
Maj 2023

Ankestyrelsens årsredegørelse til Det Rådgivende Praksisudvalg 2022



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.: 978-87-7811-489-1

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1	DIREKTØRENS FORORD	4
KAPITEL 2	INDLEDNING	6
	Sammenfatning	6
	Om det rådgivende praksisudvalg	8
KAPITEL 3	PRAKSISKOORDINERING I 2022	10
	Praksisudvalgets drøftelser	10
	Principmeddelelser	11
	Temamøder	16
	Undersøgelser på det kommunale område	21
	Betalingskurser	26
	E-læring	28
	Podcast	28
	Længerevarende læringsforløb	28
	Gratis læringsteambesøg	29
	Formidlingsaktiviteter	30
	Praksiskoordinerende aktiviteter i 2022	31
	Planlagte praksiskoordinerende aktiviteter i 2023	32
KAPITEL 4	BEHANDLING AF KLAGER OVER KOMMUNALE AFGØRELSER	34
	Udvikling i perioden 2020-2022	34
	Kvaliteten i ankestyrelsens afgørelser	39
BILAG 1	REALITETSBEHANDLEDE SAGER	42
BILAG 2	PRINCIPMEDDELELSER 2022 – BESKÆFTIGELSE SOMRÅDET	50
BILAG 3	PRINCIPMEDDELELSER 2022 – SOCIALOMRÅDET	51
BILAG 4	PRINCIPMEDDELELSER 2022 – DET KOMMUNALE BØRNEOMRÅDE	52

Direktørens forord

I 2021 aftalte et bredt politisk flertal at tildele Ankestyrelsen og Socialstyrelsen midler fra SSA-reserven til at gennemføre en lang række indsatser, der skal styrke retssikkerheden på handicapområdet. Ankestyrelsen har på den baggrund i 2022 påbegyndt arbejdet med et retssikkerhedsprogram, som omfatter kompetenceudvikling af kommunale sagsbehandlere, undersøgelser af sagsbehandlingen i kommunerne, og øget tilsynsvirksomhed. Retssikkerhedsprogrammet, der løber til og med 2025, er en stor og højt prioriteret opgave i Ankestyrelsen, og skulle gerne i sidste ende betyde, at borgere oplever en højere kvalitet i den kommunale sagsbehandling.

Aftalepartierne bag Barnets Lov har i 2022 afsat ressourcer til at styrke tilsynet på det sociale område. Det har gjort det muligt for Ankestyrelsen i højere grad end hidtil at fokusere tilsynet på børne- og handicapområdet. Det betyder, at tilsynet fremadrettet i højere grad end hidtil kan arbejde proaktivt og under systematisk inddragelse af viden fra Ankestyrelsens klagesagsbehandling og praksiskoordinerende aktiviteter for at identificere sager, som det kan være relevant for tilsynet at tage op. Tilsynet vil også i højere grad kunne følge op på kommunernes efterlevelse af Ankestyrelsens afgørelser, anbefalinger i undersøgelser eller tilsynsudtalelser. På den måde kan Ankestyrelsens tilsyn med kommunerne sammen med Ankestyrelsens klagesagsbehandling og praksiskoordinering understøtte retssikkerheden.

Derudover har Ankestyrelsen i 2022 sammen med Rådet for Socialt Udsatte arbejdet med et projekt om systematisk borgerdeltagelse. Formålet med projektet var dels at få en metode til, hvordan vi fremadrettet kan arbejde systematisk med borgerdeltagelse, og dels at få konkret viden om hvilke barrierer socialt udsatte borgere oplever i forhold til at klage, og hvordan de, der klager, oplever klagesagsbehandlingen hos Ankestyrelsen.

Endelig påbegyndte Ankestyrelsen i 2022 arbejdet med en ny strategi for Ankestyrelsen. I den forbindelse interviewede vi interessenter og samarbejdspartner, herunder de organisationer som er repræsenteret i Det Rådgivende Praksisudvalg. Vi fik i den forbindelse relevant viden og gode input, som har indgået i Ankestyrelsens arbejde med at sætte retning og identificere fokusområder for Ankestyrelsen i de næste fem år.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ingeborg Gade'.

Ingeborg Gade
Direktør

KAPITEL 2

Indledning

SAMMENFATNING

Dette er Ankestyrelsens niende årsredegørelse til Det Rådgivende Praksisudvalg. Den giver et samlet overblik over Ankestyrelsens praksiskoordinering og sagsbehandling på det kommunale område i 2022.

Praksiskoordinering**Formidlingsaktiviteter**

I 2022 har vi gennemført en lang række formidlingsaktiviteter for kommuner, styrelser, interesseorganisationer og øvrige samarbejdspartnere på det kommunale beskæftigelses-, social-, og børneområde.

Formålet med møderne var at drøfte udfordringer på særligt udvalgte områder på baggrund af Ankestyrelsens data om blandt andet omgørelsesprocenter og registrering af kritik af sagsbehandlingen i sagerne.

På *beskæftigelsesområdet* har vi holdt løbende møder med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering og Kommunernes Landsforening om praksis på blandt andet sygedagpenge- og kontanthjælpsområdet.

På *socialområdet* har vi blandt andet holdt orienteringsmøder med blandt andre handicaporganisationer, Social-, Bolig- og Ældreministeriet og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering med gensidig orientering og drøftelse af forskellige problemstillinger på det sociale område. Vi har også afholdt en række ERFA-møder med Udbetaling Danmark.

På *det kommunale børneområde* har vi blandt andet holdt løbende møder med Social-, Bolig- og Ældreministeriet, vidende- og formidlingsaktiviteter med nogle af områdets centrale aktører samt et dialogmøde med regionerne om underretninger.

I løbet af 2022 har vi også afholdt tre åbne virtuelle dialogmøder med kommunerne om den nyeste praksis inden for beskæftigelsesområdet.

**FORMIDLINGS-
AKTIVITETER****E-LÆRING****E-læring**

I 2022 har Ankestyrelsen udviklet og testet et e-læringsforløb med titlen 'At skrive en afgørelse'. Forløbet giver en introduktion til de væsentligste forvaltningsretlige emner, der indgår i arbejdet med at skrive en afgørelse.

E-LÆRING

E-læring er on-demand undervisning, som brugeren modtager digitalt via sin computer eller tablet.

På den måde har Ankestyrelsen også ændret sin tilgang til digital praksiskoordinering og flyttet fokus fra webinarer til e-læring. Ankestyrelsen har anskaffet og afprøvet e-læringsværktøjer, og er begyndt produktionen af e-læringsforløb.

I modsætning til webinarer kan e-læringsforløb anvendes, når målgruppen har tid til det og behov for det. Ankestyrelsen forventer, at e-læring vil styrke muligheden for at levere praksiskoordinering, der virker.

Den primære målgruppe for e-læring er myndighedssagsbehandlere.

PODCAST

Podcast

Ankestyrelsen arbejder fortsat med podcast som en del af det strategiske arbejde med øget åbenhed. I 2022 har vi haft fokus på at videreudvikle vores podcastformat. Ankestyrelsen har på nuværende tidspunkt udgivet 11 podcasts, som alle kan findes på både [Ankestyrelsens hjemmeside](#) og på podcasttjenesterne iTunes og Spotify.

Formålet med Ankestyrelsens podcasts er at nå bredere ud med resultaterne fra vores undersøgelser af den kommunale sagsbehandling mv. Målgruppen for Ankestyrelsens podcasts er sagsbehandlere, hvorfor indholdet typisk vil have et 'best practice'-fokus.

KURSER

Kurser

I 2022 har Ankestyrelsen gennemført 45 åbne kurser, 35 skræddersyede heldagskurser og fire halvdagskurser i kommunerne.

96 procent af deltagerne var meget tilfredse eller tilfredse med det faglige indhold på de åbne kurser. 94 procent af deltagerne var samlet set tilfredse eller meget tilfredse med kurset.

Sagsbehandling

AFGJORTE SAGER

Afgjorte sager

I 2022 afgjorde Ankestyrelsen cirka 20.000 sager på det kommunale social- og beskæftigelsesområde. Af det samlede antal sager blev omkring 18.500 sager realitetsbehandlet. En sag er realitetsbehandlet, hvis den er stadfæstet, ændret, ophævet eller hjemvist.

OMGØRELSESPROCENT

Omgørelsesprocent

I 2022 omgjorde Ankestyrelsen – det vil sige ændrede, ophævede eller hjemviste – 30 procent af de realitetsbehandlede kommunale sager. Det svarer til niveauet i 2020, og er en stigning fra 2021 på fire procentpoint.

SAGSBEHANDLINGSTID

Sagsbehandlingstid

Ankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid af klager over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet er stort set på samme niveau som i 2021. Gennemsnitligt var sagsbehandlingstiden på 14,5 uger i 2022.

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, som Ankestyrelsen har pligt til at foretage
- Rådgive Ankestyrelsen om kriterier for udvælgelse af de op til 1.200 sager, der bliver behandlet på det kommunale område 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 2022

Ankestyrelsens direktør Ingeborg Gade er formand for udvalget.

De øvrige medlemmer af udvalget var i 2022:

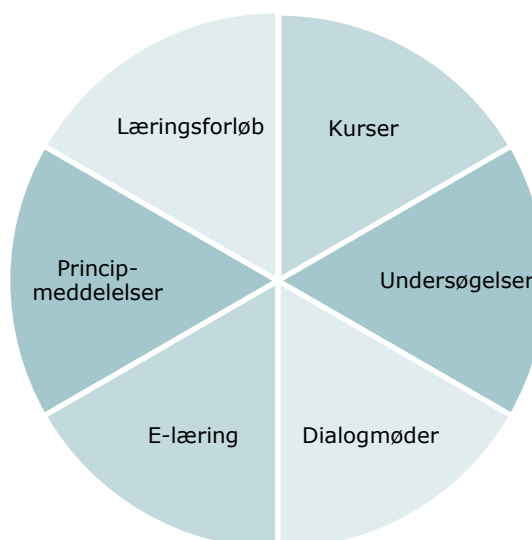
- Kommunernes Landsforening: Chefkonsulent Ellen Sveistrup Dahl
- Dansk Arbejdsgiverforening: Chefkonsulent Alexander Søndergaard
- Fagbevægelsens Hovedorganisation: Politisk konsulent Christina Borries

-
-
- Danske Handicaporganisationer: Chefkonsulent Linda Kilskou Bendix
-

Praksiskoordinering i 2022

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.

Vi gør brug af en bred vifte af redskaber i arbejdet med at koordinere praksis i kommuner og andre førsteinstanser. Nogle af disse redskaber er visualiseret i nedenstående figur:



PRAKSISUDVALGETS DRØFTELSE

Det Rådgivende Praksisudvalg har holdt to møder i 2022. Her har følgende temaer blandt andet været på dagsordenen:

- Ankestyrelsens nye strategi for 2023-2027
- Ankestyrelsens fokus på helhedsorienteret sagsbehandling og borgerdeltagelse
- Ankestyrelsens arbejde med initiativer i den politiske aftale om retssikkerhed på handicapområdet (SSA-reserven)
- Drøftelse af temaer til dialogaktiviteter og temamøder i 2022
- Drøftelse af emner til kommende principmeddelelser
- Drøftelse af forslag til kommende undersøgelser
- Orientering om Ankestyrelsens arbejde med systematisk vidensopsamling
- Orientering om afholdte temamøder

- Orientering om ankestatistikken for 1. halvår 2022
- Orientering om Rigsrevisionens undersøgelse af Social-, Bøllig- og Ældreministeriets tilsyn med kommunernes forvaltning af handicapområdet
- Præsentation af undersøgelse om kommunernes brug af observationer
- Præsentation praksisundersøgelse om sanktioner
- Præsentation af praksisundersøgelse om udmåling af tabt arbejdsfortjeneste
- Præsentation af undersøgelse om sagsbehandlingstid på voksenhandicapområdet.

