



Punkt 7.

Orientering om Ankestyrelsens statistik over klager på social- og beskæftigelsesområdet for 2019

2020-027186

Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen fremsender til Familie- og Socialudvalgets orientering
Ankestyrelsens statistik over klager på social- og beskæftigelsesområdet for 2019

Beslutning:

Til orientering.



Sagsbeskrivelse

Job- og Ydelsessekretariatet og Socialsekretariatet har modtaget Ankestyrelsens statistik på Social- og Beskæftigelsesområdet for 2019. Af tabellen nedenfor fremgår udfaldet af Ankestyrelsens behandling af sager, hvor borger har ønsket sagen behandlet ved Ankestyrelsen. Af tabellen fremgår det ligeledes, hvordan Ankestyrelsens afgørelser har fordelt sig i forhold til sagsområder for Aalborg Kommune og landet som helhed.

Ankestatistik for hele 2019

Tabel 1: Afgørelser fordelt efter afgørelsestyper og sagstype for hele 2019

		LAB	LAS	PL	SDP	SL*	ØVR	I alt
Aalborg	Stadfæstelse	22	127	13	87	128	14	391
	Ændring/ophævelse	3	27	0	8	18	2	58
	Hjemvisning	1	21	0	7	56	5	90
	Afvisninger**	0	14	2	12	22	2	52
	I alt	26	189	15	114	224	23	591
	Omgørelsesprocent 2019	15	27	0	19	37	33	27
	<i>Omgørelsesprocent for hele 2018</i>	16	38	13	16	35	41	31
Landstotal	Stadfæstelse	912	5366	617	4158	5.500	362	16.915
	Ændring/ophævelse	196	1572	49	438	1.032	85	3.372
	Hjemvisning	116	972	103	255	2.777	118	4.341
	Afvisninger	111	815	75	326	951	87	2.365
	I alt	1.335	8.725	844	4.158	10.260	652	26.993
	Omgørelsesprocent 2019	25	32	20	18	36	36	31
	<i>Omgørelsesprocent for hele 2018</i>	27	35	18	16	36	23	30

* Afgørelserne på Serviceloven er opdelt i henholdsvis børne- og ungeområdet samt voksenområdet. I Aalborg Kommune er voksenområdet yderligere opdelt mellem forvaltningerne Ældre- og Handicap og Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen. På voksenområdet på Serviceloven, eksempelvis i sager om bostøtte eller botilbud, afgøres langt hovedparten af sagerne i Ældre- og Handicapforvaltningen. Det er ikke muligt på Ankestyrelsens hjemmeside, at "isolere" tallene for at vurdere, hvilken omgørelsesprocent Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen har i forhold til afgørelser på voksenområdet.

** De afviste afgørelser fra Ankestyrelsen tæller ikke med i omgørelsesprocenten, da Ankestyrelsen ikke har behandlet disse sager.

Statistikken er opgjort på stadfæstede, ændrede/ophævede og hjemviste sager.

Stadfæstede sager betyder, at Ankestyrelsen har været enig med kommunen i den trufne afgørelse.

Ændrede/ophævede sager betyder, at Ankestyrelsen ikke har været enig med kommunen i afgørelsen og samtidig har sagen været tilstrækkeligt oplyst til, at Ankestyrelsen har kunnet træffe en anden afgørelse. Kommunen skal i disse sager rette sig efter Ankestyrelsen og træffe ny afgørelse på baggrund af Ankestyrelsens afgørelse.

Hjemviste sager betyder, at Ankestyrelsen har fundet, at der er fejl i sagen, som bevirker, at kommunen skal foretage yderligere sagsbehandling/oplysning af sagen og træffe ny afgørelse.

Ankestyrelsen har i 2019 afgjort 591 klagesager over Aalborg Kommunes afgørelser på Social- og Beskæftigelsesområdet. Tallet svarer til 2,2% af det samlede antal af klagesager på landsplan. Da befolkningstallet i Aalborg Kommune svarer til 3,71% af den samlede befolkning, er der dermed tale om, at relativt få afgørelser påklages til Ankestyrelsen.



Samlet set har Aalborg Kommune en omgørelsesprocent på 27%, når det drejer sig om afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet, hvor landsgennemsnittet er 31%. Nedenfor gennemgås de forskellige lovområder.

Lov om Aktiv Beskæftigelse (LAB):

Efter denne lov træffes afgørelser om de beskæftigelsesrettede indsatser, som er praktik, løntilskud, vejledning og opkvalificering, mentor, ressourceforløb, jobafklaringsforløb og fleksjob, samt befordringsgodtgørelser og hjælpemidler i forbindelse med deltagelse i aktive tilbud. Antallet af klagesager er faldet fra 46 klagesager i 2018 til kun 26 klagesager i 2019. Omgørelsesprocenten er på 15%, hvilket er en del lavere end landstotalen som er på 25%. Omgørelsesprocenten for 2019 er sammenligneligt med resultatet for 2018.

