



Folketingets Kommunaludvalg

**Departementet**

Holmens Kanal 22  
1060 København K

Tlf. 3392 9300

Fax. 3393 2518

E-mail sm@sm.dk

Dato: 23. april 2012

EJB/ J.nr. 2012-1589

**Under henvisning til Folketingets Kommunaludvalgs brev af 7. marts 2012 følger hermed socialministerens endelige svar på spørgsmål nr. 82 (KOU Alm. del).**

**Spørgsmålet er stillet efter ønske fra ikke-medlem af udvalget Karsten Lauritzen (V)**

---

**Spørgsmål nr. 82:**

"Vil ministeren oplyse, hvor mange offentlige instanser – inden for ministerområdet man som borger kan klage til i Danmark, herunder

- hvor mange klager disse offentlige instanser har modtaget fra borgere i 2011 eller 2010, hvis der ikke forefindes fuldt opgjorte tal for 2011?
- om der er sket en stigning i antallet af klager i løbet af de sidste 10 år?
- hvad en gennemsnitlig klage koster at behandle for hhv. borgere og det offentlige?
- hvor ofte en klager får medhold i sin klage?"

**Svar:**

Der er i svaret taget udgangspunkt i administrative klagemuligheder inden for ministerområdet, og dermed er muligheden for domstolsbehandling og klager til ombudsmanden ikke omtalt.

Det er fastsat i § 60 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at fremgår det af lovgivningen, kan kommunalbestyrelsens afgørelser indbringes for Det Sociale Nævn og for Beskæftigelsesankenævnet, herunder jobcentrets afgørelser.

På Social- og Integrationsministeriets område er hovedreglen inden for **den sociale lovgivning**, at klager over kommunale afgørelser kan indbringes for **de sociale nævn**, der er nedsat i hver region, jf. § 45 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Det følger af lovens § 63, at Det Sociale Nævns afgørelser ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed. **Ankestyrelsen** kan dog på baggrund af en klage optage en sag til behandling, når Ankestyrelsen skønner, at sagen har generel eller principiel betydning.

Klager over kommunale afgørelser om tilkendelse og forhøjelse af førtidspension og invaliditetsydelse samt frakendelse, hvilende pension og bortfald af en pensionssag, jf. 50 i lov om social pension og § 49 i lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v., kan dog ikke indbringes for de sociale nævn, men for **beskæftigelsesankenævnene**, der som hovedregel behandler klager efter lovgivning, der hører under Beskæftigelsesministeriet. For disse sager gælder tilsvarende, at beskæftigelsesankenævnene afgørelser ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed. **Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg** kan dog på baggrund af en klage optage en sag til behandling, når Ankestyrelsen skønner, at sagen har generel eller principiel betydning, jf. § 59 a i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

På enkelte sociale lovområder indbringes klager over kommunale afgørelser direkte for Ankestyrelsen.

Klager over Pensionsstyrelsens afgørelser kan som hovedregel indbringes for Ankestyrelsen, jf. §§ 62 og 64 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

<b>Lovbestemt klageadgang på det sociale område</b>	
<b>Lov eller område</b>	<b>Klageinstans</b>
Lov om social service § 166 og 167	1) De sociale nævn 2) Ankestyrelsen (kun sager af generel og principiel betydning)
Lov om social service § 129, stk. 1 og 3, jf. § 131; de sociale nævns afgørelser om optagelse i særlige botilbud uden samtykke.	Ankestyrelsen
Lov om social service § 168; Børn og ungeudvalgs afgørelser.	Ankestyrelsen
Lov om social pension § 50*	1) De sociale nævn 2) Ankestyrelsen (kun sager af generel

	og principiel betydning)
Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. § 49*	1) De sociale nævn 2) Ankestyrelsen (kun sager af generel og principiel betydning)
*Tilkendelse og forhøjelse af førtidspension og invaliditetsydelse samt frakendelse, hvilende pension og bortfald af en pensions sag	1) Beskæftigelsesankenævnene 2) Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg (kun sager af generel og principiel betydning)
Lov om individuel boligstøtte § 73	1) De sociale nævn 2) Ankestyrelsen (kun sager af generel og principiel betydning)
Lov om aktiv socialpolitik § 98, stk. 2, enkelttydelser	1) De sociale nævn 2) Ankestyrelsen (kun sager af generel og principiel betydning)
Lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag § 22	1) De sociale nævn 2) Ankestyrelsen (kun sager af generel og principiel betydning)
Lov om tolkning til personer med hørehandicap § 16	Ankestyrelsen
Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område §§ 62 og 64, Pensionsstyrelsens afgørelser	Ankestyrelsen

Ankestyrelsen udarbejder hvert år en statistik for de sociale nævn. På den baggrund har Social- og Integrationsministeriet bedt Ankestyrelsen om en udtalelse til brug for besvarelsen.

