

4. Klagesager på det sociale område i Greve Kommune i 2021

Sagsnr.: 22-011038

Åbent

Sagsprocedure

Sundheds- og Omsorgsudvalget, Social- og Handicapudvalget, Skole-, Børne- og Ungeudvalget, Økonomiudvalget og Byrådet.

Resume

Hvert år udgiver Social- og Ældreministeriet et kommuneopdelt Danmarkskort, som indeholder en opgørelse over antal og udfald af de klager som Ankestyrelsen behandler. I sagen orienteres der om klagesagerne for Greve Kommune i 2021 og om udviklingen de sidste fem år. I sagen er der et oplæg til beslutning om udarbejdelse af en handlingsplan på baggrund af opgørelsen.

Indstilling

- *Administrationen indstiller at orienteringen om Danmarkskortet tages til efterretning.*
- *Administrationen indstiller at der ikke udarbejdes en handlingsplan på hele socialområdet eller på voksenhandicapområdet.*
- *Center for Børn & Familier indstiller at der ud fra vedlagte handlingsplan på børnehandicapområdet arbejdes videre med forbedring af den juridiske kvalitet i sagsbehandling på børnehandicapområdet.*

Sagsbeskrivelse

Hvert år udgiver Social- og Ældreministeriet et kommuneopdelt Danmarkskort, som indeholder en opgørelse over antallet og udfaldet af de klager som Ankestyrelsen behandler. I sagen orienteres der om klagesagerne for Greve Kommune i 2021 og om udviklingen de sidste fem år. I sagen er der et oplæg til en beslutning om udarbejdelse af en handlingsplan på baggrund af opgørelsen.

Klagesager og Danmarkskortet

Borgeren har mulighed for at klage til Ankestyrelsen over de afgørelser, som kommunen træffer efter lov om social service, på en række områder. Det er for eksempel afgørelser om personlig hjælp og pleje, hjælpemidler, botilbud, handicapbiler, tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter. Når en borger klager, så gennemgår kommunen sagen igen. Hvis kommunen fastholder afgørelsen, sendes sagen videre til Ankestyrelsen. Her kan der komme tre udfald:

1. Stadfæstet (Ankestyrelsen finder sagen tilstrækkeligt oplyst og er enige i afgørelsen)
2. Ændret afgørelse (Ankestyrelsen finder sagen tilstrækkeligt oplyst, men er uenige i afgørelsen og ændrer den eller ophæver den)
3. Hjemvist (Ankestyrelsen hjemviser sagen, der kan for eksempel mangle oplysninger i sagen og sagen skal genbehandles af kommunen)

Når Ankestyrelsen ændrer en afgørelse, så kan det skyldes flere forhold. Det kan være fordi Ankestyrelsens juridiske vurdering af sagen falder anderledes ud end kommunens.

Når Ankestyrelsen hjemviser en afgørelse, så kan det skyldes flere forhold. Det kan være fordi der er sket en fejl i sagen, som for eksempel manglende partshøring. Ankestyrelsen kan også hjemvise en afgørelse, hvis der kommer nye oplysninger i sagen eller hvis Ankestyrelsen vurderer, at der mangler væsentlige oplysninger i sagen. Ved hjemvisninger skal kommunen genoptage sagen og afgøre den på ny. Ankestyrelsen kan også hjemvise en sag med én ændring i en del af sagen, herefter skal kommunen arbejde videre med sagen med Ankestyrelsens ændring.

De ændrede sager (2) og de hjemviste sager (3) udgør tilsammen de omgjorte sager, som omgørelsesprocenten beregnes ud fra. I opgørelsen er der fokus på de omgjorte sager og omgørelsesprocenten.

Omgørelsesprocenten viser, hvorvidt de, der klager til Ankestyrelsen, enten har ret i deres klage eller har ret til at få genbehandlet deres sag. Opgørelsen viser derimod ikke om der er fejl og mangler i de øvrige sager, der behandles i kommunen, de sager som der ikke klages over.