Fejltyper:

Der er tale om 4 konkrete afgørelser ud af i alt 26 klagesager som er ændret eller hjemvist. Der kan ud fra dette antal ikke peges på væsentlige fejltyper som kræver ændringer af nuværende praksis. Det skal derimod bemærkes, at der i 2018 har været nogle fejl ift retten til jobafklaringsforløb (efter sygedagpengeperioden) hvorimod der ikke har været fejl af denne type i 2019.

Lov om Aktiv Socialpolitik (LAS):

Efter denne lov træffes afgørelser om udbetaling af integrationsydelse, uddannelses- og kontanthjælp, ressourceforløbsydelse under et ressourceforløb eller jobafklaringsforløb, ledighedsydelse og revalideringsydelse. Desuden træffes der afgørelser om hjælp til enkelttydelser.

Antallet af klagesager er faldet fra 225 klagesager i 2018 til 189 klagesager i 2019.

Tabel 2: Udvikling i omgørelsesprocent på LAS-området i Aalborg Kommune og landsplan

	2017	2018	2019
Aalborg Kommune i alt	41%	38%	27%
Landsplan	31%	35%	32%

Der er således noget, der tyder på, at det store fokus på de trufne afgørelser i Aalborg kommune har haft en effekt.

De lokale afgørelser, der kommer retur fra Ankestyrelsen gennemgås fortsat af konsulenter på de specifikke fagområder. Er der grundlag for at ændre praksis, videreformidles ændringerne til Ydelsescentret. Alle lokale afgørelser medbringes på møder med faglige koordinatore, teamledere og konsulenter fra Job- og Ydelsessekretariatet, hvor der sker en faglig sparring mhp. at få fokus på, hvor der er behov for faglig opkvalificering af medarbejderne. Der er ligeledes fokus på tidligt at få ændret praksis, såfremt der ses behov for det.

Det store fokus på at træffe den korrekte afgørelse afspejler sig i, at der ses flere og flere stadfæstelser, når en sag kommer retur fra Ankestyrelsen og at omgørelsesprocenten falder.

Der, hvor der sker flest hjemvisninger eller ændringer omhandler særligt områderne:

- Tilbagebetaling af hjælp i særlige tilfælde, hvor omgørelsesprocenten ligger på 33%.
- Tilbagebetaling af løbende forsørgelsesydelse, hvor omgørelsesprocenten ligger på 50%.
- Fradrag for indtægter, hvor omgørelsesprocenten isoleret set ligger på 36%.

Generelt er der tale om få klagesager, taget det samlede antal af afgørelser på området i betragtning. Ankestyrelsen har truffet afgørelse i 189 sager i alt på LAS området, hvor de omtalte omgørelser ovenfor udgør i alt 32 sager.



Fejltyper

- I de hjemviste sager, har der som oftest været tale om, at oplysningsgrundlaget været utilstrækkeligt eller at sagen ikke er begrundet tilstrækkeligt i forhold til, om borger skal tilbagebetale forsørgelsesydelsen.
- I de ændrede sager, har der været fejltyper som at beregningerne har været forkert eksempelvis i sager, hvor det har drejet sig om modregning af indtægt eller om tilbagebetaling af forsørgelsesydelser på grund af indtægter, der ikke har været modregnet. Selve afgørelsen om modregning eller tilbagebetaling har Ankestyrelsen været enige i, men da beregningen har været forkert, har Ankestyrelsen ændret afgørelsen.

Lov om social pension (PL)

Efter denne lov træffes afgørelser om tilkendelse og afslag på førtidspension og seniorførtidspension. Antallet af klagesager er i 2019 på 15 sager, hvilket er en halvering af klager sammenlignet med 2018. Ankestyrelsen har stadfæstet 13 klagesager, og har afvist 2 klagesager, hvilket betyder at der er en omgørelsesprocent på 0%.

Lov om sygedagpenge (SDP)

Efter denne lov træffes afgørelse om udbetaling af sygedagpenge, uarbejdsdygtighed grundet sygdom, samt ret til forlængelse af sygedagpenge.

Der har været 114 klagesager i 2019, mod 130 klagesager i 2018. Omgørelsesprocenten er steget fra 16% i 2018 til 19% i 2019, hvilket er lige over niveauet for landstotalen.

Generelt er der tale om få klagesager, taget det samlede antal af afgørelser på området i betragtning.

Fejltyper:

- 4 ud af 7 hjemviste afgørelser omhandler dokumentation på aktivitet i selvstændig virksomhed og hvordan det skal anvendes i beregningen af sygedagpenge. Dette er der nu fundet en praksis på.
- Af de 8 ændrede afgørelser, omhandler 3 sager bedømmelse af uarbejdsdygtighed grundet sygdom, 2 sager omhandler revurderingstidspunktet v. 22 ugers sygdom og de sidste 3 sager omhandler forhold omkring anmeldelsestidspunkt og arbejdsgiverrefusion. Der kan ud fra dette antal sager ikke peges på væsentlige fejltyper som kræver ændringer af nuværende praksis.

