



Social-, Bolig- og  
Ældreministeriet  
Holmens Kanal 22  
1060 København K

13. februar 2023

### **Ankestyrelsens bidrag til SOU alm. del spm. nr. 68, 74-76**

J.nr. 23-10125

Social-, Bolig- og Ældreministeriet har den 6. februar 2023 bedt Ankestyrelsen om bidrag til besvarelse af SOU alm. del spm. 68 og 74-76 af 1. februar 2023.

Ankestyrelsen  
7998 Statsservice

*Ad spørgsmål 68 - Vil ministeren redegøre for, hvorfor hotlinen i Ankestyrelsen blev nedlagt?*

Tel +45 3341 1200

Efter retssikkerhedslovens § 76 har Ankestyrelsen en særlig pligt til at følge praksis i kommunerne og vejlede om praksis. Det gør vi blandt andet via nyhedsbreve, offentliggørelse af praksisnotater og principmeddelelser samt gennemførelse af praksisundersøgelser, Task Force-forløb og andre praksiskoordinerende aktiviteter.

[ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)  
[sikkermail@ast.dk](mailto:sikkermail@ast.dk)

EAN-nr:  
57 98 000 35 48 21

Åbningstid:  
man-fre kl. 9.00-15.00

Ankestyrelsen lukkede i 2018 den juridiske hotline, hvor sagsbehandlere i kommuner og i Socialtilsynet skriftligt kunne stille spørgsmål til Ankestyrelsen om juridiske problemstillinger på Ankestyrelsens sagsområder.

Baggrunden for nedlæggelsen af den juridiske hotline var blandt andet, at ombudsmanden i 2016 pegede på, at ordningen kunne give anledning til spørgsmål om inhabilitet i tilfælde af, at der blev indgivet klage til Ankestyrelsen i en sag, hvor styrelsen havde givet et hotlinesvar.

Ankestyrelsen præciserede herefter de interne forskrifter om juridisk hotline, så det fremgik, at et svar fra juridisk hotline ikke måtte udformes sådan, at spørgeren fik indtryk af, at svaret umiddelbart kunne anvendes til løsning af en konkret sag, da svaret ellers kunne opfattes som en forhåndsbesked fra Ankestyrelsen, og en sådan forhåndsbesked

kunne betyde, at Ankestyrelsen blev myndighedsinhabil, hvis den pågældende sag blev påklaget til Ankestyrelsen.

I 2017 gennemførte VIVE en evaluering af Ankestyrelsens praksiskoordinerende virksomhed, som blandt andet viste, at en del af de kommunale ledere og sagsbehandlere ikke mente, at den juridiske hotline i sin nuværende form var brugbar. De henviste i den forbindelse navnlig til besvarelsernes generelle karakter og til, at de ikke kunne få svar, der klædte dem på til at træffe afgørelser.

Blandt andet på den baggrund besluttede Ankestyrelsen at nedlægge juridisk hotline.

Kommunale sagsbehandlere har fortsat mulighed for at ringe til Ankestyrelsen og få generel vejledning om lovgivning og praksis på Ankestyrelsens områder af relevante fagpersoner.

Herudover har Ankestyrelsen fortsat en omfattende vejlednings- og praksiskoordinerende virksomhed som beskrevet ovenfor.

*Ad spørgsmål 74 – Vil ministeren oversende en opgørelse over, hvor mange klagesager på det sociale område, der er blevet behandlet i Ankestyrelsen – samlet og fordelt på kommuner?*

Ankestyrelsen har efter afklaring med Social-, Bolig- og Ældreministeriet 6. februar 2023, afgrænset "det sociale område" til kommunale klagesager inden for serviceloven.

