

Børnehandicapområdet 2021- Uddybning af tallene bag omgørelsesprocenten fra Ankestyrelsen

NOTAT

14. juni 2022

Sagsbehandler
melsh

Social- og Ældreministeriet offentliggør hvert år kommunefordelte danmarkskort over omgørelsesprocenter i Ankestyrelsens klagesager vedr. socialområdet i Serviceloven.

Børnehandicapområdet er afgrænset til servicelovens §§ 32, 32a, 36, 39-40, 41, 42-43 og §§ 44-45.

Omgørelsesprocenten i forhold til det samlede antal afgørelser

34 sager er behandlet i Ankestyrelsen i 2021. Omgørelsesprocenten er 47% svarende til, at 14 sager er hjemvist og 2 sager er omgjort.

På Børnehandicapområdet i Frederikssund Kommune blev der i 2021 i alt truffet 337 afgørelser. Det vil sige, at de 34 afgørelser som blev behandlet i Ankestyrelsen, svarer til 10% af det samlede antal afgørelser, som blev truffet på Børnehandicapområdet i Frederikssund Kommune i 2021. Og videre at cirka 5% af alle afgørelser er blevet hjemvist eller ændret/ophævet (16 afgørelser).

Hvad viser en omgørelsesprocent?

Hvis samme afgørelse har forskellige delafgørelser, (ex. stadfæstelse og hjemvisning) registrerer Ankestyrelsen, som udgangspunkt sagen på det af sagsudfaldene, der er mest vidtgående for borgeren. Det mest vidtgående udfald er i prioriteret rækkefølge:

- 1: Ændring
- 2: Ophævelse
- 3: Hjemvisning
- 4: Stadfæstelse.

Det vil sige, at en afgørelse, der både består af en hjemvisning og fx flere stadfæstelser fra Ankestyrelsen, registreres som en hjemvisning. En hjemvist sag, som kommunen afgør igen, og som borgeren påklager igen, bliver registreret som en ny sag i Ankestyrelsen.

Omgørelsesprocenten er andelen af afgørelser, der bliver omgjort (hjemvist, ændret/ophævet) af Ankestyrelsen og dermed om de, der klager har ret i deres klage eller ret til at få genbehandlet deres sag.

Omgørelsesprocenten omfatter ikke oplysninger om de sager i kommunerne, som ikke påklages til Ankestyrelsen. Omgørelsesprocenten fortæller derfor ikke noget om den generelle kvalitet af kommunens sagsbehandling. Procenten siger udelukkende noget om rigtigheden af den del af kommunens afgørelser, der påklages til Ankestyrelsen.



En uddybning af de hjemviste og ophævede sager

I de 16 afgørelser som enten blev hjemvist eller ændret/ophævet i 2021:

- Er 6 afgørelser hjemvist på deelelementer i afgørelsen, hvormed resten af afgørelsen blev stadfæstet af Ankestyrelsen
- Omhandler de 16 afgørelser samlet 12 familier
- Ser det videre forløb for de 14 hjemviste sager således ud:
 - Ved 5 af afgørelserne har kommunen truffet ny afgørelse til fordel for borgeren, efter hjemvisningen
 - Ved 1 afgørelse har borgeren trukket sin ansøgning tilbage efter hjemvisningen, og sagen er dermed lukket
 - Ved 8 af afgørelserne har kommunen fastholdt den oprindelige afgørelse i revurderingen af sagen. 1 af disse afgørelser er igen påklaget og sendt til Ankestyrelsen, hvorfra den på ny er hjemvist og pt. behandles. De resterende sager er ikke siden blevet påklaget af borgeren.

Når en sag hjemvises eller ændres/ophæves drøftes sagen på et sagsmøde med henblik på læring og udvikling.

Derudover har Center for Familie og Rådgivning, med henblik på læring, foretaget en analyse på tværs af de 14 hjemviste sager. Den primære årsag til hjemvisningerne, på tværs af afgørelserne, er, at der er et utilstrækkeligt oplysningsgrundlag. Det kan f.eks. handle om, at der ikke foreligger nyere udtalelser fra f.eks. sygehus eller skole (disse må som udgangspunkt ikke være ældre end tre måneder). Eller det kan handle om, at der ikke er tilstrækkelige oplysninger om, hvorvidt borgerne har lidt et indtægtstab som følge af barnets funktionsnedsættelse.

