

Ankestyrelsens årsredegørelse

Årsredegørelse til Det Rådgivende Praksisudvalg

Årsredegørelse for 2014



Ankestyrelsen



INDHOLDSFORTEGNELSE

	Side
1 Indledning	3
1.1 Styrelseschefens forord	3
1.2 Arbejdet i Det Rådgivende Praksisudvalg	5
2 Kort beskrivelse af behandlingen af klager over kommunale afgørelser	6
3 Det praksiskoordinerende arbejde	10
3.1 Det praksiskoordinerende udvalg	10
3.2 Resume af praksisudvalgets drøftelser i 2014	11
3.3 Principafgørelser	13
3.4 Praksisundersøgelser	14
3.5 Juridisk hotline for kommunerne	18
3.6 Nøgletal og benchmarking af kommunerne	19
3.7 Andre praksiskoordinerende aktiviteter	19
3.8 Fremadrettede indsatsområder	20
4 Tema: Ankestyrelsens vejledningsforløb på sygedagpengeområdet	21
4.1 Vejledningens indhold	21
4.2 Hvordan blev kommunerne udvalgt?	22
4.3 Hvorfor er vejledning vigtig?	22
4.4 Evaluering af projektet	22
5 Tema: De nye socialtilsyn og Ankestyrelsens rolle	23
5.1 Nye regler om godkendelse og driftsorienteret tilsyn med sociale tilbud	23
5.2 Indsats og aktiviteter i det første år	24
5.3 Behandling af klagesager	24
5.4 Der er fortsat brug for vejledning	25
6 Tema: Kvalitetsindsatsen i Ankestyrelsen	26
6.1 Interne undervisningsforløb i Ankestyrelsen	26
6.2 Kvalitetsmåling og resultatkontrakt	26
6.3 Forvaltningsretsnetværk	27
6.4 Vejledninger til sagsbehandlere, der arbejder med social- og beskæftigelsessager	27
7 Statistik	28
7.1 Sammenfatning	28
7.2 Udvikling i perioden 2010-2014	29
8 Bilag	39
9 Lovgrundlag	47
9.1 Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område	47

Titel
Udgiver Ankestyrelsen, april 2015
ISBN nr
Layout Identitet & Design AS

Kontakt Ankestyrelsen
Teglholmsgade 3, 2450 København SV
Telefon 33 41 12 00
Hjemmeside www.ast.dk
E-mail @ast.dk

1 Indledning

1.1 Styrelseschefens forord

Den 1. juli 2013 blev sagsbehandlingen af klager over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet samlet i Ankestyrelsen.

Det indgik i lovforslaget om ankereformen, at Ankestyrelsen hvert år skal udarbejde en redegørelse til det Rådgivende Praksisudvalg om sagsbehandlingen på det kommunale område og vores øvrige praksiskoordinerende arbejde. Denne publikation, der således er den første af disse årlige redegørelser, er også en god anledning til at beskrive, hvordan sagsbehandlingen af kommunale klagesager foregår efter ankereformen, og hvordan Ankestyrelsen mere bredt arbejder med opfølgning og rådgivning over for kommunerne.

Implementeringen af reformen i 2013 med samling af medarbejdere fra de fem tidligere nævn og opbygning af en ny organisation mv. har været en stor opgave. Samtidig overtog Ankestyrelsen godt 17.000 sager, som verserede i de hidtidige social- og beskæftigelsesankenævn. Disse sager blev alle behandlet og afsluttet inden udgangen af juni 2014.

Der har været stor fokus på Ankestyrelsens sagsbehandlingstider. Styrelsen øgede i løbet af 2014 sagsproduktionen, og der blev afgjort væsentligt flere sager, end der kom ind. Ved udgangen af 2014 var sagsbehandlingen derfor nedbragt til under 6 måneder, og her medio 2015 er sagsbehandlingstiden 4,1 måned. Ambitionen er at opnå en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3 måneder medio 2016.

Ud over den konkrete sagsbehandling har Ankestyrelsen en lovbunden opgave med at følge kommunernes praksis og vejlede kommunerne. Her har ankereformen bidraget til, at Ankestyrelsen nu får en stor viden om kommunernes praksis direkte fra vores sagsbehandling, og vi kan hurtigere følge op med fx principafgørelser i forhold til ny lovgivning. Vi har også oplevet en stor interesse fra kommunerne for de løbende opgørelser over, hvor mange sager der bliver omgjort i de enkelte kommuner.

I forhold til det praksiskoordinerede arbejde er det vigtigt at målrette indsatsen i forhold til sagsbehandlere og de ledelsesmæssige niveauer i kommunerne, ligesom der kan være store forskelle på de udfordringer, der er på de enkelte lovområder. I forhold til tilrettelæggelsen af det praksiskoordinerende arbejde er vi derfor meget afhængige af råd og tilbagemeldinger fra vores brugere og Det Rådgivende Praksisudvalg.

Thorkil Juul, Styrelseschef Ankestyrelsen

Boks 1. Kort om Ankestyrelsen

Ankestyrelsen er en administrativ myndighed, der blandt andet afgør klagesager om:

- Kommunernes afgørelser på det sociale og beskæftigelsesmæssige område
- Afgørelser i Udbetaling Danmark om sociale ydelser
- Afgørelser på børne- og familieretsområderne
- Sager om arbejdsskader og arbejdsmiljø
- Ligebehandlingsager
- Sager om arbejdsløshedsforsikring.

Ankestyrelsen leverer herunder også sekretariatsbistand til seks selvstændige nævn og et udvalg. Det er Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, Arbejdsmiljøklagenævnet, Adoptionsnævnet, Ligebehandlingsnævnet, Klagenævnet for Specialundervisning, Psykolognævnet og Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger.

På det familieretlige område agerer Ankestyrelsen på ministerens vegne, men på øvrige områder er Ankestyrelsens behandling og afgørelser af sager uafhængig af instrukser eller udtalelser fra myndigheder eller andre og minder med andre ord om en domstol for klager.

Ankestyrelsen er også ansvarlig for at koordinere kommunernes praksis på social- og beskæftigelsesområdet. Det gør vi blandt andet ved at udsende principafgørelser, lave undersøgelser af kommunernes sagsbehandling og praksis, yde rådgivning til kommunerne og tilbyde undervisning.

Ankestyrelsen følger også udviklingen på social- og beskæftigelsesområdet. Det sker blandt andet gennem indsamling af statistik og udarbejdelse af analyser baseret på registerdata.

I 2014 afgjorde vi i alt godt 65.000 klagesager. Styrelsen har afdelinger i København og Aalborg, og der er i alt ansat omkring 600 medarbejdere.

Hovedparten af vores opgaver er knyttet til lovgivning og områder under Social- og Indenrigsministeriet samt Beskæftigelsesministeriet. Efter ministerieomdannelserne medio 2015 er en del af opgaverne dog nu også knyttet til navnlig Sundheds- og Ældreministeriet og Ministeriet for Børn, Undervisning og Ligestilling.

Organisatorisk er Ankestyrelsen en styrelse under Social- og Indenrigsministeriet.

1.2 Arbejdet i Det Rådgivende Praksisudvalg

Det Rådgivende Praksisudvalg har fra starten fulgt implementeringen af ankereformen og udvalget har bistået med at udsende et orienteringsbrev til en række organisationer og foreninger om sagsbehandlingstiderne, og hvad Ankestyrelsen har gjort for at opnå en kortere sagsbehandlingstid.

Udvalget har haft lejlighed til at drøfte kriterier for udvælgelse af de sager, der skal forelægges for beskikkede medlemmer og Beskæftigelsesudvalget. Efter drøftelse med udvalget er disse sager blevet udvalgt, så de bredt dækker de sagstyper, som Ankestyrelsen behandler, og sagerne samles, så de beskikkede medlemmer får forelagt en samling af samme sagstype eller temaer.

Udvalget har også haft drøftelser af Ankestyrelsens kvalitetsmålinger og mulige temaer for fremtidige praksisundersøgelser. Udvalget har i den forbindelse fremlagt en række forslag til undersøgelser, herunder undersøgelser om sygedagpengeområdet, fleksjob og flytning af borgere i botilbud. Nogle af disse emner bliver belyst af igangværende praksisundersøgelser, og andre af emnerne vil indgå i kommende prioriteringer af hvilke undersøgelser, der skal igangsættes.

Boks 2. Det Praksiskoordinerende udvalg

Det praksiskoordinerende udvalg

I henhold til retssikkerhedsloven har Ankestyrelsen nedsat et centralt rådgivende praksisudvalg. Det følger og rådgiver Ankestyrelsen om koordinering af kommunernes praksis. Udvalget skal desuden rådgive Ankestyrelsen om kriterier for udvælgelse af de klagesager, der bliver udtaget til behandling med deltagelse af beskikkede medlemmer, ligesom Ankestyrelsen en gang årligt skal udarbejde en redegørelse til udvalget om sagsbehandlingen af klagesager på det kommunale område.

Styrelseschefen for Ankestyrelsen er formand for udvalget. De øvrige medlemmer udpeges af Ankestyrelsen efter indstilling fra Kommunernes Landsforening, Dansk Arbejdsgiverforening, LO, Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd og Danske Handicaporganisationer.

Medlemmer af Det Rådgivende Praksisudvalg medio 2015:

Styrelseschef i Ankestyrelsen Thorkil Juul(formand)

Konsulent Sara Glahder Lindberg, Kommunernes Landsforening (KL)

Chefkonsulent Henning Gade, Dansk Arbejdsgiverforening (DA)

Konsulent Christian Sølyst, Landsorganisationen i Danmark (LO)

Konsulent Jette Høy, Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd (FTF)

Landsformand for Landsforeningen Autisme, Heidi Thamestrup, Danske Handicaporganisationer (DH)

2 Kort beskrivelse af behandlingen af klager over kommunale afgørelser

Ankereformen

Ankereformen trådte i kraft den 1. juli 2013. Med reformen blev behandlingen af alle klager over kommunernes afgørelser på det sociale- og beskæftigelsesmæssige område samlet i Ankestyrelsen.

Før reformen blev klagesagerne afgjort af de regionale nævn, der blev sekretariatsbetjent af de daværende fem regionale statsforvaltninger. Der var i hver region nedsat et socialt nævn og et beskæftigelsesankenævn. De sociale nævn var ankeinstans på det sociale område, mens sager om den beskæftigelsesmæssige lovgivning hørte til beskæftigelsesankenævnene. Blev der klaget over nævnenes afgørelser, kunne Ankestyrelsen optage nævnenes afgørelser til behandling, hvis styrelsen skønnede, at sagen var af generel eller principiel betydning.

Formålet med ankereformen var at effektivisere sagsbehandlingen og sikre en mere ensartet praksis på tværs af landet. Reformen har også sikret, at principielle sager bliver behandlet hurtigere, idet Ankestyrelsen nu ikke længere skal afvente en afgørelse i nævnene – for eksempel i forbindelse med ny lovgivning.

Med reformen blev klagesagsbehandlingen samlet i Ankestyrelsen, og de regionale sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene blev nedlagt.

I Ankestyrelsen afgøres hovedparten af de kommunale klagesager administrativt under styrelschefens ansvar. Beskikkede medlemmer og Beskæftigelsesudvalget (se boks 3) indgår dog fortsat ved afgørelse af principielle sager og et vist antal udvalgte sager.

Hvor mange klager

I 2014 blev der indgivet godt 30.000 klager over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet. Tallet skal ses i lyset af, at kommunerne hvert år træffer flere hundrede tusinder afgørelser. Der er ingen samlet opgørelse af, hvor mange afgørelser kommunerne træffer i alt, men til illustration kan man for eksempel se på sygedagpengeområdet. Cirka 400.000 personer modtager årligt sygedagpenge, og Ankestyrelsen modtager omkring 7.000 klager hvert år over kommunernes afgørelser på området.

I afsnit 7 er nærmere redegjort for udviklingen i antallet af klagesager.

Hvordan forløber en klagesag i kommunen

Hvis en borger ønsker at klage over en kommunes afgørelse i en sag på social- eller beskæftigelsesområdet, skal borgeren klage mundtligt eller skriftligt til kommunen.

Der skal normalt klages senest fire uger efter, at borgeren har fået meddelelse om afgørelsen. Kommunen har herefter pligt til at se på sagen igen og vurdere, om borgeren kan få helt eller delvist medhold i sin klage (genvurdere sagen). Kommunen kan fastholde sin tidligere afgørelse eller træffe en ny afgørelse inden for fire uger. Hvis kommunen fastholder sin afgørelse, sender kommunen borgerens klage og kommunens begrundelse for afgørelsen og genvurderingen videre til Ankestyrelsen. Derefter tager Ankestyrelsen stilling til kommunens afgørelse.

Behandlingen i Ankestyrelsen

Når Ankestyrelsen modtager en klage, der bliver behandlet uden deltagelse af beskikede medlemmer, jf. nedenfor, læser en sagsbehandler alt materiale igennem og overvejer, hvordan styrelsen skal vurdere klagen. Hvis kommunen har indsamlet de nødvendige oplysninger, bliver den afgjort på baggrund af det materiale, som foreligger.

Ankestyrelsens afgørelser i klagesager er efter retssikkerhedsloven opdelt i:

- 1) afvisning/bortfald – hvis der for eksempel er klaget for sent
- 2) hjemvisning,
- 3) ændring eller
- 4) stadfæstelse

En stadfæstelse vil sige, at Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse.

Ved en hjemvisning bliver sagen sendt tilbage til kommunen, der skal behandle sagen igen. Det kan være fordi, der har været alvorlige sagsbehandlingsfejl. Ankestyrelsen kan også vurdere, at der mangler oplysninger, som kommunen skal indhente og vurdere. Kommunen kan dog godt nå frem til samme afgørelse som i første omgang, når de nye oplysninger er indhentet.

Hvis Ankestyrelsen ændrer en kommunes afgørelse, så får klageren helt eller delvist medhold. Som oftest vil kommunen have mulighed for at effektuere/gennemføre Ankestyrelsens afgørelse med det samme, men i nogle sager vil kommunen skulle gennemføre en ny sagsbehandling. For eksempel, hvis kommunen skal tage stilling til hvilken konkret støtte, der skal ydes.

Som det fremgår af afsnit 7, ændrede Ankestyrelsen i 2014 11,5 procent af de behandlede klagesager på det kommunale område og 12,9 procent blev hjemvist. Ankestyrelsen omgjorde dermed i alt 24,4 procent af de behandlede sager.

Organiseringen i Ankestyrelsen

I foråret 2013, inden Ankestyrelsen overtog ansvaret for de sociale nævnss og beskæftigelsesankenævnens sager, gennemførte Ankestyrelsen et projekt, der kortlagde sagsgangen i de daværende regionale statsforvaltninger. Det fremgik af kortlægningen, at de enkelte regionale statsforvaltninger havde tilrettelagt egne sagsgange. Det betød blandt andet forskellige sagsbehandlingstider og uensartet kvalitet i afgørelserne. Behandlingen af en konkret sag med samme problemstilling kunne således inden for lovgivningens rammer variere afhængigt af borgers bopæl.

For at undgå variationerne i de hidtidige arbejdsgange valgte Ankestyrelsen i forbindelse med ankereformen i 2013 at opbygge organiseringen på området ud fra en høj grad af specialisering. Det skete også for at sikre den bedste udnyttelse af ressourcerne.

Klagerne over kommunernes afgørelser på det sociale- og beskæftigelsesmæssige område bliver nu behandlet af fire kontorer i Ankestyrelsens Socialafdeling, fire kontorer i Beskæftigelsesafdelingen og et kontor i Børne- og Familieafdelingen. Hvert kontor har et eller flere specialer. Som udgangspunkt behandler et kontor for eksempel alle sygedagpengesager, alle førtidspensionssager eller alle sager om enkeltydelser. Inden for kontoret kan der være en yderligere specialisering. Denne organisering skal sikre ensartet kvalitet i afgørelserne.