PRINCIPMEDDELELSER

Ankestyrelsen offentliggør visse afgørelser i anonymiseret form som principmeddelelser. En principmeddelelse er en bindende retskilde, som kommunerne, Udbetaling Danmark, Arbejdsmarkedets Erhvervssikring mv. skal anvende ved afgørelser i tilsvarende sager. Ankestyrelsen har i 2022 udvalgt og offentliggjort i alt 40 principmeddelelser med 112 underliggende principafgørelser.

Af bilag 2, 3 og 4 fremgår de principmeddelelser, som er blevet offentliggjort i 2022 fordelt på det kommunale beskæftigelses-, social- og 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

relevante 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 2022

Vi vil her præsentere tre principmeddelelser, som er blevet offentliggjort i 2022:

- En principmeddelelse på beskæftigelsesområdet om pligt til at meddele sygdom ved udeblivelse fra tilbud
- En principmeddelelse på socialområdet om boligindretning og flytning
- En principmeddelelse på det kommunale børneområde om brug af autoriserede psykologer ved forældrekompenceundersøgelser.

PRINCIPMEDDELELSE 42-22

Principmeddelelse 42-22 om pligt til at meddele sygdom ved udeblivelse fra tilbud

Hvis en borger ikke sygemelder sig til jobcenteret eller arbejdsgiveren, jf. lov om aktiv socialpolitik (aktivloven) § 13, stk. 2, nr. 6 (kontanthjælpsmodtagere), eller hvis borger ikke sygemelder sig til jobcenteret, jf. § 13, stk. 3, nr. 6 (uddannelseshjælpsmodtagere), skal borger pålægges en sanktion, jf. § 39, stk. 1, nr. 4.

Det har hidtil været fast praksis at fortolke ordet "arbejdsgiver" som "tilbudssted", således at det har været muligt for kommunen at sanktionere en borger for ikke at sygemelde sig til tilbudsstedet. Denne praksis har senest været indarbejdet i principmeddelelse 106-19.

Ankestyrelsen har genovervejet praksis, og har vurderet, at den ikke er i overensstemmelse med loven.

PRINCIPMEDDELELSE 42-22

Principmeddelelse 42-22 ændrer Ankestyrelsens praksis i forhold til, hvem borger er forpligtet til at sygemelde sig til, hvis borger udebliver fra et tilbud på grund af sygdom. I principmeddelelse 42-22 fastslår Ankestyrelsen derfor, at en borger i tilbud kun kan sanktioneres for ikke at meddele sygdom til jobcenteret. Der er ikke hjemmel til at sanktionere en borger for ikke at sygemelde sig til

tilbudsstedet. Principmeddelelse 106-19 er i den forbindelse blevet ophævet.

Det fremgår af principmeddelelsen, at kommunen kan fastsætte konkrete retningslinjer for, hvordan borger skal sygemelde sig for eksempel inden et bestemt tidspunkt eller på et bestemt telefonnummer. Hvis borger ikke sygemelder sig til jobcenteret på den af kommunen angivne måde, kan kommunen pålægge borger en sanktion for mangelfuld sygemelding.

Kommunens retningslinjer skal dog være fastsat inden for lovens rammer. Det fremgår af reglerne, at sygemelding skal ske til jobcenteret, og der er derfor ikke mulighed for at sanktionere for manglende sygemelding til tilbudsstedet.

Det fremgår endvidere af principmeddelelsen, at manglende sygemelding betragtes som én hændelse, der udløser én punktsanktion. Det forhold, at borger ikke meddeler sygdom på ny de efterfølgende sygedage i det samme sygdomsforløb, udløser således ikke en ny sanktion for hver dag, hvor borger undlader at meddele sygdom.

[Læs principmeddelelse 42-22](#)

PRINCIPMEDDELELSE 41-22

Principmeddelelse 41-22 om boligindretning og flytning

I principmeddelelse 41-22 fastslår Ankestyrelsen, at kommunen efter serviceloven skal yde hjælp til indretning af bolig til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når indretningen er nødvendig for at gøre boligen bedre egnet som opholdssted for den pågældende.

Hvis en borger, der har fået hjælp til boligindretning, flytter til en ny bolig, kan borgeren søge om hjælp til indretning af den nye bolig.

Hvis borger i sin ansøgning om hjælp til boligindretning ønsker at få flyttet den boligindretning, som borger er bevilget til sin tidligere bolig, kan kommunen lade dette indgå i vurderingen af udmåling af hjælp til boligindretning. Der er således ikke noget til hinder for, at kommunen, når borger ønsker det, bevilger hjælpen til boligindretning ved at flytte den allerede bevilgede boligindretning fra den tidligere bolig til den nye bolig. Det forudsætter dog, at det er muligt og i øvrigt tilgodeser borgerens behov for boligindretning.

I den konkrete sag, der ligger til grund for principmeddelelsen, var borgeren bevilget en døråbner til sin tidligere bolig efter servicelovens regler om boligindretning. Han ønskede kommunens hjælp til at flytte døråbneren til en ny bolig.

Kommunen vurderede, at borgeren fortsat havde behov for en døråbner i den nye bolig. Kommunen gav dog afslag på hjælp til flytning af den allerede bevilgede boligindretning med den begrundelse, at den bevilgede boligindretning var borgers ejendom, og at det var borgers eget ansvar at stå for reparation og vedligeholdelse af boligindretningen. Ankestyrelsen ændrede derfor kommunens afgørelse om afslag på hjælp til boligindretning.

BAGGRUNDEN FOR PRINCIPMEDDELELSE 41-22

Ankestyrelsen modtager en del sager, hvor kommunerne giver afslag på hjælp til flytning af en tidligere bevilget boligindretning til en ny bolig efter servicelovens § 116. Efter Ankestyrelsens gældende administrative praksis og den retlige vejledning om boligindretning og boligskift skal en ansøgning om hjælp til flytning af en allerede bevilget boligindretning behandles som en ny ansøgning om hjælp til boligindretning i den nye bolig efter servicelovens § 116.

Kommunerne begrunder imidlertid afslag på hjælp til boligindretning med, at boligindretningen tidligere er bevilget til borgeren, og at boligindretningen derfor er borgers ejendom. Kommunerne begrunder også afslag med, at borger selv skal dække udgiften til reparation, vedligeholdelse og modernisering. Kommunerne vurderer fejlagtigt, at udgifter forbundet med at flytte en bevilget boligindretning til en ny bolig er udgifter til reparation, vedligeholdelse og modernisering.

Kommunernes praksis kommer til udtryk i situationer, hvor borgeren selv ønsker at flytte en bevilget boligindretning til en ny bolig. De situationer, hvor borger ikke ønsker at flytte boligindretningen, eller hvor der er indgået en tilbageleveringsaftale ved den oprindelige bevilgning, berøres ikke af principmeddelelsen, og det er heller ikke de sager, som Ankestyrelsen ser.

Det fremgår ikke af bestemmelsen eller forarbejderne, hvordan kommunerne skal behandle en ansøgning om

hjælp til flytning af bevilget boligindretning til en ny bolig. Ankestyrelsen har derfor behandlet spørgsmålet principielt.

[Læs principmeddelelse 41-22](#)

PRINCIPMEDDELELSE 16-22

Principmeddelelse 16-22 om brug af autoriserede psykologer ved forældrekompetenceundersøgelser

Kommunen kan som led i en børnefaglig undersøgelse iværksætte en forældrekompetenceundersøgelse. Det er kommunen, som vurderer, om der er behov for at iværksætte en forældrekompetenceundersøgelse som led i en børnefaglig undersøgelse.

Når kommunen iværksætter en forældrekompetenceundersøgelse, skal en sådan undersøgelse foretages af en psykolog, der er autoriseret. Det er et krav efter serviceloven for de undersøgelser, der er iværksat efter 1. marts 2020. Autoriserede psykologer har særlig uddannelse og erfaring, og er underlagt Psykolognævnets tilsyn og tilsynsforanstaltninger. Formålet med brug af autoriserede psykologer er at styrke det faglige grundlag for kommunernes afgørelser om foranstaltninger, så barnet eller den unge og forældrene får den rette hjælp. Samtidig er det formålet at understøtte retssikkerheden for forældre, hvor anbringelsen af barnet eller den unge er begrundet i forældrenes forhold.

PRINCIPMEDDELELSE 16-22

Principmeddelelsen fastslår, at det er afgørende for sikring af kvaliteten og for retssikkerheden for forældre, at det er den autoriserede psykolog, der selv foretager undersøgelsen. Det betyder, at det er den autoriserede psykolog, der skal udføre alle dele af undersøgelsen. Det er således ikke tilstrækkeligt, at undersøgelsen alene er underskrevet af en autoriseret psykolog, eller at den autoriserede psykolog alene har udført nogle delelementer af undersøgelsen.

Hvis undersøgelsen ikke er foretaget af en autoriseret psykolog, kan undersøgelsen ikke anvendes til at vurdere forældremyndighedsindehaverens forældrekompetencer. Myndighederne skal herefter vurdere, om der skal foretages en ny forældrekompetenceundersøgelse eller, om der er tilstrækkelige oplysninger til at behandle og træffe afgørelse i sagen.

[Læs principmeddelelse 16-22](#)

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 800 sager bliver forelagt ved skriftlig votering, og op til 400 sager til egentlig mødebehandling. Temasagerne bliver fordelt mellem det sociale og det beskæftigelsesmæssige område samt det kommunale børneområde. Beskikkede medlemmer medvirker også ved behandling af sager om tvangsmæssige foranstaltninger over for børn og unge.

Efter anbefaling fra udvalget er sagerne i første omgang udvalgt, så de bredt dækker de sagstyper, Ankestyrelsen beskæftiger sig med. Sagerne bliver samlet, så de beskikkede medlemmer får forelagt en samling afgørelsesudkast af samme sagstype eller temaer. Sagerne bliver forelagt med en sags-gennemgang, 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.

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 skønnets 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.

Eksempler på temamøder fra 2022

Vi vil her beskrive tre temamøder, som er afholdt i 2022:

- Et temamøde på beskæftigelsesområdet om ressourceforløb
- Et temamøde på socialområdet om BPA-ordninger
- Et temamøde på det kommunale om samvær med anbragte børn.

TEMAMØDE OM RESSOURCE- FORLØBSYDELSE

Temamøde om ressourceforløbsydelse

I marts 2022 behandlede Ankestyrelsen sager om ressourceforløbsydelse på et temamøde.

Ankestyrelsen har i to artikler i styrelsens nyhedsbreve fra oktober og november 2021 gennemgået de typiske problemer i sagerne og relevant praksis på området.

[Ankestyrelsen sætter nu fokus på klagesager vedrørende ressourceforløbsydelse – fradrag, indtægt og formue – Ankestyrelsen \(ast.dk\)](#)

[Tema om ressourceforløbsydelse: Mangel på væsentlige oplysninger er den primære årsag til hjemvisning af sager – Ankestyrelsen \(ast.dk\)](#)

Der blev på temamødet i marts 2022 behandlet 12 sager om ressourceforløbsydelse. Beskæftigelsesudvalget stadfæstede kommunens afgørelse i syv af sagerne. I fire sager ophævede eller hjemviste udvalget kommunens afgørelse. I den sidste sag ændrede Beskæftigelsesudvalget kommunens afgørelse.

Langt størstedelen af de udvalgte ressourceforløbsydelsessager vedrører spørgsmålet om sanktionering i ydelsen som følge af udeblivelse fra samtale i for eksempel jobcentret, mens de øvrige sager vedrører spørgsmålet om, hvorvidt en indtægt skal fradrages i ydelsen.