Lov om social service (SL)

Afgørelserne på Serviceloven er opdelt i henholdsvis børneområdet samt voksenområdet. I Aalborg Kommune er voksenområdet yderligere opdelt mellem Ældre- og Handicapforvaltningen og Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen. På voksenområdet er langt hovedparten af sagerne i Ældre- og Handicapforvaltningen. Det vil sige, at omgørelsesprocenterne angivet i tabel 1 nedenfor også indeholder oplysninger på servicelovsområdet i Ældre- og Handicapforvaltningen.

Tabel 2 nedenfor viser, at Aalborg Kommune på hele Servicelovsområdet har haft en omgørelsesprocent på 37 % mod landsgennemsnittets omgørelsesprocent på 41 % i 2019. Generelt kan det konstateres, at omgørelsesprocenten har været stigende gennem de senere år på servicelovsområdet i Aalborg Kommune – dog stadig under udviklingen på landsplan og med en lavere procentvis stigning end landsgennemsnittet fra 2018 til 2019:

Tabel 3: Udvikling i omgørelsesprocent på servicelovsområdet i Aalborg Kommune og landsplan

	2017	2018	2019
Aalborg Kommune i alt	32%	35%	37%
Landsplan	38%	36%	41%

Børneområdet:

På børneområdet træffes der afgørelser om pasningstilbud, hjemmetræning m.m., merudgiftsydelse, tabt arbejdsfortjeneste, personlig hjælp og ledsagelse, foranstaltninger, samvær, økonomisk hjælp, forældrebetaling, efterværn, økonomisk hjælp m.m.



Antallet af klagesager er faldet fra 126 klagesager i 2018 til 81 klagesager i 2019. Omgørelsesprocenten er på 37%, hvilket er en del lavere end omgørelsesprocenten på børneområdet i 2018 på 43%. En positiv udvikling der har sammenhæng til de forholdsvis mange sager vedrørende fødevareallergi, der nødvendiggjorde en revurdering i 2018, og i øvrigt en udvikling der går i en positiv og faldende retning i forhold til den stigende udvikling på landsplan.

Fejltyper

Foranstaltningssområdet:

Generelt må det siges, at regelsættes forvaltes hensigtsmæssigt og at de fleste afgørelser på området stadfæstes. En stor del af de afgjorte sager vedrører samvær, hvor langt hovedparten af sagerne stadfæstes.

Handicapkompenserende ydelser:

Handicapkompenserende ydelser er hovedsagelig sager med:

- merudgiftsydelse (§ 41)
- tabt arbejdsfortjeneste (§ 42)

For begge typer sager er der tale om børn og unge med betydelig og varigt nedsat funktionsevne. Dette lovområde er organisatorisk placeret i Specialgruppen.

Gennemgang af de konkrete afgørelser på henholdsvis § 41 og § 42 viser, at fejltypen primært er formelle mangler i sagsbehandlingen, idet afgørelserne er mangelfuldt oplyst.

Øvrige afgørelser (ØVR)

Det fremgår af statistikken fra Ankestyrelsen, at der under øvrige afgørelser er en omgørelsesprocent på 33% mod en omgørelsesprocent på 41% i 2018.

Ved opslag på Ankestyrelsens hjemmeside fremgår det, at øvrige afgørelser dækker over forskellige andre lovgivninger. De områder, hvor der i denne statistik fremgår afgørelser, handler om dagtilbudsloven (økonomisk friplads), Integrationsloven og seniorjobloven.

Ved at isolere tallene på Ankestyrelsens hjemmeside, ses det, at der er følgende afgørelser:

Dagtilbudsloven

Efter denne lov behandles blandt andet afgørelser om økonomisk friplads

Der er behandlet 7 sager i alt, hvoraf samtlige sager er enten hjemviste eller ændrede, hvilket giver en omgørelsesprocent på 100%. Til forskel har der i hele landet været i alt 239 sager, hvor 81 er stadfæstede og 46 er afviste. Dette giver en omgørelsesprocent på 58%.

Der behandles ca. 2.000 sager om måneden, hvorfor der er tale om et meget lavt antal sager, der påklages til Ankestyrelsen. Der arbejdes på, at styrke den juridiske bistand i forhold til de sager, der fremsendes til Ankestyrelsen.

Fejltyper

Det er ikke muligt at give en generel beskrivelse af fejltyperne, da nogle af afgørelserne er behandlet i Borgerservice.

Den ene ændrede sag handler en sagsbehandlerefejl og en anden handlede om, at der ikke har været det korrekte ordflow i forhold til, at borger kunne blive mødt med et tilbagebetalingskrav.

Integrationsloven

Der er behandlet 10 sager, hvoraf 9 er stadfæstet og 1 er afvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 0%. Til forskel har der i hele landet været i alt 341 sager, hvor 236 er stadfæstede, 32 der er ændret, 39, der er hjemviste og 34, der er afviste. Dette giver en omgørelsesprocent på 45%.

Seniorjobloven



Der er behandlet 1 sag, der er stadfæstet, hvorfor der er en omgørelsesprocent på 0. Til forskel har der i hele landet været i alt 4 sager, hvor der har været en omgørelsesprocent på 33.

Tidsplan:

Ledermøde: evt. sideløbende med FL

FL: 10/6-2020

BSU/FSU:19/6-2020 (fælles møde)