Beskikkede medvirker i behandling af op til 1.200 sager

For at bevare lægmandselementet og de beskikkede medlemmers indsigt i og indflydelse på behandlingen af kommunale sager, blev der i forbindelse med ankereformen indført en ordning, så beskikkede medlemmer og Beskæftigelsesudvalget – ud over behandling af principelle sager – også deltager i behandlingen af op til 1.200 klagesager på det kommunale område. Omkring 800 sager bliver forelagt ved skriftlig votering, og omkring 400 sager bliver mødebehandlet.

Efter anbefaling fra Det Rådgivende Praksisudvalg 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 sags gennemgang, udkast til afgørelse og relevante akter fra sagen.

Til brug for drøftelse af sagerne på temaankemøderne skriver Ankestyrelsen et notat eller et fælles afsnit i sags gennemgangen om det tema, som sagerne har fælles, den anvendte praksis, samt de overvejelser, som generelt gør sig gældende i sagerne. Der er desuden nogle få specifikke bemærkninger om den enkelte sag.

Denne udvælgelsesmetode giver de beskikkede medlemmer og Beskæftigelsesudvalget et indblik i Ankestyrelsens praksis og mulighed for at påvirke denne. Samtidig får de en fornemmelse af nuancerne i praksis og de elementer, der indgår i vurdering af sagerne. Herudover får Ankestyrelsen systematisk feedback fra deltagerne på ankemøderne. Den

tematiserede udvælgelse giver samtidig mulighed for at sikre fælles forståelse blandt sagsbehandlerne af Ankestyrelsens praksis og sagsbehandling.

Principafgørelser

Ankestyrelsen udsender og offentliggør visse afgørelser i anonymiseret form som principafgørelser. En principafgørelse er en bindende retskilde, som kommuner og øvrige underinstanser skal anvende ved afgørelser i tilsvarende sager.

Ankestyrelsen vurderer, om en afgørelse er så principiel eller generel, at den er egnet til at blive offentliggjort som en principafgørelse. På det sociale område bliver principafgørelserne afgjort på et ankemøde med deltagelse af beskikkede medlemmer. Sagerne på beskæftigelsesområdet bliver behandlet på møde i Beskæftigelsesudvalget.

Ankestyrelsen har i 2014 behandlet 135 sager principielt på det kommunale område, heraf 85 på det sociale område og 44 på beskæftigelsesområdet.

Boks 3. Beskikkede medlemmer og Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg

Beskikkede medlemmer på det sociale område

Socialministeren udpeger de beskikkede medlemmer for fire år ad gangen efter indstilling fra følgende organisationer:

- LO - Landsorganisationen i Danmark
- FTF - Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd
- DA - Dansk Arbejdsgiverforening
- DH - Danske Handicaporganisationer
- KL - Kommunernes Landsforening

På det sociale- og beskæftigelsesmæssige område deltager de beskikkede som lægmænd / lægdommere i ankemøder og ikke som partsrepræsentanter.

Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg

Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg behandler klager over afgørelser truffet i kommunerne, Center for klager over Arbejdsløshedsforsikring (CKA), a-kasser og uddannelsesinstitutioner.

Afgørelser af klagesagerne bliver truffet på møder med beskikkede medlemmer fra KL, LO, DA og på visse områder DH og Undervisningsministeriet. Alle er udpeget af beskæftigelsesministeren.

3 Det praksiskoordinerende arbejde

En af Ankestyrelsens kerneopgaver er at sikre ensartede og korrekte afgørelser for alle borgere. Ud over behandlingen af klager fra borgere bidrager Ankestyrelsen til koordinering af kommunernes praksis ved for eksempel:

- At udsende principafgørelser i sager med principiel eller generel betydning for tilsvarende sager. Principafgørelserne er bindende retskilder for de myndigheder, der træffer afgørelser på det social- og beskæftigelsesretlige område.
- At give konkret vejledning til kommunerne som vejledninger, telefonisk rådgivning, undervisningstilbud og temamøder
- At foretage praksisundersøgelser og andre undersøgelser af kommunernes sagsbehandling på udvalgte lovområder
- At bidrage til benchmarking af kommunerne via nøgletal og statistik

I dette afsnit beskrives rammerne for dette arbejde nærmere, og vi har samlet nogle eksempler på Ankestyrelsens praksiskoordinerede arbejde i 2014.

3.1 Det praksiskoordinerende udvalg

I følge retssikkerhedsloven skal Ankestyrelsen nedsætte et rådgivende praksisudvalg. Udvalgets funktioner er, at:

- 1) Følge og rådgive Ankestyrelsen om den koordinering af praksis, som Ankestyrelsen har pligt til at foretage
- 2) Rådgive Ankestyrelsen om kriteriet for udvælgelse af de op til 1.200 klagesager, der bliver behandlet med deltagelse af beskikkede medlemmer¹
- 3) Rådgive om behov for særlige indsatsområder på baggrund af gennemførte kvalitetsmålinger af de kommunale afgørelser, som Ankestyrelsen behandler som ankeinstans
- 4) Rådgive om generel formidling og vejledning af Ankestyrelsens praksis

¹ Jf. Retssikkerhedslovens § 52c, stk. 2 og § 59a, stk. 3.

Styrelseschef i Ankestyrelsen, Thorkil Juul, er formand for udvalget. De øvrige medlemmer af udvalget er:

- Kommunernes Landsforening (KL) - konsulent Sara Glahder Lindberg
- Dansk Arbejdsgiverforening (DA) - chefkonsulent Henning Gade
- Landsorganisationen i Danmark (LO) - konsulent Christian Sølyst
- Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd (FTF) - konsulent Jette Høy
- Danske Handicaporganisationer (DH) – Landsformand Heidi Thamestrup, Landsforeningen Autisme²

3.2 Resume af praksisudvalgets drøftelser i 2014

Det praksiskoordinerende udvalg holder møder to gange om året. I 2014 har følgende temaer været på dagsordenen:

- 1) Status på implementering af ankereformen
- 2) Temaer og indhold af praksisundersøgelser på social- og beskæftigelsesområdet
- 3) Status for de 1.200 klagesager, der udtages til behandling med deltagelse af beskikkede.
- 4) Ankestyrelsens kvalitetsmålinger
- 5) Ankestatistikken
- 6) Ankestyrelsens generelle praksiskoordineringsinitiativer, herunder formidlingsindsatser.

I forhold til implementeringen af den forenkede klagestruktur hjalp medlemmerne af det Rådgivende Praksisudvalg i slutningen af 2013 med at formidle Ankestyrelsens orientering om status på implementeringen af ankereformen. Udvalget videreformidlede en orientering fra Ankestyrelsen til interessenter. Orienteringen blev blandt andet sendt videre til medlemmer og sagsbehandlere og andre, der efter udvalgsmedlemmernes vurdering havde interesse i emnet.

Ankestyrelsen har herudover også orienteret udvalget om udviklingen i sagsbehandlingstiderne og virkningen af de tiltag, som Ankestyrelsen har iværksat.

Udvalget har på møderne i 2014 drøftet Ankestyrelsens igangværende og fremtidige praksisundersøgelser. Udvalgets medlemmer har forud for møderne fremsendt oplæg med forslag til undersøgelser, som så er blevet drøftet. Nogle af forslagene har peget direkte ind i allerede planlagte undersøgelser. Udvalgets input har derfor her bidraget til kvalificering af fokus og skabt opmærksomhed om oplevede udfordringer på området - udfordringer, som er relevante at være opmærksom på i forhold til såvel praksisundersøgelser som Ankestyrelsens øvrige arbejde med behandling af klagesager.

² Heidi Thamestrup afløste i september 2014 Thorkild Olesen

Udvalgets drøftelser og de modtagne skriftlige oplæg fra udvalgets medlemmer er derfor løbende blevet videreformidlet til de relevante fagkontorer i Ankestyrelsen.

Konkret har udvalget i 2014 blandt andet drøftet behovet for at gennemføre en praksisundersøgelse på førtidspensionsområdet, herunder sagsbehandlingen i rehabiliteringsteams, og på sygedagpengeområdet. På socialområdet har der bl.a. været stillet forslag om undersøgelse af botilbudsområdet.

I forhold til disse emner, som udvalget har peget på, har Ankestyrelsen i løbet af 2015 offentliggjort en praksisundersøgelse om førtidspension og en praksisundersøgelse om rehabiliteringsteams. I 2015 gennemfører Ankestyrelsen også to praksisundersøgelser på sygedagpengeområdet. Endelig har Ankestyrelsen i 2014 og 2015 gennemført en praksisundersøgelse på det specialiserede socialområde. Undersøgelsen omfatter blandt andet sager om bevilling af botilbud.

Udvalget har i 2014 givet udtryk for, at det fungerer godt med den tematiserede behandling af sager, som forelægges de beskikkede. Udvalget gav udtryk for, at de tematiserede sager er ledsaget af en god skriftlig fremstilling af området, og at det giver et godt overblik at se flere sager om samme emne på én gang.

Udvalget fik på mødet i september 2014 forelagt resultatet af Ankestyrelsens egen kvalitetsmåling af sagerne. Kvalitetsmålingen var i 2014 påvirket af fusionen med nævnene, hvor ophobningen af sager førte til manglende bekræftelse af modtagelse af nogle sager. Hvis kvalitetstallet renses herfor, var Ankestyrelsens kvalitetstal i 2014 på den rent juridiske del imidlertid lidt højere end kontraktmålet. Ankestyrelsen har i 2014 arbejdet med at udvikle en ny metode til kvalitetsmåling. Denne metode skal bruges fra 2015, og den nye kvalitetsmåling vil også omfatte sager på det kommunale område.

Udvalget fik på september mødet forelagt ankestatistikken for 1. halvår 2014. Udvalget blev samtidig orienteret om den halvårlige statistik, som Ankestyrelsen fra 2014 udsender til hver enkelt kommune.

Ankestyrelsens øvrige praksiskoordinerende opgaver blev også drøftet på møderne i 2014. Der blev blandt andet orienteret om Ankestyrelsens dialogmøde på sygedagpengeområdet. Her var otte kommuner inviteret til en dialog om sygedagpengelovens §§7 og 27. Se beskrivelsen heraf i afsnit 4.

3.3 Principafgørelser

Ankestyrelsen udsender og offentliggør visse afgørelser i anonymiseret form som principafgørelser. En principafgørelse er en bindende retskilde, som kommuner og øvrige underinstanser fremover skal bruge ved afgørelser i tilsvarende sager.

Ankestyrelsen vurderer, om en afgørelse er så principiel eller generel, at den skal udsendes som en principafgørelse. En sag er eksempelvis egnet, hvis det fremgår af sagen, at der er tvivl om, hvorvidt en lovregel er rigtigt anvendt. Der er typisk også behov for at præcisere praksis på et nyt lovområde.

Begrebet "principiel eller generel" findes i [retssikkerhedslovens § 52 c](#). I praksis er der lidt flydende overgang mellem, om en sag er principiel eller generel. Overordnet kan man sige, at sagen skal være så generel, at den kan bruges som vejledning for senere afgørelser.

Parterne i sagen bliver ikke informeret om, at deres sag bliver offentliggjort som en principafgørelse, da det sker i anonymiseret form. Alle principafgørelser er offentlige og kan ses i [Ankestyrelsens principdatabase](#). Ankestyrelsen udsender jævnligt de seneste principafgørelser via nyhedsmail.

Ankestyrelsens kontorer afgør, hvilke sager der er egnet til principiel behandling.

Inden sagen behandles og afgøres på et ankemøde eller på et møde i Beskæftigelsesudvalget, har Ankestyrelsen sørget for at inddrage synspunkter fra alle relevante afdelinger i Ankestyrelsen. På den måde sikrer sagsbehandlingen ensartethed, koordination og videnuddeling på tværs af Ankestyrelsen.

3.4 Praksisundersøgelser

3.4.1 Hvad er en praksisundersøgelse?

Ankestyrelsen gennemfører løbende en række praksisundersøgelser af kommunernes sagsbehandling på det sociale og beskæftigelsesmæssige område. Undersøgelserne gennemføres som led i Ankestyrelsens pligt til at sikre, at kommunerne træffer korrekte afgørelser.

Ankestyrelsens grundlag for at gennemføre praksisundersøgelser og ret til at indhente konkrete afgørelser til undersøgelserne findes i retssikkerhedslovens §§ 76 og 79.

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

Det følger herefter af lovens § 79, at Ankestyrelsen som led i sine opgaver efter § 76 kan indhente konkrete sager fra kommunerne til gennemsyn.

Praksisundersøgelser er stikprøveundersøgelser af kommunernes afgørelser og konkrete sagsbehandling inden for et bestemt emne og lovgrundlag. Undersøgelserne belyser den konkrete praksis i enkelsager hos et tilfældigt udvalgt antal kommuner.

En praksisundersøgelse vil typisk omfatte 10-15 kommuner, som repræsenterer kommuner af forskellig størrelse og geografisk beliggenhed. Hver kommune vil typisk blive bedt om at indsende 8-10 konkrete afgørelser.

De konkrete afgørelser udvælges efter nærmere beskrevne kriterier, som sikrer, at afgørelserne repræsenterer en tilfældig stikprøve. Dette sker typisk ved, at kommunerne bliver bedt om at udvælge de seneste 8-10 afgørelser før en bestemt dato.

Ankestyrelsen vurderer de modtagne sager ud fra et måleskema. Måleskemaet omfatter målepunkter om både de *materielle* (indholdsmæssige) *krav* (fx om borgeren er omfattet af målgruppen) og *formelle* krav (fx om borgeren er blevet inddraget i sagsbehandlingen), der stilles for, at sagen er korrekt behandlet og vurderet.

- *Materiel vurdering*: Afgørelsens korrekthed vurderes i forhold til regler i love og bekendtgørelser. Det sker også i forhold til den praksis, der kan udledes af Ankestyrelsens principafgørelser, af retspraksis og af vejledende udtalelser.
- *Formalitetsvurdering*: Vurdering af, om kommunen overholder de forvaltningsmæssige og retssikkerhedsmæssige regler. Det er blandt andet regler om partshøring, aktindsigt, notatpligt, krav til begrundelse, skriftlighed og hjemmelsgrundlag samt en vurdering af retssikkerhedslovens og særlovgivningens processuelle regler og sags-

behandling om opfølgning, regler om borgerens inddragelse, helhedsvurdering og vejledning.

Ankestyrelsen erklærer sig uenig i en afgørelse, hvis kommunens afgørelse ikke er i overensstemmelse med lovgivning og styrelsens praksis.

Resultatet af målingen samles i en rapport. Her bliver enkelte delresultater kommenteret, sammenholdt med Ankestyrelsens praksis på området. Rapporten indeholder også en række konkrete anonymiserede sagseksempler. Praksisundersøgelserne indeholder herudover en række anbefalinger til kommunernes sagsbehandling på området.

Ankestyrelsens praksisundersøgelser offentliggøres på styrelsens hjemmeside www.ast.dk og sendes via en nyhedsmail til alle kommuner og andre interesserede.

De udvalgte kommuner har pligt til at behandle undersøgelsen på et møde i kommunalbestyrelsen. Undersøgelserne giver således kommunerne et dokumenteret grundlag for at forbedre kvaliteten af deres sagsbehandling og afgørelser og er med til at sikre ensartethed i behandlingen af borgerne.

Ankestyrelsens praksisundersøgelser omfatter i de fleste tilfælde såvel sager, hvor kommunen har ydet hjælp, som sager, hvor kommunen har givet afslag på hjælp. Praksisundersøgelserne giver dermed en særlig mulighed for at vurdere bevillingssager, der typisk ikke bliver klaget over til Ankestyrelsen, og som styrelsen derfor ellers ikke kender til.

3.4.2 Udsendte praksisundersøgelser i 2014

Ankestyrelsen udgav i 2014 en række praksisundersøgelser. Nogle af disse er kort gennemgået nedenfor.

Ankestyrelsen gennemførte også andre typer undersøgelser. Dette omfattede blandt andet undersøgelser om støtte og rådgivning til udsættelsestruede lejere, kommunernes behandling af sager om hjælp til tandbehandling, det danske adoptionssystem set med brugerens øjne, kommunernes indsats på området for kriminelle unge samt åbenhed i adoptions- og plejeforhold. Det er muligt at finde alle undersøgelserne på [Ankestyrelsens hjemmeside](http://www.ast.dk).