EKSEMPEL PÅ EN SAG, HVOR BORGEREN MODTAGER RESSOURCEFORLØBSYDELSE

Borgeren er i ressourceforløb med ressourceforløbsydelse. Som led i ressourceforløbet er borgeren bevilget et tilbud, men udebliver fra den første samtale i tilbudet. Borgeren og borgerens mentor kontakter kommunen og oplyser, at borgeren ikke har tjekket posten i e-Boks på grund af angst. Borgeren har tidligere gentagne gange læst sin post i e-Boks. Det fremgår ikke af sagen, at borgeren ellers har brug for hjælp til at læse posten. Beskæftigelsesudvalget vurderede, at kommunen kunne foretage fradrag i ressourceforløbsydelsen, da borgeren er korrekt vejledt om sine pligter og er udeblevet fra tilbud uden rimelig grund.

[Praksisnotatet](#), som blev udarbejdet til temamødet, er offentliggjort på Ankestyrelsens hjemmeside.

TEMAMØDE OM BPA-ORDNINGER

Temamøde om BPA-ordninger

I 2022 har Ankestyrelsen afholdt et temamøde om blandt andet ordninger om borgerstyret personlig assistance (BPA).

Det overordnede formål med bevilling af borgerstyret personlig assistance er at skabe grundlag for en fleksibel ordning, så personer med omfattende funktionsnedsættelser kan fastholde eller opbygge et selvstændigt liv.

Borgere, der opfylder betingelserne, og ønsker at modtage tilskud til selv at ansætte hjælpere, får tilbudt en ordning, der tager udgangspunkt i borgerens selvbestemmelse, og som kan tilpasses egne ønsker og behov.

Formålet er samtidig, at der skabes mulighed for en helhedsorienteret hjælp for borgere med omfattende hjælpebehov. Bestemmelsen omhandler således muligheden for at modtage hjælp i form af et kontant tilskud, som giver borgeren mulighed for selv at ansætte hjælpere, og dermed vælge, hvem der skal udføre hjælpen.

Målgruppen for ordningen er personer over 18 år. Der er ikke nogen øvre aldersgrænse. Kommunen kan derfor også bevilge borgerstyret personlig assistance til personer over 67 år. Der kan normalt ikke bevilges borgerstyret personlig assistance, når borgeren bor i en bolig, hvor hjælpen er tilrettelagt for flere beboere, for eksempel plejehjem, plejebolig eller botilbud.

Personkreds

Personkredsen for borgerstyret personlig assistance er borgere med en betydelig og varig funktionsnedsættelse, der har et behov for hjælp til personlig pleje, praktiske opgaver, ledsagelse og overvågning, som ikke kan dækkes gennem andre bestemmelser.

Der vil normalt være tale om borgere med et massivt behov for hjælp til almindelige dagligdags funktioner. Kommunen skal tilbyde borgerstyret personlig assistance til borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har et behov, som gør det nødvendigt at yde denne ganske særlige støtte, for at borgeren kan opbygge eller fastholde et selvstændigt liv med mulighed for deltagelse i samfundslivet. Det er en betingelse for at have ordningen, at borgeren kan varetage arbejdslederfunktionen. Arbejdslederansvaret kan ikke overdrages til andre, heller ikke en væerge. Borgeren skal også varetage arbejdsgiverfunktionen, med mindre arbejdsgiveransvaret overdrages til for eksempel en forening eller en privat virksomhed.

Borgeren skal desuden være arbejdsgiver i ordningen, medmindre arbejdsgiveransvaret overdrages til en nærtstående, en forening eller en privat virksomhed. Arbejdsgiveren er også ansvarlig for arbejdsmiljø, herunder arbejdstidsregler.

Udmåling

Udgangspunktet for udmålingen af hjælp er en konkret og individuel vurdering af borgerens behov. Der er ikke et krav om behov for døgnhjælp, men udmålingen skal sikre en sammenhængende og fleksibel hjælp, hvor borgeren ikke skal ansøge ofte for at få dækket yderligere hjælp.

Hjælpebehovet skal dækkes både i og uden for hjemmet, og der kan også udmåles hjælp til ledsagelse og overvågning. Der kan i helt særlige tilfælde udmåles hjælp som rådgivningstimer, hvor hjælperen er til stede, men kun undtagelsesvist udfører aktiviteter for borgeren. Rådgivningstimer skal have tilknytning til den hjælp, der kan bevilges hjælp til efter servicelovens bestemmelse om praktisk hjælp og personlig pleje. Rådgivningstimer kan for eksempel anvendes ved et mere spredt hjælpebehov ud over dagen, hvor der er behov for, at to hjælpere er til stede samtidig.

Der kan - særligt til borgere, som ikke modtager døgnhjælp i forbindelse med den samlede udmåling af støtte - udmåles en årlig pulje til for eksempel weekendophold, kurser mv., hvor der kan være behov for ekstra hjælpetimer.

Den bevilgede hjælp kan bevares under midlertidige udlandsophold. Under midlertidige ophold i udlandet på op til en måned bevarer modtageren den bevilgede hjælp, uden at ansøge kommunen om det. Ud over den hjælp, der kan bevares under midlertidige ophold i udlandet, kan der, i forbindelse med kortvarige ferieophold i udlandet i særlige tilfælde efter en konkret vurdering, ydes tilskud til dækning af ekstra omkostninger, der er forbundet med opholdet. Borgeren skal søge om dækning af ekstra udgifter inden afrejse.

De behandlede sager

På temamødet blev der behandlet 16 sager om BPA-ordninger. Sagerne fordelte sig med seks sager om personkreds, fire sager om udmåling, fire sager om udlandsbekendtgørelsen og to sager om tilbagebetaling. I 10 ud af de 16 sager blev kommunens afgørelse stadfæstet. I fire sager blev kommunens afgørelse hjemvist. I én sag blev kommunens afgørelse ophævet, og i én sag blev en del af kommunens afgørelse ophævet, mens den anden del af kommunens afgørelse stadfæstet.

TEMAMØDE OM SAMVÆR MED ANBRAGTE BØRN

Temamøde om samvær med anbragte børn

I 2022 har Ankestyrelsen afholdt et temamøde om barnets ret til samvær med forældremyndighedsindehaveren og netværk under en anbringelse uden for hjemmet. Der blev behandlet 28 sager på mødet.

Det fremgår af servicelovens § 71, at barnet eller den unge har ret til samvær og kontakt med forældre og netværk, herunder søskende, bedsteforældre, øvrige familiemedlemmer, venner mv., under anbringelsen uden for hjemmet. Kommunen skal, under hensyntagen til barnets eller den unges bedste, beskyttelsen af barnets eller den unges sundhed og udvikling og beskyttelsen af barnet eller den unge mod overgreb, sørge for, at forbindelsen mellem barnet eller den unge og forældrene og netværket holdes ved lige.

Ved tilrettelæggelse af samværet skal der lægges vægt på, at barnet eller den unge også på længere sigt har mulighed for at skabe og bevare nære relationer til forældre og netværket.

Sagerne, der blev behandlet på mødet, drejede sig typisk om omfanget af samvær, herunder hyppighed, tid og overnatning. Forældrene ønsker sig ofte mere samvær, end de har fået. De har ikke altid forståelse for det beskyttelseshensyn, der har betinget, at barnet eller den unge blev anbragt uden for hjemmet, og som er det, der også er med til at begrunde omfanget af samværet.

Sagerne kan også omhandle rammerne omkring samværet, herunder, hvor samværene skal afholdes eller om plejeforældrene skal være til stede. Kommunen har ret og pligt til at sætte rammerne for samværet. De kan for eksempel bestemme, at samværet skal finde sted i plejefamilien, hvis der er tale om et helt lille barn, at en ny kæreste ikke må deltage i samværet, hvis det forstyrrer barnet, at man ikke må fotografere under samværet, eller at man ikke må være påvirket af alkohol eller stoffer og lignende under samværet.

Sagerne kan også omhandle, hvorvidt samværet er støttet, eller om der reelt er tale om overvågning. Støttet samvær kan kun finde sted med samtykke, og det må ikke have karakter af overvågning. Afgørelser om overvåget samvær kan kun træffes af børn og unge-udvalget. Grænsen mellem støtte og overvågning kan i nogle tilfælde blive diffus, og her er det vigtigt at præcisere, hvornår man kan gøre hvad.

Endelig kan sagerne handle om samvær med netværket for eksempel bedsteforældre eller søskende. Disse afgørelser træffes altid over for forældremyndighedsindehaverne, og det er kun dem og barnet over 12 år, der er klageberettigede.

EKSEMPEL PÅ EN SAG, HVOR EN MOR FÅR AFSLAG PÅ ØNSKE OM MERE SAMVÆR

En kommune træffer afgørelse om afslag på en mors ønske om mere samvær med en 15-årig ung.

Afgørelsens udfald er begrundet i, at samspillet mellem moren og den 15-årige er præget af dominans fra morens side, og at den unge virker hæmmet og usikker i kontakten til sin mor. Derudover er den unge meget præget af morens humør og modstand mod den unges opholdssted, og har ofte reaktioner efter samværet med sin mor.

Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse, men bemærker over for kommunen, at den skal tage selvstændigt stilling til samvær med den unges netværk.

UNDERSØGELSER PÅ DET KOMMUNALE OM- RÅDE

Ankestyrelsen gennemfører en række undersøgelser af kommunernes praksis på børne-, 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 10-15 undersøgelser årligt, der beskriver og analyserer kommunernes praksis, jf. kapitel 11 og 12 i retssikkerhedsloven.

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

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

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

Tre eksempler på gennemførte undersøgelser fra 2022

Vi vil her præsentere to undersøgelser, som er blevet gennemført i 2022:

- Praksisundersøgelse om udmåling af tabt arbejdsfortjeneste
- Praksisundersøgelse om sanktion ved udeblivelse fra tilbud eller samtale
- Undersøgelse om kommunernes brug af observationer

UDMÅLING AF TABT ARBEJDSFORTJENESTE

Praksisundersøgelse om udmåling af tabt arbejdsfortjeneste

Formål

Ankestyrelsen har af egen drift gennemført en praksisundersøgelse om udmåling i sager om tabt arbejdsfortjeneste. Formålet med undersøgelsen er at understøtte en styrket kvalitet i kommunernes sagsbehandling, herunder give kommunale sagsbehandlere på tværs af landet konkrete eksempler på udmåling af tabt arbejdsfortjeneste og tydeliggøre regler og praksis på området.

Metode

Undersøgelsen er baseret på en juridisk gennemgang af 42 sager fra seks kommuner, hvor der er truffet afgørelse om bevilning af tabt arbejdsfortjeneste. Undersøgelsen består af en juridisk vurdering af, om kommunerne har oplyst sagerne tilstrækkeligt, om kommunerne har fulgt de materielle regler og om afgørelsen dermed er i overensstemmelse med regler og praksis.

Hovedkonklusioner

Undersøgelsen viser, at:

- Kommunerne i 15 ud af 42 sager har foretaget en udmåling af tabt arbejdsfortjeneste i overensstemmelse med regler og praksis.
- Kommunerne i 17 ud af 42 sager ikke har foretaget en udmåling af tabt arbejdsfortjeneste i overensstemmelse med regler og praksis.
- Kommunerne i 10 ud af 42 sager har foretaget en udmåling af tabt arbejdsfortjeneste, hvor en del af afgørelsen er i overensstemmelse med regler og praksis, og en del af afgørelsen ikke er i overensstemmelse med regler og praksis. Det kan for eksempel være en afgørelse, hvor kommunens

udmåling af timer er i overensstemmelse med regler og praksis, men kommunen har foretaget en ulovlig tidsbegrænsning af ydelsen.

- Kommunerne har udfordringer med at oplyse sagerne tilstrækkeligt ved udmåling af tabt arbejdsfortjeneste.
- Det er i nogle sager uklart for kommunerne, hvilke konkrete forhold der skal inddrages ved udmåling af tabt arbejdsfortjeneste i overensstemmelse med regler og praksis.
- Kommunerne har udfordringer med at udmåle tabt arbejdsfortjeneste i overensstemmelse med regler og praksis i sager, hvor kommunen giver forældrene fuldt medhold og sager hvor kommunen følger op på en tidligere bevilling af tabt arbejdsfortjeneste.