Antal sager i alt på det sociale område i 2021 i Greve Kommune

Danmarkskortet viser ikke antallet af sager der behandles på området samlet set i Greve Kommune. Det har administrationen undersøgt per august 2022: I Greve Kommune administreres og sagsbehandles der i fire fagcentre som tilsammen har ca. 28.900 sager årligt, der som udgangspunkt omhandler lov om social service. Det er derfor kun et lille udsnit af sagerne, som der klages over og offentliggøres i forbindelse med Danmarkskortet. Læs mere om antal sager i vedlagte bilag.

Ankestyrelsens opgørelse for klagesager i 2021 - Greve Kommune

Ankestyrelsen behandlede i alt 63 sager i 2021, som enten blev stadfæstet, ændret eller hjemvist til Greve Kommune. Resultatet fremgår af nedenstående oversigt.

	Antal klagesager	Stadfæstede klagesager	Ændrede klagesager	Hjemviste klagesager	Omgørelsesprocent	Lands gennemsnit
Hele socialområdet	63	41	6	16	35 %	31,8 %
Heraf børnehandicap	22	12	5	5	45 %	35,9 %
Heraf voksenhandicap	13	9	0	4	31 %	34,3 %

På hele socialområdet har Greve Kommune en omgørelsesprocent på 35 % i 2021. Omgørelsesprocenten er faldet siden sidste år, hvor den lå 40 %. Omgørelsesprocenten for Greve Kommune er dog stadig højere end på landsplan.

Ud af de 16 hjemviste og 6 ændrede klagesager på hele socialområdet er der én klagesag, som er fremgår dobbelt i omgørelsesstatistikken. Det drejer sig om én klagesag, som Ankestyrelsen ændrede og derefter genoptog Ankestyrelsen klagesagen, for siden at hjemvise den til Greve Kommune. Det betyder, at den pågældende klagesag fremgår både under ændret klagesag og under hjemvist klagesag.

På børnehandicapområdet har Greve Kommune en omgørelsesprocent på 45 % i 2021. Det drejer sig om 10 klagesager fordelt på 5 familier ud af de 22 klagesager Ankestyrelsen har behandlet på området. Omgørelsesprocenten er faldet siden sidste år, hvor den lå på 61 %. Den er stadig højere i Greve Kommune end på landsplan.

På børnehandicapområdet er det vigtigt at fremhæve, at 8 ud af de 22 behandlede sager i 2021 blev behandlet i fjerde kvartal 2021. Heraf blev 7 stadfæstede og kun en sag hjemvist af Ankestyrelsen. For fjerde kvartal 2021 isoleret set er omgørelsesprocenten på børnehandicapområdet 12,5%, hvilket er en positiv udvikling.

På voksenhandicapområdet har Greve Kommune en omgørelsesprocent på 31 % i 2021. Det drejer sig om 4 hjemviste sager, hvor Ankestyrelsen har bedt Greve Kommune om at behandle sagerne på ny. Omgørelsesprocenten er faldet siden sidste år, hvor den lå på 63 %. Den er nu lavere end landsgennemsnittet. Det ser ud til at det løbende fokus har været med til at skabe bedre resultater i forhold til denne statistik og der er fortsat fokus på kvalitetsudvikling på sagsområdet.

Udviklingen de sidste fem år i Greve og på landsplan

Udviklingen i omgørelsesprocenten for hele socialområdet de sidste fem år viser et fald på landsplan på 6,2 procentpoint, mens der i Greve Kommune er sket et fald på 8 procentpoint. Det viser en positiv udvikling. Både på landsplan og i Greve Kommune er der sket en forbedring af omgørelsesprocenten på børnehandicapområdet. Resultatet fremgår af nedenstående tabel.

Udviklingen i omgørelsesprocenten de sidste fem år i Greve og på landsplan

	2017	2018	2019	2020	2021
Greve Kommune hele socialområdet	43 %	38 %	39 %	40 %	35 %
På landsplan hele socialområdet	38 %	36 %	41 %	36,3%	31,8 %
Greve Kommune børnehandicapområdet	60 %	46 %	66 %	61 %	45 %
På landsplan børnehandicapområdet	52 %	47 %	51 %	52 %	35,9 %
Greve Kommune voksenhandicapområdet	35 %	50 %	25 %	63 %	31 %
På landsplan voksenhandicapområdet	21 %	32 %	46 %	42,4 %	34,3 %

Områder med flest klagesager i 2020 og 2021

I Greve Kommune er der fem områder der antalsmæssigt har flest klagesager samlet set i 2020 og 2021 i Greve Kommune. De fremgår af nedenstående tabel.