Kommunernes anvendelse af rehabiliteringsteams

Ankestyrelsen har vurderet 139 sager fra 10 kommuner om fleksjob, de nye ressourceforløb og de tværfaglige rehabiliteringsteams. Teamene skal forud for kommunens afgørelse behandle alle sager om fleksjob, ressourceforløb og førtidspension.

Ankestyrelsen fandt, at kommunerne næsten altid kom frem til den rigtige vurdering i sager, hvor borgeren fik et ressourceforløb. Efter et ressourceforløb skal kommunerne lave en plan for indsatsen. Det var ikke gjort i en fjerdedel af sagerne, eller også var det ikke gjort godt nok. Herudover var der fejl i hver tredje sag om fleksjob, fordi kommunerne ikke havde undersøgt borgernes helbredsmæssige tilstand og evne til at arbejde godt nok.

Ankestyrelsen anbefalede blandt andet, at kommunerne med fordel kan bruge særlige skemaer for at sikre korrekt sagsbehandling, og at de kan blive bedre til at undersøge borgernes helbred og mulighed for at arbejde, før borgeren bliver bevilget fleksjob.

Samarbejdet mellem plejefamilier og kommuner

Undersøgelsen viste, at langt over halvdelen af kommunerne og plejefamilierne er tilfredse eller meget tilfredse med deres samarbejde. Praksisundersøgelsen består af fire delundersøgelser, herunder en kortlægning af antallet af plejefamilier i Danmark.

Selvom de fleste er tilfredse med samarbejdet, så udtrykte både plejefamilier og kommuner, at der er plads til udvikling og forbedringer. Det er især forhandlinger om vederlag under anbringelser, der skaber konflikter i samarbejdet. Plejefamilierne oplever derudover, at mangel på informationer fra kommunen og anerkendelse af deres faglighed kan påvirke samarbejdsrelationen.

Ankestyrelsen gennemgik et antal sager, hvor en kommune havde besluttet, at et barn anbragt i plejefamilie skulle flytte til et nyt anbringelsessted. Gennemgangen viste, at 61 procent af afgørelserne var truffet på et korrekt juridisk grundlag. I 39 procent af afgørelserne var enkelte eller flere lovkrav ikke fulgt.

Merudgifter til voksne

Ankestyrelsen vurderede 75 afgørelser om merudgifter til voksne. 15 kommuner havde indleveret sager. Nogle borgere har grundet sygdom eller handicap nedsat funktionsevne, og de kan søge kommunen om tilskud til ekstra udgifter til medicin eller til at klare hverdagsting som vask eller kørsel.

Ankestyrelsen fandt fejl i næsten hver fjerde afgørelse. Det var specielt i de mere komplekse sager, hvor borgeren havde et sammensat sygdomsbillede, der var fejl.

Ankestyrelsen anbefalede, at kommunerne anvender funktionsevnetoden eller voksendredningsmetoden for at sikre en korrekt helhedsvurdering af borgerens situation.

Kommunerne skal eksempelvis sikre sig, at en sag ikke kun bliver afgjort ud fra én diagnose, hvis der er tale om en borger med flere lidelser.

Virksomhedspraktik og løntilskud

Ankestyrelsen vurderede 111 sager fra 12 kommuner om bevilling af ansættelse med løntilskud eller tilbud om virksomhedspraktik. Fokus var især på de regler i lovgivningen, som skal forhindre fortrængning af ordinært ansatte.

Ankestyrelsen fandt, at 42 procent af sagerne enten ville blive ændret ved en eventuel behandling i Ankestyrelsen eller hjemvist til ny behandling i kommunerne grundet manglende oplysninger. Ankestyrelsen kunne i en stor del af sagerne ikke konstatere, om de regler, der skal forhindre fortrængning af ordinært ansatte, var overholdt. Der manglede oplysninger i sagerne.

Ankestyrelsen anbefalede blandt andet, at kommunerne sikrer, at sagerne oplyses tilstrækkeligt, og at blanketter til brug for virksomhedspraktik og løntilskud er tilstrækkeligt udfyldt.

Kommunernes anvendelse af serviceniveauer

Ankestyrelsen undersøgte, hvordan ni kommuner bruger muligheden for at fastsætte serviceniveauer og inddrage økonomiske hensyn, når de træffer afgørelser efter serviceloven om socialpædagogisk bistand og midlertidigt ophold i botilbud. Fokus var på, om der bliver foretaget en konkret vurdering af behovet for hjælp.

Ankestyrelsen fandt, at kommunernes afgørelser samlet set var i overensstemmelse med regler og praksis. I størstedelen af sagerne var der foretaget en konkret individuel vurdering af borgerens behov for hjælp.

Ankestyrelsen anbefalede blandt andet, at kommunerne i højere grad oplyser borgeren om, hvilke faktiske oplysninger der ligger til grund for afgørelsen. Ankestyrelsen anbefalede også, at kommunerne, i det omfang de anvender serviceniveauet i afgørelsen, i højere grad søger at gøre serviceniveauet tilgængeligt for borgeren.

Kontanthjælp og formue

Ankestyrelsen vurderede 130 sager fra 14 kommuner, hvor kommunerne havde givet afslag på kontanthjælp. Sagerne blev gennemgået for at se, om kommunernes afgørelser var i overensstemmelse med lovgivningen og Ankestyrelsens praksis.

Ankestyrelsen fandt, at 89 procent af sagerne var i overensstemmelse med regler og praksis. De resterende 11 procent ville derimod blive ændret eller hjemvist til fornyet behandling, hvis de havde været forelagt Ankestyrelsen som klagesager. Det var hovedsageligt ansøgerens formueforhold, der havde givet anledning til afslag på kontanthjælp.

Ankestyrelsen anbefalede kommunerne at sikre, at sagerne oplyses tilstrækkeligt og at være opmærksomme på, at indtægt til dækning af borgerens løbende forsørgelse ikke er formue efter § 14. Et beløb til dækning af den løbende forsørgelse skulle holdes uden for formueberegningen i § 14. Ankestyrelsen anbefalede også kommunerne at være opmærksomme på forskellen mellem den situation, hvor borgerne ikke havde ret til hjælp, fordi kommunen vurderede, at borgeren havde en eksisterende formue, og den situation, hvor borgerne havde ret til hjælp, fordi borgerne allerede havde brugt formuen. I den sidste situation kunne hjælpen gives mod tilbagebetaling, hvis formuen var brugt forsvareligt.

3.5 Juridisk hotline for kommunerne

Ankestyrelsen indførte i marts 2012 en særlig vejledningsservice for kommunerne: Juridisk hotline. Hotlinen er et tilbud til sagsbehandlere i kommunerne om juridisk vejledning. Ankestyrelsen svarer på en henvendelse inden for to arbejdsdage.

Spørgsmål til hotlinen handler især om lovområderne: Serviceloven, aktivloven, sygedagpengeloven, beskæftigelsesindsatsloven, retssikkerhedsloven og lov om social pension.

Antallet af henvendelser til juridisk hotline stiger. Sammenlignet med 2013 var der i 2014 dobbelt så mange henvendelser. I 2014 modtog Ankestyrelsen ca. 2.700 henvendelser til juridisk hotline. Spørgsmål til hotlinen sendes via en kontaktformular på [Ankestyrelsens hjemmeside](#).

Spørgsmål til juridisk hotline er meget forskellige. Der er flest spørgsmål på servicelovens område. Der er her mange spørgsmål om merudgiftsydelse til både børn og voksne. Beskæftigelsesområdet, herunder kontanthjælpsområdet, giver også anledning til mange spørgsmål. Endelig bliver der også spurgt en del til retssikkerhedslovens regler om handlekommune og mellemkommunal refusion.

Ankestyrelsens juridiske hotline kan ikke besvare alle spørgsmål. Ankestyrelsen udvælger spørgsmål ud fra om de har aktualitet, om spørgsmålene vedrører uklarheder i regler eller praksis og om spørgsmålet har en vejledningsmæssig værdi for andre kommuner. Kriterierne for besvarelse kan læses på [hjemmesiden](#). Hvis et spørgsmål ikke besvares i juridisk hotline, kan spørgeren altid kontakte Ankestyrelsen på anden vis og få vejledning.

Siden slutningen af 2012 er spørgsmål og svar fra juridisk hotline løbende blevet offentliggjort på [Ankestyrelsens hjemmeside](#), da spørgsmålene ofte også har vejledningsværdi for andre kommunale sagsbehandlere. I takt med at Ankestyrelsen modtager flere spørgsmål, har styrelsen også offentliggjort flere svar. Ved udgangen af 2014 havde Ankestyrelsen offentliggjort godt 300 spørgsmål og svar.

Ankestyrelsen arbejder på at offentliggøre flere spørgsmål og svar, og vi forventer at lancere en database for spørgsmål og svar medio 2015.

3.6 Nøgletal og benchmarking af kommunerne

Hvert kvartal offentliggør Ankestyrelsen en ankestatistik. Den viser antallet af afgjorte sager på hvert lovområde og udfaldet heraf opdelt på kommuner.

Fra 2014 har Ankestyrelsen også sendt en halvårsrapport til hver enkelt kommune. I rapporten kan kommunen se hovedtallene for antallet af klagesager og omgørelsesprocenten sammenlignet med landsgennemsnittet. I mange kommuner bliver denne rapport forelagt kommunalbestyrelsen eller de relevante udvalg.

På Ankestyrelsens hjemmeside kan kommunerne og alle andre trække en række mere detaljerede opgørelser af sagstallet og omgørelsesprocenten for de enkelte sagsområder.

Ankestyrelsen gennemførte i efteråret 2014 en undersøgelse af, hvordan styrelsens ankestatistikker bliver brugt i kommunerne. Undersøgelsen viser, at ni ud af ti kommuner benytter statistikkerne til at følge udviklingen i kommunens egne afgørelser, og otte ud af ti kommuner anvender statistikkerne til at sætte fokus på, om der er behov for at målrette initiativer i forhold til kommunens sagsbehandling.

3.7 Andre praksiskoordinerende aktiviteter

Foruden de beskrevne praksiskoordinerende aktiviteter udsender Ankestyrelsen løbende faglige nyhedsbreve med artikler om blandt andet undersøgelser, afgørelser og statistik.

Det gælder fx nyhedsbrevet "Nyt fra Ankestyrelsen", der handler om principielle afgørelser, juridiske forhold, lovgivningsarbejde, udviklingstendenser og nyheder på styrelsens forskellige arbejdsområder. Der er desuden artikler og kommentarer til domstolsafgørelser.

Der er godt 38.700 brugere, der abonnerer på Ankestyrelsens nyhedsbreve (oktober 2014). Interesserede kan tilmelde eller afmelde sig som abonnenter på Ankestyrelsens [hjemmeside](#).

En undersøgelse fra efteråret 2014 viser, at 7 ud af 10 kommuner vurderer, at der generelt er kendskab til nyhedsbrevene (71 procent).

3.8 Fremadrettede indsatsområder

Formen for det praksiskoordinerende arbejde bliver løbende udviklet, og Ankestyrelsen vil i 2015 afholde to regionale eller landsdækkende faglige temamøder på henholdsvis beskæftigelses- og socialområdet. Ankestyrelsen har udvalgt temaerne for disse ud fra undersøgelser af kommunernes praksis, styrelsens viden fra sagsbehandlingen og oplysninger i ankestatistikken. Der har særligt været fokus på områder, hvor kommunerne vurderes at have særlige udfordringer i sagsbehandlingen.

Ankestyrelsen har i februar 2015 afholdt et større temamøde om kontanthjælp og anvendelse af sanktioner for 100 kommunale ledere og medarbejdere.

Ankestyrelsen vil i 2015 også gennemføre to målrettede vejledningsforløb for 5-10 kommuner, der på et udvalgt område inden for beskæftigelses- og/eller socialområdet vurderes at have særlige udfordringer i sagsbehandlingen. Der vil være mulighed for opfølgende dialog og undervisning i 2016. Konceptet er udviklet i 2014, hvor Ankestyrelsen i august 2014 afholdt vejledningsmøde om sygedagpengereglerne med otte kommuner. Se også afsnit 4.

Ankestyrelsen oplever en generel efterspørgsel efter faglige juridiske grundkurser, hvor styrelsen formidler viden ud fra sin omfattende viden om lovgivning og praksis. Ankestyrelsen har derfor besluttet, at styrelsen i 2015 udbyder et antal faglige kurser for kommunale sagsbehandlere. Kurserne vil være delvist brugerbetalte og udbydes på social-, beskæftigelses- og børneområdet. Der er indtil videre udbudt ti kurser i 2. halvår 2015. I 2016 forventer Ankestyrelsen at udbyde flere kurser.

4 Tema: Ankestyrelsens vejledningsforløb på sygedagpengeområdet

I den politiske aftale om ankereformen blev det fremhævet, at Ankestyrelsen med reformen i højere grad skal bruge sin viden fra klagesagsbehandlingen til en mere direkte dialog med kommunerne. Dialogen skal styrke kommunernes sagsbehandling.

Der blev derfor i 2014 gennemført et vejledningsforløb om sygedagpengeområdet. Dette var tænkt som et pilotprojekt, og styrelsen valgte sygedagpengeområdet, da det er et af styrelsens store sagsområder. Der deltog otte kommuner i det første forløb, hvor der var et vejledningssmøde den 20. august 2014 og et opfølgningssmøde den 22. januar 2015. Ankestyrelsen fik meget positive tilbagemeldinger fra de deltagende kommuner. Ankestyrelsen har derfor i juni 2015 afholdt to nye vejledningssmøder, hvor der i alt deltog 25 kommuner.

4.1 Vejledningssmødernes indhold

Deltagerne kunne før mødet sende beskrivelser af problemstillinger og emner, som de ville drøfte. Ankestyrelsens sagsbehandlere forberedte sig til mødet ved at analysere resultater fra ankestatistikken sammenholdt med erfaringer fra den daglige kontakt med kommunerne.

Ankestyrelsens sagsbehandlere erfarede, at der i stort omfang var sammenfald i de udfordringer, som opleves hos såvel Ankestyrelsens som kommunernes sagsbehandlere. Det var derfor relativt enkelt at sammensætte en solid og fyldestgørende dagsorden, der var relevant for alle.

Dagsordenen for det første møde omfattede:

- Præsentation af Ankestyrelsens organisering og opgavevaretagelse
- Oplæg om Ankestyrelsens reaktionsmuligheder i afgørelser og forvaltningsretlige fokuspunkter
- Oplæg om sygedagpengelovens §§ 7 og 27 med cases fra konkrete sager
- Afrunding med drøftelse af formen for det fremtidige samarbejde

Det blev aftalt med kommunerne, at opfølgningssmødet skulle omfatte:

- Oplæg om den gode begrundelse i afgørelsen
- Oplæg om anvendelse af lægelige oplysninger i sagsbehandlingen
- Erfaringsudveksling omkring implementering af sygedagpengereformen
- Drøftelse af implementering af Ankestyrelsens afgørelser ude i kommunerne

- Drøftelse af anvendelse af det ankeskema, som kommunerne skal udfylde, når de indsender en klagesag.

4.2 Hvordan blev kommunerne udvalgt?

Ankestyrelsen udvalgte de pågældende kommuner, således at der var tale om kommuner, der var nogenlunde lige store, og som havde nogenlunde samme omgørelsesprocent. Vi lagde også vægt på, at det så vidt muligt var kommuner fra samme landsdel.

Der deltog to - tre personer fra hver kommune, navnlig enhedschef, teamleder/faglige koordinator og enkelte sagsbehandlere. Deltagerne havde en vigtig opgave i at formidle mødernes indhold i de respektive kommuner. Til brug herfor fik deltagerne det anvendte materiale i en pakke med PowerPoint-slides.

4.3 Hvorfor er vejledningmøder vigtige?

Møderne skal skabe en bedre dialog mellem kommuner og Ankestyrelsen, hvor der sættes fokus på regelanvendelsen og praksisforståelsen. Resultaterne af vejledningmøderne skal gerne føre til færre omgjorte sager, så borgerne modtager den korrekte afgørelse i første led.

