygget sagspukler i 2020. Det er vigtigt for de borgere, der har en sag hos Ankestyrelsen. Det er vigtigt for retssikkerheden.

Netop retssikkerhed har fyldt meget i debatten på navnlig det sociale område i 2020. Det er en vigtig debat, hvor Ankestyrelsen har spillet ind med sin viden, og det er en debat, som har sat fokus på Ankestyrelsens vigtige rolle med at bidrage til retssikkerheden på flere niveauer:

- på borgerniveau – ved at afgøre den enkelte borgers klagesag korrekt og hurtigt,
- på førsteinstansniveau – ved via praksiskoordinering at styrke førsteinstansernes kompetencer og praksis, og
- på samfundsniveau – ved at skabe ny viden og stille den til rådighed for det omgivende samfund.

Debatten har også understreget den meget vigtige rolle, som Det Rådgivende Praksisudvalg spiller for retssikkerheden.

For det er netop ved at have repræsentanter fra KL, DA, FH og DH med rundt om bordet, at vi får sat ind lige præcis der, hvor problemerne opleves i praksis. Det er, når medlemmerne af Det Rådgivende Praksisudvalg bidrager med viden om udfordringer og om, hvad der virker og ikke virker, at Ankestyrelsens praksiskoordinerende virksomhed får det rigtige fokus, og de rigtige redskaber bliver taget i brug.

Ankestyrelsen er i det hele taget meget optaget af, hvordan vi kan inddrage vores omverden i endnu højere grad i vores arbejde. Derfor har vi bedt vores omverden om input til, hvordan vi kan fortsætte med at udvikle os og den måde, vi arbejder på i Ankestyrelsen.

På baggrund af de input vi fik, har vi genbesøgt [Ankestyrelsens langsigtede strategi](#), og udpeget tre nye strategiske fokusområder frem mod 2022; sagsbehandlingstid, kvalitet og åbenhed.

Sagsbehandlingstid – fordi vi har et mål om ved udgangen af 2022 at være nede på gennemsnitligt 13 ugers sagsbehandlingstid i hovedparten af vores sager.

Kvalitet – fordi det er helt afgørende, at vi fastholder en høj kvalitet i det, vi laver i Ankestyrelsen, uanset om det er sagsbehandling, praksiskoordinering eller undersøgelser.

Åbenhed – fordi vi gerne vil lytte til og komme tættere på de borgere, hvis sager vi behandler og på de kommunale sagsbehandlere, som vi underviser. Og fordi vi gerne vil dele aktivt ud af den viden, vi har.

Det overordnede mål for Ankestyrelsen er at styrke retssikkerheden. Som jeg ser det, er det et vigtigt skridt på vejen, hvis vi ved udgangen af 2022 kan sige, at vi har fået korte sagsbehandlingstider, fastholdt høj kvalitet i sagsbehandlingen og systematisk inddrager borgere, førstestanser og interessenter i vores arbejde.



Ingeborg Gade
Direktør

KAPITEL 2

Indledning

SAMMENFATNING

Dette er Ankestyrelsens syvende årsredegørelse til Det Rådgivende Praksisudvalg. Den giver et samlet overblik over Ankestyrelsens praksiskoordinering og sagsbehandling i 2020.

Praksiskoordinering

Styrket dialog med kommunerne

Ankestyrelsen har i 2020 arbejdet med et projekt kaldet 'Styrket dialog med kommuner'. Projektet har haft fokus på kommunernes forståelse af vores hjemvisninger. Projektet har vist, at kommunerne oplever, at Ankestyrelsens hjemvisninger er tydelige og tilstrækkeligt handlingsanvisende.

Projektet har samtidig vist, at kommunerne ofte ikke er enige i hjemvisningerne. Derudover viste interviewene, at der er stor forskel på, hvor meget fokus kommunerne har på at lære af deres hjemvisninger.

Ankestyrelsen vil på baggrund af projektet sætte en række tiltag i gang i 2021, som skal bidrage til fortsat at styrke dialogen med kommunerne (se afsnittet 'planlagte praksiskoordinerende aktiviteter i 2021').

NY TALPORTAL

Ny talportal

Ankestyrelsen har i 2020 fået en [ny talportal](#), som sikrer bedre formidling af statistik om vores afgørelser. Talportalen præsenterer data om klager over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet. I løbet af 2021 vil portalen blive udvidet med blandt andet data om klager over afgørelser truffet af Udbetaling Danmark og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES). Portalen erstatter vores tidligere løsning under 'Tal fra Ankestyrelsen' på [ast.dk](#).

VIDENSOPSAMLING

Ankestyrelsens vidensopsamling

Ankestyrelsen har i 2020 videreudviklet sin model for datadrevet praksiskoordinering. Modellen sætter rammerne for, hvordan vi systematisk opsamler viden og idéer fra sagsbehandlingen, netværk, undersøgelser mm. Vi har kaldt denne model for Ankestyrelsens vidensopsamling. Vidensopsamlingen kombinerer kvalitative erfaringer med data og bidrager dermed til at identificere udfordringer blandt førsteinstanser og generere løsninger på disse udfordringer



STYRKET FORMIDLINGS- INDSATS

Styrket formidlingsindsats

Ankestyrelsen har i 2020 styrket sin formidlingsindsats. På ast.dk har vi blandt andet implementeret en ny [alfabetisk emneindgang](#), [emneopdelt alle undersøgelser](#) og lavet en indgang målrettet myndigheder. Derudover har vi, som supplement til Ankestyrelsens øvrige nyhedsbreve og eksterne kommunikation, lanceret en række [temanyhedsbreve](#) målrettet interessenter inden for områderne; arbejdsskade, beskæftigelse, børn og social.

WEBINARER

Webinarer

Ankestyrelsen har i 2020 gennemført 10 webinarer på en række forskellig lovområder. Webinarer er et fast gratis tilbud i Ankestyrelsens praksiskoordinering, som kan ses eller genses på ast.dk.

KURSER

Kurser

I 2020 gennemførte Ankestyrelsens 47 åbne kurser og 11 skræddersyede heldagskurser. Heraf blev de 24 gennemført virtuelt på grund af COVID-19. 91 procent af deltagerne var meget tilfredse eller tilfredse med det faglige indhold på de åbne kurser.

Sagsbehandling

AFGJORTE SAGER

Afgjorte sager

I 2020 afgjorde Ankestyrelsen knap 26.000 sager på det kommunale social- og beskæftigelsesområde. Af det samlede antal sager blev omkring 23.600 realitetsbehandlet. En sag er realitetsbehandlet, hvis den er stadfæstet, ændret/ophævet eller hjemvist.

OMGØRELSES- PROCENT

Omgørelsesprocent

I 2020 omgjorde Ankestyrelsen – dvs. ændrede eller hjemviste – 29 procent af de realitetsbehandlede sager. Dette er et fald fra 2019 på 4 procentpoint.

SAGSBEHAND- LINGSTID

Sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klager over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet er faldet fra 18 uger i 2019 til 17 uger i 2020.

OM DET RÅDGIVENDE PRAKSISUDVALG

Ankestyrelsen har i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 80 nedsat et centralt rådgivende udvalg, som skal:

- Følge og rådgive Ankestyrelsen om den koordinering af praksis, Ankestyrelsen har pligt til at foretage
- Rådgive Ankestyrelsen om kriterier for udvælgelse af de op til 1.200 sager, der bliver behandlet med deltagelse af beskikkede medlemmer
- Rådgive om behovet for opfølgning på baggrund af gennemførte undersøgelser af kommunale afgørelser, som Ankestyrelsen behandler som ankeinstans
- Rådgive om generel formidling af og vejledning om Ankestyrelsens praksis
- Behandle Ankestyrelsens årlige redegørelse om sagsbehandlingen i sager over kommunalbestyrelsens afgørelser.

Medlemmer af udvalget

Ankestyrelsens direktør er formand for Det Rådgivende Praksisudvalg. De øvrige medlemmer bliver udpeget af Ankestyrelsen efter indstilling fra Kommunernes Landsforening, Dansk Arbejdsgiverforening, Fagbevægelsens Hovedorganisation og Danske Handicaporganisationer.

Medlemmer af udvalget i 2020

Ankestyrelsens direktør Ingeborg Gade er formand for udvalget.

De øvrige medlemmer af udvalget var i 2020:

- Kommunernes Landsforening: Chefkonsulent Ellen Sveistrup Dahl
- Dansk Arbejdsgiverforening: Chefkonsulent Maria Bille Høegh
- Fagbevægelsens Hovedorganisation: Næstformand Majbritt Berlau
- Danske Handicaporganisationer: Landsformand Heidi Thamestrup (Landsforeningen Autisme)

OM ANKESTYRELSEN

Ankestyrelsen er en administrativ myndighed under Social- og Ældreministeriet. Ankestyrelsen afgør blandt andet sager om

- kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet
- Udbetaling Danmarks afgørelser om sociale ydelser
- afgørelser på børneområdet
- AES' afgørelser om arbejdsskader og Arbejdstilsynets afgørelser om arbejdsmiljø
- Børn og ungeudvalgenes afgørelser om særlige støt-teforanstaltninger til børn og unge.

Ankestyrelsen har i 2020 behandlet 52.300 sager. Heraf blev 48.400 sager realitetsbehandlet, mens 3.900 sager blev afvist eller bortfaldt for eksempel, fordi klagefristen var overskredet.

Ankestyrelsen er – ligesom domstolene – uafhængig i sin afgørelsesvirksomhed.

Ankestyrelsen leverer også sekretariatsbistand til seks uafhængige nævn. Det er Arbejdsmiljøklagenævnet, Adoptionsnævnet, Ligebehandlingsnævnet, Klagenævnet for Specialundervisning, Psykolognævnet og Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger.

Ankestyrelsen har endvidere ansvaret for det regionale og kommunale tilsyn. Tilsynet arbejder tæt sammen med Ankestyrelsens fagkontorer for at kunne reagere på relevante oplysninger opnået gennem styrelsens behandling af klager over kommunernes afgørelser.

Herudover yder Ankestyrelsen også sekretariatsbistand til Det Rådgivende Praksisudvalg.

I 2019 blev en uafhængig retssikkerhedsenhed forankret i Ankestyrelsen. Enheden betjener et uafhængigt rådgivende organ. Organet kan pege på retssikkerhedsmæssige problemer på det sociale område, som retssikkerhedsenheden skal udarbejde analyser om.

Ankestyrelsen har også ansvaret for at koordinere kommunernes praksis på social- og beskæftigelsesområdet. Det gør vi blandt andet ved at udsende principmeddelel-

ser, gennemføre undersøgelser af kommunernes sagsbehandling og praksis, yde rådgivning til kommunerne samt tilbyde læringsforløb og andre former for undervisning.

Ankestyrelsen er geografisk placeret i København og Aalborg.

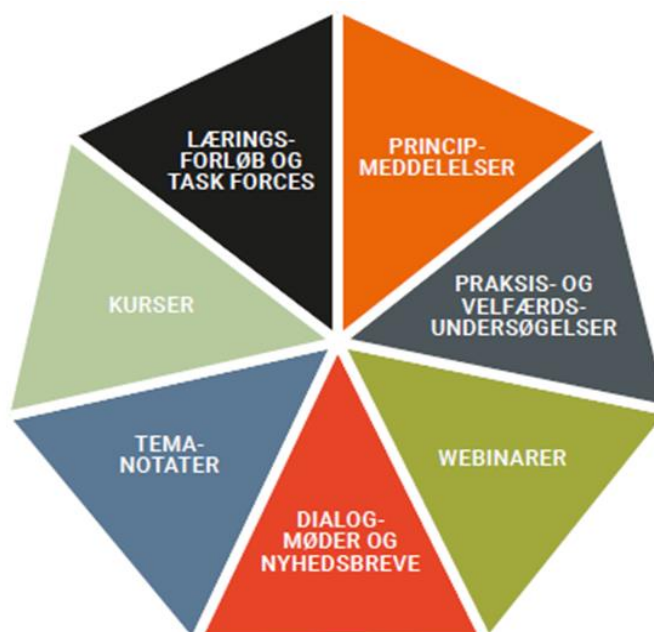
Læs mere om Ankestyrelsen på www.ast.dk.

KAPITEL 3

Praksiskoordinering i 2020

Ankestyrelsen er mere end en klage- og tilsynsmyndighed. Vi bruger vores data og store viden fra sagsbehandlingen til at styrke kvaliteten i vores førsteinstansers afgørelser. Formålet med Ankestyrelsens praksiskoordinering er at sikre ensartet og korrekt behandling af borgernes sager landet over. Vi tilrettelægger praksiskoordineringen på baggrund af vores samlede viden om tendenserne i de klagesager, vi behandler (læs mere om Ankestyrelsens vidensopsamling på side 30 og 33).