	Antal klagesager 2020	Omgørelsesprocent 2020	Antal klagesager 2021	Omgørelsesprocent 2021
Tabt arbejdsfortjeneste + tilbagebetaling §§ 42 og 43	5	60 %	11	45,5 %
Merudgifter + tilbagebetaling børnehandicapområdet § 41	10	60 %	7	57,2 % %
Biler §§ 114 og 115	9	22,2 % %	3	66,7 %
Hjælpemidler § 112	20	40 %	4	0 %
Merudgifter, voksenområdet § 100	5	60 %	4	0 %

På fire ud af de fem ovenstående områder er der fra 2020 til 2021 sket et fald i antallet af klagesager, på området tabt arbejdsfortjeneste + tilbagebetaling, er der sket en stigning i antallet af klagesager.

På fire ud af de fem ovenstående områder er der sket et fald i omgørelsesprocenten. På området biler er omgørelsesprocenten udregnet på baggrund af i alt 3 klagesager, hvoraf to blev omgjort, derfor er omgørelsesprocenten høj. Administrationen vurderer, at faldet i antal klagesager og færre hjemvisninger i klagesager omkring biler og hjælpemidler blandt andet skyldes, at Myndighed i Center for Sundhed & Pleje har arbejdet intensivt med at beskrive områderne og alle dets facetter i nye interne opslagsværker, har lavet gennemgange af det juridiske grundlag samt opdateret arbejds gange.

Antallet af klagesager i Greve Kommune er faldet støt fra 102 klagesager i 2017 til 63 klagesager i 2021.

Fokuspunkter ud fra klagesager i Greve Kommune 2021

Greve Kommune har kontinuerligt fokus på at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen og i den forbindelse har administrationen undersøgt om der er fælles træk i de hjemviste og ændrede klagesager fra 2021.

For et udpluk af de hjemviste sager er fællesnævneren, at de hjemvises, fordi Ankestyrelsen har afgjort, at sagerne ikke er tilstrækkeligt oplyste. Det betyder, at Ankestyrelsen angiver helt konkrete faktorer i sagen, som de ønsker yderligere belyst. Det kan for eksempel være at der skal indhentes udtalelser fra øvrige myndigheder, private aktører i sagen eller lignende. Faktorerne i sagerne er individuelle og konkrete og det er ikke samme slags oplysninger, som Ankestyrelsen ønsker yderligere belyst i de forskellige sager.

Der er et ekstra fokus på hjemviste klagesager i alle fagcentre, da de udgør en særlig gene for borgerne og kræver ekstra ressourcer for kommunen. Sagsbehandlingstiden bliver unødigt langtrukken, da der først er et sagsbehandlingsforløb, hvorefter der træffes afgørelsen efterfulgt af sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen og så starter sagen ”forfra” i kommunen efter en hjemvisning.

Der arbejdes i alle centre på at gennemgå de sager, der hjemvises eller ændres fra Ankestyrelsen. Ud fra den konkrete hjemvisning identificeres læringspunkter og særlige opmærksomhedspunkter, som udbredes i faggrupperne, for at sikre den løbende kvalitetsudvikling af kommunens sagsbehandling. Læs mere om hvordan der arbejdes med klagesagerne i fagcentrene i vedlagte bilag.

Lovændring om en kommunal handlingsplan

Der er ændret i lovgivningen på området med virkning fra den 1. juli 2022 og frem til den 1. januar 2026. Det betyder, at Byrådet udover behandlingen af den årlige opgørelse skal beslutte hvorvidt der skal udarbejdes en kommunal handlingsplan til styrkelse af kommunens sagsbehandling.

Der er ikke et krav om at Byrådet skal godkende handlingsplanen. Ankestyrelsen skal orienteres om Byrådets beslutning.

Med ændringen i lovgivningen på området kan Ankestyrelsen også vurdere, at der i en given kommune er et behov for en kommunal handlingsplan. Grundlaget for vurderingen er omgørelsesprocenterne for kommunen samt Ankestyrelsens øvrige kendskab til sagsbehandlingen i kommunen. Ankestyrelsen ser på omgørelsesprocenten i sammenhæng med andre faktorer, herunder det samlede antal afgørelser truffet af kommunen.