Vejledningmøder er et effektivt redskab til at regulere og formidle praksis ud i kommunerne. Ankestyrelsen har samtidig mulighed for at lytte til kommunerne og høre om deres arbejdsgange, metoder og hvilke udfordringer, de står overfor.

Ved et større gensidigt kendskab har Ankestyrelsen som klageinstans langt bedre mulighed for at tilrettelægge og videreformidle praksis på den mest optimale måde for kommunerne. Et eksempel er, at Ankestyrelsen i starten af 2015 udsendte en principafgørelse om en problemstilling, som havde været drøftet på mødet.

4.4 Evaluering af projektet

Kommunerne har givet meget positive tilbagemeldinger på vejledningsforløbet. Kommunerne roste formen på møderne og muligheden for selv at være med til at sætte dagsordenen. Der var desuden stor tilfredshed med det udleverede undervisningsmateriale, som kommunerne fandt godt og brugbart til videreformidling i kommunen.

Vejledningmødet har også vist sig at være et godt redskab til at sikre bedre dialog mellem kommune og Ankestyrelsen. Møderne bidrager desuden til Ankestyrelsens prioritering og udvikling af vejledningen af kommunerne. Ankestyrelsen vil på baggrund af de meget positive erfaringer gennemføre flere tilsvarende vejledningsforløb.

5 Tema: De nye socialtilsyn og Ankestyrelsens rolle

Opgaven med at godkende og føre tilsyn med en lang række sociale tilbud er fra den 1. januar 2014 samlet i fem regionale socialtilsyn. De er forankret i en kommune inden for hver region.

5.1 Nye regler om godkendelse og driftsorienteret tilsyn med sociale tilbud

Socialtilsynene har til opgave at godkende og føre driftsorienteret tilsyn med en række sociale tilbud. Det drejer sig blandt andet om generelt godkendte plejefamilier, døgntilbud til børn og voksne, stofmisbrugsbehandlingstilbud og lignende. I loven om social tilsyn står der, hvilke sociale tilbud det gælder.

Med indførelsen af socialtilsynene er der sket en grundlæggende ændring af opgaven med at godkende og føre tilsyn med de sociale tilbud. Ændringerne skal være med til at sikre den faglige kvalitet i tilbuddene. Ændringerne skal desuden sikre en højere faglighed og en større professionalisme samt uafhængighed i tilsynet.

Socialtilsynene skal godkende og føre driftsorienteret tilsyn ud fra centralt fastsatte kriterier, og tilsynene skal på besøg i de enkelte tilbud mindst én gang årligt. Det personrettede tilsyn forbliver i den kommune, som har ansvaret for borgerens ophold i tilbuddet.

Ved vurdering af kvaliteten i tilbuddene skal socialtilsynene anvende en kvalitetsmodel. Kvalitetsmodellen er et dialogredskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Hvis forholdene i et tilbud tilsiger det, skal socialtilsynet træffe afgørelse om skærpet tilsyn og/eller udstede påbud. Det kan være relevant, hvis tilsynet oplever stærkt bekymrende forhold. Det kan også ske, hvis tilsynet vurderer, at kvaliteten er så lav, at tilbuddet ikke længere opfylder kravene. Hvis tilbuddet ikke kan eller vil rette op på de bekymrende forhold, skal socialtilsynet træffe afgørelse om tilbagekaldelse af godkendelsen.

Plejefamilier, der var godkendt som generelt egnede ved lovens ikrafttræden, og sociale tilbud, der er omfattet af loven og optaget på Tilbudsportalen ved lovens ikrafttræden, skal godkendes efter de nye regler inden den 1. januar 2016.

Ved indførelse af reglerne blev der oprettet en national "audit-funktion" i Socialstyrelsen, der skal bidrage til en effektiv og ensartet implementering af reformen. Socialstyrelsen følger løbende udviklingen i socialtilsynenes praksis og foretager stikprøver og understøt-

ter udførelsen af godkendelses- og tilsynsopgaven med relevant vejledning og materiale. Ligeledes er der indført en whistleblower-ordning så beboere, pårørende og andre kan henvende sig anonymt til tilsynet, hvis de oplever bekymrende forhold.

5.2 Indsats og aktiviteter i det første år

Det er muligt at klage til Ankestyrelsen over afgørelser fra Socialtilsynet. Styrelsen har derfor som ankeinstans fået en ny opgave som praksisdannende på området.

Henover foråret og sommeren 2014 underviste Ankestyrelsen de fem socialtilsyn i forvaltningsretlige emner i relation til socialtilsynsloven. Undervisningen tog udgangspunkt i en sags forløb fra ansøgning til afgørelse. Formålet med undervisningen var primært at sikre fokus på de forvaltningsretlige regler og give input til, hvordan man træffer og skriver en god afgørelse. Undervisningen foregik hos hvert af de fem socialtilsyn for at give mulighed for at drøfte de problemstillinger, der var aktuelle i det enkelte socialtilsyn.

Ankestyrelsen deltager endvidere i netværksmøder om whistleblower-ordningen og har deltaget i konferencer og undervisningsdage, som Socialstyrelsen har arrangeret. Derudover er Ankestyrelsen og Socialstyrelsen i løbende dialog om udviklingen på området. Dette skal ses i lyset af, at både Ankestyrelsen og Socialstyrelsen har en særlig rolle på området: Ankestyrelsen som klageinstans og praksisskabende på området, og Socialstyrelsen i kraft af den løbende kontakt og dialog med socialtilsynene som led i styrelsens audit-funktion.

5.3 Behandling af klagesager

Siden reglerne trådte i kraft har Ankestyrelsen modtaget cirka 60 klager over afgørelser fra socialtilsynene. Der er i Ankestyrelsen truffet afgørelse i næsten halvdelen af disse. Temaerne i sagerne spænder bredt. Der er flere sager om afslag på generel godkendelse som plejefamilie. Derudover er der klager over afslag på re-godkendelse af botilbud, afgørelser om skærpet tilsyn og påbud, takstfastsættelse.

Ankestyrelsen har offentliggjort én **principafgørelse** på området. Afgørelsen tager stilling til kommuners partsstatus i tilsynssager. Det er en problemstilling, som er særlig relevant for socialtilsynsområdet, idet kommunerne ofte angiver, at de har en interesse i tilsynssagerne. Det kan eksempelvis være tilfældet, når der er tale om kommunale tilbud. Kommunerne henviser også til forsyningsforpligtelsen og det forhold, at kommunen har borgere, der bor på botilbuddet. Principafgørelsen fastslår, at en kommune kun kan være part i en tilsynssag, hvis kommunen har en væsentlig og individuel interesse i sagen. Om det er tilfældet, afhænger af en konkret vurdering i den enkelte sag.

5.4 Der er fortsat brug for vejledning

Selv om der allerede er iværksat en række tiltag, er der fortsat brug for vejledning. Der er tale om ny lovgivning og en ny måde at håndtere godkendelses- og tilsynsopgaven på. Derudover kan Ankestyrelsen udlede af de allerede modtagne klagesager, at der er tale om komplekse problemstillinger. Især når det drejer sig om botilbud.

For at imødekomme vejledningsbehovet vil Ankestyrelsen være opmærksom på behovet for flere principafgørelser. Styrelsen vil også være opmærksom på, om der er behov for at supplere med artikler i nyhedsbreve eller andre vejledningstiltag.

6 Tema: Kvalitetsindsatsen i Ankestyrelsen

6.1 Interne undervisningsforløb i Ankestyrelsen

I forbindelse med ankereformen i 2013 har Ankestyrelsen gennemført en række interne undervisningsforløb om de enkelte specialeområder. Formålet med disse undervisningsforløb var at få fastlagt en fælles praksis ud fra Ankestyrelsens principielle afgørelser. Afdelingerne udarbejdede i den forbindelse nye fælles brevskabeloner som erstatning for de forskellige skabeloner, som blev anvendt i statsforvaltningerne. Desuden indførte Ankestyrelsen en ny oplæringsaftale, der omfatter alle nyansatte sagsbehandlere og sikrer en systematisk indførelse i grundlæggende sagsbehandlingskridt.

6.2 Kvalitetsmåling og resultatkontrakt

Ankestyrelsen har en lang tradition for at gennemføre kvalitetsmålinger af egne afgørelser. Siden 1993 har styrelsen foretaget en årlig intern, tværgående kvalitetsmåling af et udvalg af afgjorte sager. Formålet med målingen er at udvikle og øge kvaliteten i sagsbehandlingen og i servicen over for borgerne og andre interessenter.

Resultatmål for kvalitetsmålingen har i en årrække været en del af Ankestyrelsens kontrakt med Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale forhold. Det gælder også kontrakten for 2014, men på grund af ankeformen og overtagelsen af de tidligere nævnsområder omfattede målingen i 2014 ikke de kommunale klagesager. Det indgik i stedet i Ankestyrelsens resultatkontrakt for 2014, at styrelsen i løbet af 2014 skulle udvikle en ny metode for kvalitetsmåling til systematiske kvalitetsmålinger på alle styrelsens sagsområder fra 2015 og frem.

Kvalitetsmålingen er en juridisk måling af afgørelsens begrundelse, svar på borgerens bemærkninger til klagen, retsgrundlag, afgørelsens rigtighed, resultatets klarhed/forståelighed og afgørelsens helhedsindtryk. Foruden den årlige kvalitetsmåling af Ankestyrelsens samlede opgavevaretagelse, gennemfører de enkelte afdelinger løbende afgrænsede kvalitetsmålinger af udvalgte emneområder. Formålet med målingerne er at få afdækket særlige opmærksomhedspunkter, hvor der kan være behov for, at afdelingerne iværksætter læringstiltag.

Kvalitetsmålingen bliver i 2015 suppleret med en måling af tilfredsheden blandt styrelsen brugere. Undersøgelsen vil omfatte borgere og professionelle brugere som kommunale sagsbehandlere og advokater mv. Der vil i brugerundersøgelsen også indgå en måling af tilfredsheden med telefonbetjeningen og interview med enkelte udvalgte brugere.

6.3 Forvaltningsretsnetværk

Ankestyrelsen har besluttet, at der på tværs af styrelsen skal være øget fokus på forvaltningsretlige principper og en ensartet forvaltningsretlig tilgang til sagerne.

Ligesom der på de konkrete fagområder har været behov for at fastlægge en ensartet praksis, er det nødvendigt at have fælles udmeldt praksis for forvaltningsretlige spørgsmål som eksempelvis fristberegning, journalisering, brevstandarder og håndtering af aktindsigt. Hvis den forvaltningsretlige ensartede ramme er på plads, bliver den konkrete sagsbehandling lettere for den enkelte medarbejder.

På tværs af afdelingerne i Ankestyrelsen er der derfor etableret et netværk, der skal understøtte koordineringen af det forvaltningsretlige arbejde og særligt udbrede en ens praksis i de enkelte afdelinger.

6.4 Vejledninger til sagsbehandlere, der arbejder med social- og beskæftigelsessager

I forbindelse med udarbejdelse af undervisningsforløb, kvalitetsmålinger og notater til brug for temaankemøder udarbejder kontorerne i Ankestyrelsen en del skriftligt materiale. Dette materiale systematiseres i kontorerne og danner grundlag for vejledninger både til erfarne sagsbehandlere og som led i oplæring af nyansatte sagsbehandlere.

Ankestyrelsens intranet rummer mulighed for at samle vejledningsmateriale i en let og overskuelig form for medarbejderne via styrelsens interne system - eKonsulenten. Dette system er i det daglige arbejde indgang til den viden, en sagsbehandler, sekretær eller journalmedarbejder har brug for.

Før ankereformen var vejledningsmateriale på arbejdsskadeområdet og på børneområdet gjort tilgængeligt i eKonsulenten. Målet er, at vejledningsmateriale fra socialområdet og beskæftigelsesområdet også er tilgængeligt i eKonsulenten.

7 Statistik

I dette kapitel gennemgås hovedtallene for Ankestyrelsens behandling af sager på det kommunale område i 2014.

I afsnittet er Ankestyrelsens hovedtal sammenlignet med sagstallet mv. for de tidligere nævn, der afgjorde sagerne frem til 1. juli 2013. 2013 var altså et overgangså, hvor sagerne blev behandlet af nævnene i 1. halvår og af Ankestyrelsen i 2. halvår 2013.

Udviklingen i sagstallet er også påvirket af, at kommunernes ansvar for udbetaling af en række ydelser – blandt andet børnefamilieydelse, børnetilskud og boligstøtte – blev overført til Udbetaling Danmark i 2012 og foråret 2013. Klager over disse sager blev samtidig overført fra nævnene til Ankestyrelsen. Da denne årsstatik kun handler om klager over kommunernes afgørelser, har overførslen af disse områder betydning for sagstallet på det kommunale område fra 2012 og frem.

Tallene i årsstatistikken er offentliggjort under Tal fra Ankestyrelsen på [Ankestyrelsens hjemmeside](#). Her er det også muligt at hente data på kommuneniveau og læse de tidligere årsstatistikker for nævnene.

7.1 Sammenfatning

Stigning i antal afsluttede sager

I 2014 afsluttede Ankestyrelsen omkring 39.500 kommunale sager. Heraf blev omkring 36.300 realitetsbehandlet, mens de resterende sager bortfaldt. Til sammenligning afsluttede nævnene i perioden 2010-2012 i gennemsnit lidt over 35.900 sager om året.

Udviklingen i sagstallet er gennemgået i afsnit 7.2.1 og 7.2.2.

Samme niveau i andelen af omgjorte sager

Ankestyrelsen omgjorde 24 procent af de realitetsbehandlede sager i 2014. Det er samme niveau som før reformen, hvor nævnene i 1. halvår 2013 omgjorde 24 procent af sagerne.

Udviklingen i omgørelsesprocenten er gennemgået i afsnit 7.2.3.

Fald i sagsbehandlingstiden fra midten af 2014

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid steg fra 2010 og frem til midten af 2014. I 2010 var sagsbehandlingstiden 3,7 måneder, mens den i 2014 under ét var 8,0 måneder. Siden midten af 2014 er sagsbehandlingstiden dog gradvist faldet, og den var i december 2014 5,8 måneder.

I de første 5 måneder af 2015 faldt sagsbehandlingstiden fortsat. I januar var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 5,1 måneder, mens den i maj var faldet til 4,1 måneder.

Udviklingen i sagsbehandlingstiden er gennemgået i afsnit 7.2.4.

Færre indkomne klagesager

I 2014 modtog Ankestyrelsen lidt over 30.000 klager på det kommunale område. Til sammenligning blev der i 2011 oprettet over 42.000 sager i nævnene. Tallene er dog påvirket af, at visse sagsområder i perioden er overgået fra kommunerne til behandling i Udbetaling Danmark.

Udviklingen i antal indkomne sager er gennemgået i afsnit 7.2.5.

7.2 Udvikling i perioden 2010-2014

Ankestyrelsens afgørelser

Ankestyrelsens afgørelser opdeles i fire kategorier:

1. Afvisning/bortfald
2. Hjemvisning
3. Ændring
4. Stadfæstelse

Realitetsbehandlede sager er sager, der stadfæstes, hjemvises eller ændres.

Afvisning/bortfald: Ankestyrelsen behandler ikke sagen. Ankestyrelsen kan afvise at behandle en klage, hvis der er klaget for sent, eller hvis Ankestyrelsen ikke er den rigtige instans at klage til. Det kan også skyldes, at klageren beslutter sig for at opgive klagen, eller at klagen af anden grund bortfalder.

Hjemvisning: Sagen sendes tilbage til kommunen, der skal behandle sagen og træffe afgørelse en gang til. Det kan være fordi, Ankestyrelsen mener, at der er tale om alvorlige sagsbehandlingsfejl, som ikke umiddelbart kan rettes op i klagesagsbehandlingen. Ankestyrelsen kan også vurdere, at der mangler oplysninger, som kommunen skal indhente og vurdere.

Ændring: Ankestyrelsen ændrer kommunens afgørelse.