Vi gør brug af en bred vifte redskaber i arbejdet med praksiskoordinering i kommuner og andre førsteinstanser for eksempel:



PRAKSISUDVALGETS DRØFTELSER

Det Rådgivende Praksisudvalg har holdt to møder i 2020. Her har følgende temaer været på dagsordenen:

- Betydningen af COVID-19 for Ankestyrelsen og organisationerne i udvalget
- Ankestyrelsens [omverdensanalyse](#)
- Ankestyrelsens genbesøg af styrelsens [strategi for 2018-2022](#)
- Ankestyrelsens arbejde med vidensopsamling
- Ankestyrelsens arbejde med at nedbringe [sagsbehandlingstiden](#)
- Drøftelse af forslag til kommende undersøgelser
- Drøftelse af temamøder
- Drøftelse af emner til kommende principmeddelelser

DRØFTELSER I UDVALGET

- Orientering om dialog- og undervisningsaktiviteter
- Orientering om kommuneøkonomiaftalen for 2020
- Orientering om arbejdet i retssikkerhedsenheden
- Orientering om ankestatistikken
- Oplæg om undersøgelse om afbrydelse af samvær og/eller kontakt
- Drøftelse af, hvordan det sikres at viden fra de organisationer, som medlemmerne af Det Rådgivende Praksisudvalg repræsenterer, bringes ind i udvalget, og at viden fra udvalget formidles videre til de repræsenterede organisationer.

PRINCIPMEDDELELSER

Ankestyrelsen udsender og offentliggør visse afgørelser i anonymiseret form som principmeddelelser. En principiel afgørelse er en bindende retskilde, som kommunerne, Arbejdsmarkedets Erhvervssikring mv. skal anvende ved afgørelser i tilsvarende sager. Ankestyrelsen har i 2020 udvalgt og offentliggjort i alt 40 principmeddelelser.

Af bilag 2, 3 og 4 fremgår de principmeddelelser, som er blevet offentliggjort i 2020 fordelt på beskæftigelses-, social- og det kommunale børneområde.

HVAD ER EN PRINCIPMEDDELELSE?

En principmeddelelse er en meddelelse om afgørelser i konkrete sager af principiel eller generel betydning.

Principmeddelelser er bindende retskilder, som kommuner og andre førsteinstanser skal bruge ved afgørelser i tilsvarende sager.

Principmeddelelser er med til at sikre ensartet praksis og skal hjælpe Ankestyrelsens førsteinstanser i deres arbejde.

Vi offentliggør principmeddelelser, blandt andet når der er behov for fortolkning af ny lovgivning, eller når konkrete sager i øvrigt har generel betydning og kan bruges som rettesnor for andre afgørelser.

Alle principielle sager bliver afgjort med deltagelse af beskikkede medlemmer udpeget af DA, FH, DH og KL. Ankestyrelsen sørger for i fornødent omfang at inddrage re-

levante afdelinger i styrelsen under forberedelsen af sagen med henblik på at sikre ensartethed, koordination og videndeling.

Alle principmeddelelser er offentlige og fremgår af [Ankestyrelsens principdatabase](#) og Retsinformation.

Tre eksempler på principmeddelelser fra 2020

Vi vil her præsentere tre principmeddelelser, som er blevet offentliggjort i 2020:

- En principmeddelelse på beskæftigelsesområdet om opholdskravet i aktivloven
- En principmeddelelse på socialområdet om hjælp i særlige tilfælde
- En principmeddelelse på børneområdet om økonomisk støtte til transport til samvær med et anbragt barn

Principmeddelelse 32-20 om dokumentation af opholdskravet i uddannelses- og kontanthjælpssager (ændret praksis)

PRINCIPMEDDELELSE 32-20

BAGGRUNDEN FOR PRINCIPMEDDELELSE 32-20

Ankestyrelsen har i principmeddelelse 32-20 offentliggjort en ændring af praksis i forhold til dokumentation af opholdskravet i uddannelses- og kontanthjælpssager. Det har vi gjort på baggrund af Folketingets Ombudsmands redegørelse af 25. marts 2020 om krav til dokumentation for ophold i riget i uddannelses- og kontanthjælpssager.

Ombudsmanden så i sin redegørelse på to spørgsmål:

- hvornår kan myndighederne fravige udgangspunktet om, at folkeregisteradresse er tilstrækkeligt til at dokumentere, at en borger har haft lovligt ophold i riget, og
- hvordan skal myndighederne vurdere oplysningerne (bevisvurderingen) i forhold til dokumentation for lovligt ophold.

I forhold til begge spørgsmål gav redegørelsen anledning til, at vi måtte ændre praksis og meddele denne ændring i en principmeddelelse. Som konsekvens af praksisændringen har både vi og kommunerne taget stilling til genoptagelse af sager, som er afgjort i overensstemmelse med den tidligere praksis.

Ankestyrelsen har i sommeren 2020 genoptaget lidt over 40 sager, som nu er afgjort med nye afgørelser. De fleste genoptagelser har medført, at afgørelsen er blevet ændret til fordel for borger, således at borgeren har ret til kontanthjælp eller uddannelseshjælp i stedet for selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse (tidligere integrationsydelse).

I principmeddelelse 32-20 fastslår Ankestyrelsen, at myndighederne kun kan fravige udgangspunktet om, at folkeregisteradresse er tilstrækkeligt til at dokumentere lovligt ophold, hvis der er særlig grund til dette.

Vi fastslår også, hvordan myndighederne skal vurdere oplysningerne, når de har pålagt en borger at dokumentere sit ophold i riget.

Hvornår kan en myndighed fravige udgangspunktet

I forhold til det første spørgsmål betyder praksisændringen, at der i hver enkelt sag skal være en særlig grund til at fravige udgangspunktet om, at folkeregisteradresse er tilstrækkeligt til at dokumentere lovligt ophold. Det er ikke i sig selv tilstrækkeligt til at bede om dokumentation, at borger ikke har et registreret indtægtsgrundlag i længere perioder.

Det betyder, at myndigheden ikke kan bede borgerne om at dokumentere deres ophold, bare fordi der så at sige er "huller" i indtægtsgrundlaget. Myndigheden skal – når der er "huller" i indtægtsgrundlaget – derimod tage stilling til, om der samlet set er grund til at tro, at borger har været udrejst. I den vurdering vil det bl.a. være relevant at inddrage oplysninger om borgers livsførelse og livssituation.

Hvordan skal en myndighed vurdere oplysningerne

I forhold til det andet spørgsmål betyder praksisændringen, at hvis myndigheden har pålagt en borger at dokumentere sit ophold i riget, skal myndigheden vurdere oplysningerne i sagen ud fra almindelige bevisretlige principper og – på baggrund af alle omstændigheder i hele perioden – foretage en samlet vurdering af, om der er reel grund til at tro, at borger har været i udlandet.

Det betyder også, at der skal tages hensyn til borgers mulighed for at sikre sig dokumentationen, og at det kan være meget svært at dokumentere ophold inden for kortere afgrænsede tidsrum mange år tilbage. Det gælder især for borgere,

der har en livsførelse og en livssituation med en skrøbelig social tilknytning til samfundet.

Myndigheden kan således ikke uden videre vurdere, at manglende dokumentation for ophold i riget i en bestemt kalendermåned betyder, at borger ikke anses for at have været i riget i denne måned, hvis der ud fra en samlet konkret vurdering ikke er reel grund til at tro, at borger har været i udlandet. Myndigheden skal fx overveje, om det er relevant at indhente en forklaring fra borger om de perioder, hvor borger ikke har dokumenteret at have haft et indtjeningsgrundlag.

I nogle af de sager, som eventuelt skal genoptages, vil kravet på differencen mellem uddannelses- eller kontanthjælp og selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse (tidligere integrationsydelse) kunne være helt eller delvist forældet.

[Læs principmeddelelse 32-20](#)

PRINCIPMEDDELELSE 1-20

Principmeddelelse 1-20 om hjælp i særlige tilfælde

Det følger af Ankestyrelsens praksis, at der ikke kan bevilges hjælp efter aktivlovens regler om hjælp i særlige tilfælde, hvis ansøgeren har formue, som kan dække behovet. Vi har for eksempel i principmeddelelsen 27-15 fastslået, at ansøger selv kan betale for en behandling for eksempel ved tilbagekøb af en kapitalpension eller en anden pensionsordning. Dette gælder, selv om ansøger er tæt på pensionsalderen, og uanset om pensionen er væsentlig større end behandlingsudgiften.

Der gælder således ikke på dette område regler om, at kommunen ser bort fra et beløb på op til 10.000 kr. og formue i form af visse kapitalpensioner m.v., som tilfældet er ved eksempelvis kontanthjælp.

Ved bevilling af kontanthjælp skal kommunen se bort fra formue, som stammer fra godtgørelse for varigt mén og ikke-økonomisk skade. Vi har behandlet en sag i principmeddelelse 1-20 principielt for at afklare, om godtgørelse for varigt mén og ikke-økonomisk skade skal anses for formue i forbindelse med den økonomiske vurdering i aktivlovens kapitel 10 om hjælp i særlige tilfælde.

Vi har i principmeddelelsen 1-20 fastslået, at kommunen ikke kan se bort fra formue, som stammer fra godtgørelse for varigt mén og ikke-økonomisk skade ved vurderingen af, om ansøger selv kan betale. Kommunen kan således give afslag på hjælpen, hvis ansøgeren selv er i stand til at afholde den ansøgte udgift ved at bruge formue, som stammer fra en mén godtgørelse.

PRINCIPMEDDELELSE 1-20

I principmeddelelsen 1-20 har vi fastslået, at der ikke kan ydes trangsbestemt hjælp i særlige tilfælde, herunder hjælp til sygebehandling og tandbehandling, hvis ansøger selv kan betale for behandlingen. Det indgår i vurderingen af, om ansøger selv kan betale for behandlingen, om ansøgeren har formue.

Ved vurderingen af, om ansøgeren har formue, skal midler, der stammer fra en mén godtgørelse eller godtgørelse for anden ikke økonomisk skade, ikke vurderes på anden måde end andre former for formue. Kommunen kan således give afslag på hjælpen, hvis ansøgeren selv er i stand til at afholde den ansøgte udgift ved at bruge formue, som stammer fra en mén godtgørelse.

Reglen om, at kommunen skal se bort fra formue, som stammer fra godtgørelse for varigt mén og ikke-økonomisk skade, som gælder ved eksempelvis bevilling af kontanthjælp, finder ikke anvendelse ved ansøgning om hjælp i særlige tilfælde.

[Læs principmeddelelse 1-20](#)

**PRINCIPMEDDE-
LELSE 33-20****Principmeddelelse 33-20 om økonomisk støtte til transportudgifter til samvær med et anbragt barn****BAGGRUNDEN FOR PRINCIPMEDDELELSE 33-20**

Principmeddelelse 33-20 har til formål at belyse, hvornår kommunen kan yde økonomisk støtte til en forældremyndighedsindehaver til udgifter, der kan bidrage til en stabil kontakt mellem forældremyndighedsindehaveren og barnet eller den unge under barnets eller den unges anbringelse uden for hjemmet. Der er typisk tale om økonomisk støtte til transportudgifter til samvær.

Det er en forudsætning for at yde økonomisk støtte, at der er en klar sammenhæng mellem ydelsen af økonomisk støtte og formålet med at støtte en stabil kontakt. Der kan ydes økonomisk støtte, selvom der i forvejen er en stabil kontakt mellem forældremyndighedsindehaveren og barnet eller den unge. Den økonomiske støtte kan således også ydes for at opretholde en stabil kontakt.

Hjælpen er ikke transbestemt. Det betyder, at den økonomiske støtte ikke må afhænge af forældremyndighedsindehavernes økonomi, men alene af formålet med støtten.

Kommunen kan ikke kræve, at forældremyndighedsindehaveren skal have afholdt udgiften, inden der kan udbetales økonomisk støtte til udgiften. Har forældremyndighedsindehaveren konkret afholdt en udgift, der på forhånd er søgt økonomisk støtte til, kan det heller ikke i sig selv medføre, at der ikke kan ydes økonomisk støtte til udgiften.

I en konkret sag havde kommunen givet afslag på økonomisk støtte til transportudgifter i forbindelse med forældremyndighedsindehavernes samvær med barnet, fordi forældremyndighedsindehaverne havde udvist økonomisk evne til selv at transportere sig til samværsstedet. Forældremyndighedsindehaverne anførte, at hvis de ikke modtog økonomisk støtte, skulle de optage et lån til at dække transportudgifterne i forbindelse med samvær med barnet. I en anden konkret sag havde kommunen givet afslag, fordi forældremyndighedsindehaveren mødte stabilt til samvær med barnet. Forældremyndighedsindehaveren anførte, at hun lånte penge til transportudgifter i forbindelse med samvær med barnet.

Ankestyrelsen vurderede i de to sager, at der kunne ydes økonomisk støtte til forældremyndighedsindehaverens transportudgifter i forbindelse med samvær, selvom der i forvejen var en stabil kontakt mellem forældremyndighedsindehaveren og barnet. Kommunen kunne ikke lægge vægt på forældremyndighedsindehavernes økonomiske forhold.