**Tabel 1: Antal realitetsbehandlede\* kommunale klagesager inden for serviceloven i 2018-2022, fordelt på kommuner**

Kommunenavn	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Hele landet - I alt</b>	<b>9.697</b>	<b>9.302</b>	<b>10.331</b>	<b>8.277</b>	<b>8.632</b>
Albertslund Kommune	51	36	63	61	85
Allerød Kommune	33	52	66	53	47
Assens Kommune	57	57	67	59	37
Ballerup Kommune	82	80	98	109	189
Billund Kommune	60	54	39	31	49
Bornholm Kommune	73	75	67	74	65
Brøndby Kommune	74	101	117	92	92
Brønderslev Kommune	69	70	60	63	91
Dragør Kommune	6	5	14	6	6
Egedal Kommune	124	169	147	109	71

Esbjerg Kommune	192	131	180	130	206
Fanø Kommune	13	7	6	2	4
Favrskov Kommune	88	93	133	100	80
Faxe Kommune	86	61	70	57	74
Fredensborg Kommune	48	41	58	46	65
Fredericia Kommune	66	57	88	74	68
Frederiksberg Kommune	111	123	164	140	129
Frederikshavn Kommune	110	89	64	83	92
Frederikssund Kommune	55	93	95	107	93
Furesø Kommune	60	80	99	48	63
Faaborg-Midtfyn Kommune	79	73	108	77	71
Gentofte Kommune	81	50	135	125	121
Gladsaxe Kommune	101	80	97	106	109
Glostrup Kommune	37	38	43	32	35
Greve Kommune	97	93	80	63	67
Gribskov Kommune	74	81	104	99	65
Guldborgsund Kommune	193	233	188	162	173
Haderslev Kommune	105	115	154	138	153
Halsnæs Kommune	62	45	66	53	50
Hedensted Kommune	88	78	113	92	109
Helsingør Kommune	132	122	148	87	87
Herlev Kommune	60	70	68	49	51
Herning Kommune	123	155	134	85	105
Hillerød Kommune	88	126	125	68	79
Hjørring Kommune	188	126	125	93	88
Holbæk Kommune	109	104	109	97	75
Holstebro Kommune	85	143	133	105	88
Horsens Kommune	141	116	113	112	115
Hvidovre Kommune	123	92	115	86	111
Høje-Taastrup Kommune	111	78	67	84	78
Hørsholm Kommune	27	36	32	28	27
Ikast-Brande Kommune	94	123	125	89	95
Ishøj Kommune	65	66	74	52	44
Jammerbugt Kommune	163	138	124	120	154
Kalundborg Kommune	79	90	88	92	78
Kerteminde Kommune	26	21	32	14	19
Kolding Kommune	156	117	127	64	112
Københavns Kommune	871	903	924	731	700
Køge Kommune	97	90	96	69	99
Langeland Kommune	27	17	44	36	23
Lejre Kommune	59	54	76	44	37

Lemvig Kommune	37	15	47	16	40
Lolland Kommune	108	100	109	95	66
Lyngby-Taarbæk Kommune	105	77	58	44	41
Læsø Kommune	1	1	-	1	-
Mariagerfjord Kommune	91	78	67	44	68
Middelfart Kommune	64	77	90	78	78
Morsø Kommune	15	21	26	36	15
Norddjurs Kommune	79	79	82	65	50
Nordfyns Kommune	52	39	48	53	49
Nyborg Kommune	67	56	56	48	54
Næstved Kommune	207	176	209	159	173
Odder Kommune	18	27	12	26	21
Odense Kommune	264	249	252	212	242
Odsherred Kommune	85	76	133	85	97
Randers Kommune	148	128	167	118	112
Rebild Kommune	39	39	35	20	40
Ringkøbing-Skjern Kommune	86	67	98	85	52
Ringsted Kommune	71	83	64	73	45
Roskilde Kommune	117	124	134	108	137
Rudersdal Kommune	86	81	71	58	42
Rødovre Kommune	71	47	68	72	92
Samsø Kommune	4	7	10	4	2
Silkeborg Kommune	95	119	126	104	107
Skanderborg Kommune	120	106	107	126	105
Skive Kommune	111	119	58	42	54
Slagelse Kommune	122	101	104	108	133
Solrød Kommune	22	16	25	28	35
Sorø Kommune	79	77	101	74	88
Stevns Kommune	40	48	49	48	42
Struer Kommune	43	34	43	42	49
Svendborg Kommune	125	92	118	95	78
Syddjurs Kommune	64	91	89	63	66
Sønderborg Kommune	116	107	128	81	81
Thisted Kommune	81	53	73	63	53
Tønder Kommune	57	62	60	58	54
Tårnby Kommune	116	155	144	72	71
Vallensbæk Kommune	1	-	-	-	14
Varde Kommune	90	54	72	55	45
Vejle Kommune	69	49	64	49	31
Vejle Kommune	197	194	246	172	160
Vesthimmerlands Kommune	36	41	79	41	72