Ankestyrelsen har vedrørende **behandling af klager i de sociale nævn** oplyst:

#### ”De sociale nævn

Ankestyrelsen udarbejder hvert år en statistik for beskæftigelsesankenævnene og de sociale nævn. Ankestatistikken er en afgørelsesstatistik. Den enkelte behandlede sag i nævnene kan indeholde flere afgørelser, og antallet af behandlede sager vil som hovedregel være mindre end antallet af afgørelser.

I 2002 traf de sociale nævn i alt 31.011 afgørelser og i 2011 19.969 afgørelser (foreløbig opgørelse). Der er i 10-årsperioden dermed tale om et fald i antallet af afgørelser på 11.042, svarende til 36 procent.

Antallet af afgørelser i de sociale nævn i 2002 kan imidlertid ikke sammenlignes direkte med antallet af afgørelser i de sociale nævn i 2011.

Kommunalreformen medførte en ny klage- og opgavestruktur for de sociale nævn. Frem til 2007 behandlede de sociale nævn både klager over afgørelser, der blev truffet af kommuner og amtskommuner på Socialministeriets lovområder, men også på lovområder, der fra 2007 og fremefter hører under Beskæftigelsesministeriets lovområde.

Siden den 1. januar 2007 er sager fra det sociale område blevet behandlet i de sociale nævn, mens klager på beskæftigelsesområdet mv. behandles i beskæftigelsesankenævnene.

Beregningen af omgørelsesprocenten blev ligeledes ændret samtidigt med gennemførelse af strukturreformen. Før 2007 indgik de ikke-realitetsbehandlede sager i opgørelsen af omgørelsesprocenten. For at give et mere retvisende billede indgår disse sager fra 2007 ikke længere i grundlaget for beregningen af omgørelsesprocenten, jf. tabel nedenfor. Det betyder, at statistikken på dette punkt ikke er sammenlignelig med tidligere år.

For at give et sammenligneligt billede af udviklingen i antallet af afgørelser i de sociale nævn, omhandler tabellen nedenfor perioden fra 2007 til 2011.

I 2011 traf de sociale nævn 19.969 afgørelser. I forhold til 2010 er der tale om en mindre stigning på 163 afgørelser eller 1 procent. I forhold til 2007 ses en stigning på 7.495 afgørelser, svarende til 60 procent. En væsentlig årsag til denne vækst skyldes, at kommuner og sociale nævn ikke traf helt så mange afgørelser i 2007, som følge af kommunalreformen.

Omgørelsesprocenten lå i 2011 på 28 procent, hvilket er den højeste i perioden 2007 til 2011. Fra 2010 til 2011 ses en stigning i omgørelsesprocenten på 3 procent.

#### Afgørelser i de sociale nævn 2007-2011

	2007	2008	2009	2010	2011
Stadfæstet	8.100	8.961	11.016	13.328	12.829
Ændret	927	899	1.129	1.459	1.898
Hjemvist	2.026	2.335	2.492	2.971	3.152
Afvist/bortfaldet	1.421	1.621	1.952	2.048	2.090
Afgørelser i alt	12.474	13.816	16.589	19.806	19.969
Omgørelsesprocent	27	26	25	25	28

Note: Oplysningerne om 2011 bygger på foreløbige tal. Omgørelsesprocenten er beregnet, som den andel ændrede og hjemviste afgørelser udgør af det samlede

antal realitetsbehandlede afgørelser, hvilket vil sige sager, hvori afgørelserne er stadfæstede, ophævede eller hjemviste.

Den procentvise fordeling af antallet af afgørelser i de sociale nævn i perioden 2007 til 2011, fremgår af nedenstående tabel.

**Afgørelser i de sociale nævn 2007-2011. Procentfordelt**

	2007	2008	2009	2010	2011
Stadfæstet	65	65	66	67	64
Ændret	7	7	7	7	10
Hjemvist	16	17	15	15	16
Afvist/bortfaldet	11	12	12	10	10
Afgørelser i alt	100	100	100	100	100

Note: Oplysningerne om 2011 bygger på foreløbige tal."