[Læs principmeddelelse 33-20](#)

TEMAMØDER

Ankestyrelsen afgør hvert år op til 1.200 kommunale sager på møder, hvor beskikkede medlemmer deltagere. Det kalder vi temamøder.

TEMAMØDER

Et af formålene med temamøderne, som blev indført ved anke-reformen i 2013, var at bevare lægmandselementet og de beskikkede medlemmers indsigt i og indflydelse på behandlingen af kommunale sager. Derfor deltager de beskikkede medlemmer på ankemøderne og i Beskæftigelsesudvalget – ikke kun i behandlingen af de principelle sager men også i behandlingen af op til 1.200 sager på det kommunale område. Op til omkring 800 sager bliver forelagt ved skriftlig votering, og op til omkring 400 sager bliver mødebehandlet. Temasagerne bliver ligeligt fordelt mellem det sociale og det beskæftigelsesmæssige område.

Efter anbefaling fra udvalget er sagerne i første omgang udvalgt, så de bredt dækker de sagstyper, Ankestyrelsen behandler. Sagerne bliver samlet, så de beskikkede medlemmer får forelagt en samling af samme sagstype eller temaer. Sagerne bliver forelagt med en sagsgennemgang, udkast til afgørelse og relevante akter fra sagen. Vi udsender et praksisnotat om det sagsområde eller tema, som skal behandles, til de beskikkede medlemmer før mødet eller den skriftlige votering. Praksisnotatet handler om det sagsområde eller det tema, der skal behandles på mødet.

PRAKSISNOTATER OFFENTLIGGØRES PÅ AST.DK

Ankestyrelsen offentliggør praksisnotaterne fra temamøderne på [styrelsens hjemmeside](#).

De sager, der behandles på temamøderne, er sager med et stort element af skøn. Sagerne er ikke principielle, men kan danne grundlag for vurderinger af skønnetts anvendelse i de konkrete sager.

Det, der tages stilling til på mødet, er, om det skøn, kommunen har foretaget i sagen, ligger inden for lovgivningens rammer for udøvelsen af skønnet, og om skønnet er foretaget lovligt.

TEMAMØDE OM FLEKSLØN- TILSKUD

Eksempler på temamøder fra 2020

Vi vil her beskrive fire temamøder, som er afholdt i 2020:

- Et temamøde på beskæftigelsesområdet om fleksløntilskud
- Et temamøde på socialområdet om hjælp til udgifter til tandbehandling og tandpleje
- To temamøder på børneområdet om samvær mellem anbragte børn og deres forældre.

Temamøde om fleksløntilskud

I 2020 har Ankestyrelsen behandlet sager om fleksløntilskud på et temamøde. Der er tale om et mindre sagsområde, men der er en høj omgørelsesprocent. Den høje omgørelsesprocent i sager om fleksløntilskud skyldes typisk, at kommunerne ikke anvender reglerne korrekt ved beregningen af den fleksjobansattes tilskud, eller at sagerne ikke indeholder tilstrækkelige oplysninger om den fleksjobansattes lønforhold til, at vi kan vurdere, om beregningen af tilskuddet er korrekt. De typiske årsager til omgørelser er forkert retsanvendelse i forhold til lønindtægtsbegrebet, lønloftet og spørgsmålet om tilbagebetaling og genoptagelse af kommunens afgørelser om fleksløntilskud.

Kommunernes udfordringer i sagerne er beskrevet nærmere i en [artikel i Nyt fra Ankestyrelsen nr. 7 fra december 2020](#).

Praksisnotatet, som blev udarbejdet til mødet, er offentliggjort på [Ankestyrelsens hjemmeside](#). Der blev behandlet 10 sager om fleksløntilskud på mødet.

Fleksløntilskud

Kommunen udbetaler fleksløntilskud til personer i fleksjob som supplement til den løn, der udbetales af arbejdsgiver. Tilskuddet beregnes med udgangspunkt i et beløb, der svarer til 98 pct. af arbejdsledshedsdagpengenes højeste beløb (18.701 kr. i 2020).

Udbetaling af fleksløntilskud forudsætter, at der er en lønudbetaling fra arbejdsgiveren. Flexløntilskuddet skal supplere en løn, der på grund af den fleksjobansattes nedsatte arbejdsevne er mindre end lønnen for fuldtidsarbejde.

Betingelsen om udbetaling af løn betyder, at hvis en fleksjobansat ikke modtager løn for fx september måned, kan der ikke udbetales fleksløntilskud for september måned.

Fleksløntilskuddet nedsættes med 30 pct., dels af lønindtægten i fleksjobbet, dels af anden lønindtægt eller selvstændig bibe-skæftigelse, indtil den samlede lønindtægt pr. måned udgør

14.965 kr. (2020-niveau). Herefter nedsættes fleksløntilskuddet med 55 pct. af den lønindtægt, der overstiger 14.965 kr. pr. måned. Den ansattes eget og arbejdsgiverens pensionsbidrag indgår i lønnen.

Fleksløntilskuddet beregnes på baggrund af den forventede lønindtægt i den første måned/de første måneder af ansættelsen. Flexløntilskuddet skal efterfølgende reguleres på baggrund af den faktisk udbetalte lønindtægt. Den forventede lønindtægt skal lægges til grund for beregningen af fleksløntilskuddet, indtil der foreligger lønoplysninger i indkomstregisteret for en fuld måneds løn (eller for en fuld lønperiode).

Fleksløntilskud og løn kan tilsammen højst udgøre et beløb, der svarer til den løn, der udbetales for ansættelse på fuld tid på ordinære vilkår i stillingen (lønloft).

Personer, der under ferie modtager løn, ferieydelse eller feriegodtgørelse, er berettiget til fleksløntilskud i ferien.

Når en person ansat i fleksjob holder ferie uden løn eller feriegodtgørelse, nedsættes fleksløntilskuddet med det antal feriedage, som personen holder. Det følger af principmeddelelse 1-18.

EKSEMPEL

Borgeren var ansat i fleksjob i ægtefælles virksomhed. Borgeren havde klaget over flere udbetalinger, hvor fleksløntilskuddet var nedsat på grund af lønloftet. Kommunen havde beregnet lønloftet på baggrund af borgers timeløn.

Det fremgår af Ankestyrelsens principmeddelelse 16-18, at arbejdsgiver skal oplyse lønloftet. Da arbejdsgiver ikke har oplyst lønloftet, var sagen ikke tilstrækkeligt oplyst til, at Ankestyrelsen kunne beregne fleksløntilskuddet. Sagen blev hjemvist.

TEMAMØDE OM HJÆLP TIL UD- GIFTER TIL TANDBEHAND- LING OG TAND- PLEJE

Temamøde om hjælp til udgifter til tandbehandling og tandpleje

I 2020 har Ankestyrelsen afholdt et temamøde ved skriftlig vøtering om 40 sager vedrørende hjælp til udgifter til tandbehandling og tandpleje efter aktivlovens § 82 og § 82a.

En stor del af sagerne blev stadfæstet med den begrundelse, at ansøger selv kunne afholde behandlingsudgiften. I en stor del af disse sager blev der lagt vægt på ansøgers månedlige

rådighedsbeløb, herunder ansøgers mulighed for opsparing eller mulighed for at indgå i en afdragsordning. I andre af de stadfæstede sager blev der lagt vægt på ansøgers formue. Det følger af Ankestyrelsens praksis, at der som en del af vurderingen af ansøgerens økonomiske forhold skal ses på, om ansøgeren har likvid eller tilgængelig omsættelig formue, som helt eller delvist, kan dække den ansøgte udgift. Dette gælder, uanset om formuen er i form af kontant beholdning, indestående i pengeinstitut, værdipapirer, pensionsordninger eller en formuegenstand med en fastslået værdi, som umiddelbart kan realiseres.

I nogle sager blev kommunens afslag på hjælp stadfæstet, fordi den ansøgte behandling ikke opfyldte betingelsen om at være nødvendig og helbredsmæssigt velbegrundet.

En del af sagerne blev hjemvist til fornyet behandling i kommunen. Hjemvisningerne skyldtes for eksempel, at kommunen skulle afklare, om behandlingen var nødvendig og helbredsmæssigt velbegrundet. Andre sager blev hjemvist med den begrundelse, at sagerne ikke indeholdt tilstrækkelige oplysninger til, at det var muligt at tage stilling til omfanget af behandlingen og/eller udgiftens størrelse. Det var for eksempel i de tilfælde, hvor kommunen ikke havde forelagt kommunens tandlægekonsulents vurdering for ansøgerens egen tandlæge, når der var uenighed om behandlingen og/eller udgiftens størrelse.

Flere af sagerne blev hjemvist med den begrundelse, at kommunen ikke havde indhentet oplysninger om ansøgers egen mulighed for at afholde den ansøgte udgift ved indgåelse af en afdragsordning, optagelse af lån eller opsparing. I en række af disse sager havde kommunen, alene med henvisning til størrelsen på ansøgers rådighedsbeløb, givet afslag på hjælp ud fra en forventning om, at ansøger ville kunne indgå en aftale om betaling af behandlingsudgiften, kunne strække behandlingen over en længere periode eller udskyde behandlingen til et senere tidspunkt.

Temamøder om samvær mellem anbragt børn og deres forældre

I 2020 har Ankestyrelsen afholdt to temamøder om samvær mellem anbragte børn og deres forældre og netværk. Der er samlet set blevet behandlet 17 sager på de to møder.

Børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet, har ret til samvær og kontakt med deres forældre og netværk. Netværket kan blandt andet være søskende, bedsteforældre, andre familiemedlemmer og venner. Kommunen træffer afgørelse om omfanget af samværet og kontakten. Kommunen kan også

fastsætte de nærmere vilkår for samværet for eksempel, hvor samværet skal foregå.

Hensynet til barnet eller den unge og til formålet med anbringelsen vejer tungere end forældrenes ønske om kontakt og samvær.

Servicelovens § 71 regulerer både samvær og kontakt, og det følger af bestemmelsen, at kommunen om fornødent skal træffe afgørelse om omfanget og udøvelsen af samværet og kontakten.

Kontakt skal forstås som alle former for kontakt, der ikke er fysisk samvær. Det kan f.eks. være kontakt via breve, sms, telefonopkald, sociale medier og digital kommunikation gennem levende billeder og lignende.

Hvis det af praktiske grunde ikke er muligt at gennemføre det planlagte samvær, skal kommunen tage stilling til, om der skal fastsættes erstatningssamvær. Kommunen er dog ikke forpligtet til at tilbyde erstatningssamvær, hvis hensynet til barnet eller den unge taler imod det.

EKSEMPEL

En kommune havde begrundet afslaget på erstatningssamvær med, at samværet den 21. marts 2020 ikke blev aflyst men alene ændret til elektronisk samvær. Kommunen henviste til, at dette skete i henhold til gældende retningslinjer omkring COVID-19.

Ankestyrelsen fandt ikke, at dette i sig selv kunne begrunde et afslag på erstatningssamvær for det mistede fysiske samvær den 21. marts 2020.

Vi henviste til, at børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet, har ret til både samvær og kontakt med deres forældre og netværk. Kommunen skal således forholde sig til, om der er ret til samvær, selv om der er/har været ret til anden kontakt.

Ved vurderingen af, om der var ret til erstatningssamvær, skulle kommunen forholde sig til, om det ville være i overensstemmelse med barnets behov. Da kommunen ikke havde forholdt sig hertil, hjemviste vi denne del af sagen til ny behandling i kommunen.

UNDERSØGELSER PÅ DET KOMMUNALE OMRÅDE

Ankestyrelsen gennemfører en række undersøgelser af kommunernes praksis på social- og beskæftigelsesområdet. Alle offentliggjorte undersøgelser fremgår af www.ast.dk.



RETSSIKKERHEDSLOVENS § 76

Retssikkerhedslovens § 76 beskriver Ankestyrelsens pligt til at koordinere og følge praksis i kommuner og jobcentre og vejlede om praksis.

Offentliggjorte undersøgelser

Ankestyrelsen gennemfører cirka 10-12 undersøgelser årligt, der beskriver og analyserer kommunerne praksis, jf. kapitel 11 og 12 i retssikkerhedsloven.

De fleste undersøgelser gennemføres på foranledning af Social- og Ældreministeriet og Beskæftigelsesministeriet.

Undersøgelserne bruges i arbejdet med lovændringer eller udarbejdelse af nye tiltag på social- og beskæftigelsesområdet. Temaer til undersøgelser udspringer oftest i forbindelse med ønsker om politikudvikling på bestemte lovområder. Prioriteringen af de konkrete temaer sker i dialog med Ankestyrelsen.

Langt de fleste undersøgelser indeholder forskellige metoder til at belyse et lovområde. De temaer, som Social- og Ældreministeriet de senere år har ønsket belyst, har kaldt på forskellige metodiske elementer som for eksempel interviews og spørgeskemaundersøgelser. Derfor har der ikke været gennemført undersøgelser, hvor der alene er tale om en juridisk sagsgenemgang – som er det, der kendetegner en traditionel praksisundersøgelse. I undersøgelser, hvor der indgår en sagsgenemgang, er det ofte i en kombination med andre metoder.