Viborg Kommune	129	157	156	137	138
Vordingborg Kommune	98	74	103	72	107
Ærø Kommune	5	4	4	2	1
Aabenraa Kommune	76	80	106	87	93
Aalborg Kommune	277	204	259	159	206
Aarhus Kommune	514	471	519	403	409

Note: Data anvendt i tabellen er trukket pr. 7. februar 2023 for alle årene. For at sikre de mest aktuelle data sker der løbende efterregistreringer i data. Dette kan skabe uoverensstemmelser med tidligere offentliggjorte data for samme tidsperiode.

Data for 2022 er endnu ikke offentliggjorte og ligger i høring hos kommunerne. De endelige tal offentliggøres på Ankestyrelses Talportal ultimo februar.

\*Realitetsbehandlede sager er hjemviste, ændrede, ophævede og stadfæstede sager. Afviste og henviste sager tæller altså ikke med.

*Ad spørgsmål 75 – Vil ministeren redegøre for, hvor mange af klagesagerne, der er blevet omgjort af Ankestyrelsen i perioden 2018-2021 – både i procent og i faktisk antal?*

Ankestyrelsen har afgrænset spørgsmålet på samme vis som i spørgsmål 74 til kommunale klagesager inden for serviceloven. Ankestyrelsen har ligeledes inkluderet tal for 2022, da Social-, Bolig- og Ældreministeriet havde specificeret et ønske om tal for 2022 til besvarelsen af spørgsmål 74.

**Tablet 2: Omgjorte kommunale klagesager inden for serviceloven 2018-2022, antal og omgørelsesprocent**

	Realitetsbehandlede sager*	Omgjorte sager**	
	I alt	Antal	Procent
2018	9.697	3.486	35,9
2019	9.302	3.805	40,9
2020	10.331	3.745	36,3
2021	8.277	2.633	31,8
2022	8.632	3.243	37,6

Note: Data anvendt i tabellen er trukket pr. 7. februar 2023 for alle årene. For at sikre de mest aktuelle data sker der løbende efterregistreringer i data. Dette kan skabe uoverensstemmelser med tidligere offentliggjorte data for samme tidsperiode.

Data for 2022 er endnu ikke offentliggjorte og ligger i høring hos kommunerne. De endelige tal offentliggøres på Ankestyrelses Talportal ultimo februar.

\*Realitetsbehandlede sager er hjemviste, ændrede, ophævede og stadfæstede sager. Afviste og henviste sager tæller altså ikke med.

\*\*Omgjorte sager er hjemviste, ændrede eller ophævede sager.

*Ad spørgsmål 76 – Vil ministeren redegøre for, om det kan konstateres, om omgørelsesprocenten påvirkes af, at en kommune har en uvildig borgerrådgiver?*

Ankestyrelsen er ikke i besiddelse af oplysninger om, hvorvidt omgørelsesprocenten påvirkes af, at en kommune har en uvildig borgerrådgiver.

Venlig hilsen

Trine Hede