Et kontinuerligt fokus på læring og høj kvalitet i sagsbehandlingen

Børnehandicapområdet er et stort og komplekst område, som forudsætter omfattende specialviden hos medarbejderne, og som det i alle kommuner er yderst vanskeligt at rekruttere til. Det er et område, hvor der træffes mange afgørelser, og hvor der generelt ses en større omgørelsesprocent end på det øvrige socialområde. Det skyldes, at børnehandicapområdet, til en vis grad, er styret af principafgørelser, som løbende træffes af Ankestyrelsen. Konkret betyder det, at de afgørelser Ankestyrelsen træffer i konkrete sager ofte danner præcedens for andre og lignende sager, hvormed grundlaget for sagsbehandlingen jævnligt ændres, og hvor der dermed kontinuerligt er behov for ny og opdateret viden hos medarbejderne, så de kan træffe korrekte afgørelser.

Myndighedsafdelingen i Center for Familie og Rådgivning gennemførte, i perioden 2019 – 2021, et udviklingsforløb i samarbejde med Socialstyrelsen og Ankestyrelsens Taskforce. I forløbet blev der arbejdet målrettet med at sikre lovmedholdelighed, faglig kvalitet og systematik i sagsbehandlingen, og der blev indført en lang række ændringer, som medførte en højere juridisk kvalitet i sagsbehandlingen. I forlængelse af forløbet arbejdes der, kontinuerligt, videre med at styrke den faglige udvikling i hele centeret. Den faglige udvikling prioriteres højt i alle teams, og betragtes som en vigtig del af fundamentet for en høj kvalitet i sagsbehandlingen og for lovmedholdelighed. Med offentliggørelsen af Danmarkskortet i 2021 viste det sig, at der var behov for at sætte yderligere ind på det specialiserede børneområde. I Specialteamet, og dermed det team der behandler alle børnehandicapsager i Frederikssund Kommune, arbejdes der derfor ekstra systematisk med den faglige udvikling:

- Der afholdes tre timers faglig opkvalificering månedligt med alle medarbejdere. Opkvalificeringen gennemføres af handicapkonsulent, og en af de fremmeste nationale eksperter på børnehandicapområdet, Inge Louv. Ved de månedlige seancer undervises i nyeste afgørelser, lovgivning og tendenser og der gives sparring i forhold til konkrete vurderinger og problemstillinger.
- Månedlig supervision for alle medarbejdere

- Kvartalsvis deltagelse i en ERFA-gruppe på området, på tværs af fire kommuner og med fokus på videndeling og drøftelser af komplekse problemstillinger, principafgørelser mv.
- Ugentlige sagsmøder i teamet
- Ledelse tæt på sagsbehandlingen og mulighed for ad hoc sparring i konkrete sager, samt faset ugentlige sparringsseancer mellem teamlederen og rådgiverne
- Drøftelse af konkrete afgørelser, når de kommer retur fra Ankestyrelsen. Drøftelsen finder sted på et sagsmøde og revurderingen foregår sammen i teamet. Dette netop med henblik på at uddrage læring fra den konkrete afgørelse. Der kigges grundigt ned i detaljerne, og der arbejdes med hvad der konkret kan gøres anderledes en anden gang.

Det er både medarbejderes og ledelsens oplevelse, at den løbende og systematiske faglige udvikling er af afgørende vigtighed for det daglige arbejde og for kvaliteten i sagsbehandlingen. Dette bl.a. fordi medarbejderne altid er opdateret på nyeste lovgivning, samtidig med at der etableret de nødvendige faglige rum til drøftelse af komplekse problemstillinger mv.

Samlet er det dermed oplevelsen, at den systematiske udvikling har en effekt, og gør en forskel i sagsbehandlingen. Faldet i omgørelsesprocenten vidner også om, at indsatsen med løbende faglig udvikling og tæt ledelsesmæssigt fokus, gør en vigtig forskel.