Undersøgelsen er gennemført af egen drift.

[Hent publikationen](#)

SANKTION VED UDEBLIVELSE FRA TILBUD ELLER SAMTALE

Praksisundersøgelse om sanktion ved udeblivelse fra tilbud eller samtale

Formål

Formålet med undersøgelsen var at belyse udvalgte kommuners praksis i konkrete sager, hvor jobparate og aktivitetsparate borgere, der modtager kontanthjælp, er blevet sanktioneret efter §§ 36 og 37 i *Lov om aktiv socialpolitik*. Derudover afdækker undersøgelsen, om kommunerne tager de hensyn til aktivitetsparate borgere, som lovens aftaleparter har ønsket fortsat skal gælde.

Metode

Juridisk gennemgang af i alt 95 sager fra 10 kommuner.

Hovedkonklusioner

Nedenfor fremgår undersøgelsens centrale konklusioner:

- I over halvdelen af sagerne ville Ankestyrelsen enten ændre eller hjemvise afgørelsen, hvis den blev behandlet i Ankestyrelsen som en klagesag. Størstedelen af de sager, som Ankestyrelsen ville ændre eller hjemvise, handler om aktivitetsparate borgere. Vi ser flere eksempler på udfordringer med at forholde sig til:
 - om der er tale om en jobparat eller aktivitetsparat borger,
 - om der er andre forhold end de rimelige grunde, som kan føre til, at den aktivitetsparate borger ikke skal opfylde sin rådighedsforpligtelse,

- om en sanktion vil fremme den aktivitetsparate borgers rådighed,
 - om det fremgår af sagen, at kommunen har udtømt alle rimelige muligheder for personlig kontakt med borgeren.
- Der er gode eksempler på, at kommunen forholder sig til, om der er andre rimelige grunde end dem, der tidligere fremgik af listen over rimelige grunde. Der er dog også mange eksempler på sager, hvor kommunen ikke har oplyst sagen tilstrækkeligt. Det gælder især i de sager, hvor borgeren oplyser, at årsagen til udeblivelse er sygdom.
 - Vi ser mange gode eksempler på sager, hvor borgeren er vejledt i overensstemmelse med reglerne. Borgeren har således fået gennemgået og drøftet vejledningen om rettigheder og pligter, og har også fået den udleveret og tilsendt efterfølgende. Omvendt er der også eksempler på, at kommunen ikke har vejledt borgeren efter reglerne, inden kommunen sanktionerer borgeren.
 - Kommunen overholder mange af de forvaltningsretlige regler. Der er partshørt og givet klagevejledning i samtlige sager, og der er ikke sager, hvor kommunen har inddraget ulovlige kriterier eller sat skøn under regel. Der er dog udfordringer i forhold til at oplyse og begrunde sagerne tilstrækkeligt.

Undersøgelsen er bestilt af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, og indgår i Aftale om mere enkle og skærpede sanktioner, styrket kontrol med snyd og færre fejludbetalinger. Det er den første af i alt tre undersøgelser, som skal afdække, hvordan kommunerne anvender de nye regler.

[Hent publikationen](#)

KOMMUNERNES BRUG AF OBSERVATIONER

Undersøgelse om kommunernes brug af observationer

Formål

Formålet med undersøgelsen var at afdække omfanget af kommunernes brug af observationer af borgere med funktionsnedsættelse. Derudover var hensigten med undersøgelsen at bidrage med viden om baggrunden for, at nogle kommuner bruger observationer til sagsoplysning, og hvilke overvejelser kommunerne gør sig.

Metode

Undersøgelsen indeholder en beskrivelse af den juridiske ramme for brug af observationer til sagsoplysning på voksen-

handicapområdet og eksempler på, hvilke anvisninger Ankestyrelsen giver kommunerne i sager efter servicelovens §§ 95 og 96, der er hjemvist, fordi de ikke er tilstrækkeligt oplyst. Derudover består undersøgelsen af en spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets kommuner. Afslutningsvist indeholder undersøgelsen interview med udvalgte kommuner, som bruger observationer til at oplyse sager på voksenhandicapområdet.

Hovedkonklusioner

Nedenfor fremgår undersøgelsens centrale konklusioner:

- 49 kommuner har brugt observationer til sagsoplysning inden for de seneste tre år. Ud af de 49 kommuner bruger 39 kommuner observationer i under 10 procent af deres sager på voksenhandicapområdet. Observationer bliver primært brugt i sager efter servicelovens §§ 95 og 96.
- Kommunerne fortæller, at de bruger observationer, hvis sagen ikke kan oplyses tilstrækkeligt på anden vis. Ifølge kommunerne kan det eksempelvis være relevant og nødvendigt at bruge observationer i følgende situationer:
 - Når der er tale om en kompleks sag, hvor borgeren har et stort og sammensat behov for hjælp.
 - Når der er modstridende oplysninger i sagen.
 - Når borgeren efterspørger hjælp, der overstiger kommunens kvalitetsstandard eller overstiger, hvad andre borgere i sammenlignelige situationer får bevilget.
 - Når kommunerne har svært ved at adskille opgaver, som de kan bevilge hjælp til, fra opgaver, som de ikke kan bevilge hjælp til.
 - Når kommunerne oplever, at Ankestyrelsens krav til dokumentation kræver, at de bruger observationer.
- Kommuner, der ikke bruger observationer, beskriver, at de har kunnet oplyse sagen tilstrækkeligt på anden vis – for eksempel via samtaler med borgeren og udtalelser fra en læge.
- Det generelle billede er, at de observationer, som vi har viden om gennem spørgeskemaet, har en forholdsvis kort varighed. De fleste observationer bliver gennemført over en eller to dage, og i den største andel af de sager, hvor der er brugt observationer, har observationen varet under to timer.

- Kommunerne fortæller, at de kun observerer i den periode, de vurderer, det er nødvendigt. For at sikre, at observationen er så kortvarig som mulig, overfører nogle kommuner – i dialog med borgeren – informationer fra observationer fra ét tidspunkt af døgnet til andre tidspunkter af døgnet.
- I 11 ud af 56 sager, hvor kommunerne har anvendt observation, har observationen varet mere end 24 timer. De længste observationer har varet henholdsvis fem døgn, syv døgn og 24 døgn.
- Observationer bliver oftest gennemført af en kommunal medarbejder. De observationer, der strækker sig over flere timer, er oftest blevet gennemført af et privat firma.
- I mange sager er det nære personlige situationer, der bliver observeret for eksempel forflytning fra seng til kørestol, toiletbesøg og tøjskifte. Flere kommuner fremhæver, at det er borgeren, der sætter rammen for, hvad der må blive observeret. Kommunerne fortæller, at de har stort fokus på at respektere borgerens grænser. Det gør de blandt andet ved at tale med borgeren forud for observationen om, hvor de fysisk skal være placeret i hjemmet, og ved at undgå at overvære intime situationer direkte.

Undersøgelsen er bestilt af Social-, Bolig- og Ældreministeriet.

[Hent publikationen](#)

BETALINGSKURSER

Ankestyrelsen har siden andet halvår 2015 udbudt betalingskurser. Kurserne er primært rettet mod kommunerne, men andre, for eksempel ansatte i fagforeninger kan også deltage. Vi gennemfører også kurser for andre målgrupper eksempelvis advokater på det kommunale børneområde og nye medlemmer af kommunernes børn og unge-udvalg.

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 typisk efter anmodning fra en kommune.

Kurserne tager udgangspunkt i vores viden fra de konkrete sager og baserer sig således på Ankestyrelsens juridiske praksis. Deltagergebyret dækker de udgifter, vi har i forbindelse med planlægning, gennemførelse og efterbearbejdning. Underviserne

SKRÆDDER- SYEDE KURSER

I et skræddersyet kursus udvikles indhold og rammer i et samarbejde mellem Ankestyrelsen og modtageren.

ØGET TILFREDSHED

på vores betalingskurser er erfarne medarbejdere med en omfattende viden om de lovområder, vi administrerer.

Hvad er gennemført?

Vi har i 2022 gennemført 45 åbne kurser, hvilket er samme niveau som de tidligere år. Heraf blev de syv gennemført virtuelt. Herudover har vi gennemført 35 skræddersyede heldagskurser og fire halvdagskurser i kommunerne. Ankestyrelsen oplever stigende efterspørgsel efter skræddersyede kurser. De seneste tre år har vi i gennemsnit gennemført 30 skræddersyede kurser og oplæg årligt, mens antallet i 2022 altså endte på 39.

I alt deltog 938 personer på de åbne kurser i regi af Ankestyrelsen, hvilket er en stigning i forhold til 2021, hvor 850 deltog på Ankestyrelsens åbne kurser.

Vi har på vores kurser blandt andet undervist kommunerne i:

- Fleksløntilskud
- Sager der behandles i børn og unge-udvalg
- Vurdering af uarbejdsdygtighed i sygedagpengesager og i jobafklaringsforløb
- Særlig støtte efter aktivlovens § 34
- Borgerstyret personlig assistance
- Sanktioner i ydelser efter aktivloven

Deltagernes tilfredshed på de åbne kurser er steget lidt i 2022

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

Nogle af resultaterne af evalueringen fremgår af nedenstående tabel:

TABEL 3.1 EVALUERING AF ANKESTYRELSENS BETALINGSKURSER 2021-2022

	2021	2022
Svarprocent	70 %	57 %
Andel af deltagere, der var meget tilfredse/tilfredse med det faglige indhold	90 %	96 %
Andel af deltagere, der samlet set var meget tilfredse/tilfredse med kurset	87 %	94 %
Andel af deltagere, der var meget tilfredse/tilfredse med underviserne	89 %	96 %

E-LÆRING

E-læring er on-demand undervisning, som brugeren modtager digitalt via sin computer eller tablet.

For at sikre en høj kvalitet i de åbne kurser udvikler vi løbende kompetencerne hos vores undervisere ved blandt andet at afholde formidlingskurser for både nye og øvede undervisere. På den måde sikrer vi blandt andet, at det juridiske stof bliver formidlet så anvendelsesorienteret som muligt, så deltagerne bagefter kan bruge det direkte i deres hverdag.

E-LÆRING

I 2022 har Ankestyrelsen udviklet og testet et e-læringsforløb med titlen 'At skrive en afgørelse'. Forløbet giver en introduktion til de væsentligste forvaltningsretlige emner, der indgår i arbejdet med at skrive en afgørelse.

På den måde har Ankestyrelsen også ændret sin tilgang til digital praksiskoordinering og flyttet fokus fra webinarer og onlinevideoer til e-læring. Ankestyrelsen har anskaffet og afprøvet e-lærings-værktøjer, og er begyndt produktionen af e-læringsforløb.

I modsætning til webinarer kan e-læringsforløb anvendes, når målgruppen har tid til det og behov for det. Ankestyrelsen forventer, at e-læring vil styrke muligheden for at levere praksiskoordinering, der virker.

Den primære målgruppe for e-læring er myndighedssagsbehandlere.

PODCAST

Ankestyrelsen arbejder fortsat med podcast som en del af det strategiske arbejde med øget åbenhed. I 2022 har vi haft fokus på at videreudvikle vores podcastformat. Ankestyrelsen har på nuværende tidspunkt udgivet 11 podcasts, som alle kan findes på både [Ankestyrelsens hjemmeside](#) og på podcasttjenesterne iTunes og Spotify.

Formålet med Ankestyrelsens podcasts er at nå bredere ud med resultaterne fra vores undersøgelser af blandt andet kommunernes sagsbehandling. Målgruppen for Ankestyrelsens podcasts er sagsbehandlere, hvorfor indholdet typisk har et 'best practice'-fokus.