I overensstemmelse med retssikkerhedsloven bidrager Det Rådgivende Praksisudvalg løbende med rådgivning om temaer til undersøgelser.

To eksempler på gennemførte undersøgelser fra 2020

Vi vil her præsentere to undersøgelser, som er blevet gennemført i 2020:

- Samarbejde mellem kommuner og forældre til børn med handicap
- Kommunernes fastsættelse af arbejdslevnen ved første fleksjob

SAMARBEJDE MELLEM KOMMUNER OG FORÆLDRE TIL BØRN MED HANDICAP

Samarbejde mellem kommuner og forældre til børn med handicap

Formål

Ankestyrelsen har gennemført en undersøgelse af samarbejdet mellem kommuner og forældre til børn og unge med handicap. Undersøgelsen har haft til formål at belyse de kommunale rammer for samarbejdet med forældre til børn med handicap. Samtidig har en del af formålet været at beskrive eksempler på kommunale tiltag, som kommuner og forældre har gode erfaringer med i forhold til at skabe og understøtte et godt samarbejde.

Metode

Undersøgelsen er baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets kommuner og interview med henholdsvis medarbejdere i fem kommuner og 14 forældre eller forældrepar, der har erfaring med udvalgte kommunale tiltag, som, kommunerne oplever, understøtter et godt samarbejde.

Hovedkonklusioner

Undersøgelsen viser blandt andet:

- at kommunen typisk får kendskab til, at et barn har fået konstateret en funktionsnedsættelse i forbindelse med ansøgning om handicapkompenserende ydelser eller henvendelse fra sundhedsvæsenet/borgerens læge.
- at de fleste kommuner tilbyder familievejledning i form af et hjemmebesøg eller et møde på kommunen. Her får forældrene typisk information om ydelser og sagsbehandlingen. Denne vejledning kan bidrage til introduktion og forventningsafstemning til det fortsatte samarbejde.
- at flere kommuner og forældre fremhæver anerkendelse og empati hos sagsbehandleren som grundlag for et godt samarbejde. Det er vigtigt, at forældrene føler sig set og hørt. At de føler sig anerkendt i deres situation.
- at sagsbehandlerens kendskab til området og den specifikke sag har stor betydning for samarbejdet. Det har det gensidige kendskab mellem forælder og sagsbehandler også.
- at flere kommuner og forældre beskriver gode erfaringer med tydelig og fortløbende orientering til forældrene om tilbud, sagsgang, afgørelser og ændringer i barnets sag.
- at samarbejdet mellem forældre og de involverede aktører bliver mere overskueligt, når indsatsen koordineres.

Undersøgelsen er bestilt af Social- og Ældreministeriet.

[Hent publikation](#)

KOMMUNERNES FASTSÆTTELSE AF ARBEJDS- EVNEN VED FØRSTE FLEKSJOB

Kommunernes fastsættelse af arbejdsevnen ved første fleksjob

Formål

Denne undersøgelse har haft til formål at belyse kommunernes praksis for at vurdere og fastsætte borgerens arbejdsevne ved etableringen af det første fleksjob. Gode erfaringer og oplevede udfordringer med at fastsætte arbejdsintensitet, timetal, skånebehov og mulighed for progression er også en del af undersøgelsen.

Metode

Undersøgelsen er baseret på en juridisk gennemgang af 77 sager fra 20 kommuner. Ankestyrelse har også interviewet medarbejdere i ni kommuner.

Hovedkonklusioner

Undersøgelsen viser blandt andet:

- at kommunerne i alle gennemgåede sager foretager en konkret vurdering af arbejdsevnen i forhold til det konkrete fleksjob, herunder de konkrete skånehensyn. I alle de gennemgåede sager træffer kommunen en fyldestgørende afgørelse.
- at viden om borgerens arbejdsevne typisk kommer fra rehabiliteringsteamets indstilling, notater fra arbejdsafklaring, praktik og samtale med borgeren. I alle de gennemgåede sager er sagsoplysningen tilstrækkelig. Det fremgår desuden af sagsgennemgang og interview, at kommunerne fastsætter arbejdsevnen ved en detaljeret gennemgang af arbejdsopgaver og skånehensyn uden en standardiseret metode.
- at timetallet i det første fleksjob i de fleste af de gennemgåede sager svarer til kommunens arbejdsevnevurdering. Når der er forskel på vurderingen af arbejdsevnen og timeantallet i det konkrete fleksjob skyldes det ofte, hvad der har været praktisk muligt på arbejdspladsen. Det fremgår af både interview og de gennemgåede sager. Kommunen begrundes dog ikke i alle de gennemgåede sager godkendelse af fleksjob trods timeforskel.
- at kommunernes fokus på mulighed for progression og kompenserende støttemuligheder varierer både i rehabiliteringsteamets indstilling og i forbindelse med aftale om det første fleksjob. Det fremgår af de gennemgåede sager og interview.

Undersøgelsen er bestilt af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.

[Hent publikation](#)

BETALINGSKURSER

Ankestyrelsen har siden andet halvår 2015 udbudt betalingskurser. Kurserne er primært rettet mod kommunerne, men vi gennemfører også kurser eksempelvis for ansatte i fagforeninger.

Om kurserne

Betalingskurserne handler om udvalgte lovområder og er et tilbud, der ligger ud over Ankestyrelsens generelle vejledningsforpligtelse. Udover åbne kurser tilbyder vi også forskellige former for skræddersyede kurser og længerevarende læringsforløb for eksempel efter anmodning fra en kommune.

Kurserne tager udgangspunkt i vores viden fra de konkrete sager og baserer sig således på Ankestyrelsens juridiske praksis. Deltagerafgiften dækker de udgifter, vi har i forbindelse med planlægning, gennemførelse og efterbearbejdning. Underviserne på vores betalingskurser er erfarne medarbejdere med en omfattende viden om de lovområder, vi administrerer.

Særligt om COVID-19 i 2020

Af hensyn til vores mange kursister valgte vi at omlægge til online undervisning på grund af nedlukningen i marts 2020. På daværende tidspunkt havde vi ikke den store erfaring med at gennemføre kurser virtuelt. Det er derfor heller ikke uventet, at tilfredsheden med kurserne er faldet en anelse i 2020, jf. nedenfor.

Hvad er gennemført?

Vi har i 2020 gennemført 47 åbne kurser, det vil sige kurser, hvor for eksempel kommunale sagsbehandlere kan tilmelde sig via ast.dk. Heraf blev de 24 gennemført virtuelt. Herudover har vi gennemført 11 skræddersyede heldagskurser heraf ét virtuelt, hvilket er lidt færre kurser end i 2019. Derudover har vi afholdt 11 oplæg/undervisning af kortere varighed.

I alt deltog 915 personer på åbne kurser, hvilket er et lille fald i forhold til 2019. Hertil kommer flere hundrede personer, som deltog på skræddersyede kurser. På skræddersyede kurser deltager typisk 20-30 kursister.

Vi har blandt andet undervist kommunerne i:

- Vurderingen af uarbejdsdygtighed i sygedagpengesager og i jobafklaringsforløb
- Hjælp til personlig og praktisk hjælp og socialpædagogisk støtte efter serviceloven
- Personlig assistance til handicappede i erhverv
- Sager der afgøres i børn og unge-udvalget

Deltagernes tilfredshed på de åbne kurser er faldet lidt i 2020

For at tilfredsstille de krav og behov vores kursister har til både indholdet og formidlingen af stoffet på vores kurser, bliver alle vores afholdte kurser evalueret med udgangspunkt i et spørgeskema, som kursisterne udfylder efter et kursus.

62 procent af deltagerne på de åbne kurser har evalueret undervisningen, og deres tilfredshed med kurserne er faldet lidt i 2020. 91 procent var meget tilfredse eller tilfredse med det faglige indhold på de åbne kurser. Dette tal lå på 95 procent i 2019. 89 procent var samlet set tilfredse eller meget tilfredse med kurset, hvilket er et lille fald sammenlignet med 2019. 91 procent var tilfredse eller meget tilfredse med underviserne. Det er også et lille fald sammenlignet med 2019.

Hvordan sikrer vi en høj kvalitet af de åbne kurser?

Vi kompetenceudvikler vores undervisere ved blandt andet at gennemføre formidlingskurser for både nye og øvede undervisere. På den måde sikrer vi, at det juridiske stof bliver formidlet bedst muligt til kursisterne med henblik på, at det lærte kan anvendes direkte i kursisternes hverdag.

WEBINARER

I 2019 etablerede Ankestyrelsen webinarer som et permanent værktøj til praksiskoordinering. Webinarer giver Ankestyrelsen mulighed for at sikre en hurtig og effektiv formidling af vores praksis til førsteinstanserne. Der kan deltage cirka 100 personer pr. webinar og samtidig har vi mulighed for at optage det enkelte webinar som film, der kan ligge på vores hjemmeside. Det betyder, at Ankestyrelsen når bredt ud til kommuner og andre interessenter med vores viden.

Gennemført i 2020

I 2020 gennemførte vi 10 webinarer på en række forskellige lovområder.

På *socialområdet* har vi blandt andet gennemført et webinar, der handler om personkredsen i sager om dækning af merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste.

På *beskæftigelsesområdet* har vi blandt andet gennemført et webinar, der uddyber principmeddelelse 102-16. Det er en principmeddelelse, der handler om, hvad en kommune skal gøre, når en borger udebliver fra et tilbud eller en samtale, herunder hvilke krav der er til kommunens oplysningspligt, når borgeren oplyser, at udeblivelsen skyldes sygdom.

På *børneområdet* har vi gennemført et webinar om de vigtigste resultater i Børnesagsbarometret 2020, herunder kommet med inspiration til, hvordan Børnesagsbarometret kan bruges til at kvalificere sagsbehandlingen på området udsatte børn og unge. Webinaret blev gennemført i samarbejde med to kommunale chefer, der fortalte, hvordan de aktivt benytter resultaterne i Børnesagsbarometret i forbindelse med kvalitetsarbejde i deres kommuner.

I 2021 er det Ankestyrelsens forventning at afholde 12-18 webinarer.

LÆNGEREVARENDE LÆRINGSFORLØB

Ankestyrelsen har siden 2019 tilbudt kommunerne særligt tilrettelagte læringsforløb inden for alle vores lovområder. Læringsforløbene skal bidrage til kommunal kvalitetsudvikling i relation til den juridiske del af deres sagsbehandling. Det er Ankestyrelsens ambition at starte 3-5 forløb om året.

I 2020 har vi blandt andet med succes afsluttet et forløb i Favrskov Kommune på børnehandicapområdet. Forløbet blev afsluttet med en forelæggelse af de opnåede resultater for kommunens kommunalbestyrelse. Forløbet har bekræftet kommunen og Ankestyrelsen i, at et intensivt og målrettet læringsforløb med klare succeskriterier er en måde at sikre en kvalitetsudvikling i kommunens juridiske del af sagsbehandlingen. Samtidig er det vigtigt, at forløbet tilrettelægges i tæt dialog mellem de involverede parter.

I 2020 har Ankestyrelsen blandt andet indgået aftaler om læringsforløb med Esbjerg kommune på børnehandicapområdet og med Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI) om et forløb til kommunerne om "god sagsbehandlingspraksis i sager om æresrelaterede konflikter".

FORMIDLINGSAKTIVITETER

En af Ankestyrelsens vigtigste opgaver er at vejlede om praksis, jf. retssikkerhedslovens § 76.

I 2020 har vi gennemført en lang række formidlingsaktiviteter for kommuner, styrelser, interesseorganisationer og øvrige samarbejdspartnere på børne-, beskæftigelses- og socialområdet.

ÅBNE DIALOGMØDER

Der er blevet afholdt åbne dialogmøder med kommunerne på både børne- og beskæftigelsesområdet med kommunerne. Nogle af dialogmøderne blev på grund af COVID-19 afholdt virtuelt med tilmelding via Ankestyrelsens hjemmeside.

På *børneområdet* har vi blandt andet også afholdt dialogmøder for et udvalg af nord-, midt-, vest- og sønderjyske kommuner om efterværnssager, forældrebetalingssager og formandsafgørelser. Nogle af dialogmøderne blev afholdt virtuelt på grund af COVID-19.

På *beskæftigelsesområdet* har vi blandt andet afholdt dialogmøder med enkelte kommuner på sygedagpengeområdet og kontanthjælpsområdet. Vi har også holdt flere netværksmøder med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) på forskellige områder som sygedagpenge, ressourceforløb, fleksjob, førtidspension, revalidering og kontanthjælp.

På *socialområdet* har vi blandt andet afholdt en række ERFA møder med Udbetaling Danmark. Vi har også afholdt dialogmøde mellem Ankestyrelsen, Socialstyrelsen og socialtilsynene om regler og praksis på socialtilsynsområdet.