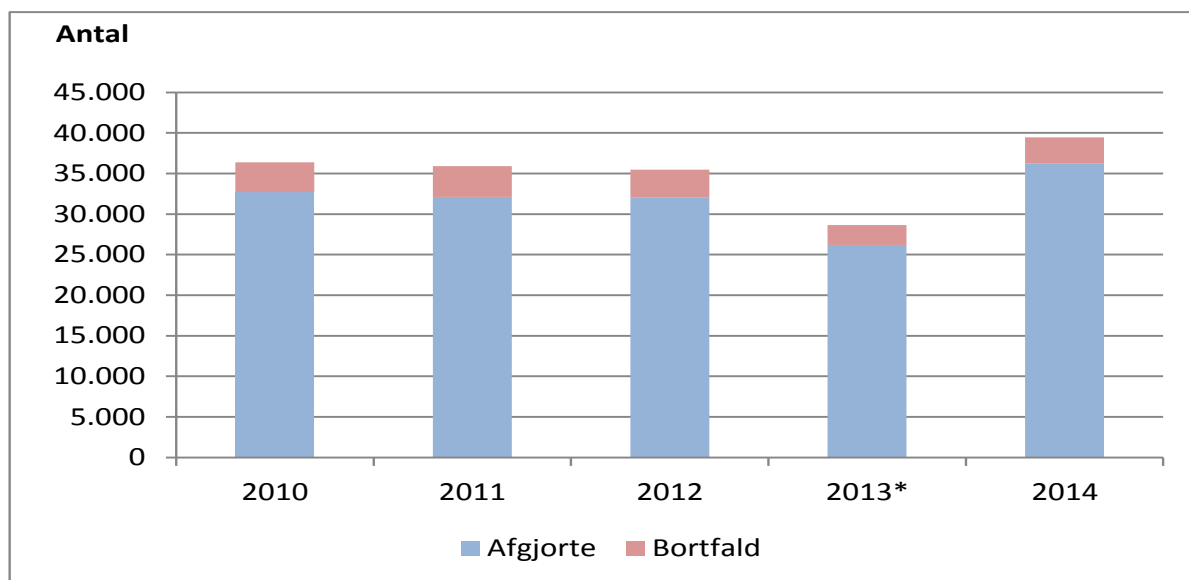
Stadfæstet: Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse.

7.2.1 Stigning i antallet af afgjorte sager

I 2014 afsluttede Ankestyrelsen cirka 39.500 sager, se figur 7.1. Heraf blev omkring 36.300 sager realitetsbehandlet, mens de resterende sager blev afvist eller bortfaldt – eksempelvis fordi der er klaget for sent, eller borgeren trak sin klage tilbage.

Til sammenligning blev der i perioden 2010-2012, hvor nævnene havde ansvaret for at træffe afgørelse, i gennemsnit afsluttet lidt over 35.900 sager per år.

Figur 7.1 Afsluttede sager, 2010-2014, antal



Note 1: I 2013 traf nævnene afgørelser i 1. halvår og Ankestyrelsen i 2. halvår.

7.2.2 Flere afgjorte sager om sygedagpenge og serviceloven

Sager om serviceloven og sygedagpenge udgjorde i 2014 en større del af de realitetsbehandlede sager sammenlignet med 2010, mens sager om aktiv socialpolitik udgjorde en mindre andel.

I 2010 udgjorde sager om serviceloven og sygedagpenge henholdsvis 26 procent og 17 procent af de behandlede sager, se tabel 7.1. I 2014 var det steget til henholdsvis 30 procent for sager om serviceloven og 23 procent for sager om sygedagpenge. Omvendt faldt andelen af sager om aktiv socialpolitik fra 23 procent i 2010 til 20 procent i 2014.

Andelen af bortfaldne sager faldt fra 10 procent af alle afsluttede sager i 2010 til 8 procent af alle afsluttede sager i 2014.

Tabel 7.1 Afsluttede sager efter lovområde, 2010-2014, antal og procent

	2010		2011		2012		2013*		2014	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Lov om aktiv beskæftigelsesindsats	1.811	5	1.599	4	1.523	4	1.173	4	2.121	5
Lov om aktiv socialpolitik	8.323	23	7.960	22	7.959	22	6.572	23	8.028	20
Lov om social pension	3.395	9	2.690	7	2.774	8	1.668	6	3.562	9
Serviceloven	9.337	26	10.121	28	9.430	27	9.236	32	11.969	30
Sygedagpengeloven	6.220	17	6.171	17	7.431	21	6.309	22	8.974	23
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	1.008	3	744	2	523	1	318	1	437	1
Andre love	949	3	1.157	3	988	3	798	3	1.144	3
Børnefamilieydelse, Børnetilskud, Boligstøtte, Barselsdagpengeloven	1.683	5	1.674	5	1.438	4	162	1	91	0
Realitetsbehandlede sager i alt	32.726	90	32.116	89	32.066	90	26.236	92	36.326	92
Afvist / bortfald mv.	3.656	10	3.811	11	3.430	10	2.428	8	3.201	8
Afsluttede sager i alt	36.382	100	35.927	100	35.496	100	28.664	100	39.527	100

Note 1: I 2013 traf nævnene afgørelser i 1. halvår og Ankestyrelsen i 2. halvår.

7.2.3 Andelen af omgjorte sager er på samme niveau som før reform

I 2014 omgjorde Ankestyrelsen 24 procent af de realitetsbehandlede sager, hvilket var samme andel som nævnene omgjorde i 1. halvår 2013, se tabel 7.2.

I perioden 2010-2012 var omgørelsesprocenten i nævnene dog en smule højere, nemlig mellem 25 procent og 28 procent.

Blandt de omgjorte sager var der i 2014 en lille overvægt af sager, der blev hjemvist. Således blev 4.684 sager hjemvist, mens 4.170 sager blev ændret. Det følger samme mønster som de foregående år.

Tabel 7.2 Realitetsbehandlede sager efter udfald, 2010-2014, antal og procent

	År	Stadfæstet	Ændret	Hjemvist	Realitets- behandlet	Omgørelses- procent
Nævn	2010	24.428	3.402	4.896	32.726	25
	2011	23.158	4.068	4.890	32.116	28
	2012	23.864	3.601	4.601	32.066	26
	1. halvår 2013	11.566	1.620	2.045	15.231	24
Ankestyrelsen	2. halvår 2013	8.675	1.127	1.203	11.005	21
	2014	27.472	4.170	4.684	36.326	24

Omgørelsesprocent

Omgørelsesprocenten beregnes som andelen af realitetsbehandlede sager, der enten ændres eller hjemvises. Der medregnes således ikke sager, der afvises/bortfalder.

Der var i 2014 forholdsvis store forskelle i omgørelsesprocenten indenfor de forskellige lovområder. Eksempelvis blev 34 procent af sagerne om serviceloven omgjort, mens kun 6 procent af sagerne om social pension blev omgjort, se tabel 7.3.

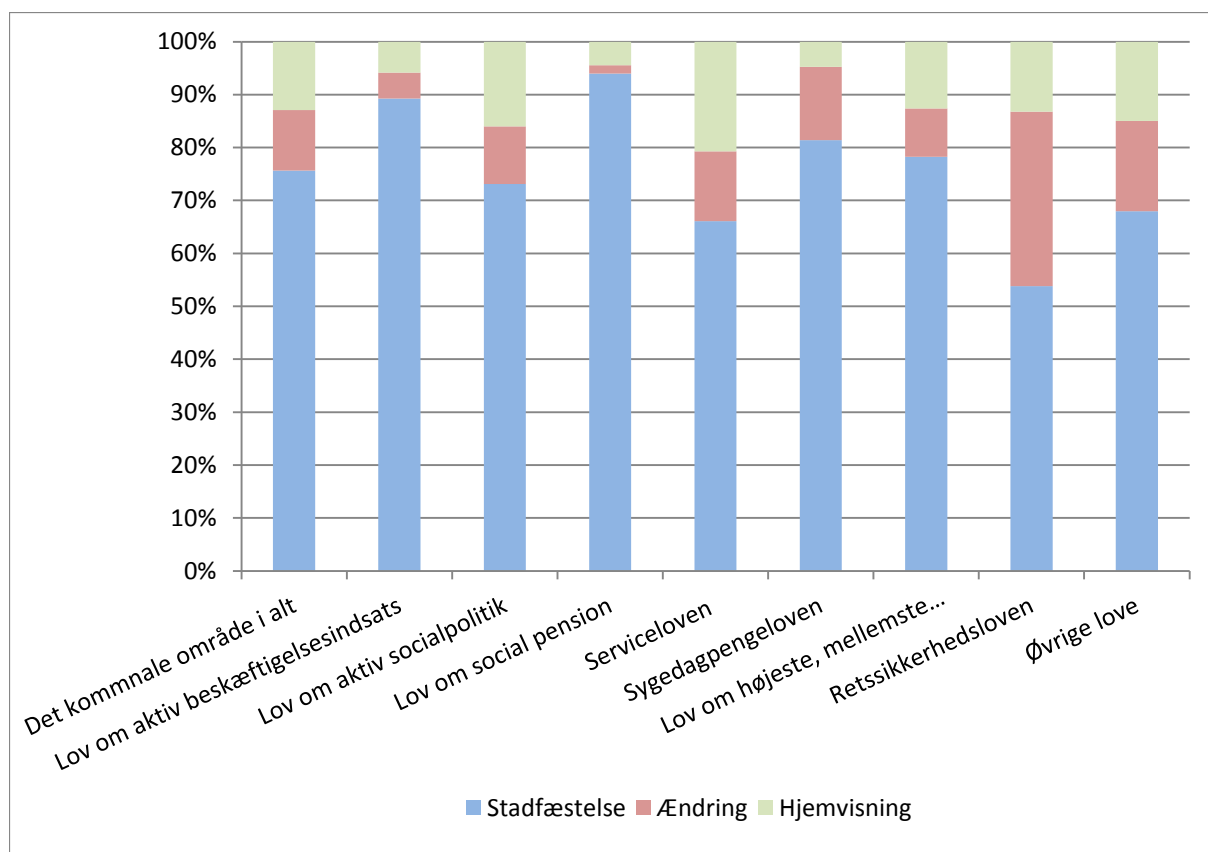
Tabel 7.3 Realitetsbehandlede sager efter lovområde og udfald, 2014, antal og procent

	Stadfæstet	Ændret	Hjemvist	I alt	Omgørelsesprocent
Lov om aktiv beskæftigelsesindsats	1.893	104	124	2.121	11
Lov om aktiv socialpolitik	5.868	876	1.284	8.028	27
Lov om social pension	3.347	57	158	3.562	6
Serviceoven	7.913	1.579	2.477	11.969	34
Sygedagpengeloven	7.304	1.246	424	8.974	19
Lov om højeste, mellemste førtids-pension m.fl.	342	40	55	437	22
Retssikkerhedsloven	269	165	66	500	46
Dagtilbudsloven	78	36	29	143	45
Lov om almenboliger	171	12	15	198	14
Boligstøtteloven	64	14	13	91	30
Andre love	223	41	39	303	26
Realitetsbehandlede sager i alt	27.472	4.170	4.684	36.326	24

Figur 7.2 viser den procentvise fordeling af sagernes udfald på de enkelte lovområder. Eksempelvis blev 66 procent af sagerne om serviceoven stadfæstet, mens 13 procent blev ændret og 21 procent blev hjemvist, se figur 7.2.

I 2014 blev 46 procent af sagerne om retssikkerhedsloven omgjort. Den samlede omgørelsesprocent dækkede over, at 33 procent af sagerne blev ændret, mens 13 procent af sagerne blev hjemvist.

Figur 7.2 Realitetsbehandlede sager efter lovområde og udfald, 2014, procent



7.2.4 Fald i sagsbehandlingstiden fra midten af 2014

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klagesager over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet er steget fra 2010 til midten af 2014.

I 2010 var sagsbehandlingstiden 3,7 måneder, mens den i 2014 var 8,0 måneder, se tabel 7.4. Siden midten af 2014 er sagsbehandlingstiden dog gradvist faldet, og i december 2014 var den 5,8 måneder.

Tabel 7.4 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder, 2010-2014

	År	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder	Antal sager
Nævn	2010	3,7	32.726
	2011	4,1	32.116
	2012	4,8	32.066
	1. halvår 2013	6,1	15.231
	2. halvår 2013	7,4	11.005
Ankestyrelsen	2014 (under et)	8,0	36.326
	December 2014	5,8	3.914

I tabel 7.5 vises den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i måneder for 2. halvår 2013, hele 2014 samt januar til maj 2015.

I 2013 var den laveste sagsbehandlingstid på 6,9 måneder i oktober, mens den højeste sagsbehandlingstid var på 8,0 måneder i august.

I 2014 var den laveste sagsbehandlingstid på 5,8 måneder i december, mens den højeste sagsbehandlingstid var på 10,4 måneder i maj og juni.

I de første 5 måneder af 2015 faldt sagsbehandlingstiden fortsat. I januar var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 5,1 måneder, mens den i juni var faldet til 4,0 måneder.

Tabel 7.5 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder, 2. halvår 2013-2015

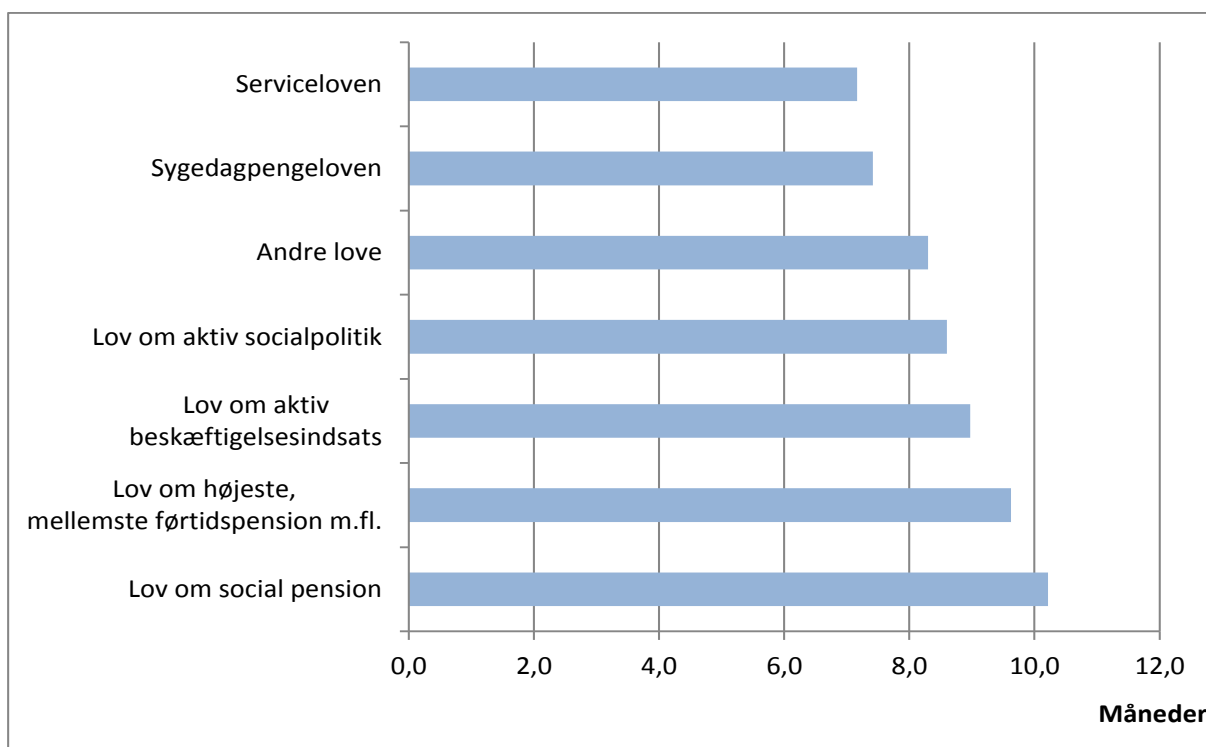
		Antal sager	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid
2013	Juli	1.205	7,4
2013	August	2.066	8,0
2013	September	2.076	7,8
2013	Oktober	1.992	6,9
2013	November	2.194	7,0
2013	December	1.470	7,6
2013, 2. halvår		11.005	7,4
2014	Januar	1.882	7,8
2014	Februar	1.908	7,7
2014	Marts	2.299	8,8
2014	April	2.189	9,8
2014	Maj	2.645	10,4
2014	Juni	3.154	10,4
2014	Juli	2.617	8,2
2014	August	3.116	8,2
2014	September	4.302	8,1
2014	Oktober	3.860	7,1
2014	November	4.435	6,2
2014	December	3.919	5,8
2014, hele året		36.326	8,0
2015	Januar	2.355	5,1
2015	Februar	3.116	4,8
2015	Marts	3.368	4,5
2015	April	1.928	4,2
2015	Maj	1.946	4,1

2015 Juni 2.996 4.0

I 2014 var der de korteste sagsbehandlingstider for sager om serviceloven og sygedagpengeloven. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var for serviceloven 7,2 måneder og for sygedagpengeloven 7,4 måneder, se figur 7.3.