LÆNGEREVARENDE LÆRINGSFORLØB

Ankestyrelsen har siden 2019 tilbudt kommunerne særligt tilrettelagte læringsforløb inden for alle vores lovområder. Læ-

ringsforløbene skal bidrage til kommunal kompetence- og kvalitetsudvikling i relation til den juridiske del af deres sagsbehandling.

I perioden 2019-2021 gennemførte og afsluttede vi læringsforløb i følgende kommuner:

- Favrskov Kommune (Børnehandicap)
- Tønder Kommune (Udsatte Børn)
- Skanderborg Kommune (Tabt Arbejdsfortjeneste/Børnehandicap)

I 2022 har vi gennemført og afsluttet forløb i følgende kommuner:

- Stevns Kommune (Udsatte Børn)
- Aarhus Kommune (Udsatte Børn)
- Esbjerg Kommune (Børnehandicap)

I 2022 har vi endvidere indgået en aftale med Favrskov Kommune om et forløb på beskæftigelsesområdet. Dette forløb bliver afsluttet i 2023.

I 2021 udviklede og gennemførte vi et læringsforløb for Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI). Læringsforløbet var målrettet kommunerne, og handler om sagsbehandling i sager om æresrelaterede konflikter. Forløbet udmøntede sig i en ny kontrakt med SIRI på undervisning om æresrelaterede konflikter i 2022. Læringsdagene blev gennemført i 2022.

GRATIS LÆRINGSTEAMBESØG

Ankestyrelsen tilbyder kommunerne gratis besøg af Ankestyrelsens læringsteam på området for udsatte børn og unge. Midlerne til læringsteambesøg er en del af de midler, Ankestyrelsen modtager via finansloven.

Læringsteambesøgene skal bidrage til praksiskoordinering og kvalitetssikring af kommunernes sagsbehandling. Læringsteamet består af to juridiske medarbejdere og en børnesagkyndig. Tilbuddet retter sig mod de af kommunens medarbejdere, der arbejder med sager om udsatte børn og unge.

Læringsteambesøget målrettes den enkelte kommunes behov. Det betyder, at kommunerne selv kommer med ønsker til emner og bestemte problemstillinger, som medarbejderne gerne vil drøfte. Under læringsteambesøget drøftes regler og praksis på børne- og ungeområdet i dialog med medarbejderne. Drøf-

telserne tager afsæt i mellem tre og fem af kommunens konkrete sager, som kommunen har sendt til læringsteamet forud for besøget. Besøgene varer typisk fire timer.

Ankestyrelsen gennemgår desuden hvert år børnesager fra en tredjedel af landets kommuner og offentliggør resultaterne i Børnesagsbarometret. I den forbindelse har vi i 2022 tilbudt de medvirkende kommuner et online dialogmøde, hvor resultaterne fra den konkrete kommune er blevet gennemgået. Til disse møder har kommunen fået mulighed for at få svar på spørgsmål omkring målingen af sagerne.

FORMIDLINGSAKTIVITETER

I 2022 har vi gennemført en lang række formidlingsaktiviteter for kommuner, styrelser, interesseorganisationer og øvrige samarbejdspartnere på det kommunale beskæftigelses-, social-, og børneområde.

Formålet med møderne var at drøfte udfordringer på særligt udvalgte områder på baggrund af Ankestyrelsens data om blandt andet omgørelsesprocenter og registrering af kritik af sagsbehandlingen i sagerne.

På *beskæftigelsesområdet* har vi holdt løbende møder med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) og Kommunernes Landsforening (KL) om praksis på blandt andet sygedagpenge- og kontanthjælpsområdet.

På *socialområdet* har vi blandt andet holdt orienteringsmøder med blandt andre handicaporganisationer, Social-, Bolig- og Ældreministeriet og STAR med gensidig orientering og drøftelse af forskellige problemstillinger på det sociale område. Vi har også afholdt en række ERFA-møder med Udbetaling Danmark.

På *det kommunale børneområde* har vi blandt andet holdt løbende møder med Social-, Bolig- og Ældreministeriet, videndingsaktiviteter med nogle af områdets centrale aktører samt et dialogmøde med regionerne om underretninger.

I løbet af 2022 har vi også afholdt tre åbne virtuelle dialogmøder med kommunerne om den nyeste praksis inden for beskæftigelsesområdet.

ÅBNE DIALOGMØDER

PRAKSISKOORDINERENDE AKTIVITETER I 2022

FLERE FULDT OPLYSTE SAGER

Flere fuldt oplyste sager ved modtagelse

Som et pilotprojekt har to af Ankestyrelsens beskæftigelseskontorer sat fokus på at undersøge, om vi kan understøtte, at flere klagesager er fuldt oplyste, når vi modtager dem fra kommunerne. Hvis vi modtager alle relevante dokumenter fra starten, kan sagen nemlig afgøres hurtigere og mere effektivt. Det data, vi har indsamlet i forbindelse med projektet viser, at vi må indhente yderligere oplysninger fra kommunerne i 21,7 procent af sagerne på beskæftigelsesområdet. Mange af arbejdsgruppens drøftelser har handlet om, hvorvidt vores ankeskema i sin nuværende form understøtter, at det er enkelt for kommunerne at gøre det rigtigt. Pilotprojektet har givet grundlag for at undersøge dette nærmere. Derfor er det blevet besluttet, at projektet skal fortsætte i 2023.

SYSTEMATISK BORGEDELTAGELSE

Systematisk borgerdeltagelse

I Ankestyrelsen ønsker vi at øge vores åbenhed mod omverdenen ved at arbejde dialogorienteret og have en mere proaktiv tilgang. Vi skal kommunikere forståeligt, og vi skal være tilgængelige for både borgere, førsteinstanser og andre interessenter.

På baggrund af ovenstående ønsker, udarbejdede Ankestyrelsen et idékatalog i 2021, som har dannet grundlag for tre konkrete projekter i 2022. På baggrund af det har vi i 2022 sammen med Rådet for Socialt Udsatte gennemført et projekt om systematisk borgerdeltagelse. I den forbindelse har vi udarbejdet en metodeguide for systematisk borgerdeltagelse i Ankestyrelsen. Desuden har vi arbejdet systematisk med, hvordan vi kan understøtte, at borgerne, der har klaget til Ankestyrelsen højere grad føler sig som aktive deltagere i deres egen sag, ligesom vi har udarbejdet principper for den gode tilgang til borgere, som Ankestyrelsens medarbejdere skal anvende i deres arbejde.

MINIANALYSER

Udgivelse af tre minianalyser

I 2022 har Ankestyrelsen udarbejdet to minianalyser på udvalgte sagsområder. Minianalyserne kobler viden fra Ankestyrelsens publikationer (undersøgelser, principmeddelelser mv.) med viden fra sagsbehandlingsstatistikken. I minianalyserne formidles det faglige indhold ved hjælp af grafer, figurer, kondenserede uddrag af undersøgelser og principmeddelelser/praksisnotater i et format, der fortsat er lettilgængeligt for læseren. Minianalyserne er en del af den praksiskoordinerende indsats og et kommunikationsmiddel til at oplyse om korrekt praksis. Der er offentliggjort to minianalyser på henholdsvis områderne Udsatte børn og Beskæftigelse:

- Børn og unge skal inddrages i eget sagsforløb
- Kommunerne aftaler præcise formål ved virksomhedspraktik.

Analyserne er offentliggjort på Ankestyrelsens hjemmeside og udbredt via styrelsens nyhedsbreve.

PLANLAGTE PRAKSISKOORDINERENDE AKTIVITETER I 2023

WEBANKESKEMA

Flere fuldt oplyste sager via webankeskema

Projektet er en fortsættelse af pilotprojektet, vi beskrev ovenfor, hvis formål var at sikre, at kommunerne fremsender sager til Ankestyrelsen, der er fuldt oplyste. Vi vil efter en dialog med udvalgte kommuner se på, om der er grundlag for at opdatere vores webankeskema, så det bliver mere enkelt for kommunerne at indsende de nødvendige og relevante akter i forbindelse med, at de sender selve klagesagen til os. Derudover vil vi øge kommunernes opmærksomhed på vigtigheden heraf gennem dialogmøder på beskæftigelsesområdet. Formålet med projektet er at reducere antallet af de sager som kræver, at vi efterfølgende skal indhente akter fra kommunen.

SYSTEMATISK BORGERDELTAGELSE

Systematisk borgerdeltagelse fortsat

I forlængelse af arbejdet med systematisk borgerdeltagelse i Ankestyrelsen i 2021 og 2022 har vi planlagt en række projekter i 2023, som sigter mod at øge gennemsigtighed og forståelighed i sagsbehandlingen og dermed borgernes deltagelse i deres egen sag i Ankestyrelsen. I den forbindelse vil vi blandt andet arbejde på at kommunikere mere visuelt i form af videovejledning om at have en sag i Ankestyrelsen, som vi vil implementere i vores kvitteringsbreve. Vi vil også lave et projekt på sygedagpengeområdet, hvor vi vil bruge vores metodeguide til at gå i dialog med borgere. Desuden iværksætter vi et pilotprojekt i 2023, hvor vi vil afprøve telefonisk kontakt til borgere som supplement til eller alternativ til skriftlig kommunikation.

Forberedelse til implementering af Barnets Lov og SSA-initiativer

Ud over de nævnte praksiskoordinerende aktiviteter, som er planlagt i 2023, har Ankestyrelsen to større indsatser, som har et praksiskoordinerende sigte. Begge indsatser forløber over flere år.

BARNETS LOV

Den ene indsats er at forberede arbejdet med at implementere Barnets Lov - fremsat den 29. marts 2023 - som Social- og Boligstyrelsen i samarbejde med Ankestyrelsen har fået til opgave at understøtte. Arbejdet indeholder en række forskellige aktiviteter, som skal sikre, at lovens intentioner forankres i kommunernes praksis. Ankestyrelsen skal bidrage til nogle af

disse aktiviteter heriblandt workshops og netværksmøder i kommunerne, kvalitetssikring af undervisningsmateriale og e-læringsmateriale samt sparring på skabeloner, faglige retningslinjer og håndbøger.

SSA-INITIATIVER

Den anden indsats følger aftalen om at tildele Ankestyrelsen og Socialstyrelsen midler fra SSA-reserven til at gennemføre en lang række indsatser, der skal styrke retssikkerheden på handicapområdet. Ankestyrelsen har på den baggrund i 2022 påbegyndt arbejdet med et retssikkerhedsprogram, som omfatter kompetenceudvikling af kommunale sagsbehandlere, undersøgelser af sagsbehandlingen i kommunerne, og øget tilsynsvirksomhed. Retssikkerhedsprogrammet, der løber til og med 2025, er en stor og højt prioriteret opgave i Ankestyrelsen, og skulle gerne i sidste ende betyde, at borgere oplever en højere kvalitet i den kommunale sagsbehandling.