Økonomi- og Indenrigsministeriet har oplyst følgende om enhedsprisen pr. sag ved i de sociale nævn for 2010:

**"Gennemsnitlig pris pr. sag i De Sociale Nævn 2010**

År	2010
Enhedspris (kr.)	2872

Der gøres desuden opmærksom på, at enhedsprisen er opgjort på baggrund af direkte henførbare omkostninger, lønomkostninger fordelt på baggrund af tidsregistrering og skønsmæssig fordeling af ikke direkte henførbare omkostninger. Der indgår derfor en grad af skøn i opgørelsen."

Vedrørende **behandling af klager i Ankestyrelsen** på Social- og Integrationsministeriets område har Ankestyrelsen til brug for besvarelsen af spørgsmålet oplyst følgende:

"Ankestyrelsen har for de klager, der behandles i Ankestyrelsen udarbejdet opgørelser fra 2007 til 2011. For tidligere år er det ikke muligt at lave nyt statistisk materiale, hvorfor vi alene kan henvise til opgørelser i virksomhedsregnskaber og årsberetninger.

I 2002 behandlede Ankestyrelsen 5.389 sociallovssager, heraf blev 256 sager mødebehandlet som sager af generel eller principiel betydning. Ændringsprocenten for det principielle område var 54,7.

I 2011 mødebehandlede Ankestyrelsen 499 sager på det samlede principielle område, her var ændringsprocenten 53,9.

Der er således tale om, at antallet af principielle sager, der behandles i Ankestyrelsen er steget med næsten 100 procent de seneste 10 år. Det er dog ikke alle disse sager, der er omfattet af Social- og Integrationsministeriets område.

Den følgende opgørelse for årene 2007 til 2011 omfatter sager inden for følgende lovområder, hvor Ankestyrelsen alene behandler sager af generel eller principiel betydning: Aktivlov, Servicelov, Børnefamilieydelse, Retssikkerhedsloven, Social Pension og Boligstøtte.

Ankestyrelsens opgørelse i forhold til aktivlov omfatter dels sager, der er behandlet efter Lov om Aktiv Socialpolitik og dels sager, der er behandlet efter Lov om Aktiv Beskæftigelsesindsats. Det betyder at en del af sagerne er behandlet i Beskæftigelsesankenævnet.

Opgørelsen omfatter desuden sager om: Tolkning til hørehæmmede, pension til pensionister med bopæl i udlandet, pensionsgenoptagelsessager, magtanvendelse i forhold til voksne og børnesager.

I disse sager er Ankestyrelsen 1. klageinstans. Alle sager om pension til pensionister med bopæl i udlandet bliver i 1. instans behandlet i Pensionsstyrelsen, sager om tolkning til hørehæmmede behandles i 1. instans i Den nationale tolkemyndighed.

Endelig omfatter opgørelsen: Underretningssager i børnesager, hvor Ankestyrelsen 1. instans.

#### Oprettede sager

	2007	2008	2009	2010	2011
Oprettede sager	2.462	2.986	3.438	4.349	5.115
* heraf underretningssager i børnesager	99	180	367	518	819

#### Afgjorte sager og fordeling på udfald

	2007	2008	2009	2010	2011
Afgjorte	2.284	2.640	3.070	3.917	4.910
* heraf underretningssager i børnesager	79	131	327	491	777
Stadfæstet	542	528	538	631	784
Ændret	129	101	141	152	213
Delvist ændret (kun børnesager)	80	110	133	157	163
Hjemvist	75	50	30	43	57
Afviste	1.358	1.691	1.867	2.422	2.881

Den mindre difference mellem det samlede antal afgjorte sager og sammenlægningen af de enkelte udfald, skyldes at enkelte sager afgøres med andet resultat (f.eks. akutaftagelser truffet af styrelseschefen, børnesager trukket umiddelbart inden møde).

I 5 års-perioden har der således været en stigning i det samlede antal afgjorte sager på 115 procent.

Ankestyrelsen er 1. instans for underretningssager på børneområdet. Disse sager er derfor ikke indeholdt i de listede mulige udfald.

Den procentvise fordeling af udfaldet af de afgjorte sager fremgår af nedenstående tabel.