Sager om social pension havde den længste sagsbehandlingstid i 2014. For disse sager var sagsbehandlingstiden i gennemsnit 10,2 måneder.

Figur 7.3 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder efter sagsområde, 2014

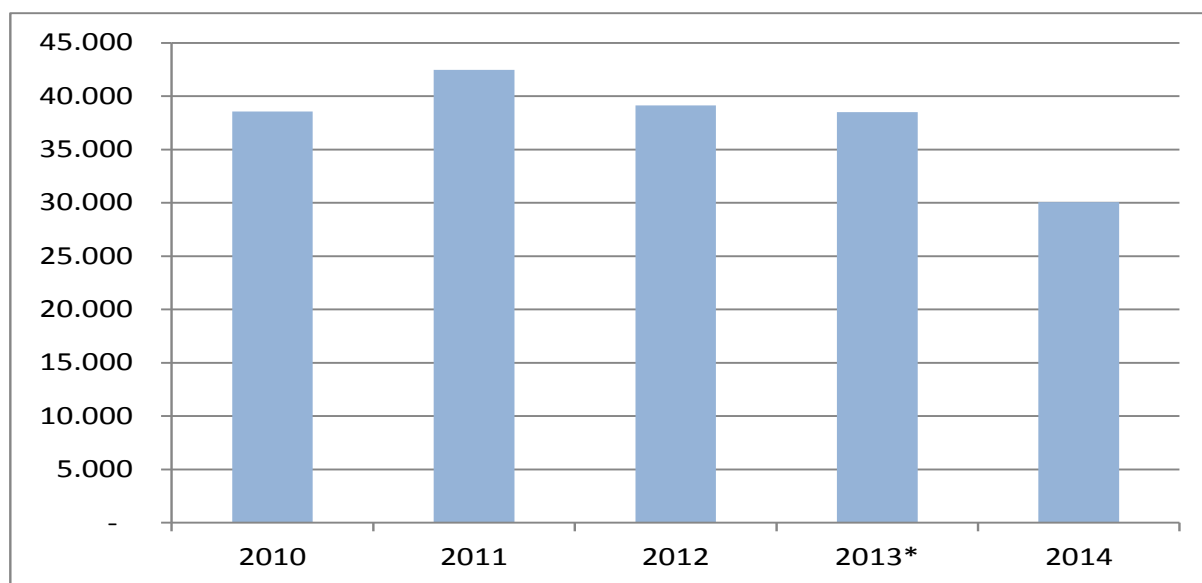


7.2.5 Færre indkomne klagesager

I 2014 modtog Ankestyrelsen omkring 30.000 klager på det kommunale område, se figur 7.4. Til sammenligning blev der i 2011 oprettet over 42.000 sager i nævnene.

Tallene er påvirket af, at visse sagsområder i perioden er overgået fra kommunerne til behandling i Udbetaling Danmark³, og at disse klagesager nu ikke længere indgår som kommunale sager. For 2014 drejer det sig om godt 4.100 sager. Korrigeret for Udbetaling Danmark sagerne er antallet af klagesager fra 2012 til 2014 faldet med omkring 4.000 sager.

Figur 7.4 Tilgang af sager, 2010-2014, antal



Note 1: I 2013 modtog nævnene sager i 1. halvår og Ankestyrelsen i 2. halvår.

Note 2: Tal for nævnene er opgjort efter dato for oprettelsen, mens tal for Ankestyrelsen er opgjort efter tidspunkt for modtagelsen.

³ Sager om Børnefamilieydelse, Børnetilskud, Boligstøtte og Barseldagpengeloven.

8 Bilag

Tabel 8.1 Realitetsbehandlede sager efter lovområde og sagsudfald, 2014, antal og procent

	Stad fæstelse	Ændring	Hjem- visning	I alt	Andel æn- drede	Andel hjem- viste	Andel om- gjorte
I alt	27.472	4.170	4.684	36.326	11	13	24
1 Lovgivning vedr. børn og fami- lier samt serviceloven	8.315	1.792	2.586	12.693	14	20	34
1.1 Serviceloven - hjælpemidler, tilbud	7.913	1.579	2.477	11.969	13	21	34
1.1.1 Betaling for dagtilbud og klub- tilbud mv. til børn, §§ 32 og 36	158	93	39	290	32	13	46
1.1.2 Tilskud til privat pasning og børnepasningorlov, §§ 39-40	5	2	0	7	29	0	29
1.1.3 Børn - merudgiftsydelse, § 41	1.124	167	344	1.635	10	21	31
1.1.4 Børn - tabt arbejdsfortjeneste, §§ 42 - 43	853	181	198	1.232	15	16	31
1.1.5 Børn - personlig hjælp og led- sagelse, §§ 44 - 45	79	27	15	121	22	12	35
1.1.6 Særlig støtte til børn og unge, § 52	544	125	250	919	14	27	41
1.1.7 Egendriftsundersøgelser, § 71	382	36	92	510	7	18	25
1.1.8 Økonomisk hjælp, § 52a	102	3	52	157	2	33	35
1.1.9 Efterværn, § 76	76	16	25	117	14	21	35
1.1.10 Diverse- Børn	101	35	38	174	20	22	42
1.1.11 Voksne - almene tilbud og husvilde, §§ 79 - 80	24	2	11	37	5	30	35
1.1.12 Voksne - hjemmehjælp, § 83	379	53	120	552	10	22	31
1.1.13 Voksne - borgerstyret person- lig assistance, § 96	129	71	87	287	25	30	55
1.1.14 Voksne - merudgifter, § 100	681	100	322	1.103	9	29	38
1.1.15 Voksne - behandling, §§ 101 - 102	78	20	23	121	17	19	36
1.1.16 Voksne - beskyttet beskæfti- gelse m.v., §§ 103 - 106	53	43	32	128	34	25	59

	Stadfæstelse	Ændring	Hjemvisning	I alt	Andel ændrede	Andel hjemviste	Andel omgjorte
1.1.17 Voksne - botilbud, §§ 107 - 111	107	112	103	322	35	32	67
1.1.18 Diverse	0	2	1	3	67	33	100
1.1.19 Voksne - personlig hjælp, ledsagelse m.v., §§ 81, 82, 84-95 og 97 - 99	451	156	254	861	18	30	48
1.1.20 Hjælpe midler, § 112	1.214	134	166	1.514	9	11	20
1.1.21 Forbrugsgoder, § 113	337	51	43	431	12	10	22
1.1.22 Biler, §§ 114 - 115	678	86	184	948	9	19	28
1.1.23 Boligindretning, § 116	243	17	37	297	6	12	18
1.1.24 Pasning af nærtstående (handicappede eller døende m.v.), §§ 118 - 122	33	6	4	43	14	9	23
1.1.25 Diverse- Hjælpe midler mv.	1	0	1	2	0	50	50
1.1.26 Magtanvendelse voksne, alarmsystemer, § 125	4	0	1	5	0	20	20
1.1.27 Magtanvendelse voksne, fastholdelse m.v., § 126	1	0	0	1	0	0	0
1.1.28 Magtanvendelse voksne, tilbageholdelse i boligen, § 127	1	0	0	1	0	0	0
1.1.29 Magtanvendelse voksne, beskyttelsesmidler, § 128	2	0	0	2	0	0	0
1.1.30 Magtanvendelse voksne, besøgsrestriktioner, § 137b, § 137c, stk. 2	0	2	0	2	100	0	100
1.1.31 Magtanvendelse voksne, indgreb i selvbestemmelsesretten, anbragte i boform ved strafferetlig afgørelse, § 137g-j	1	0	0	1	0	0	0
1.1.32 Magtanvendelse, børn og unge, § 123	0	1	0	1	100	0	100
1.1.33 Diverse- Magtanvendelse	1	0	0	1	0	0	0
1.1.34 Tilbagebetaling, §§ 164 - 165	18	20	2	40	50	5	55
1.1.35 Servicelovens - øvrige bestemmelser	31	11	23	65	17	35	52
1.1.36 Diverse- Tilbagebetaling	22	7	10	39	18	26	44

	Stadfæstelse	Ændring	Hjemvisning	I alt	Andel ændrede	Andel hjemviste	Andel omgjorte
1.2 Retssikkerhedsloven	269	165	66	500	33	13	46
1.2.1 Opholdskommune, §§ 9 - 9b og § 9d	49	30	14	93	32	15	47
1.2.2 Mellemkommunal refusion, § 9c	218	134	51	403	33	13	46
1.2.3 Retssikkerhedsloven - andre ankesager, bl.a. §§ 3 - 8	2	1	1	4	25	25	50
1.3 Andre love - tidligere nævnsområder	55	12	14	81	15	17	32
1.3.1 Andre love - tidligere nævnsområder	55	12	14	81	15	17	32
1.4 Dagtilbudsloven	78	36	29	143	25	20	45
1.4.1 Dagtilbudsloven - økonomisk fripladstilskud, §§ 43, stk. 1, nr. 2 og stk. 2, § 43a, § 44,	40	26	20	86	30	23	53
1.4.2 Dagtilbudsloven - øvrige bestemmelser	38	10	9	57	18	16	33
2 Lovgivningen om sociale forhold	11.236	1.372	665	13.273	10	5	15
2.1 Lov om almene boliger	171	12	15	198	6	8	14
2.1.1 Almene boliger	171	12	15	198	6	8	14
2.2 Boligstøtteleven	64	14	13	91	15	14	30
2.2.1 Indskudslån, §§ 55-57, 60a, 64b, 64e, 66 og 67	64	14	13	91	15	14	30

	Stadfæ- stelse	Ændring	Hjem- visning	I alt	Andel æn- drede	Andel hjem- viste	Andel om- gjorte
2.3 Sygedagpengeloven	7.304	1.246	424	8.974	14	5	19
2.3.1 Uarbejdsdygtighed, § 7	933	377	162	1.472	26	11	37
2.3.2 Bortfald af retten til sygedag- penge, §§ 21-23	690	189	34	913	21	4	24
2.3.3 Varighedsbegrænsning og for- længelse, §§ 24-29	2.889	481	148	3.518	14	4	18
2.3.4 Lønmodtagere - beskæftigel- seskrav, §§ 30-34	180	41	23	244	17	9	26
2.3.5 Lønmodtagere - anmeldelse, §§ 35 - 39	698	18	7	723	2	1	3
2.3.6 Selvstændige - beskæftigelses- krav, § 42	16	6	4	26	23	15	38
2.3.7 Selvstændige - anmeldelse, §§ 41, 43 og 44	391	3	4	398	1	1	2
2.3.8 Beregning af sygedagpenge, §§ 46 - 53	47	16	4	67	24	6	30
2.3.9 Arbejdsgiverrefusion - anmel- delse, §§ 54-58 og § 60	1.012	11	5	1.028	1	0	2
2.3.10 Arbejdsgiverrefusion - øvrige betingelser, § 60	288	70	27	385	18	7	25
2.3.11 Sygedagpenge - øvrige be- stemmelser, Bl.a. §§ 3 - 6 og 8 - 20	160	34	6	200	17	3	20
2.4 Lov om socialtilsyn	8	3	0	11	27	0	27
2.4.1 Social tilsyn	8	3	0	11	27	0	27
2.5 Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	342	40	55	437	9	13	22
2.5.1 Ret til pension, §§ 14, 15 og 24	165	5	0	170	3	0	3
2.5.2 Bistandstillæg, § 16, stk. 1	8	18	7	33	55	21	76
2.5.3 Plejetillæg, § 16, stk. 2	8	5	1	14	36	7	43
2.5.4 Personlige tillæg og helbredstil- læg, §§ 17 - 20, 26 og 27	154	12	45	211	6	21	27
2.5.5 Tilbagebetaling af personlige tillæg og helbredstillæg, § 43	1	0	1	2	0	50	50
2.5.6 Invaliditetsydelse, § 21	2	0	0	2	0	0	0
2.5.8 Hvilende pension, § 44a	2	0	0	2	0	0	0
2.5.9 Diverse	2	0	1	3	0	33	33

	Stadfæ- stelse	Ændring	Hjem- visning	I alt	Andel æn- drede	Andel hjem- viste	Andel om- gjorte
2.6 Lov om social pension	3.347	57	158	3.562	2	4	6
2.6.1 Personligt/helbredstillæg - folkepension, §§ 14 - 14c	497	14	83	594	2	14	16
2.6.2 Tilbagebetaling af personligt/helbredstillæg, § 43	6	1	2	9	11	22	33
2.6.3 Beregning og udbetaling, §§ 27 - 40 og 46 - 49	16	1	5	22	5	23	27
2.6.4 Tilbagebetaling, §§ 41 - 42	0	7	3	10	70	30	100
2.6.5 Andre ankesager	4	0	2	6	0	33	33
2.6.7 Ret til pension - på det foreliggende, § 17, stk. 1, 2. og 3. led	2.213	16	26	2.255	1	1	2
2.6.8 Ret til pension - har ikke ansøgt, § 17, stk. 2	18	1	0	19	5	0	5
2.6.9 Ret til pension - sag rejst af kommunen, § 18	72	1	4	77	1	5	6
2.6.10 Pension - andre sager, § 20, § 43a og § 44	166	4	1	171	2	1	3
2.6.11 Ret til at få påbegyndt sag, § 17, stk. 1, 2. og 3. led eller § 18	308	6	28	342	2	8	10
2.6.12 Tidspunkt for påbegyndelse, § 17, stk. 1, 2. og 3. led eller § 18	42	5	3	50	10	6	16
2.6.13 Ret til seniorførtidspension, § 17, stk. 4	1	0	1	2	0	50	50
2.6.14 Diverse	0	0	0	0	0	0	0
2.6.15 Rehabiliteringsplan, §§ 16-19	0	0	0	0	0	0	0
2.6.16 Hvilende pension, § 43a	1	0	0	1	0	0	0
2.6.17 Frakendelse, § 44	3	1	0	4	25	0	25

	Stadfæ- stelse	Ændring	Hjem- visning	I alt	Andel æn- drede	Andel hjem- viste	Andel om- gjorte
3 Beskæftigelseslovgivningen	7.921	1.006	1.433	10.360	10	14	24
3.1 Lov om aktiv socialpolitik	5.868	876	1.284	8.028	11	16	27
3.1.1 Enkeltydelser - hjælp til enkelt- udgifter, §§ 81 - 81a	1.542	79	281	1.902	4	15	19
3.1.2 Enkeltydelser - hjælp til syge- behandling, §§ 82 - 82a	770	41	315	1.126	4	28	32
3.1.3 Enkeltydelser - særlig hjælp vedrørende børn, § 83	41	7	9	57	12	16	28
3.1.4 Enkeltydelser - forsørgelse af børn, § 84	2	1	1	4	25	25	50
3.1.5 Enkeltydelser - hjælp til flyt- ning, § 85	382	35	87	504	7	17	24
3.1.6 enkeltydelser - hjælp til efter- levende, § 85a	2	1	0	3	33	0	33
3.1.7 Enkeltydelser - tilbagebetaling, §§ 91 - 97	12	9	7	28	32	25	57
3.1.8 Enkeltydelser- Diverse	10	1	3	14	7	21	29
3.1.9 Forsørgerpligt, bopæl mv., §§ 2 - 5	57	18	12	87	21	14	34
3.1.10 Vejledning og opfølgning, §§ 7 - 10	2	2	0	4	50	0	50
3.1.11 Social begivenhed, §§ 11 - 12a	251	59	47	357	17	13	30
3.1.12 Udnyttelse af arbejdsmulighe- der, §§ 13 - 13c	47	6	6	59	10	10	20
3.1.13 Formue, §§ 14 - 15	221	34	48	303	11	16	27
3.1.14 Hjælp til forsørg. §§ 25 - 26	214	48	41	303	16	14	29
3.1.15 Hjælp til visse persongrupper, §§ 27 - 29	93	23	42	158	15	27	41
3.1.16 Fradrag for indtægter, §§ 30 - 33	239	45	23	307	15	7	22
3.1.17 Særlig støtte, § 34	79	9	46	134	7	34	41
3.1.18 Nedsættelse/ophør af hjælp, §§ 35 - 44a	450	137	38	625	22	6	28
3.1.19 Særlig støtte, §§ 63- 64a	41	12	9	62	19	15	34
3.1.20 Nedsættelse/ophør af hjælp	267	140	29	436	32	7	39