KAPITEL 4

Behandling af klager over kommunale afgørelser

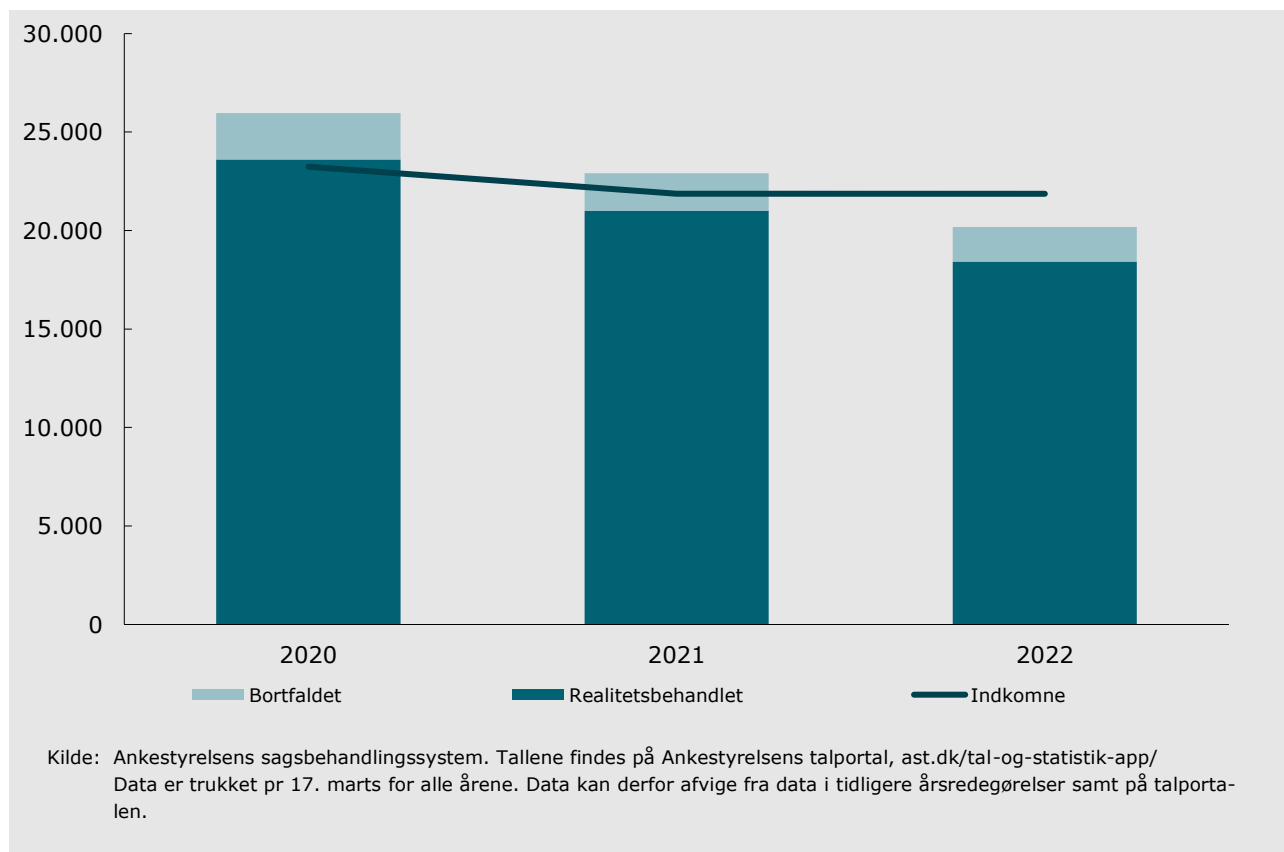
UDVIKLING I PERIODEN 2020-2022

20.000 AFGJORTE SAGER I 2022

I 2022 afgjorde Ankestyrelsen cirka 20.000 kommunale sager, hvilket fremgår af figur 4.1. Ud af det samlede antal sager blev omkring 18.500 realitetsbehandlet. Det vil sige, at sagerne blev stadfæstet, ændret, ophævet eller hjemvist. De resterende sager bortfaldt, eksempelvis fordi klagefristen var overskredet, eller fordi borgeren trak sin klage tilbage.

Antallet af behandlede sager i 2022 ligger knap 3.000 sager under niveauet for 2021. Dette skyldes at det har været nødvendigt at allokere ressourcer til at håndtere en øget sagsmængde på andre sagsområder, herunder sager om tvangsmæssige foranstaltninger på børneområdet og sager fra Udbetaling Danmark, som er områder med lov- og aftalebestemte frister.

FIGUR 4.1 ANTAL AFGJORTE OG INDKOMNE SAGER – 2020-2022



SAMME NIVEAU AF INDKOMNE SAGER

Indkomne klager i 2022

Ankestyrelsen har i 2022 modtaget stort set det samme antal sager fra kommunerne som i 2021. Antallet af indkomne sager er på knap 22.000 sager i både 2022 og 2021, hvilket ligger cirka 6 procent under antallet i 2020.

Afgjorte sager efter lovområde

Som det fremgår af tabel 4.1, udgør sager afgjort efter serviceloven den største andel af de klagesager, Ankestyrelsen behandler inden for det kommunale område. I 2022 var det cirka 46 procent af de kommunale sager, der var inden for serviceloven. Det næststørste lovområde er lov om aktiv socialpolitik (aktivloven), som i 2022 udgjorde 23 procent af sagerne. De to lovområder dækker dermed over to tredjedele af alle de kommunale sager.

Andelen af sager behandlet efter serviceloven er steget med cirka syv procentpoint fra 2021 til 2022, mens der er et tilsvarende relativt fald i sager behandlet efter aktivloven.

De afgjorte sager efter de andre lovområder ligger på samme forholdsvis niveau som i 2021.

SAGER AFGJORT EFTER SERVICELOVEN OG AKTIVLOVEN UDGØR MERE END 2/3

TABEL 4.1 AFGJORTE SAGER EFTER LOVOMRÅDE, 2020-2022, ANTAL OG PROCENT

	2020		2021		2022	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Lov om aktiv beskæftigelsesindsats	1.973	8	1.349	6	1.277	6
Lov om aktiv socialpolitik	6.653	26	6.915	30	4.661	23
Lov om social pension	922	4	889	4	671	3
Serviceloven	11.220	43	8.987	39	9.311	46
Sygedagpengeloven	4.220	16	3.866	17	3.495	17
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	89	0	80	0	67	0
Lov om almene boliger	296	1	249	1	278	1
Boligstøtteleven	79	0	73	0	63	0
Andre Love	520	2	500	2	366	2
Afgjorte sager i alt	25.972	100	22.908	100	20.189	100

Heraf:

Bortfaldne	2.364	9	1.902	8	1.770	9
Realitetsbehandlede sager	23.608	91	21.006	92	18.419	91

Note: "Andre Love" er en samlet kategori for følgende love: Dagtilbudsloven, Seniorjobloven, Integrationsloven, Repatrieringsloven, Lov om kompensation til handicappede i erhverv, Kontantydelsesloven, Lov om forsøg med socialt frikort, Lov om anvendelse af tvang i psykiatrien mv. og Fripoleboligloven.

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Data er trukket pr 17. marts for alle årene. Data kan derfor afvige fra data i tidligere årsredegørelser samt på talportalen.

OMGØRELSESPROCENTEN ER STEGET

Omgørelsesprocenten er tilbage på niveau med 2020

I 2022 omgjorde Ankestyrelsen 30 procent af de realitetsbehandlede sager. Dette er en stigning fra året før på 4 procentpoint. Blandt andet dette kan ses af tabel 4.2 med antallet af realitetsbehandlede sager, udfaldene af sagerne og omgørelsesprocenter for 2020-2022.

Tallet dækker over en stigning på 3 procentpoint i forhold til 2021 i andelen af de realitetsbehandlede sager, der er hjemvist. De ændrede eller ophævede sager er på cirka samme niveau som i tidligere år.

TABEL 4.2 REALITETSBEHANDLEDE SAGER EFTER UDFALD, 2020-2022, ANTAL OG OMGØRELSESPROCENT

År	Stadfæstet		Ændret/Ophævet		Hjemvist		Realitetsbehandlede sager	Omgørelsesprocent
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent		
2020	16.691	71	2.747	12	4.170	18	23.608	29
2021	15.525	74	2.131	10	3.350	16	21.006	26
2022	12.862	70	2.043	11	3.514	19	18.419	30

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Data er trukket pr 17. marts for alle årene. Data kan derfor afvige fra data i tidligere årsredegørelser samt på talportalen.

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.

I 2022 var det inden for serviceloven, der var den højeste omgørelsesprocent. Som det fremgår af tabel 4.3 med omgørelsesprocent fordelt på lovområder, var der mere end en tredjedel omgjorte sager inden for serviceloven.

Andelene inden for de resterende lovområder er lavere og for de flestes lovområders vedkommende er mellem hver femte eller hver fjerde sag blevet omgjort.

Af tabel 4.3 fremgår også den procentvise fordeling af de realitetsbehandlede sagers udfald fordelt på lovområderne. Med hensyn til ændrede eller ophævede sager har boligstøtteleven – et lille lovområde med 58 realitetsbehandlede sager i 2022 – og Lov om aktiv socialpolitik relativt flest sager, da begge ligger omkring 15 procent. Det er inden for serviceloven, der bliver hjemvist forholdsvist flest sager og op imod dobbelt så mange som inden for de øvrige lovområder.

TABEL 4.3 REALITETSBEHANDLEDE SAGER EFTER LOVOMRÅDE OG UDFALD I 2022 (ANTAL OG PROCENT)

	Stadfæstet		Ændret/ Ophævet		Hjemvist		Realitets- behandlede sager	Omgørelses- procent
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent		
Lov om aktiv beskæftigelsesindsats	887	75	158	13	133	11	1.178	25
Lov om aktiv socialpolitik	3.022	73	624	15	477	12	4.123	27
Lov om social pension	546	88	21	3	52	8	619	12
Serviceloven	5.389	62	779	9	2.462	29	8.630	38
Sygedagpengeloven	2.468	77	429	13	301	9	3.198	23
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	55	90	2	3	4	7	61	10
Lov om almene boliger	211	82	4	2	41	16	256	18
Boligstøtteleven	41	71	9	16	8	14	58	29
Andre love	243	82	17	6	36	12	296	18
Sager i alt	12.862	70	2.043	11	3.514	19	18.419	30

Note: "Andre Love" er en samlet kategori for følgende love: Dagtilbudsloven, Seniorjobloven, Integrationsloven, Repatrieringsloven, Lov om kompensation til handicappede i erhverv, Kontantydelsesloven, Lov om forsøg med socialt frikort, Lov om anvendelse af tvang i psykiatrien mv. og Friblejeboligloven.

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Data er trukket pr 17. marts. Data kan derfor afvige fra data på talportalen.

Udviklingen over tid i omgørelsesprocenten for de enkelte lovområder er opgjort i tabel 4.4. Her fremgår det, at omgørelsesprocenten har udviklet sig forskelligt inden for lovområderne fra 2021 til 2022.

Der har været stigninger inden for tre lovområder, herunder inden for serviceloven, mens omgørelsesprocenten er faldet inden for de resterende seks lovområder. I forhold til de andre lovområder har omgørelsesprocenten for serviceloven været mere stabil, men der var i 2022 dog en stigning på omkring 2 procentpoint fra 2020 og 2021.

TABEL 4.4 OMGØRELSESPROCENT EFTER LOVOMRÅDE - PERIODEN 2020-2022

	2020	2021	2022
Lov om aktiv beskæftigelsesindsats	19	18	25
Lov om aktiv socialpolitik	29	29	27
Lov om social pension	17	17	12
Serviceloven	36	36	38
Sygedagpengeloven	18	18	23
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	22	22	10
Lov om almene boliger	27	23	18
Boligstøtteloven	36	36	29
Andre love	37	37	18
I alt	29	26	30

Note: "Andre Love" er en samlet kategori for følgende love: Dagtilbudsloven, Seniorjobloven, Integrationsloven, Repatrieringsloven, Lov om kompensation til handicappede i erhverv, Kontantydelsesloven, Lov om forsøg med socialt frikort, Lov om anvendelse af tvang i psykiatrien mv. og Fripølseboligloven.

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Data er trukket pr 17. marts for alle årene. Data kan derfor afvige fra data i tidligere årsredegørelser samt på talportalen.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klagesager over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet er bevaret på 14,5 uger i 2022. Sagsbehandlingstiden er dermed fortsat tre uger kortere end i 2020.

Liggetiden for de verserende sager – det vil sige endnu ikke afgjorte ved årets afslutning – er på niveau med de to foregående år med et mindre fald fra 2021 til 2022.

TABEL 4.5 GENNEMSNITLIG SAGSBEHANDLINGS- OG LIGGETID – PERIODEN 2020-2022

År	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i uger	Gennemsnitlig liggetid i uger	Realitetsbehandlede sager
2020	17,5	10,9	23.608
2021	14,3	11,3	21.006
2022	14,5	10,6	18.419

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Data er trukket pr 17. marts for alle årene. Data kan derfor afvige fra data i tidligere årsredegørelser.