PRAKSISKOORDINERENDE AKTIVITETER I 2020

I 2020 har vi arbejdet med følgende nye praksiskoordinerende aktiviteter:

NY TALPORTAL

Ny talportal

Ankestyrelsen har fået en ny talportal, som skal sikre en bedre formidling af data og statistik om vores afgørelser. Talportalen præsenterer data om klager over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet. Portalen erstatter dermed vores tidligere løsning under "Tal fra Ankestyrelsen" på vores hjemmeside. I løbet af 2021 vil portalen blive udvidet med bl.a. data om klager over afgørelser truffet af Udbetaling Danmark og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES).

Målet med talportalen er at lette formidlingen af Ankestyrelsens data for vores interessenter ved at lave en mere intuitiv og fleksibel løsning end Ankestyrelsens hidtidige statistikker. Udover at bestå af Ankestyrelsens data og statistik om afgørelser giver talportalen mulighed for at sammenligne data på tværs af lovområder og kommuner.

Det mere intuitive og fleksible indhold af talportalen giver bedre mulighed for at sammensætte en statistik til ens individuelle behov. I vores tidligere løsninger har det ofte været nødvendigt at foretage flere træk af statistikker, inden man fik de ønskede data. Det har vi nu gjort op med, og det er muligt at vælge paragraffer, kommuner, år og nøgletal, så man kan få svar på sit spørgsmål i ét træk af data.

[Se talportalen her](#)

VIDENSOPSAMLING

Ankestyrelsens vidensopsamling

Vi har i 2020 videreudviklet vores model for datadrevet praksiskoordinering. Modellen sætter rammerne for, hvordan vi systematisk opsamler viden og idéer fra sagsbehandlingen, netværk, undersøgelser mm. Vi har kaldt denne model for Ankestyrelsens vidensopsamling. Modellen kombinerer kvalitative erfaringer med data og bidrager dermed til at identificere udfordringer blandt førsteinstanserne og generere løsninger på disse udfordringer. Med modellen har vi fået endnu bedre muligheder for at fastslå, hvor behovet for vejledning og rådgivning er størst hos kommuner og andre førsteinstanser.

Ankestyrelsens data giver for eksempel et overblik over variationer i sagerne fra førsteinstanserne. Vores mere kvalitative erfaringer fra sagsbehandlingen, læringsaktiviteter og løbende drøftelser med førsteinstanserne kan nuancere data og forbedre muligheden for at iværksætte effektiv og målrettet praksiskoordinering.

STYRKET FORMIDLINGS- INDSATS

Styrket formidlingsindsats

Som led i en styrket formidlingsindsats om Ankestyrelsens praksiskoordinering har vi i 2020 implementeret en ny alfabetisk emneindgang på styrelsens hjemmeside. Den nye indgang letter brugernes adgang til relevant information om vores lovområder og praksiskoordinerende tiltag.

[Se emneindgangen her](#)

Samtidig har vi lavet en ny struktur for indgangen på ast.dk målrettet myndigheder, så den nu giver et samlet overblik over vores praksiskoordinering. Samtidig har vi emneopdelt alle undersøgelser, så vores brede målgruppe nemt kan finde frem til en relevant undersøgelse.

[Se emneopdelte publikationer her](#)

Som supplement til Ankestyrelsens øvrige nyhedsbreve og eksterne kommunikation generelt lancerede vi i 2020 en række temanyhedsbreve målrettet interessenter inden for områderne; arbejdsskade, beskæftigelse, børn og social. Nyhedsbrevene udkommer hver anden måned og samler de nyeste principmeddelelser, artikler, kurser, webinarer og undersøgelser.

[Tilmeld dig temanyhedsbrevene her](#)

Generelt for styrelsens eksterne kommunikation gælder, at vi øger brugen af visuelle virkemidler som for eksempel ikoner for at skabe variation og blikfang.

STYRKET DIALOG MED KOMMUNERNE

Styrket dialog med kommunerne

I 2020 har vi med projektet "Styrket dialog med kommuner" set nærmere på kommunernes forståelse af vores hjemvisninger. Det har vi gjort ved hjælp af fokusgruppeinterview med otte udvalgte kommuner på voksen- og børnehandicapområdet. Interviewkommunerne er udvalgt på baggrund af de største hjemvisningsprocenter. På baggrund af de to fokusgruppeinterview blev det tydeligt, at kommunerne oplever, at Ankestyrelsens hjemvisninger er tydelige og tilstrækkeligt handlingsanvisende.

På tværs af de kommuner, som deltog i fokusgruppeinterviews, var udfordringen i højere grad, at de ofte ikke var enige i hjemvisningerne. Derudover viste interviewene, at der er stor forskel på, hvor meget fokus kommunerne har på at lære af deres hjemvisninger.

På baggrund af undersøgelsen igangsætter Ankestyrelsen en række tiltag, som skal bidrage til fortsat at styrke dialogen med kommunerne (se afsnittet 'planlagte praksiskoordinerende aktiviteter i 2021).

PILOTPROJEKT PÅ BØRNE- OG UNGEOMRÅDET

Pilotprojekt med dialogmøder mellem Ankestyrelsen og en gruppe kommuner på børne- og ungeområdet

Ankestyrelsen har i 2020 startet et pilotprojekt på børne- og ungeområdet, hvor vi har holdt dialogmøder med kommuner, der geografisk ligger op af hinanden.

Formålet med dialogmøderne er at drøfte udfordringer på særligt udvalgte områder på baggrund af Ankestyrelsens data om blandt andet omgørelsesprocenter. Tanken med at samle kommunerne i grupper efter geografisk placering er, at kommunerne får mulighed for at erfaringsudveksle med hinanden om mulige løsninger på konkrete udfordringer.

Møderne i 2020 har dog været udfordret af COVID-19. Derfor er det besluttet, at projektet forlænges, så der afholdes dialogmøder med alle kommunegrupperne i 1. halvår 2021. Efter afholdelse af møderne foretages der en evaluering.

PLANLAGTE PRAKSISKOORDINERENDE AKTIVITETER I 2021

I 2021 vil vi arbejde med følgende praksiskoordinerende aktiviteter:

OPFØLGNING

Opfølgning på projektet 'Styrket dialog med kommunerne'

På baggrund af projektet 'Styrket dialog med kommunerne' vil vi sætte en række tiltag i gang, som skal bidrage til fortsat at styrke dialogen med kommunerne. Vi ønsker blandt andet i regi af [dialogforum](#) at drøfte muligheder for at udbrede gode kommunale metoder til at lære af hjemvisninger, og at drøfte kommunernes interesse for læringsforløb afholdt af Ankestyrelsen mod betaling med fokus på hjemvisninger.

OFFENTLIGGØRE PRINCIPNOTATER

Mulighed for at offentliggøre principnotater

Når Ankestyrelsen forbereder en ny principmeddelelse, laver vi et principnotat, som indeholder de juridiske overvejelser, der ligger til grund for den udmeldte principmeddelelse. Vi vil i 2021 undersøge mulighederne for om – og i givet fald hvordan – vi kan offentliggøre (uddrag af) vores juridiske overvejelser, så myndigheder og andre interessenter også kan drage nytte af dem.

SAGSBEHANDLER- PANEL

Sagsbehandlerpanel

Vi vil i 2021 undersøge mulighederne for at etablere et sagsbehandlerpanel, som Ankestyrelsen på et eller flere områder kan rådføre sig med om for eksempel praksiskoordinering. Arbejdet vil tage udgangspunkt i erfaringerne og de kontakter, der er skabt i projektet 'Styrket dialog med kommunerne'. Samtidig vil vi inddrage vores samarbejdspartnere, herunder dialogforum.

FORMIDLING AF FAGLIG VIDEN

Formidling af faglig viden

Vi vil i 2021 sætte et projekt i gang, som har til formål at udvikle dialogen med vores interessenter og sikre at vi bringer vores faglige viden endnu mere i spil. Projektet vil tage afsæt i omverdensanalysen og gennemførte interessentinterviews.

HELHEDS- ORIENTERET SAGSBEHANDLING

Helhedsorienteret sagsbehandling

I 2021 vil vi sætte et strategisk tiltag i gang, som har til formål at understøtte en helhedsorienteret tilgang til sagsbehandlingen til gavn for borgeren. Ankestyrelsens organisering og kultur skal sikre, at vi i sagsbehandling, dialog og kommunikation med borgere arbejder og koordinerer på tværs af kontorer og fagområder, og at vi har samme tilgang, når vi praksiskoordinerer.

VIDENSOPSAMLING

Ankestyrelsens vidensopsamling

Ankestyrelsens vidensopsamling vil blive gennemført to gange i 2021. Vi følger her op på igangværende praksiskoordinerende initiativer, som bliver justeret i forhold til for eksempel ny viden fra dialogmøder og udvikling i sagsbehandlingen. Der vil også blive igangsat nye initiativer, hvis vi gennem vidensopsamlingen bliver opmærksomme på nye udfordringer i sagsbehandlingen for førsteinstanser eller, hvis førsteinstanser efterspørger en praksiskoordinerende indsats fra os.

PRAKTIK

Praktikophold i underinstanser

Vi vil i 2021 sætte et projekt i gang, som skal afdække om og i givet fald, hvordan Ankestyrelsens medarbejdere via et praktikophold kan indhente erfaringer omkring blandt andet kommunernes arbejde med sagerne i første instans. Praktikopholdene skal både give læring til Ankestyrelsens medarbejdere og til kommunernes medarbejdere. Derudover skal ordningen bringe læring fra praktikopholdene tilbage i Ankestyrelsens organisation.

Behandling af klager over kommunale afgørelser

Dette kapitel handler om hovedtallene for Ankestyrelsens afgørelse af klager over kommunale afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet i perioden fra 2018 til 2020.

Tallene over afgjorte sager er offentliggjort på ast.dk. Her er det også muligt at hente data på kommuneniveau og læse de tidligere årsstatistikker.

UDVIKLING I PERIODEN 2018-2020

26.000 AFGJORTE SAGER I 2020

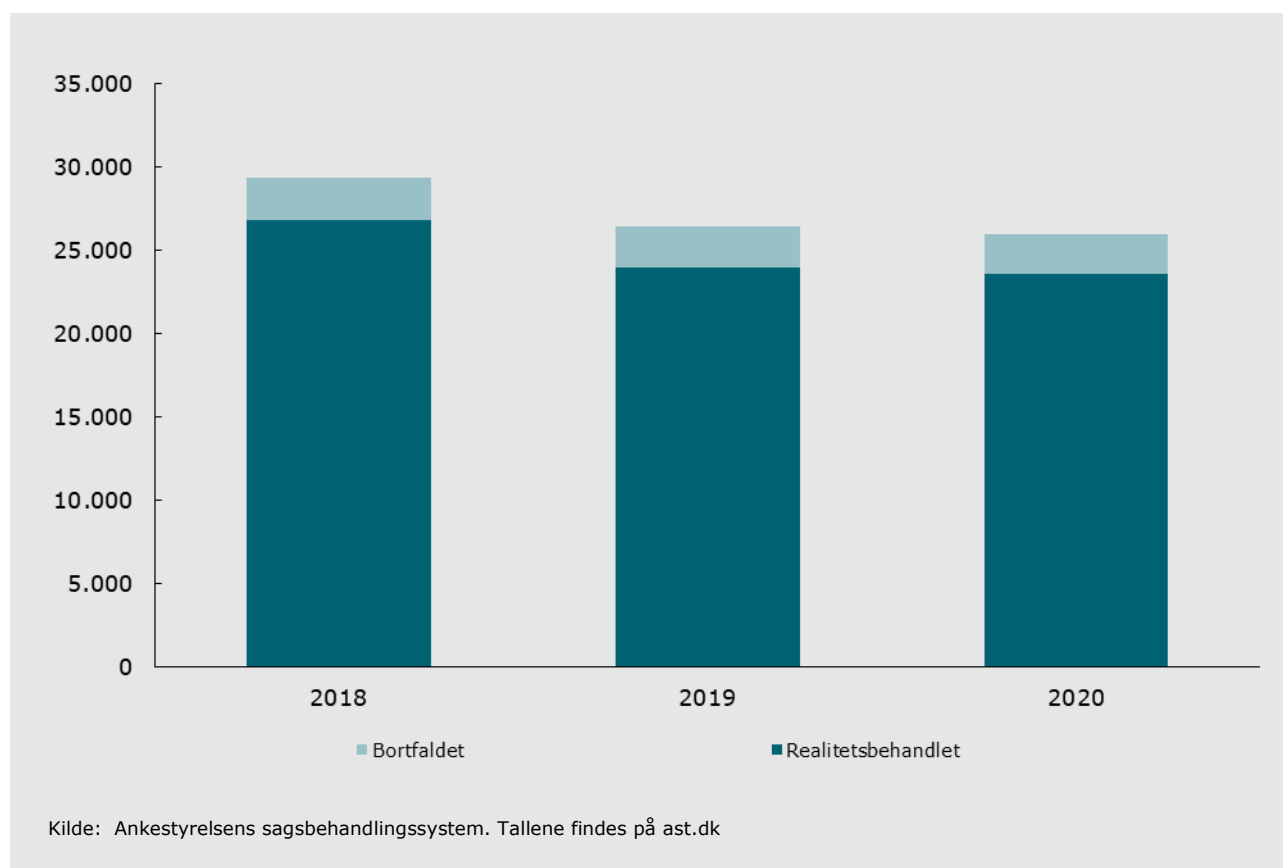
I 2020 afgjorde Ankestyrelsen knap 26.000 kommunale sager, jf. figur 4.1. Af det samlede antal sager blev omkring 23.600 realitetsbehandlet. Det vil sige, at de blev stadfæstet, ændret/ophævet eller hjemvist. De resterende sager bortfaldt – eksempelvis fordi klagefristen var overskredet, eller fordi borgeren trak sin klage tilbage.