	Stadfæ- stelse	Ændring	Hjem- visning	I alt	Andel æn- drede	Andel hjem- viste	Andel om- gjorte
3.1.21 Revalidering, §§ 46 - 62	472	27	183	682	4	27	31
3.1.22 Selvstændig etablering, §§ 65 - 67	2	1	2	5	20	40	60
3.1.23 Ledighedsydelse, §§ 74 - 74i	103	38	8	149	26	5	31
3.1.24 Tilbagebetaling af løbende hjælp, §§ 91 - 97	480	90	43	613	15	7	22
3.1.25 Forsørgelse af danske statsborgere i udland	0	2	1	3	67	33	100
3.1.26 Øvrige bestemmelser	59	11	3	73	15	4	19
3.1.27 Ressourceforløbsydelse og sanktioner i ydelsen, §§ 68 - 69i	30	0	0	30	0	0	0
3.2 Lov om aktiv beskæftigelsesindsats	1.893	104	124	2.121	5	6	11
3.2.1 Individuelt kontraktforløb mv., §§ 9 - 21f	31	0	4	35	0	11	11
3.2.2 Tilbudsmuligheder og jobplan, §§ 22-31a	336	22	19	377	6	5	11
3.2.3 Vejledning og opkvalificering, §§ 31b-41 (ikke § 33)	206	10	16	232	4	7	11
3.2.4 Virksomhedspraktik, §§ 42 - 50a (ikke § 49)	25	3	2	30	10	7	17
3.2.5 Løntilskud, §§ 51 - 68 (ikke § 65)	31	6	9	46	13	20	33
3.2.6 Ressourceforløb/rehabiliteringsteam, §§ 68a-c	374	8	13	395	2	3	5
3.2.7 Flexjob - berettigelse, § 69, § 70, § 70a-d, § 70e, stk. 2, § 70g, stk. 1-4 og 6, § 71, stk. 2, §§ 73a-c, § 75, stk. 1	629	13	20	662	2	3	5

	Stadfæ- stelse	Ændring	Hjem- visning	I alt	Andel æn- drede	Andel hjem- viste	Andel om- gjorte
3.2.8 Flexjob - ydelser, § 70e, stk. 1, og 3, § 70f, § 71, stk. 1 og stk. 3-5, §§ 72-73, § 75, stk. 2-3	76	13	15	104	13	14	27
3.2.9 Arbejdsredskaber mv., § 74 og §§ 76-83	130	21	21	172	12	12	24
3.2.10 Tilbud, dagpengemodtagere, 84-91a	2	1	0	3	33	0	33
3.2.11 Tilbud, kontant - og start-hjælpsmodtagere, §§ 92 - 96	6	0	0	6	0	0	0
3.2.12 Lov om aktiv beskæftindsats - øvrige bestemmelser, Bl.a. §§ 33, 49 og 65	43	6	5	54	11	9	20
3.2.13 Anden aktør, Kap. 4 i besk. indsatsansvarsloven	1	0	0	1	0	0	0
3.2.14 Diverse- Flexjob	3	1	0	4	25	0	25
3.3 Lov om fleksydelse	9	1	1	11	9	9	18
3.3.1 Fleksydelse	9	0	1	10	0	10	10
3.3.2 Diverse	0	1	0	1	100	0	100
3.4 Diverse love vedr. beskæfti- gelse	151	25	24	200	13	12	25
3.4.1 Seniorjob	10	3	0	13	23	0	23
3.4.2 Diverse- Seniorjob	1	0	0	1	0	0	0
3.4.3 Integrationsloven	74	2	1	77	3	1	4
3.4.4 Repatrieringsloven	0	0	1	1	0	100	100
3.4.5 Personlig assistance, erhverv, Kap 3	17	9	18	44	20	41	61
3.4.6 Personlig assistance, uddannel- se, Kap 4	1	0	0	1	0	0	0
3.4.7 Udtalelse, § 17, stk. 2 og 3	2	3	0	5	60	0	60
3.4.9 Uddannelsesordning	46	8	4	58	14	7	21

9 Lovgrundlag

Nedenfor findes relevante uddrag af retssikkerhedsloven⁴.

9.1 Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område

Kapitel 9

Ankestyrelsen

§ 50. Ankestyrelsen er klageinstans for administrative afgørelser, i det omfang det fastsættes ved lov.

Stk. 2. Ankestyrelsen træffer afgørelser og pålægger kommunalbestyrelsen at træffe og gennemføre afgørelser efter § 65 i lov om social service.

Stk. 3. Ankestyrelsen yder sekretariatsbistand til Arbejds miljøklagenævnet og Ligebehandlingsnævnet.

Stk. 4. Ankestyrelsens afgørelser kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

§ 50 a. (Ophævet)

Sammensætning

§ 51. Ankestyrelsens afgørelser træffes

- 1) af styrelseschefen eller den, styrelseschefen overlader sine beføjelser til, eller
- 2) med medvirken af beskikkede medlemmer.

Stk. 2. Når Ankestyrelsen træffer afgørelse med medvirken af beskikkede medlemmer, træffes afgørelsen af

- 1) styrelseschefen, vicedirektøren, et antal ankechefer eller andre ansatte, som opfylder uddannelseskra- vet i stk. 3, og
- 2) medlemmer, der udpeges efter § 52.

Stk. 3. Styrelseschefen, vicedirektøren og ankecheferne skal have bestået juridisk, statsvidenskabelig eller økonomisk eksamen eller anden dermed ligestillet eksamen. Deres ansættelsesområde er alene Ankestyrelsen

§ 52. Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold fastsætter antallet af beskikkede medlemmer og sted- fortrædere, der udpeges af ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold efter indstilling fra

- 1) Dansk Arbejdsgiverforening,
- 2) Landsorganisationen i Danmark,
- 3) Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd,
- 4) KL (Kommunernes Landsforening) og
- 5) Danske Handicaporganisationer.

Stk. 2. Medlemmerne udpeges for 4 år ad gangen. Udpegning sker med virkning fra den 1. juni i året efter det kommunale valgår. Finder udpegning sted i løbet af en periode, gælder den til periodens udløb.

Stk. 3. Som medlemmer kan ikke udpeges personer, der tidligere i to fulde perioder har været beskikket som medlem af Ankestyrelsen eller Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg.

Ankestyrelsens afgørelser

§ 52 a. Ankestyrelsen træffer afgørelse uden medvirken af beskikkede medlemmer i sager om klage over kommunalbesty- relsens afgørelser, når det er fastsat ved lov, at sagerne kan påklages til Ankestyrelsen, jf. dog § 52 c.

Stk. 2. Ankestyrelsen træffer afgørelse uden medvirken af beskikkede medlemmer i sager om klage over afgørelser, der er behandlet af Udbetaling Danmark, og hvor der ikke er tvivl om afgørelsen.

⁴ Lovbekendtgørelse nr. 1019 af 23. september 2014

Stk. 3. I sager omfattet af stk. 1 og 2 kan Ankestyrelsen i tilfælde, hvor der er tale om en øjeblikkelig opstået trangssituation, eller hvor der i øvrigt er særligt behov herfor, træffe en foreløbig afgørelse. Ankestyrelsen skal snarest muligt træffe en endelig afgørelse i sagen.

Afgørelser på møder

§ 52 b. I sager, der ikke er omfattet af § 52 a, træffer Ankestyrelsen afgørelse på et møde, jf. dog § 53, stk. 2.

§ 52 c. Når Ankestyrelsen skønner, at en sag, der er omfattet af § 52 a, stk. 1, har principiel eller generel betydning, træffes afgørelse i sagen på et møde efter reglerne om udvidet votering, jf. § 55, stk. 2, nr. 1.

Stk. 2. Ankestyrelsen kan i sager, som er omfattet af § 52 a, stk. 1, beslutte, at afgørelse skal træffes på et møde eller ved skriftlig indstilling til medlemmerne, jf. § 53, stk. 1-3.

Afgørelser i de enkelte sager

§ 53. Når Ankestyrelsen træffer afgørelse i de enkelte sager på et møde, deltager 2 medlemmer og 1 ankechef, der er formand. Afgørelserne træffes ved almindeligt flertal.

Stk. 2. Skønner Ankestyrelsen, at en sag er egnet til at blive afgjort, uden at der afholdes et møde, sender styrelsen indstilling til medlemmerne om, hvad afgørelsen bør gå ud på. Hvis et medlem ikke ønsker at afgøre sagen på dette grundlag, skal sagen behandles på et møde.

Stk. 3. Formanden kan beslutte, at en afgørelse ikke skal have virkning, hvis formanden skønner, at der er tvivl om, at afgørelsen er lovlig. Sagen skal herefter behandles i et møde med udvidet votering, jf. § 55.

§ 54. Et medlem af Ankestyrelsen kan ikke deltage ved behandling af sager vedrørende en kommune, hvor den pågældende er ansat eller er medlem af kommunalbestyrelsen.

Afgørelser med udvidet votering

§ 55. I afgørelser med udvidet votering deltager i mødet 2 medlemmer og 2 ankechefer, hvoraf den ene er formand.

Stk. 2. Udvidet votering skal benyttes i sager om følgende:

- 1) Sager, hvor Ankestyrelsen har besluttet, at sagen har principiel eller generel betydning, jf. § 52 c, stk. 1.
- 2) Afgørelser truffet af børn og unge-udvalget, jf. § 74 i lov om social service.
- 3) Sager om Ankestyrelsens samtykke til eller anmodning om adoption uden forældremyndighedsindehaverens samtykke efter adoptionslovens § 9 og § 10.
- 4) Sager om tilbageholdelse i boligen efter § 127 og om optagelse i særlige botilbud uden samtykke efter § 129 i lov om social service.
- 5) Afgørelser, der er udsat med henblik på udvidet votering, jf. § 53, stk. 3.
- 6) Andre sager, som styrelseschefen beslutter har principiel eller generel betydning.

Stk. 3. Afgørelsen træffes ved almindeligt flertal. Hvis stemmerne står lige, er formandens stemme afgørende.

§ 56. Styrelseschefen kan, når en sag har principiel eller generel betydning, beslutte, at en afgørelse skal træffes i et møde, hvor styrelseschefen eller vicedirektøren er formand, og hvor der i øvrigt deltager 2 medlemmer og 2 ankechefer.

Stk. 2. § 55, stk. 3, finder tilsvarende anvendelse.

Beslutninger, der træffes af 1 ankechef

§ 57. Følgende beslutninger træffes af 1 ankechef:

- 1) Om en tidligere afgjort sag skal genoptages.
- 2) Om klage over en afgørelse om botilbud efter kapitel 20 i lov om social service kan tillægges opsættende virkning, jf. § 72, stk. 4.

Forretningsorden m.v.

§ 58. Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold fastsætter en forretningsorden for Ankestyrelsen.

§ 59. Styrelseschefen kan overlade sine beføjelser efter lovgivningen til vicedirektøren, ankecheferne eller andre ansatte. Styrelseschefen kan fastsætte regler om vicedirektørens og ankechefernes adgang til at overlade deres beføjelser efter lovgivningen til andre ansatte.

Kapitel 9 a

Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg

§ 59 a. Ankestyrelsen træffer afgørelse uden medvirken af beskikkede medlemmer i sager om klage over kommunalbestyrelsens afgørelser, når det er fastsat ved lov, at sagerne kan påklages til Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, jf. dog stk. 2 og 3.

Stk. 2. Når Ankestyrelsen skønner, at en sag, som er omfattet af stk. 1, har principiel eller generel betydning, træffer Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg afgørelse på et møde, jf. stk. 4.

Stk. 3. Ankestyrelsen kan i sager, som er omfattet af stk. 1, beslutte, at afgørelse skal træffes på et møde i Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, jf. stk. 4, eller ved skriftlig indstilling til medlemmerne, jf. § 59 d, stk. 6.

Stk. 4. Ved behandlingen i Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg deltager 2 ankechefer, hvoraf den ene er formand, jf. dog § 59 d, stk. 5, og 1 medlem udpeget af beskæftigelsesministeren efter indstilling fra hver af følgende organisationer, jf. dog stk. 5:

- 1) KL (Kommunernes Landsforening).
- 2) Landsorganisationen i Danmark.
- 3) Dansk Arbejdsgiverforening.
- 4) Danske Handicaporganisationer.

Stk. 5. Ved behandlingen af klager over afgørelser om ret til sygedagpenge eller ret til orlov og dagpenge ved barsel til søfarende deltager i stedet for de 2 medlemmer, der er udpeget efter indstilling fra Landsorganisationen i Danmark og Dansk Arbejdsgiverforening, 2 medlemmer udpeget af beskæftigelsesministeren efter indstilling fra henholdsvis en rederiorganisation og en organisation for søfarende.

Stk. 6. § 50, stk. 4, § 51, stk. 3, § 52 a, stk. 3, §§ 57, 59, 60 og 66-70, § 72, stk. 1 og 7, og § 74 finder anvendelse på behandling af klager efter stk. 1-3.

§ 59 b. Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg behandler klager over afgørelser truffet af andre end kommunalbestyrelsen, når det er fastsat ved lov.

Stk. 2. Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg behandler klager, jf. stk. 1, når klagerne er indbragt for udvalget inden for de klagefrister, der er fastsat i lovgivningen. Er der ikke fastsat særlige klagefrister, gælder klagefristen i § 67, stk. 1.

Stk. 3. Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg behandler endvidere spørgsmål om en arbejdsgivers betaling af dagpenge-godtgørelse for 1., 2. og 3. ledighedsdag efter lov om arbejdsløshedsforsikring m.v. samt spørgsmål, der er indbragt for udvalget om en arbejdsgivers overholdelse af oplysningspligten efter lov om arbejdsgiverens pligt til at underrette lønmodtageren om vilkårene for ansættelsesforholdet.

Stk. 4. Ved behandlingen af klager efter stk. 1, jf. dog stk. 5-7, deltager to ankechefer, hvoraf den ene er formand, jf. dog § 59 d, stk. 5, samt et medlem udpeget af beskæftigelsesministeren efter indstilling fra hver af følgende organisationer:

- 1) KL (Kommunernes Landsforening).
- 2) Landsorganisationen i Danmark.
- 3) Dansk Arbejdsgiverforening.

Stk. 5. Ved behandlingen af klager over afgørelser om tilskud til kost og logi og tilbagebetaling efter § 31 i lov om arbejdsmarkedsuddannelser m.v. og over afgørelser om ret til selvvalgt uddannelse inden for erhvervsrettet voksen- og efteruddannelse til og med erhvervsuddannelsesniveau efter kapitel 8 a i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats samt over afgørelser om godtgørelse for tab af indtægt, godtgørelse udbetalt til arbejdsgiveren, godtgørelse under lovlig konflikt, befordrings-tilskud og tilbagebetaling efter § 19 i lov om godtgørelse og tilskud til befordring ved deltagelse i erhvervsrettet voksen- og efteruddannelse deltager foruden medlemmerne nævnt i stk. 4 yderligere 1 medlem, som har særlig sagkundskab inden for disse områder, og som udpeges af beskæftigelsesministeren efter indstilling fra børne- og undervisningsministeren.