KVALITETEN I ANKESTYRELSENS AFGØRELSER

Ankestyrelsens interne kvalitetsmåling i 2022

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 hvert år siden 1993 gennemført en intern, tværgående kvalitetsmåling af et udvalg af afgjorte sager. Dette med undtagelse af 2017, hvor Ankestyrelsen undtagelsesvis ikke afsatte ressourcer til at gennemføre en intern kvalitetsmåling på grund af et ekstraordinært fokus på nedbringelse af sagsbehandlingstider på tværs af styrelsens virksomhed. Ankestyrelsen anvendte det år alene et kvalitetsmål i Ankestyrelsens resultatplan med (det daværende) Økonomi- og Indenrigsministeriet om styrelsens medholdsprocent ved domstolene.

Rammerne for målingen i 2022

I 2022 omfattede kvalitetsmålingen to delmålinger:

1. Måling af afgørelsens rigtighed og besvarelse af klagers bemærkninger (gennemført af fagkontorernes ledelse). Her indgik 280 tilfældigt udvalgte sager. Heraf var 200 af sagerne på social- og beskæftigelsesområdet og det kommunale børneområde.
2. Måling af resultatets klarhed, begrundelsens forståelighed og afgørelsens samlede udtryk (gennemført af medarbejdere fra Administrationen). Her indgik 100 tilfældigt udvalgte sager. Heraf var 75 af sagerne på social- og beskæftigelsesområdet og det kommunale børneområde.

I hver delmåling blev sagerne scoret på en skala fra 0 til 2 i forhold til det enkelte målepunkt.

Ankestyrelsen opnåede for sagerne på social- og beskæftigelsesområdet og det kommunale børneområde følgende vægtede resultater af kvalitetsmålingen:

- 1,95 for afgørelsens rigtighed og besvarelse af klagers bemærkninger (2021: 1,93).

- 1,5 for resultatets klarhed, begrundelsens forståelighed og afgørelsens samlede udtryk (2021: 1,61).

Kvalitetsmålingen viste, at Ankestyrelsen fortsat skal have fokus på at skrive gode begrundelser, herunder for at sikre forståelige begrundelser og besvarelse af klagebemærkninger. Dertil skal Ankestyrelsen have fokus på afgørelsernes samlede udtryk, herunder stave- og kommafejl samt fagudtryk og lignende, der skal forklares nærmere.

Sager indbragt for Folketingets Ombudsmand

Ankestyrelsen er en af de myndigheder, som Folketingets Ombudsmand modtager flest henvendelser fra borgere om. Ankestyrelsen har en ambition om, at vores kritikprocent skal ligge minimum 1,9 procentpoint lavere end gennemsnittet blandt statslige myndigheder eller også skal Ankestyrelsen have forbedret sin egen kritikprocent i forhold til et gennemsnit af de seneste to år.

Ankestyrelsen har fået kritik i syv sager i 2022, og ombudsmanden vurderede 486 af styrelsens sager. Det betyder, at vi har modtaget færre kritikker end staten generelt. Målet blev dermed opfyldt.

Ombudsmandens kritikker har blandt andet handlet om:

- at styrelsen ikke anså et brev fra en a-kasse for en afgørelse
- manglende undersøgelse og stillingtagen til, om en afgørelse var meddelt borger
- sagsbehandlingstiden (flere sager).

Sager indbragt for domstolene

På det kommunale social- og beskæftigelsesområde fik Ankestyrelsen i 2022 medhold i 60 procent af sagerne, som blev prøvet ved domstolene, jf. tabel 4.6. I 2021 lå medholdsprocenten på 62 procent.

TABEL 4.6 SAGER INDBRAGT FOR DOMSTOLENE PÅ SOCIAL- OG BESKÆFTIGELSE SOMRÅDET – PERIODEN 2020-2022

	2020	2021	2022
Sager indbragt for domstolene i alt	21	26	15
<i>Heraf:</i>			
Sager, hvor Ankestyrelsen fik medhold	17	16	9
Sager, hvor Ankestyrelsen ikke fik medhold	4	10	6
Medholdsprocent	81 %	62 %	60 %

Note: Data er trukket den 17. april 2023. Vi understreger, at der er tale om data, sådan som de på nuværende tidspunkt fremgår af vores sagsbehandlingssystem. For at sikre de mest aktuelle data, sker der løbende efterregistreringer i data. Dette kan skabe uoverensstemmelser med tidligere offentliggjorte data for samme tidsperiode.

Derudover har vi udarbejdet en ny statistik metode til at opgøre sager indbragt for domstolene, hvilket gør, at tidligere offentliggjorte data om sager indbragt for domstolene ikke er sammenlignelige med overstående. Det bemærkes desuden, at der i tabel 4.6 kun er sager indbragt for domstolene, som vedrører kommunale social- og beskæftigelsessager. I tidligere årsredegørelser for Det Rådgivende Praksisudvalg var også området for udsatte børn inkluderet i sager indbragt for domstolene samt sager for de forskellige nævn, som Ankestyrelsen er sekretariat for (såsom Ligebehandlingsnævnet). Her var medholdsprocenten i 2021 på 97 pct. og i 2022 på 95 pct.

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem

BILAG 1

Realitetsbehandlede sager

REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2022 FORDELT PÅ LOVOMRÅDE OG BESTEMMELSE

	Stad- fæstet	Hjemvist	Ændret/ Ophævet	Realitets- behandlet	Andel hjemvist	Andel ændret	Omgørelses- procent
I alt	12.862	3.514	2.043	18.419	19	11	30
Andre Love	243	36	17	296	12	6	18
Boligplacering, integrations- plan og helbred §§ 6-15 d	16	0	0	16	0	0	0
Diverse - dagtilbudsloven	47	16	7	70	23	10	33
Enkeltydelser §§ 35-41	8	1	1	10	10	10	20
Hjælpe midler efter kompen- sationsloven	18	3	0	21	14	0	14
Integration - hele loven und- taget §§ 6-15d, §§ 35-41	56	3	0	59	5	0	5
Kompensationsloven - per- sonlig assistance - kap. 3-4	25	2	1	28	7	4	11
Kompensationsloven - udta- lelsessager, kap. 2	3	0	1	4	0	25	25
Lov om forsøg med socialt frikort	7	1	0	8	13	0	13
Repatrieringsloven	4	0	0	4	0	0	0
Seniorjob - ikke frist	2	0	0	2	0	0	0
Økonomisk friplads - § 50 (Folkeskoleloven)	4	1	0	5	20	0	20
Økonomisk friplads - §§ 43, 63 og 76 (Dagtilbudsloven)	50	9	7	66	14	11	24
Friplejeboligloven	2	0	0	2	0	0	0
Kompensationsloven - løntilskud og opkvalificering, kap. 5 og 5 a	1	0	0	1	0	0	0

Boligstøtteleven	41	8	9	58	14	16	29
Indskudslån - §§ 54-71	41	8	9	58	14	16	29
Lov om aktiv beskæftigelsesindsats	887	133	158	1.178	11	13	25
Ansættelse med løntilskud - §§ 66-79 og 81	2	2	0	4	50	0	50
Befordringsgodtgørelse - §§ 175-177	17	13	2	32	41	6	47
Fastholdelsesfleksjob - § 119	8	0	0	8	0	0	0
Fleksjob - § 116-141	75	11	12	98	11	12	23
Fleksløntilskud - §§ 123-125	72	46	39	157	29	25	54
Fleksløntilskud § 70f	0	1	0	1	100	0	100
Hjælpe midler efter Lov om Aktiv Beskæftigelsespolitik	7	0	0	7	0	0	0
Indsats overfor beskæftigede mv. §§ 149-166	15	4	1	20	20	5	25
Jobafklaringsforløb - § 107-111	75	17	47	139	12	34	46
Mentorstøtte - §§ 167-171	9	3	0	12	25	0	25
Nytteindsats - §§ 82-87 og 89	12	1	5	18	6	28	33
Ressourceforløb - §§ 112-115	250	9	26	285	3	9	12
Revalidering - §§ 142-148	75	1	1	77	1	1	3
Selvbooking - § 35	1	0	0	1	0	0	0
Støtte i form af tilskud til selvstændig erhvervsdrivende - §§ 126-132 og 136	13	6	4	23	26	17	43
Tilbud om indsats til dagpengemodtager - § 205 (4 ugers frist)	128	4	8	140	3	6	9

Vejledning og opkvalificering - §§ 90-93 og §§ 95-99	117	14	8	139	10	6	16
Virksomhedspraktik - §§ 57-63 og 65	11	1	5	17	6	29	35
Lov om aktiv socialpolitik	3.022	477	624	4.123	12	15	27
225 timers reglen - § 13 f og 13 g	18	1	8	27	4	30	33
Bevillingstidspunkt og satser - §§ 22-26 (undtaget §§ 25 b-e)	113	8	34	155	5	22	27
Diverse - Aktivloven	9	0	3	12	0	25	25
Enkeltydelse - udgift påtaget før ansøgning	51	3	0	54	6	0	6
Formue - §§ 14 og 15	140	39	20	199	20	10	30
Forsørgelse af børn - § 84	2	2	0	4	50	0	50
Forsørgerpligt, bopæl, ud- landsophold mv. - §§ 2-5	71	4	6	81	5	7	12
Fradrag for indtægter - §§ 30-33	268	49	23	340	14	7	21
Hjælp til enkeltudgifter - §§ 81-81 a	382	60	3	445	13	1	14
Hjælp til flytning - § 85, 1	113	15	0	128	12	0	12
Hjælp til flytning - § 85, 2	83	8	0	91	9	0	9
Hjælp til sygebehandling - §§ 82-82 a	223	67	5	295	23	2	24
Hjælp til visse persongrupper - §§ 27-29	66	35	10	111	32	9	41
Indplacering på kontant- hjælpsloftet - §§ 25 b-e	38	0	2	40	0	5	5
Ledighedsydelse - §§ 74-77 b	25	7	26	58	12	45	57
Opholdskrav - § 11, stk. 3 (IY eller KH/UH)	22	1	0	23	4	0	4

Ressourceforløbsydelse under jobafklaring og sanktioner - §§ 69 j-69 u dog ikke § 69 s	65	13	21	99	13	21	34
Ressourceforløbsydelse under ressourceforløb og sanktioner - §§ 68-69 h	50	9	20	79	11	25	37
Revalidering - §§ 46-67	1	0	0	1	0	0	0
Revalideringsydelse - §§ 70-73 j	8	2	4	14	14	29	43
Sanktioner - §§ 35-44 a	614	13	258	885	1	29	31
Social begivenhed - §§ 11-12 a (undtaget § 11, stk. 3)	91	14	36	141	10	26	35
Særlig hjælp vedrørende børn - § 83	5	0	0	5	0	0	0
Særlig støtte - § 34	184	45	61	290	16	21	37
Tilbagebetaling af hjælp i enkeltstående tilfælde - §§81-85a og §§ 90-97	27	0	13	40	0	33	33
Tilbagebetaling af løbende månedlig hjælp til forsørgelse - §§ 90 - 97, 69 i	332	78	64	474	16	14	30
Udnyttelse af arbejdsmuligheder - §§ 13, 13 c	21	4	6	31	13	19	32
Vejledning og opfølgning - §§ 7-10	0	0	1	1	0	100	100
Lov om almene boliger	211	41	4	256	16	2	18
Almene boliger - §§ 54-61	206	36	4	246	15	2	16
Længerevarende botilbud, Almenboligloven - § 105	5	5	0	10	50	0	50
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	55	4	2	61	7	3	10
Bistands- og plejetillæg - §§ 16, stk. 1 og 2	4	0	1	5	0	20	20
Forhøjelse af pension - §§ 13 - 15, 21, 24, 44, 44a	14	0	1	15	0	7	7
Personlige tillæg og helbreds-tillæg - §§ 17-20, 26, 27 og 43	37	4	0	41	10	0	10