**Afgjorte sager fordelt på udfald. Procentfordelt**

	2007	2008	2009	2010	2011
Stadfæstet	66	67	64	64	64
Ændret	16	13	17	15	18
Hjemvist	10	14	16	16	13
Afvist/bortfaldet	9	6	4	4	5
Afgørelser i alt	100	100	100	100	100

**Pris**

På stamkonto-området er prisen på 1 standardsag beregnet til 6.500 kr. i 2011. Prisen på de enkelte sagstyper afhænger af sagernes vægte. Eksempelvis har en børnesag en vægt på 5, og dermed bliver den samlede pris (5 x 6.500 kr.) 32.500 kr.”

For så vidt angår det familieretlige område har Ankestyrelsens Familieretsafdeling oplyst følgende:

”På **det familieretlige område** er det Ankestyrelsens Familieretsafdeling, der er klageinstans for hovedparten af de afgørelser, der træffes på området. Det drejer sig eksempelvis om statsforvaltningernes afgørelser om børnebidrag, ægtefællebidrag og forældreansvar (forældremyndighed, barnets bopæl og samvær). Familieretsafdelingens afgørelser kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Sager om forældremyndighed, bopæl, faderskab, separation og skilsmisse, som afsluttes af statsforvaltningerne uden en afgørelse (en sag afsluttes uden en afgørelse, hvis parterne i sagen ikke kan blive enige om disse spørgsmål), kan ikke påklages til Ankestyrelsens Familieretsafdeling, men kan indbringes for domstolene. Dog kan man i disse sager klage til Familieretsafdelingen over statsforvaltningernes sagsbehandling, ligesom man til Familieretsafdelingen kan påklage statsforvaltningernes afgørelser om midlertidig forældremyndighed og bopæl.

På adoptionsområdet er det Adoptionsnævnet, der behandler klager over adoptionssamrådenes afgørelser om godkendelse som adoptant. I sager om stedbarnsadoption eller familieadoption, hvor en godkendelse som adoptant

ikke er nødvendig, er det Familieretsafdelingen, der behandler klager over statsforvaltningernes afgørelser.

Kommunernes afgørelser om dispensation fra visse ægteskabsbetingelser og om anerkendelse af udenlandske skilsmisse, dødsfald m.v. i ægteskabs-sager kan påklages til Familieretsafdelingen.

Navnemyndighedernes afgørelser kan påklages til Familieretsafdelingen.

Skematisk oversigt:

Område	Lovgivning	Klageinstans
Børne- og ægtefællebidrag	Lov om børns forsørgelse, retsvirkningsloven og ægteskabsloven	Ankestyrelsens Familieretsafdeling
Tilladelse til salg, pantsætning m.v. af familiens bolig m.v.	Retsvirkningsloven	Ankestyrelsens Familieretsafdeling
Forældremyndighed og bopæl	Forældreansvarsloven	Ankestyrelsens Familieretsafdeling / domstolene
Samvær	Forældreansvarsloven	Ankestyrelsens Familieretsafdeling
Adoption	Adoptionsloven	Ankestyrelsens Familieretsafdeling / Adoptionsnævnet
Indgåelse af ægteskab	Ægteskabsloven	Ankestyrelsens Familieretsafdeling
Navne	Navneloven	Ankestyrelsens Familieretsafdeling

I 2011 oprettede Ankestyrelsens Familieretsafdeling i alt ca. 3.250 klagesager. Antallet af klager over en 10-årig periode udviser ikke en entydig stigende tendens. Der er således tale om mindre udsving enkelte år.

Der er ikke på alle familieretlige områder udarbejdet statistik for, hvor ofte borgerne får medhold i en klage. På de to største klageområder – bidrag og forældreansvar – er en sådan statistik dog tilgængelig for de seneste år. I 2009, 2010 og 2011 har borgerne helt eller delvist fået medhold i deres klage (ændringsafgørelser) på disse områder i henholdsvis ca. 9,1 %, ca. 11,5 % og ca. 7,7 % af sagerne.

Det er gratis for borgerne at få behandlet en klage. Der skal således ikke betales et gebyr herfor.

I forhold til det offentlige omkostninger ved behandlingen af familieretlige sager er det ikke muligt at opgøre en gennemsnitlig pris for behandlingen af



en klagesag. Ankestyrelsens Familieretsafdeling behandler ikke kun klagesager, men varetager også andre opgaver, eksempelvis udarbejdelse af lovgivning og administrative forskrifter samt ministerbetjening. Afdelingen behandler også andre konkrete sager, hvor der ikke er tale om klager. Familieretsafdelingen yder derudover også generel vejledning til borgerne.”

Karen Hækkerup

/ Dorte Bech Vizard