Stk. 6. Ved behandlingen af klager over afgørelser om ret til selvvalgt uddannelse på folkeskoleniveau og anden uddannelse på tilsvarende niveau, i gymnasial uddannelse samt videregående uddannelse efter kapitel 8 a i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats deltager foruden medlemmerne nævnt i stk. 4 yderligere 1 medlem, som har særlig sagkundskab inden for området, og som udpeges af beskæftigelsesministeren efter indstilling fra ministeren for forskning, innovation og videregående uddannelser.

Stk. 7. Ved behandlingen af spørgsmål om arbejdsgiverens betaling af dagpengegodtgørelse for 1., 2. og 3. ledighedsdag efter lov om arbejdsløshedsforsikring m.v. deltager to ankechefer, hvoraf den ene er formand, samt et medlem fra henholdsvis Landsorganisationen i Danmark og Dansk Arbejdsgiverforening. Ved behandlingen af klager over afgørelser efter ferieloven og spørgsmål om arbejdsgiverens overholdelse af oplysningspligten efter lov om arbejdsgiverens pligt til at underrette

lønmottageren om vilkårene for ansættelsesforholdet deltager to ankechefer, hvoraf den ene er formand, samt et medlem fra henholdsvis Landsorganisationen i Danmark og Dansk Arbejdsgiverforening, jf. dog stk. 8 og 9. Medlemmerne udpeges af beskæftigelsesministeren efter indstilling fra organisationerne.

Stk. 8. Hvis en lønmottager eller en arbejdsgiver, der er part i en sag omfattet af stk. 7, 2. pkt., er medlem af en organisation, som ikke er tilknyttet Landsorganisationen i Danmark eller Dansk Arbejdsgiverforening, deltager foruden medlemmerne i stk. 7 en repræsentant fra hovedorganisationen for den pågældende lønmottager- eller arbejdsgiverorganisation. Hvis der er tale om offentlige arbejdsgivere, deltager et medlem fra KL eller en repræsentant for Danske Regioner eller Finansministeriet.

Stk. 9. Hvis lønmottageren eller arbejdsgiveren, der er part i en sag omfattet af stk. 7, 2. pkt., er tilsluttet en organisation, der ikke er medlem af en hovedorganisation, deltager foruden medlemmerne i stk. 7 en repræsentant for lønmottager- eller arbejdsgiverorganisationen.

Stk. 10. Repræsentanterne i stk. 8 og 9 udpeges af hovedorganisationerne, de pågældende lønmottager- og arbejdsgiverorganisationer, KL, Danske Regioner eller Finansministeriet selv og deltager i Beskæftigelsesudvalgets behandling af klager og spørgsmål omfattet af stk. 7, 2. pkt., med stemmeret.

Stk. 11. § 50, stk. 4, § 51, stk. 3, § 57, nr. 1, § 59, § 67, stk. 2, §§ 68 og 70, § 72, stk. 1 og 8, og § 74 finder anvendelse på Beskæftigelsesudvalget og dets behandling af klager og spørgsmål efter stk. 1 og 3.

§ 59 c. Beskæftigelsesministeren fastsætter efter forhandling med ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold antallet af beskikkede medlemmer og stedfortrædere, der udpeges til Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg efter indstilling fra organisationerne efter § 59 a, stk. 4 og 5, og § 59 b, stk. 4-7.

Stk. 2. Beskæftigelsesudvalgets medlemmer udpeges for 4 år ad gangen. Udpegning sker med virkning fra den 1. juni i året efter det kommunale valgår. Finder udpegning sted i løbet af en periode, gælder den til periodens udløb.

Stk. 3. Som medlemmer kan ikke udpeges personer,

- 1) der er ansat i en kommune eller valgt til kommunalbestyrelsen,
- 2) der er ansat eller valgt i en arbejdsløshedskasse,
- 3) der er arbejdsgiver, eller
- 4) der tidligere i to fulde perioder har været beskikket enten som medlem af Ankestyrelsen eller Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg eller har været udpeget som medlem eller stedfortræder i Arbejdsmarkedets Ankenævn.

Stk. 4. Beskæftigelsesministeren kan uagtet stk. 3, nr. 4, beslutte, at udpegning ud over to fulde perioder kan finde sted, hvis der ellers ikke vil kunne udpeges de nødvendige medlemmer til Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg.

§ 59 d. Beskæftigelsesudvalget udøver sin virksomhed i møder, jf. dog stk. 6 og § 59 a, stk. 1.

Stk. 2. Beskæftigelsesudvalget er beslutningsdygtigt, når de medlemmer og eventuelle repræsentanter, der skal deltage ved behandlingen af den enkelte sag, jf. § 59 a, stk. 4 og 5, og § 59 b, stk. 4-9, er til stede.

Stk. 3. Afgørelser træffes ved almindeligt flertal. Ved stemmelighed er formandens stemme afgørende.

Stk. 4. Formanden kan, hvis denne skønner, at der er tvivl om, hvorvidt en afgørelse er lovlig, beslutte, at afgørelsen ikke skal have virkning. Sagen skal herefter behandles efter stk. 5.

Stk. 5. Styrelseschefen kan beslutte, at en afgørelse skal træffes i et møde, hvor styrelseschefen eller vicedirektøren er formand, og hvor der deltager tre ankechefer og de medlemmer og repræsentanter, der er udpeget til at deltage efter § 59 a, stk. 4 og 5, eller § 59 b, stk. 4-9.

Stk. 6. Skønner Ankestyrelsen, at en sag er egnet til at blive afgjort uden afholdelse af et møde, sender styrelsen en indstilling til medlemmerne om, hvad afgørelsen bør gå ud på. Hvis et medlem ikke ønsker at afgøre sagen på dette grundlag, skal sagen behandles på et møde.

§ 59 e. Beskæftigelsesministeren fastsætter en forretningsorden for Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg.

Kapitel 10

Almindelige klageregler

Klageadgang

§ 60. Når det fremgår af lovgivningen, kan kommunalbestyrelsens, herunder jobcenterets, afgørelser indbringes for Ankestyrelsen eller Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg.

Stk. 2. Det er kun den person, som afgørelsen vedrører, der kan klage over afgørelsen. Dog kan klager over afgørelser i spørgsmål om konkurrenceforvridning efter § 33, stk. 1, og §§ 49 og 65 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats tillige indbringes for Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg af andre, som har en væsentlig interesse i afgørelsen.

Stk. 3. Afgørelser om det generelle serviceniveau, herunder hvilke tilbud og pladser der skal være til rådighed i kommunen og takster for tilbuddene, kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

§ 60 a. (Ophævet)

§ 61. Hvis der opstår uenighed mellem kommuner om deres forpligtelser, kan sagen indbringes for Ankestyrelsen.

§ 62. Uenighed om Udbetaling Danmarks kompetence kan indbringes for Ankestyrelsen. Den person, som afgørelsen vedrører, kommunalbestyrelsen og Udbetaling Danmark kan indbringe sagen.

§ 63. (Ophævet)

§ 64. (Ophævet)

§ 64 a. Afgørelser, der træffes af Udbetaling Danmark, kan indbringes for Ankestyrelsen af den person, som afgørelsen vedrører, i det omfang det er fastsat i de love, der er nævnt i § 1 i lov om Udbetaling Danmark. Ved Ankestyrelsens behandling af Udbetaling Danmarks sager finder kapitel 9 og §§ 66-70 og 72 anvendelse.

Stk. 2. Tilsvarende gælder for

- 1) afgørelser om hjælp til danskere i udlandet efter § 6 i lov om aktiv socialpolitik,
- 2) afgørelser om efterlevelseshjælp til personer, som efter EF-forordning om koordinering af de sociale sikringsordninger er omfattet af dansk lovgivning om social sikring, jf. § 85 a, stk. 8, i lov om aktiv socialpolitik, og
- 3) afgørelser om, hvilket lands lovgivning om social sikring der skal anvendes, som er truffet af Udbetaling Danmark i medfør af regler udstedt efter § 48, stk. 1.

§ 65. De afgørelser, som kommunalbestyrelsen træffer efter reglerne i Haagerkonventionen af 19. oktober 1996 om kompetence, lovvalg, anerkendelse, fyldbyrdelse²⁾ og samarbejde vedrørende forældreansvar og foranstaltninger til beskyttelse af børn (Haagerbørnebeskyttelseskonventionen), kan indbringes for Ankestyrelsen. Klagerne behandles efter reglerne i denne lov.

Stk. 2. Ankestyrelsen kan behandle afgørelser efter reglerne i Haagerkonventionen af 19. oktober 1996 om kompetence, lovvalg, anerkendelse, fuldbyrdelse og samarbejde vedrørende forældreansvar og foranstaltninger til beskyttelse af børn (Haagerbørnebeskyttelseskonventionen) i sager, hvor børn og unge-udvalgets afgørelse er indbragt for Ankestyrelsen.

Stk. 3. Personer og myndigheder, som har en retlig interesse i sagen, kan klage over afgørelsen.

Pligt til at genvurdere sagen

§ 66. Inden en klage behandles, skal den myndighed, som har truffet afgørelsen, vurdere, om der er grundlag for at give klageren helt eller delvist medhold. Derfor skal en klage først afleveres til den myndighed, som har truffet afgørelsen. Er en afgørelse truffet efter bemyndigelse, jf. § 9, stk. 9, skal klagen sendes til og vurderes af den kommune, der efter § 9, stk. 7, eller § 9 a, stk. 7, har pligt til at yde hjælp efter lov om social service.

Stk. 2. Kan myndigheden ikke give klageren medhold, sendes klagen med begrundelse for afgørelsen og genvurderingen videre til klageinstansen. Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte regler om, at myndigheden skal benytte et særligt skema som led i genvurderingen. Ministeren kan fastsætte nærmere regler herom.

Klagefrister

§ 67. Klage til Ankestyrelsen skal ske inden 4 uger efter, at klageren har fået meddelelse om afgørelsen.

Stk. 2. Styrelseschefen kan se bort fra, at fristerne ikke er overholdt, når der er særlig grund hertil. Afgørelser om at se bort fra klagefrister og afgørelser om klagefristernes beregning kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Sagsbehandlingen

§ 68. Ankestyrelsen er ikke bundet af parternes påstande og er uafhængig af instruktioner vedrørende afgørelsen af den enkelte sag.

Stk. 2. Ankestyrelsens afgørelse kan gå ud på afvisning, stadfæstelse, hjemvisning, ophævelse eller ændring af den afgørelse, der er klaget over.

§ 69. Ankestyrelsen kan efterprøve retlige spørgsmål.

§ 70. Ankestyrelsens afgørelser skal være skriftlige og være begrundede. Afgørelserne offentliggøres efter regler, der fastsættes i Ankestyrelsens og Beskæftigelsesudvalgets forretningsordener.

§ 71. (Ophævet)

Opsættende virkning

§ 72. Klage over en afgørelse har ikke opsættende virkning, jf. dog stk. 2-6.

Stk. 2. Klage efter §§ 166 eller 167 i lov om social service over afgørelser om hjemgivelse og hjemgivelsesperiode efter § 68, stk. 2, i lov om social service, afgørelser om valg af anbringelsessted efter § 68 b, stk. 1, i lov om social service samt afgørelser om ændret anbringelsessted efter § 69 i lov om social service har opsættende virkning. Hvis særlige forhold gør det påkrævet, træffer kommunalbestyrelsen samtidig med afgørelse om valg af anbringelsessted eller ændret anbringelsessted afgørelse om at iværksætte afgørelsen straks. Afgørelsen om, at en afgørelse iværksættes straks, kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Stk. 3. Klage over en afgørelse om, at anbringelse uden for hjemmet ikke skal opretholdes, jf. § 76, stk. 3, nr. 1, og § 76 a, stk. 2, i lov om social service, har opsættende virkning.

Stk. 4. Ankestyrelsen kan efter begæring tillægge en klage over en afgørelse om botilbud efter kapitel 20 i lov om social service opsættende virkning.

Stk. 5. Klage til Ankestyrelsen over optagelse i særlige botilbud uden samtykke efter § 129 i lov om social service har opsættende virkning. Hvis særlige forhold gør det påkrævet, træffer statsforvaltningen samtidig med afgørelsen om optagelsen i et særligt botilbud afgørelse om at iværksætte optagelsen straks. Afgørelsen om at ophæve en opsættende virkning kan ikke indbringes for Ankestyrelsen.

Stk. 6. Klager over Udbetaling Danmarks krav om tilbagebetaling af for meget udbetalt boligstøtte i medfør af § 47 i lov om individuel boligstøtte har opsættende virkning.

Stk. 7. Hvis Ankestyrelsen ændrer en afgørelse til skade for ansøgeren, træffer Ankestyrelsen samtidig beslutning om, fra hvilket tidspunkt ændringen skal ske.

Stk. 8. Ankestyrelsen kan ved afgørelser om støtte til køb af bil, jf. § 114, stk. 1 og 2, i lov om social service, samtidig træffe afgørelse om bortfald af bevilling, opsigelse af lån m.v.

Domstolsprøvelse

§ 73. Ankestyrelsens afgørelser efter lov om social service kan i følgende tilfælde indbringes for retten efter de særlige regler i retsplejelovens kapitel 43 a:

- 1) Tilbageholdelse i boligen efter § 127.
- 2) Optagelse i særlige botilbud uden samtykke efter § 129.
- 3) Afgørelser om børn og unge-udvalgets beslutninger efter reglerne i § 169.

Ankestyrelsens afgørelse skal foreligge inden 8 uger.

Stk. 2. Samtidig med Ankestyrelsens afgørelser i sager efter stk. 1 skal Ankestyrelsen oplyse om adgangen til at forlange, at sagen forelægges for domstolene, og om fristen herfor.

Bemyndigelser

§ 74. Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold fastsætter efter forhandling med beskæftigelsesministeren regler for behandling af klagesager, herunder også regler om tidsfrister for indsendelse og videresendelse af klager m.v.

§ 75. (Ophævet)

Kapitel 11

Koordinering af praksis

§ 76. Ankestyrelsen har pligt til på landsplan at koordinere, at afgørelser, som kan indbringes for Ankestyrelsen eller Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, træffes i overensstemmelse med lovgivningen. Ankestyrelsen følger praksis i kommunerne og jobcentrene og vejleder om praksis.

§ 77. Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold og Beskæftigelsesministeriet kan anmode Ankestyrelsen om at gennemgå kommunalbestyrelsernes afgørelser.

§ 78. (Ophævet)

§ 79. Ankestyrelsen kan som led i sine opgaver efter § 76 indhente sager til gennemsyn. Oplysninger om afgørelser kan indhentes i såvel skriftlig som elektronisk form.

§ 79 a. Kommunalbestyrelsen behandler Ankestyrelsens undersøgelser af kommunens praksis på et møde.

Stk. 2. Ankestyrelsen kan beslutte, at kommunalbestyrelsen skal orientere styrelsen om kommunalbestyrelsens behandling, herunder om, hvilke foranstaltninger undersøgelsens resultater har givet anledning til. Styrelsen kan fastsætte en frist for denne orientering.

Det Rådgivende Praksisudvalg

§ 80. Ankestyrelsen nedsætter et centralt rådgivende udvalg til støtte for sin indsats med at koordinere praksis, jf. § 76.

Stk. 2. Udvalget har til opgave at følge og rådgive Ankestyrelsen om den koordinering af praksis, som Ankestyrelsen har pligt til at foretage. Udvalget skal desuden rådgive Ankestyrelsen om kriterier for udvælgelse af de klagesager, der kan udtales til behandling med deltagelse af beskikkede medlemmer, jf. § 52 c, stk. 2, og § 59 a, stk. 3.

Stk. 3. Ankestyrelsen skal en gang årligt udarbejde en redegørelse til udvalget om sagsbehandlingen i klagesager over kommunalbestyrelsens afgørelser, jf. § 52 a, stk. 1, og § 59 a, stk. 1.

§ 81. Chefen for Ankestyrelsen er formand for udvalget. De øvrige medlemmer udpeges af Ankestyrelsen efter indstilling fra

- 1) KL (Kommunernes Landsforening),
- 2) Dansk Arbejdsgiverforening,
- 3) Landsorganisationen i Danmark,
- 4) Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd og
- 5) Danske Handicaporganisationer.