Handlingsplan

Administrationen anbefaler ikke at der udarbejdes en handlingsplan på hele socialområdet eller på voksenhandicapområdet. Omgørelsesprocenten for Greve Kommune er lavere end sidste år på det samlede socialområde og på voksenhandicapområdet. Desuden er antallet af klagesager i Greve Kommune faldet siden sidste år og det er faldet støt siden 2017. Disse to faktorer viser, at Greve Kommune er på rette vej med de fokuspunkter, der arbejdes med i sagsbehandlingen. På børnehandicapområdet har Greve Kommune stadig en høj omgørelsesprocent og den er en del højere end på landsplan.

Center for Børn & Familier anbefaler at der ud fra vedlagte handlingsplan på børnehandicapområdet arbejdes videre med forbedring af den juridiske kvalitet i sagsbehandling på børnehandicapområdet. Handlingsplanen vil tage udgangspunkt i de fokuspunkter og initiativer, der arbejdes med på børnehandicapområdet i dag i Familierådgivningen i Center for Børn & Familier for at styrke den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen yderligere og sikre en kontinuerlig forbedring af omgørelsesprocenten.

Administrationen vil orientere Ankestyrelsen om Byrådets beslutning vedrørende handlingsplan.

Lovgrundlag

Ifølge § 84 a i retssikkerhedsloven skal ressortministeren hvert år inden den 1. juli offentliggøre et kommunefordelt Danmarkskort over omgørelsesprocenten i Ankestyrelsens afgørelser i klagesager efter lov om social service.

Ifølge § 79 b i retssikkerhedsloven skal Danmarkskortet behandles på et møde i kommunalbestyrelsen inden udgangen af det år, hvor Danmarkskortet offentliggøres. Fra den 1. juli 2022 til den 1. januar 2026 er der som noget nyt:

- Krav om, at kommunalbestyrelsen skal tage stilling til, hvorvidt der er behov for at udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling.
- Krav om, at kommunalbestyrelsen skal orientere Ankestyrelsen, hvis kommunalbestyrelsen beslutter, at der ikke skal udarbejdes en handlingsplan.
- Ankestyrelsen kan pålægge kommunalbestyrelsen at udarbejde en handlingsplan, hvis kommunalbestyrelsen ikke selv har truffet beslutning herom og omgørelsesprocenterne på socialområdet og Ankestyrelsens øvrige kendskab til sagsbehandlingen i kommunen tilsiger det. Ankestyrelsen fastsætter en frist for udarbejdelse af handlingsplanen.

Økonomiske konsekvenser

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser i sig selv. Afgørelser i Ankestyrelsen kan imidlertid have økonomiske konsekvenser relateret til den enkelte sag eller sagstype.

Tidsplan

Næste Danmarkskort for 2022 offentliggøres senest 1. juli 2023 og præsenteres derefter for relevante fagudvalg og Byrådet.

Sagen sendes i høring i Handicaprådet ved rådets møde den 8. september. Handicaprådets høringssvar præsenteres på fagudvalgs møde og tilknyttes også til referatet.

Øvrige forhold

Fælles orientering fra Social- og Indenrigsministeriet og KL per juni 2020:

"Social- og Ældreministeriet offentliggør hvert år kommunefordelte danmarkskort over omgørelsesprocenter i Ankestyrelsens klagesager vedr. serviceloven. Med økonomiaftalen for 2020 blev det aftalt at igangsætte et arbejde med at tilvejebringe et forbedret datagrundlag, som fremadrettet skal sikre mere nuancerede danmarkskort og mere viden om kvaliteten af kommunernes sagsbehandling.

Det er vurderingen, at det nye datagrundlag tidligst vil kunne indgå i danmarkskortene i 2023."

Bilag

[Omgørelsesprocenter på hele socialområdet i 2021](#)

[Omgørelsesprocenter på voksenhandicapområdet i 2021](#)

[Omgørelsesprocenter på børnehandicapområdet i 2021](#)

[Antal sager i alt på det sociale område i Greve Kommune i 2021](#)

[Arbejdet med klagesager i fagcentrene i Greve Kommune 2021](#)

[1årig handlingsplan på børnehandicapområdet](#)