

Status for ankesager 2019 samt bemærkninger til Danmarkskortet

Åben indstilling
 Lukket indstilling

Sagsbehandler:
Jonas Ravn Mortensen

Afdeling/Ansvarlig leder:
Sundhed/Jens Lassen

Chefteammøde 13. maj 2020

Mødedeltagere:

Jens Lassen, Jonas Ravn Mortensen

Baggrund

Hvert år i april måned gør Ankestyrelsen statistik for afgørelser af kommunernes ankesager for det forrige kalenderår tilgængelig. Oversigten over status for sager på MSOs område for 2019, samt udviklingen fra 2018, er vedlagt som bilag til indstillingen.

Overordnet set er udviklingen positiv, idet der kan konstateres et fald i antallet af klager til ankestyrelsen fra 216 sager til 202 sager. Holdes det samlede antal af klager op imod de forventede flere tusinde sager der samlet set sagsbehandles på de nævnte indsatsområder, kan det også konstateres, at det samlede antal klager har et acceptabelt niveau.

Kigger man nærmere på de enkelte sagsområder bemærkes det, at særligt bilområdet skiller sig ud med en meget positiv udvikling fra 2018 til 2019, hvor der er sket et stort fald i både antal klager og i antal hjemvisninger.

Omvendt er udviklingen ift. forbrugsgoder negativ, hvor antallet af klager er steget fra 14 til 34. Langt de fleste af disse ender dog i stadfæstelse, og faktisk er omgørelsesprocenten (antallet af klager der ender med enten en ændring af afgørelsen eller en hjemvisning til fornyet sagsbehandling) faldet fra 2018 til 2019, på trods af, at antallet af klager er steget. En del af stigningen skyldes formentlig, at flere forbrugsgoder nu defineres af Ankestyrelsen som værende *sædvanligt indbo*, dvs. et forbrugsgode, som borgeren selv skal anskaffe sig. Netop i 2019 er fx headset med støjdæmpning blevet defineret som sådan, hvilket har givet anledning til en række klager fra borgerne. Klager som alle er blevet stadfæstet i Ankestyrelsen.

Sammenligning over kommunernes omgørelsesprocenter offentliggøres årligt af Socialstyrelsen i det såkaldte *Danmarkskort*, men efter en stigende kritik af Ankestyrelsens sagsbehandling og samarbejde med kommunerne, er der nu mulighed for at komme med bemærkninger til statistikken når den offentliggøres.

Bemærkningerne kan alene gives til hvert af de tre overordnede områder – *det sociale område*, *børneområdet* og *voksenhandicapområdet*. Næsten alle MSOs paragraffer ligger på *det sociale område*, mens også MSB har en del paragrafansvar her. Bemærkningerne må maksimalt fylde 500 tegn pr. område.

Det indstilles, at MSO ikke afgiver bemærkninger til tallene. For det første giver MSOs statistik ikke umiddelbart anledning til specifikke bemærkninger og for det andet vurderes det ikke muligt at komme med meningsfulde generelle bemærkninger indenfor 500 tegn.

Beslutninger

Det indstilles, at:

- Chefteamet tager MSOs status for afgørelser ved Ankestyrelsen til efterretning
- At chefteamet tiltræder, at MSO ikke afgiver bemærkninger ift. Danmarkskortet.

Effekt

Et fald i antallet af klager kan være udtryk for flere ting. Men generelt er det positivt, at færre borgere har følt behov for at klage over deres afgørelse i 2019.

Opfølgning

Danmarkskortet forventes offentliggjort i juni 2020. Det følger af lovgivningen, at statistikken herefter skal fremsendes til byrådet. Denne indstilling udarbejdes i fællesskab mellem Sundhed og Omsorg, Sociale Forhold og Beskæftigelse og Børn og Unge.

I forhold til stigningen i antallet af klager over afslag på forbrugsgoder (§ 113), arbejdes der videre med at sikre, at borgerne forstår de afslag der gives, så det derigennem sikres, at antallet af klager kan nedbringes.

Der var allerede planlagt et undervisningsforløb i foråret for borgerkonsulenter, konsulenter i SOL, Administrativ Service og på CSH ift. sagsbehandling og afgørelser. Forløbet forventes at have en positiv effekt på både antallet af klager generelt, samt på antallet af omgørelser. Det forventes i stedet gennemført i efteråret 2020.

Kommunikation

Udviklingen i antallet af klager til Ankestyrelsen er ordordnet set positiv, idet der kan konstateres et fald i antallet af klager fra 216 sager i 2018 til 202 sager i 2019. Ses det samlede antal af klager i forhold til de flere tusinde afgørelser Sundhed og Omsorg træffer, kan det også konstateres, at det samlede antal klager har et acceptabelt niveau.

Der arbejdes løbende med at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen, herunder at borgerne forstår de afgørelser der træffes.

Koordinering

Indstillingen har ingen implikationer for andre afdelinger.

Direkte udgifter (tkr.)

2019	
2020	
2021	
2022	

Udgiften finansieres inden for:

- Afdelingens grundbudget
- Afdelingens opsparing
- MSO's fælles opsparing

Indirekte udgifter

medfører beslutningen mere dokumentation)

PROCES	Ankestyrelsen offentliggør ankestatistik	Chefteam-møde	Afgivelse af bemærkninger til Danmarkskortet
	●	○	●
	April 2020	13. maj 2020	27. maj 2020

Udarbejdelse af tværmagistratslig indstilling til byråd om Danmarkskortet	Opfølgning på undervisningsforløb til Fællesstaben/kontorchef
●	●
Juni 2020	Vinter 2020

Referat

Chefteamet tog MSOs status for afgørelser ved Ankestyrelsen til efterretning. Chefteamet ønsker at MSO afgiver bemærkninger ift. Danmarkskortet (hellere kort end ingen bemærkninger).

Det er vigtigt, at der følges op, så vi er på forkant ift. byråd/udvalg og presse. Jens/Jonas udarbejder et notat til et kommende udvalgsmøde.