Lov om social pension	546	52	21	619	8	3	12
Diverse - pensionsloven	5	0	0	5	0	0	0
Hvilende pension og frakendelse - §§ 43 a og 44	2	0	2	4	0	50	50
Personligt/helbredstillæg - §§ 14 og 14c, § 43	219	30	5	254	12	2	14
Ret til Pension - § 17, stk. 4 og §§ 18-20	73	5	11	89	6	12	18
Ret til pension - §§ 17, stk. 5, §§ 18-20	6	1	0	7	14	0	14
Ret til pension - på det foreliggende - § 17 stk. 2 og 4	3	0	0	3	0	0	0
Ret til pension på det foreliggende - § 17 stk. 2 og 3	226	13	0	239	5	0	5
Særlige udbetalingsregler, strafafsoning og administration - §§ 34-38 og 46-48	10	2	2	14	14	14	29
Tilbagebetaling - §§ 41-43	2	1	1	4	25	25	50
Service-loven	5.389	2.462	779	8.630	29	9	38
Biler - §§ 114 og 115	429	88	11	528	17	2	19
Boligindretning - § 116	240	47	13	300	16	4	20
Børn - Bekendtgørelse om voksenansvar § 9	4	1	0	5	20	0	20
Børn - Børnefaglig undersøgelse - § 50	115	6	18	139	4	13	17
Børn - Diverse Servicelov	27	23	11	61	38	18	56
Børn - Efterværn og oprethold anbringelse - §§ 76 og 76 a	33	5	4	42	12	10	21
Børn - Foranstaltninger - §§ 52 stk. 3 nr. 1-9, 55, 69 stk. 1	107	45	32	184	24	17	42
Børn - Forebyggende indsats - § 11	25	8	4	37	22	11	32

Børn - Forældrebetaling - § 159	35	20	54	109	18	50	68
Børn - Hjemgivelse og hjemgivelsesperiode - § 68	28	4	5	37	11	14	24
Børn - Samvær - § 71	391	72	52	515	14	10	24
Børn - Valg af anbringelsessted - § 68 b	31	9	7	47	19	15	34
Børn - Økonomisk hjælp - § 52 a	75	41	13	129	32	10	42
Forbrugsgoder - § 113	332	57	11	400	14	3	17
Hjemmehjælp - § 83	182	136	10	328	41	3	45
Hjælpe midler - § 112	1.005	343	173	1.521	23	11	34
Magtanvendelse, voksne, beskyttelsesmidler - § 128	2	0	0	2	0	0	0
Magtanvendelse, voksne, besøgsrestriktioner - §§ 137 b og 137 c, stk. 2	0	0	2	2	0	100	100
Magtanvendelse, voksne, fastholdelse mv. - § 126	1	0	0	1	0	0	0
Merudgiftydelse § 41 + tilbagebetaling	403	243	63	709	34	9	43
Midlertidige forbrugsgoder - § 113 b	1	1	1	3	33	33	67
Pasning af nærtstående - §§ 118-122	27	10	1	38	26	3	29
Pasningstilbud, hjemmetræning m.m. §§32, 32a, 36, 39-40 + tilbagebet.	24	43	9	76	57	12	68
Personlig hjælp og ledsagelse §§ 44, 45 + tilbagebetaling	104	50	9	163	31	6	36
Social - Diverse Servicelov	9	2	2	13	15	15	31
Tabt arbejdsfortjeneste §§ 42, 43 + tilbagebetaling	479	423	126	1.028	41	12	53
Voksne - krisecentre og forsorgshjem - §§ 109 og 110	24	4	0	28	14	0	14

Voksne - afløsning og aflastning - § 84	38	24	2	64	38	3	41
Voksne - aktivitets- og samværstilbud - § 104	25	31	5	61	51	8	59
Voksne - behandling - § 102	58	26	0	84	31	0	31
Voksne - beskyttet beskæftigelse - §§ 103 og 105, stk. 2	11	8	1	20	40	5	45
Voksne - borgerstyret personlig assistance - § 96	103	56	8	167	34	5	38
Voksne - genoptræning - § 86	20	17	0	37	46	0	46
Voksne - kontante tilskud til - § 95	34	34	4	72	47	6	53
Voksne - ledsageordning - § 97	70	11	6	87	13	7	20
Voksne - længerevarende botilbud - § 108	75	31	2	108	29	2	31
Voksne - merudgifter - § 100	373	196	55	624	31	9	40
Voksne - midlertidigt botilbud - § 107	92	112	15	219	51	7	58
Voksne - misbrugsbehandling - § 101	15	16	2	33	48	6	55
Voksne - rehabilitering - § 83 a	4	1	0	5	20	0	20
Voksne - selvudpeget hjælp - §§ 94-94 b	14	13	3	30	43	10	53
Voksne - Socialpædagogisk bistand - § 85	191	158	15	364	43	4	48
Voksne - støtte og kontaktperson - §§ 98 og 99	7	4	0	11	36	0	36
Voksne - ulovligt skolefravær, standsning af børne- og ungedydelse - § 155 c	16	3	0	19	16	0	16
Almene tilbud og husvilde - § 80	4	2	0	6	33	0	33
Børn - Efterværn og opretthold anbringelse - §§ 76 og 76 a - frist	33	14	9	56	25	16	41

Børn - Foranstaltninger - §§ 52, stk. 3 og 55	62	23	14	99	23	14	37
Magtanvendelse, voksne, tryghedsskabende velfærdsteknologi - § 128 b	0	1	0	1	100	0	100
Børn - Efterværn og opretthold anbringelse - §§ 76 og 76a - ikke frist	2	0	0	2	0	0	0
Børn - Forhold under anbringelsen - § 69, stk. 1	9	0	6	15	0	40	40
Magtanvendelse, voksne, låsning og sikring af yderdøre og vinduer - § 128 c	0	0	1	1	0	100	100
Sygedagpengeloven	2.468	301	429	3.198	9	13	23
Anmeldelse - §§ 35-39 og 41 og 43	127	20	15	162	12	9	22
Arbejdsgiverrefusion - anmeldelse § 59	174	7	4	185	4	2	6
Arbejdsgiverrefusion - øvrige betingelser § 54, 56, 57, 58 og 60	238	39	50	327	12	15	27
Beregning af sygedagpenge - §§ 46-53	34	8	2	44	18	5	23
Beskæftigelseskrav - selvstændig / lønmodtager - §§ 30-34 og 42	108	29	16	153	19	10	29
Bortfald af retten til sygedagpenge - §§ 21-23	180	27	53	260	10	20	31
Diverse - sygedagpengeloven	19	2	3	24	8	13	21
Revurdering og forlængelse - §§ 24-29	957	82	52	1.091	8	5	12
Tilbagebetaling § 71, § 56-aftale og § 58 a-aftale	83	30	23	136	22	17	39
Uarbejdsdygtighed - § 7	548	57	211	816	7	26	33

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingssystem. Data er trukket pr 17. marts. Data kan derfor afvige fra data på talportalen.

BILAG 2

Principmeddelelser 2022 – beskæftigelsesområdet

Ankestyrelsen har behandlet sagen principielt i forhold til at afklare:	Principmeddelelse
Merudgiftsgodtgørelse - målgrupper - fastsættelse af retningslinjer - offentliggørelse af retningslinjer - klageadgang - kompetence	5-22
Sygedagpenge - mindst 4 timers fravær - flere ansættelsesforhold	6-22
Ressourceforløbsydelse	12-22
Aktivitetsparat - sanktioner - kontanthjælp - uddannelseshjælp - overgangsydelse - andre forhold - rådighed - rimelig grund	13-22
Fleksløntilskud	14-22
Vejledning - sanktioner - kontanthjælp - uddannelseshjælp - overgangsydelse - selvforsørgelses- og hjemrejseydelse	21-22
Kontanthjælp - boligudgifter - afsoning - varetægtsfængsling - faktiske indtægter - indsat	22-22
Sygedagpenge - beskæftigelseskrav - flere arbejdsforhold - lønmodtager og selvstændig erhvervsdrivende	23-22
Sygedagpenge - mindst 4 timers fravær - fleksjob	24-22
Kontanthjælp - uddannelseshjælp - selvforsørgelses- og hjemrejseydelse - overgangsydelse - tilbagebetaling - dobbeltforsørgelse - modregning	32-22
Indtægtsgrundlag - selvstændig virksomhed - beregning - folkepension - genvundne afskrivninger - hævet opsparat overskud	34-22
Kontanthjælp - uddannelseshjælp - selvforsørgelses- og hjemrejseydelse - overgangsydelse - tilbagebetaling - dobbeltforsørgelse - modregning	35-22
Seniorpension og betydningen af aktuel beskæftigelse	39-22
Kontanthjælp - uddannelseshjælp - selvforsørgelses- og hjemrejseydelse - overgangsydelse - sanktioner - sygemelding - sygdomsperiode	42-22
Fleksløntilskud	48-22
Samliv - efterregulering - forældelse - konnekse krav	49-22
Efterregulering af pension og boligstøtte - forældelse - opkrævning - henstand - erkendelse af gæld	50-22
Sygedagpenge - flytning - opholdskommune - udbetalingsforpligtelse - fortsat udbetaling - stedlig kompetence	51-22

BILAG 3

Principmeddelelser 2022 – socialområdet

Ankestyrelsen har behandlet sagen principielt i forhold til at afklare:	Principmeddelelse
Klageadgang - kompetence - kvindekrisecenter - forsorgshjem - serviceloven	3-22
Socialtilsyn - institution - magtanvendelse - kompetence - serviceloven - databeskyttelsesloven	4-22
Magtanvendelse - Optagelse i særligt botilbud - Eget botilbud - Flytning	17-22
Enkeltydelser - Uudnyttet opsparingsmulighed - boligløs - flytning - depositum - bolig-mæssig forbedring	18-22
Flytteudgifter - indbo - udgiftens størrelse - brugte ting - enkeltudgifter	19-22
Hjælpemiddel - kompressionsstrømper - afgrænsning - behandlingsredskab	20-22
Merudgifter - udmåling - bolig - håndsækninger	25-22
Børnetilskud - enlig forsørger - gift - faktisk adskilt - uoverensstemmelse - CPR	26-22
Boligstøtte - genberegning - periodisering - fordeling af indkomst	27-22
Forbrugsgode - sædvanligt indbo	36-22
Boligindretning - flytning til ny bolig - bevilget boligindretning - ny ansøgning	41-22
Merudgifter - tabt arbejdsfortjeneste - personkreds - behandlingsmuligheder - medicin - støttetiltag - flere lidelser - diagnose	43-22
Reelt enlig - fælles husførelse - ægteskabslignende forhold - ydelsesmodtagers fordele - købt bolig sammen - sammenblandet økonomi - børnetilskud - pension	44-22
Hjælpemidler - keratokonus - kontaktlinser - aflastningsbriller - briller	46-22
Botilbud - opsigelse - serviceloven	47-22

BILAG 4

Principmeddelelser 2022 – det kommunale børneområde

Ankestyrelsen har behandlet sagen principielt i forhold til at afklare:	Principmeddelelse
Forhold under anbringelsen - behandling - vaccination - Covid-19	11-22
Forældrebetalt - personkreds - mor - far - medmor - alvorligt syge børn	15-22
Børnefaglig undersøgelse - forældrekompetenceundersøgelse - autoriseret psykolog	16-22
Forældrebetaling - anbringelse uden for hjemmet - krav til begrundelsen - interne retningslinjer	29-22
Adoption - adoption uden samtykke - varigt nedsat forældreevne - prognosevurdering - dokumentationskrav - førstegangsførelse	30-22
Anbringelse - overgreb - medicinering/psykofarmaka	31-22
Kompetence - hyppighed - delvist afbrudt samvær - børn og unge-udvalget - anbragt barn	37-22