Antallet af realitetsbehandlede sager i 2020 ligger godt 400 sager under niveauet for 2019, jf. figur 4.1, og cirka 3.000 sager over antallet af indkomne sager i 2020, jf. figur 4.2.

Antallet af afgjorte sager i 2020 har været påvirket af COVID-19, som bl.a. har vanskeliggjort oplæringen af nye medarbejdere. Digitalt har Ankestyrelsen været godt rustet til at behandle sagerne hjemmefra. Hjemsendelsen af styrelsens medarbejdere for at arbejde hjemme har dog krævet, at vi løbende har måtte udvikle nye arbejdsmetoder til den daglige sparring.

Samlet set har Ankestyrelsen dog fastholdt et tilfredsstillende niveau i afgørelsen af sager i 2020. Der er – som anført ovenfor – afgjort flere sager, end der er kommet ind, og antallet af sager med en liggetid over seks måneder er mere end halveret. Ankestyrelsen har i 2020 også haft fokus på afvikling af sagspukler, herunder afslutning af ældre, komplicerede sager for at opnå et lavere antal verserende sager og kortere sagsbehandlingstider.

FIGUR 4.1 ANTAL AFGJORTE SAGER 2018-2020

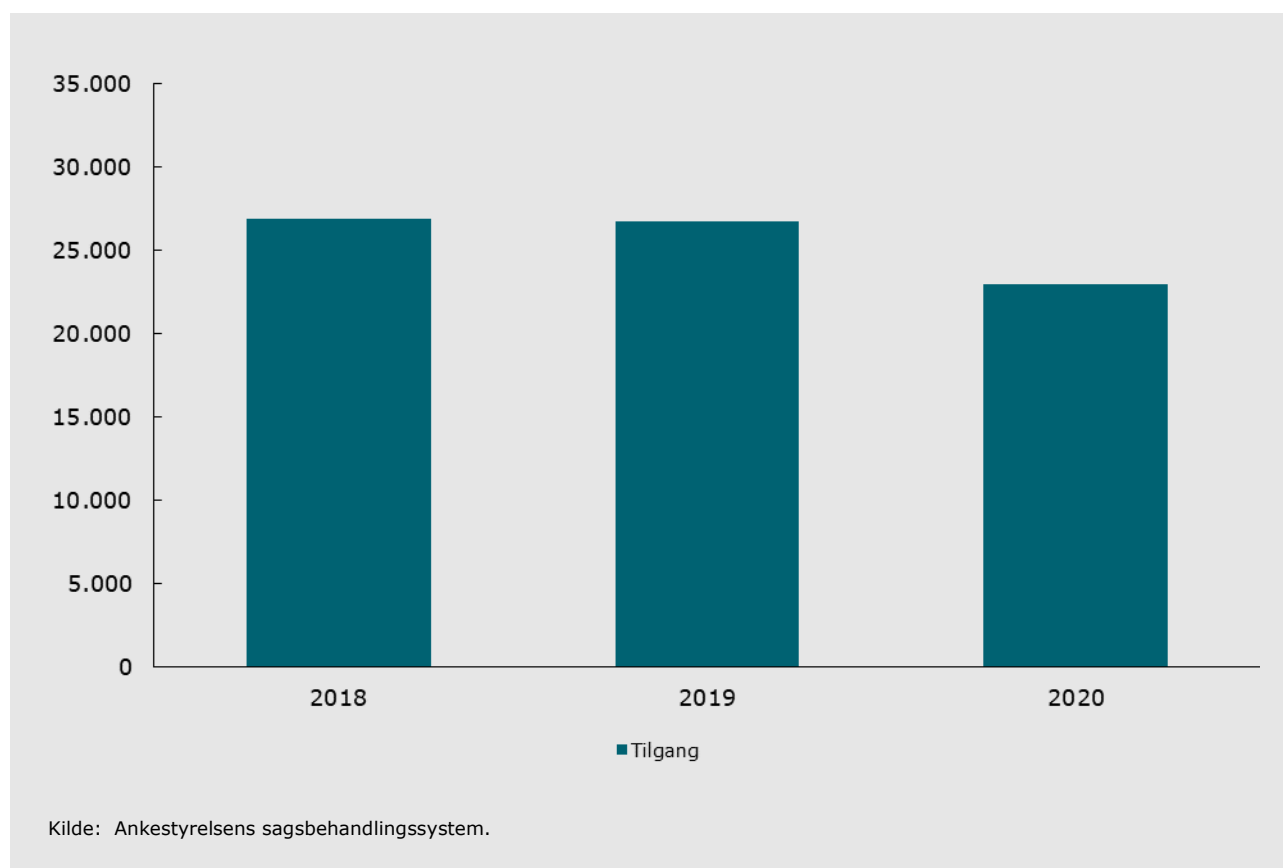


**FALD I INDKOMNE
SAGER PÅ CIRKA
14 PROCENT**

Fald i antallet af indkomne klager i 2020

Ankestyrelsen har i 2020 oplevet et fald i antallet af indkomne sager jf. figur 4.2. Niveauet i 2020 var på knap 23.000 sager, hvilket er en nedgang på cirka 3.800 sager sammenlignet med 2019 svarende til omkring 14 procent.

FIGUR 4.2 TILGANG AF SAGER 2018-2020



**SAGER AFGJORT
EFTER SERVICE-
LOVEN UDGØR 43
PROCENT AF
ALLE SAGER**

Afgjorte sager efter lovområde

Sager afgjort efter serviceloven udgør den største andel af de klager, Ankestyrelsen behandler inden for det kommunale område, jf. tabel 4.1. I 2020 var det 43 procent af de kommunale sager, der var inden for serviceloven. Det næststørste loveområde er lov om aktiv socialpolitik (aktivloven), som i 2020 udgjorde 26 procent af sagerne. De to lovområde dækker dermed over to tredjedele af alle de kommunale sager.

Andelen af sager behandlet efter serviceloven er steget med 4 procentpoint fra 2019 til 2020, mens andelen af sager behandlet efter aktivloven er faldet med 7 procentpoint, jf. tabel 4.1.

TABEL 4.1 AFGJORTE SAGER EFTER LOVOMRÅDE, 2018-2020, ANTAL OG PROCENT

	2018		2019		2020	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Lov om aktiv beskæftigelsesindsats	2.234	8	1.335	5	1.976	8
Lov om aktiv socialpolitik	9.561	33	8.725	33	6.650	26
Lov om social pension	1.166	4	844	3	921	4
Serviceoven	10.578	36	10.260	39	11.242	43
Sygedagpengeloven	4.626	16	4.158	16	4.220	16
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	128	0	79	0	89	0
Lov om almene boliger	283	1	248	1	271	1
Boligstøtteleven	80	0	65	0	79	0
Andre Love	696	2	725	3	506	2
Afgjorte sager i alt	29.352	100	26.439	100	25.954	100

Heraf:

Bortfaldne	2.532	9	2.419	9	2.360	9
Realitetsbehandlede sager	26.820	91	24.020	91	23.594	91

Note: Note: "Andre Love" er en samlet kategori for følgende love: Dagtilbudsloven, Seniorjobloven, Integrationsloven, Repatrieringsloven, Lov om kompensation til handicappede i erhverv og Kontantydelsesloven.

Kilde: Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Tallene findes på ast.dk samt egne beregninger.

OMGØRELSES- PROCENTEN ER FALDET

Omgørelsesprocenten er faldet

I 2020 omgjorde Ankestyrelsen 29 procent af de realitetsbehandlede sager. Dette er et fald fra året før på 4 procentpoint, jf. tabel 4.2.

Tallet dækker over forskydninger, hvor andelen af de realitetsbehandlede sager, der er hjemvist, er på omtrent samme niveau i 2020 og 2019. Mens andelen af sager, der bliver ændret eller ophævet, er faldet fra at udgøre omkring 14 procent af de realitetsbehandlede sager i 2019 til 12 procent i 2020.

TABEL 4.2 REALITETSBEHANDLEDE SAGER EFTER UDFALD, 2018-2020, ANTAL OG OMGØRELSESPROCENT

År	Stadfæstet		Ændret/Ophævet		Hjemvist		Realitetsbehandlede sager	Omgørelsesprocent
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent		
2018	18.644	70	3.736	14	4.440	17	26.820	30
2019	16.209	67	3.407	14	4.404	18	24.020	33
2020	16.690	71	2.741	12	4.163	18	23.594	29

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Tallene findes på ast.dk samt egne beregninger.

OMGØRELSESPROCENT

Omgørelsesprocenten er beregnet som andelen af realitetsbehandlede sager, Ankestyrelsen enten ændrer, ophæver eller hjemviser. Der medregnes dermed ikke sager, Ankestyrelsen afviser eller sager, der bortfalder.

Da der på nogle sagsområder er forholdsvis få sager, vil omgørelsesprocenten tilsvarende være baseret på forholdsvis få sager. Tallene skal derfor tolkes varsomt.

Mere end hver tredje sag, som er afgjort efter serviceloven eller boligstøtteleven, bliver omgjort, jf. tabel 4.3. Det gælder også for kategorien "andre love", som er en samlet kategori, der dækker en række mindre lovområder.

Af tabel 4.3 fremgår også den procentvise fordeling af de realitetsbehandlede sagers udfald i 2020 fordelt på de enkelte lovområder. Lov om aktiv socialpolitik havde med 17 procent den største andel af sager, der blev ændret eller ophævet i 2020.

TABEL 4.3 REALITETSBEHANDLEDE SAGER EFTER LOVOMRÅDE OG UDFALD, 2020, ANTAL OG PROCENT

	Stadfæstet		Ændret/Ophævet		Hjemvist		Realitets- behand- lede sager	Omgø- relses- pro- cent
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent		
Lov om aktiv be- skæftigelsesindsats	1.492	81	231	12	128	7	1.851	19
Lov om aktiv social- politik	4.151	71	988	17	689	12	5.828	29
Lov om social pen- sion	698	83	59	7	84	10	841	17
Serviceoven	6.598	64	954	9	2.801	27	10.353	36
Sygedagpengeloven	3.184	82	419	11	297	8	3.900	18
Lov om højeste, mellemste førtids- pension m.fl.	63	78	4	5	14	17	81	22
Lov om almene bo- liger	193	77	2	1	55	22	250	23
Boligstøtteleven	46	64	11	15	15	21	72	36
Andre love	265	63	73	17	80	19	418	37
Sager i alt	16.690	71	2.741	12	4.163	18	23.594	29

Note: Note: "Andre Love" er en samlet kategori for følgende love: Dagtilbudsloven, Seniorjobloven, Integrationsloven, Repatrieringsloven, Lov om kompensation til handicappede i erhverv og Kontantydelsesloven.

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Tallene findes på ast.dk samt egne beregninger.

UDVIKLINGEN I OMGØRELSESPRO- CENTEN I PERIO- DEN 2018-2020

Udviklingen over tid i omgørelsesprocenten for de enkelte lov-
områder er opgjort i tabel 4.4. Her fremgår det, at andelen af
sager, der blev omgjort vedrørende lov om almene boliger, er
fordoblet fra 12 procent i 2019 til 23 procent i 2020. Det er
dog vigtigt at holde for øje, at der er tale om et relativt lille
sagsområde (med 250 sager i 2020), hvorved få sager kan
føre til udsving i omgørelsesprocenten.

Inden for de to største lovområder, serviceoven og lov om ak-
tiv socialpolitik ses der et fald i omgørelsesprocenten fra 2019
til 2020 på henholdsvis 5 og 3 procentpoint. Omgørelsespro-
centen for serviceoven, på 36 procent i 2020, er dog på ni-
veau med 2018.

TABEL 4.4 OMGØRELSESPROCENT EFTER LOVOMRÅDE – PERIODEN 2018 TIL 2020

	2018	2019	2020
Lov om aktiv beskæftigelsesindsats	27	25	19
Lov om aktiv socialpolitik	35	32	29
Lov om social pension	17	20	17
Servicebogen	36	41	36
Sygedagpengeloven	16	18	18
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	25	13	22
Lov om almene boliger	16	12	23
Boligstøtteloven	23	39	36
Andre love	26	39	37
I alt	30	33	29

Note: Note: "Andre Love" er en samlet kategori for følgende love: Dagtilbudsloven, Seniorjobloven, Integrationsloven, Repatrieringsloven, Lov om kompensation til handicappede i erhverv og Kontantydelsesloven.

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Tallene findes på ast.dk.

SAGSBEHANDLINGSTIDEN ER FALDET

Udviklingen i sagsbehandlingstiden

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klagesager over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet er faldet fra 20 uger i 2018 til 17 uger i 2020, jf. tabel 4.5. Det største fald er sket fra de 20 uger i 2018 til 18 uger i 2019.

Liggetiden for de sager, der var verserende (ikke afgjort) ved årets afslutning, er faldet fra 13 uger ultimo 2019 til 11 uger ultimo 2020.

HVAD ER LIGGETID

Liggetider er et tal for, hvor længe de sager, som Ankestyrelsen har modtaget, har verseret (ligget) i styrelsen. Det handler altså kun om sager, der endnu ikke er afgjort.

Dvs. at liggetiden er det gennemsnitlige antal uger, som ikke-afgjorte sager har ventet på en afgørelse.

Vi beregner liggetiden som et gennemsnit af liggetiderne for alle sager ved udgangen af det pågældende år.

Tabel 4.5 GENNEMSNITLIG SAGSBEHANDLINGSTID OG LIGGETID I UGER, 2018-2020

År	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i uger	Gennemsnitlig liggetid i uger	Realitetsbehandlede sager
2018	20	12,6	26.820
2019	18	12,7	24.020
2020	17	10,6	23.596

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem.

KVALITETEN I ANKESTYRELSENS AFGØRELSER

Ankestyrelsens interne kvalitetsmåling i 2020

Som et led i Ankestyrelsens løbende arbejde med at sikre kvalitet ved behandlingen af sagerne gennemfører vi årligt en intern kvalitetsmåling.

Formålet med kvalitetsmålingen er at udvikle og øge kvaliteten i vores sagsbehandling. Vi stiler både mod at træffe korrekte afgørelser, sikre hurtig sagsbehandling og kommunikere klart. Det er vores mål, at borgeren føler sig godt behandlet – uanset om borgeren får medhold i sin klage eller ej.

Ankestyrelsen har gennemført en årlig kvalitetsmåling af et udvalg af afgjorte sager siden 1993, med undtagelse af 2017.

Rammerne for målingen i 2020

I 2020 omfattede kvalitetsmålingen to delmålinger:

1. Måling af afgørelsens rigtighed og besvarelse af klagers bemærkninger (gennemført af fagkontorernes ledelse). Her indgik 317 tilfældigt udvalgte sager fordelt på social-, beskæftigelses-, børne- og arbejdsskadeområdet.
2. Måling af resultatets klarhed og begrundelsens forståelighed (gennemført af medarbejdere fra Administrationen). Her indgik 100 tilfældigt udvalgte sager fordelt på social-, beskæftigelses-, børne- og arbejdsskadeområdet.

I hver delmåling blev sagerne scoret på en skala fra 0 til 3 i forhold til det enkelte målepunkt. Ankestyrelsen opnåede følgende vægtede resultater af kvalitetsmålingen:

- 2,90 for afgørelsens rigtighed og besvarelse af klagers bemærkninger.
- 2,47 for resultatets klarhed og begrundelsens forståelighed.

Kvalitetsmålingen viste, at Ankestyrelsen skal have fokus på ensartet udformning af vores afgørelser, konsekvent brug af begreber i afgørelserne og at afgørelserne er overskuelige og til at forstå for modtagerne.

I kvalitetsmålingen i 2020 var rammerne for målingen og scoringen af sagerne ændret i forhold til de foregående år. Ændringerne medførte, at resultaterne ikke er direkte sammenlignelige med de offentliggjorte resultater fra tidligere målinger.

Som følge af erfaringerne fra kvalitetsmålingen i 2020 er der foretaget nogle mindre justeringer omkring målepunkter og karakterskala, som implementeres i kvalitetsmålingen i 2021.

Sager indbragt for Folketingets Ombudsmand

Ankestyrelsen er en af de myndigheder, som Folketingets Ombudsmand modtager flest henvendelser fra borgere om.

Det fremgår af Ombudsmandens årsberetning, at Ombudsmanden i 2020 modtog 672 henvendelser vedrørende Ankestyrelsen, og at han udtalte kritik i 5 af disse svarende til 0,7 pct. af det samlede antal henvendelser.

Én af kritiksagerne er en egen drift-undersøgelse af Ankestyrelsens og kommunernes sagsbehandling i sager om dokumentation af opholdskravet i uddannelses- og kontanthjælpssager. Ombudsmandens redegørelse førte til en ændring af styrelsens praksis. Den nye praksis er offentliggjort i principmeddelelse 33-20. Der henvises til den nærmere omtale heraf i kapitel 3.

En anden kritiksag handler om partsstatus i en sag om anbringelse uden for hjemmet. I den konkrete sag havde Ankestyrelsen flere gange fastholdt, at en far, der havde fået del i forældremyndigheden under sagens behandling, ikke havde partsstatus. Over for ombudsmanden redegjorde Ankestyrelsen blandt andet for, at det er styrelsens praksis, at en forælder, der får del i forældremyndigheden, efter at formanden for børn og unge-udvalget har truffet en foreløbig afgørelse efter servicelovens § 75, stk. 1, fra dette tidspunkt bliver part i den pågældende sag og dermed kan påklage udvalgets eventuelle godkendelse af den foreløbige afgørelse til Ankestyrelsen. Ombudsmanden var enig med Ankestyrelsen i, at det var beklageligt, at styrelsen i den konkrete sag havde anlagt og fastholdt en forkert forståelse af partsbegrebet.

En tredje kritiksag handler om tilbagebetaling af boligstøtte. Ankestyrelsen beklagede over for ombudsmanden, at styrelsen ikke havde påtalt, blandt andet at Udbetaling Danmarks begrundelse var mangelfuld, og at styrelsen ikke havde foretaget

en konkret vurdering af den eventuelle betydning heraf for sagen. Ombudsmanden tilsluttede sig Ankestyrelsens beklagelse.

De to sidste kritiksager handler om aktindsigt.

Sager indbragt for domstolene

Ankestyrelsen fik i 2020 medhold i 97,6 procent af de sager, der blev prøvet ved domstolene. På børneområdet fik Ankestyrelsen medhold i 98,9 procent af sagerne, mens medholdsprocenten på arbejdsskadeområdet var 77,5 procent. Medholdsprocenten var lidt lavere i 2019, hvor den samlet lå på 95,9 procent og henholdsvis 97,5 procent på børneområdet og 76,9 procent på arbejdsskadeområdet.

BILAG 1

Realitetsbehandlede sager

	Stad- fæstet	Æn- dret/ Ophæ- vet	Hjem- vist	Real- tetsbe- hand- let	Andel ændret	Andel hjem- vist	Omgø- relses- pro- cent
I alt	16.690	2.741	4.163	23.594	12	18	29
Andre Love¹	265	73	80	418	17	19	37
Boligplacering, integrations- plan og helbred §§ 6-15d	10	0	1	11	0	9	9
Diverse - dagtilbudsloven	11	4	5	20	20	25	45
Enkeltydelse §§ 35-41	33	1	9	43	2	21	23
Hjælpe midler efter kompensationsloven	14	0	6	20	0	30	30
Integration - hele loven und- taget §§ 6-15d, §§ 35-41	75	18	14	107	17	13	30
Kompensationsloven - løntil- skud og opkvalificering, kap. 5 og 5a	1	0	1	2	0	50	50
Kompensationsloven - person- lig assistance -, kap. 3-4	2	1	2	5	20	40	60
Kompensationsloven - udtalel- sessager, kap. 2	0	3	0	3	100	0	100
Personlig assistance, erhverv - § 17 stk. 2 og 3 samt kap. 3 og 4	34	26	15	75	35	20	55
Repatrieringsloven	15	0	1	16	0	6	6
Økonomisk friplads - §§ 43, 63 og 76 (Dagtilbudsloven)	69	20	26	115	17	23	40
Økonomisk friplads - §§ 9 og 10 (Lov om internationale kommunale grundskoler)	1	0	0	1	0	0	0
Boligstøtteloven	46	11	15	72	15	21	36
Indskudslån - § 54-71	46	11	15	72	15	21	36
Lov om aktiv beskæftigelses- indsats¹	1.492	231	128	1.851	12	7	19
Ansættelse med løntilskud - §§ 66-79 og 81	1	2	2	5	40	40	80

¹ De samme sagsemner fremgår i tabellen med forskellige paragraffer (eks. Fastholdelsesfleksjob - § 119 og Fastholdelsesfleksjob § 70b). Dette skyldes omskrivningen af lov om aktiv beskæftigelsesindsats som trådte i kraft 1. januar 2020. Sagerne er i tabellen opgjort efter den gældende lovgivning på det tidspunkt, hvor kommunen traf den oprindelige afgørelse i sagen.

Arbejdsredskaber mv. - §§ 74, 76 - 83, 100	2	1	2	5	20	40	60
Arbejdsredskaber mv. - §§ 74, 76 - 83, 100 (til og med 2019)	46	2	13	61	3	21	25
Befordringsgodtgørelse - §§ 175-177	4	3	0	7	43	0	43
Befordringsgodtgørelse ved jobsøgning - §§ 7 og 8	0	1	0	1	100	0	100
Bistand til særlige aktiviteter - §§ 17 og 18	3	0	0	3	0	0	0
Diverse - Gl. LAB-loven (til og med 2019)	16	4	6	26	15	23	38
Diverse - LAB-loven	16	1	3	20	5	15	20
Fastholdelsesfleksjob - § 119	2	0	1	3	0	33	33
Fastholdelsesfleksjob § 70b	6	0	0	6	0	0	0
Fleksjob - § 116-141	47	6	1	54	11	2	13
Fleksjob §§ 69-70a, §§ 70c-e og §§ 71-72	78	6	7	91	7	8	14
Fleksløntilskud - §§ 123-125	17	12	18	47	26	38	64
Fleksløntilskud § 70f	55	38	18	111	34	16	50
Hjælpe midler efter Lov om Aktiv Beskæftigelsespolitik	12	1	2	15	7	13	20
Indsats overfor beskæftigede m.v. §§ 149-166	4	0	0	4	0	0	0
Jobafklaringsforløb - § 107-111	107	32	12	151	21	8	29
Jobafklaringsforløb - § 68d, e, f, g	97	47	16	160	29	10	39
Mentorstøtte - §§ 167-171	12	1	0	13	8	0	8
Nytteindsats - §§ 82-87 og 89	6	1	0	7	14	0	14
Ressourceforløb - § 68a, b, c	142	31	5	178	17	3	20
Ressourceforløb - §§ 112-115	190	17	2	209	8	1	9
Ressourceforløbsydelse under jobafklaring og sanktioner - §§ 69j-69u dog ikke §69s	0	0	1	1	0	100	100
Ret til pension - §§17, stk. 5, §§ 18-20	1	0	0	1	0	0	0
Revalidering - §§ 142-148	96	0	0	96	0	0	0
Revalidering - §§ 46-67	1	0	0	1	0	0	0
Støtte i form af tilskud til selvstændig erhvervsdrivende - §§ 126-132 og 136	12	1	2	15	7	13	20

Tilbud om indsats til dagpen- gemodtager - § 205 (4 ugers frist)	167	4	2	173	2	1	3
Tilbud til andre målgrupper end forsikrede ledige - §§ §§ 9-21a, 21c-68, 73b-c, 75a- 75b, 75j-75å, 84-96c	178	9	6	193	5	3	8
Tilbud til forsikrede ledige - fristsager	24	0	1	25	0	4	4
Tilbud til selvstændigt er- hvervsdrivende §§ 70g og 75	15	5	8	28	18	29	46
Uddannelsespålæg - §21b	2	1	0	3	33	0	33
Vejledning og opkvalificering - §§ 90-93 og §§ 95-99	123	4	0	127	3	0	3
Virksomhedspraktik - §§ 57- 63 og 65	10	1	0	11	9	0	9
Lov om aktiv socialpolitik	4.151	988	689	5.828	17	12	29
225 timers reglen - § 13 f og 13 g	29	21	4	54	39	7	46
Bevillingstidspunkt og satser - §§ 22-26 (undtaget §§ 25 b- e)	131	29	11	171	17	6	23
Diverse - Aktivloven	7	0	0	7	0	0	0
Enkeltydelse - udgift påtaget før ansøgning	98	1	14	113	1	12	13
Formue - §§ 14 og 15	179	54	96	329	16	29	46
Forsørgelse af børn - § 84	1	0	1	2	0	50	50
Forsørgerpligt, bopæl, ud- landsophold mv. - §§ 2-5	135	17	4	156	11	3	13
Fradrag for indtægter - §§ 30- 33	293	71	34	398	18	9	26
Hjælp til enkeltudgifter - §§ 81-81a	646	7	85	738	1	12	12
Hjælp til flytning - §85	74	1	4	79	1	5	6
Hjælp til flytning - §85, 1	169	0	28	197	0	14	14
Hjælp til flytning - §85, 2	88	0	13	101	0	13	13
Hjælp til sygebehandling - §§ 82-82a	336	7	151	494	1	31	32
Hjælp til visse persongrupper - §§ 27-29	93	11	23	127	9	18	27
Indplacering på kontant- hjælpsloftet - §§ 25 b-e	19	4	1	24	17	4	21
Ledighedsydelse §§ 74-77b	57	15	4	76	20	5	25

Opholdskrav - § 11, stk. 3 (IY eller KH/UH)	25	21	3	49	43	6	49
Ressourceforløbsydelse under jobafklaring og sanktioner - §§ 69j-69u dog ikke §69s	93	51	5	149	34	3	38
Ressourceforløbsydelse under ressourceforløb og sanktioner - §§ 68-69h	82	55	11	148	37	7	45
Revalidering - §§ 46-67	129	2	4	135	1	3	4
Revalideringsydelse - §§ 70-73j	9	3	1	13	23	8	31
Sanktioner - §§ 35-44a	525	332	38	895	37	4	41
Social begivenhed - § 11-12a (undtaget § 11, stk. 3)	184	45	22	251	18	9	27
Særlig hjælp vedrørende børn - § 83	10	0	10	20	0	50	50
Særlig støtte - § 34	192	62	47	301	21	16	36
Tilbagebetaling af hjælp efter- §§81-85a og §§ 91-97	38	20	5	63	32	8	40
Tilbagebetaling af løbende hjælp - §§ 90 - 97, 69i	479	149	64	692	22	9	31
Udnyttelse af arbejdsmuligheder - §§ 13, 13C	30	8	6	44	18	14	32
Vejledning og opfølgning - §§ 7-10	0	2	0	2	100	0	100
Lov om almene boliger	193	2	55	250	1	22	23
Almene boliger - § 54-61	193	2	55	250	1	22	23
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	63	4	14	81	5	17	22
Bistands- og plejetillæg §§ 16 stk. 1 og 2	6	2	3	11	18	27	45
Forhøjelse af pension §§ 13 - 15, 21, 24, 44, 44a	22	1	4	27	4	15	19
Personlige tillæg og helbredstillæg §§ 17-20,26,27 og 43	35	1	7	43	2	16	19
Lov om social pension	698	59	84	841	7	10	17
Andre ankesager	1	0	0	1	0	0	0
Diverse - pensionsloven	11	0	0	11	0	0	0
Hvilende pension og frakendelse - § 43a og 44	3	4	0	7	57	0	57
Personligt/helbredstillæg - §§ 14 og 14c, §43	179	1	44	224	0	20	20
Ret til Pension - § 17, stk. 4 og §§ 18-20	54	4	0	58	7	0	7

Ret til pension - §§17, stk. 5, §§ 18-20	61	11	1	73	15	1	16
Ret til pension - på det foreliggende - §17 stk. 2 og 4	110	7	8	125	6	6	12
Ret til pension på det foreliggende - § 17 stk. 2 og 3	172	8	3	183	4	2	6
Seniorførtidspension - § 17 stk. 3	38	10	6	54	19	11	30
Seniorpension - §§ 26 a - e	60	10	21	91	11	23	34
Særlige udbetalingsregler, strafafsoning og administration - §§ 34-38 og 46-48	9	4	0	13	31	0	31
Tilbagebetaling - §§ 41 og 42	0	0	1	1	0	100	100
Serviceoven	6.598	954	2.801	10.353	9	27	36
Almene tilbud og husvilde - §§ 79 og 80	1	0	0	1	0	0	0
Biler - §§ 114 og 115	541	37	206	784	5	26	31
Boligindretning - § 116	183	7	37	227	3	16	19
Børn - Bekendtgørelse om voksenansvar § 9	2	0	0	2	0	0	0
Børn - Børnefaglig undersøgelse - § 50	141	42	14	197	21	7	28
Børn - Diverse Servicelov	66	21	31	118	18	26	44
Børn - Efterværn og oprethold anbringelse - §§ 76 og 76a	160	34	36	230	15	16	30
Børn - Foranstaltninger - §§ 52 stk. 3 nr. 1-9, 55, 69 stk.1	248	113	140	501	23	28	50
Børn - Forebyggende indsats - § 11	59	8	20	87	9	23	32
Børn - Forældrebetaling §159	42	34	72	148	23	49	72
Børn - Hjemgivelse og hjemgivelsesperiode - § 68	25	4	9	38	11	24	34
Børn - Samvær - § 71	558	37	63	658	6	10	15
Børn - Valg af anbringelsessted - § 68b	35	6	9	50	12	18	30
Børn - Økonomisk hjælp - § 52a	278	26	91	395	7	23	30
Forbrugsgoder - §113	355	28	70	453	6	15	22
Hjemmehjælp § 83	208	33	114	355	9	32	41
Hjælpe midler - §112	1.431	80	324	1.835	4	18	22
Magtanvendelse, voksne, beskyttelsesmidler - § 128	1	0	0	1	0	0	0

Magtanvendelse, voksne, besøgsrestriktioner - § 137b og 137c stk. 2	0	2	0	2	100	0	100
Magtanvendelse, voksne, fastholdelse mv. - § 126	1	0	0	1	0	0	0
Magtanvendelse, voksne, indgreb i selvbestemmelsesretten, anbragte i boform v/strafferetlig afg.. - § 137g-j	1	0	0	1	0	0	0
Merudgiftydelse §41 + tilbagebetaling	444	74	260	778	10	33	43
Midlertidige forbrugsgoder - §113b	1	0	0	1	0	0	0
Pasning af nærtstående - §§ 118-122	23	5	5	33	15	15	30
Pasningstilbud, hjemmetræning m.m. §§32, 32a, 36, 39-40 + tilbagebet.	21	14	23	58	24	40	64
Personlig hjælp og ledsagelse §§44, 45 + tilbagebetaling	122	28	82	232	12	35	47
Social - Diverse Servicelov	4	1	3	8	13	38	50
Tabt arbejdsfortjeneste §§ 42,43 + tilbagebetaling	354	187	350	891	21	39	60
Voksne - krisecentre og forsorghjem - §§ 109 og 110	6	3	10	19	16	53	68
Voksne - afløsning og aflastning - § 84	53	3	29	85	4	34	38
Voksne - aktivitets- og samværstilbud - § 104	28	3	14	45	7	31	38
Voksne - behandling - § 102	49	2	24	75	3	32	35
Voksne - beskyttet beskæftigelse - §§ 103 og 105, stk. 2	13	2	8	23	9	35	43
Voksne - borgerstyret personlig assistance - § 96	105	14	42	161	9	26	35
Voksne - genoptræning - § 86	22	1	19	42	2	45	48
Voksne - kontante tilskud til § 95	43	4	35	82	5	43	48
Voksne - ledsageordning - § 97	73	7	17	97	7	18	25
Voksne - længerevarende botilbud - § 108	46	5	42	93	5	45	51
Voksne - merudgifter - § 100	468	62	327	857	7	38	45
Voksne - midlertidigt botilbud - § 107	141	11	94	246	4	38	43
Voksne - misbrugsbehandling - § 101	25	3	30	58	5	52	57

Voksne - rehabilitering - § 83a	6	1	0	7	14	0	14
Voksne - selvudpeget hjælp - §§ 94-94b	9	2	5	16	13	31	44
Voksne - Socialpædagogisk bistand - § 85	178	8	136	322	2	42	45
Voksne - støtte og kontaktperson - §§ 98 og 99	10	1	9	20	5	45	50
Voksne - ulovligt skolefravær, standsning af børne- og ungeydelse - § 155c	18	1	1	20	5	5	10
Sygedagpengeloven	3.184	419	297	3.900	11	8	18
Anmeldelse - §§ 35-39 og 41 og 43	239	10	15	264	4	6	9
Arbejdsgiverrefusion - anmeldelse § 59	383	10	9	402	2	2	5
Arbejdsgiverrefusion - øvrige betingelser § 54, 56, 57, 58 og 60	408	48	31	487	10	6	16
Beregning af sygedagpenge - §§ 46-53	48	19	20	87	22	23	45
Beskæftigelseskrav - selvstændig / lønmodt - §§ 30-34 og 42	129	20	20	169	12	12	24
Bortfald af retten til sygedagpenge - §§ 21-23	207	48	24	279	17	9	26
Diverse - sygedagpengeloven	29	12	3	44	27	7	34
Revurdering og forlængelse - § 24-29	774	60	72	906	7	8	15
Tilbagebetaling § 71, § 56-aftale og § 58 a-aftale	93	28	23	144	19	16	35
Uarbejdsdygtighed - § 7	874	164	80	1.118	15	7	22

Note: ¹ "Andre Love" er en samlet kategori for følgende love: Dagtilbudsloven, Seniorjobloven, Integrationsloven, Repatrieringsloven, Lov om kompensation til handicappede i erhverv og Kontantydelsesloven.

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Tallene findes på ast.dk

BILAG 2

Principmeddelelser 2020 – beskæftigelsesområdet

Ankestyrelsen har behandlet sagen principielt i forhold til at afklare:	Principafgørelse
Bortfald, manglende medvirken, medvirken samme dag	3-20
Om kontanthjælp-uddannelseshjælp- selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse, 225 timers reglen, forlængelse, udskydelse af bortfaldsdato, uddannelses tilbud	10-20
Om sygedagpenge, arbejdsgiver, helbredsoplysninger, parts-status	11-20
Om sygedagpenge, selvstændig, fraværsdag, anmeldelse	12-20
Særlig støtte og bekendtgørelsens § 5, stk. 3, som handler om den situation, hvor en støtteberettiget, der har en rimelig bolig, på eget initiativ forøger sine boligudgifter, fx ved at flytte til en anden bolig og hvor den forøgede boligudgift dermed ikke medtages ved beregningen af den særlige støtte efter § 5, stk. 1.	15-20
Sammenskrivning af 38-10, 227-09, 208-09, 178-09, A-11-08 og N-1-07 om målgruppen for revalidering	16-20
Sammenskrivning af 212-11, 142-11, 7-11, 111-10, A-21-08, N-12-05, A-48-02, A-27-02, A-22-02, A-13-02 og O-5-99 om revalideringsplan	17-20
Om sygedagpenge, beskæftigelseskrav, løsarbejder	18-20
Afklaring af betydningen af manglende indhentelse af praktiserende læges vurdering (LÆ 265) for sager, som behandles i rehabiliteringsteamet. Skal erstatte 21-14	24-20
Ressourceforløbsydelse under jobafklaring og sanktioner - §§ 69j-69u dog ikke § 69s	25-20
Ressourceforløbsydelse under jobafklaring og sanktioner - §§ 69j-69u dog ikke § 69s	26-20
Om sygedagpenge, beregning, ledige lønmodtagere	27-20
Om sygedagpenge, uarbejdsdygtighed, egen sygdom	28-20
Særlig støtte	30-20
Personlig assistance til handicappede, der arbejder mere end 37 timer	31-20
Om ændring af vores praksis om krav til dokumentation for ophold på baggrund af FOBs redegørelse.	32-20

Sammenskrivning af A-2-99, A-16-99, A-7-00, N-2-08, N-3-08, N-7-08, N-10-08, 23-09, 161-09, 181-10 og 16-12. 219-11 ophæves.	34-20
Om kontanthjælp og selvstændige erhvervsdrivende. Præcisering og samling af praksis om selvstændige erhvervsdrivendes ret til hjælp til forsørgelse samt om, hvordan indtægter fra selvstændig virksomhed skal trækkes fra i hjælpen.	36-20
Om sygedagpenge, lægebehandling, forlængelse	39-20

BILAG 3

Principmeddelelser 2020 –
socialområdet

Ankestyrelsen har behandlet sagen principielt i forhold til at afklare:	Principafgørelse
Hjælp i særlige tilfælde - sygebehandling - tandbehandling - mengodtgørelse - formue - trangsbestemt	1-20
Børnetilskud - enlig forsørger - sammenblandet økonomi - fælles konto - købt bolig sammen	40-20

BILAG 4

Principmeddelelser 2020 – det kommunale børneområde

Ankestyrelsen har behandlet sagen principielt i forhold til at afklare:	Principafgørelse
Omskrevet principmeddelelse om forhold under anbringelsen - mobiltelefon - internet - kompetence	4-20
Omskrevet principmeddelelse om økonomisk støtte - forældremyndighed - forsørgelsespligt	5-20
Omskrevet principmeddelelse om økonomisk støtte - efter-skole - 11. skoleår - ekstra skoleår - undervisningspligtig alder - støtte til det 18. år.	6-20
Omskrevet principmeddelelse om faktisk forvaltningsvirksomhed - udpegning af overvåger - tidspunkt for anbringelse - forhold under anbringelsen - omskæring - valg af aflastningssted - ændring af aflastningssted - religionsfrihed - klageadgang	9-20
Økonomisk støtte - transportudgifter - samvær med anbragt barn - opretholde stabil kontakt - økonomiske forhold	33-20