



Social- og Indenrigsministeriet  
Holmens Kanal 22  
1060 København K

## **Ankestyrelsens sagsbehandlingstid i sager om underretning – ministeriets j.nr. 2019- 2041**

25. september 2019

Den 20. maj 2019 modtog jeg fra Økonomi- og Indenrigsministeriet (nu Social- og Indenrigsministeriet) Ankestyrelsens og ministeriets udtalelser i den nævnte sag om Ankestyrelsens sagsbehandlingstid i sager om underretning i perioden fra 1. juli 2018 til 31. marts 2019.

Dok.nr. 19/01855-11/ATG  
Bedes oplyst ved  
henvendelse

Jeg vender nu tilbage til sagen.

Jeg har forstået oplysningerne fra ministeriet og Ankestyrelsen således, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager om underretning i den nævnte periode efter myndighedernes opfattelse ikke har været tilfredsstillende.

**Folketingets  
Ombudsmand**  
Gammeltorv 22  
1457 København K  
33 13 25 12  
www.ombudsmanden.dk  
post@ombudsmanden.dk

Dette er jeg enig i.

Jeg har samtidig noteret mig oplysningerne om de tiltag, som styrelsen og ministeriet har iværksat, jf. nærmere under pkt. 4.

Personlig henvendelse:  
Man.-fre. 10-14  
Telefontid:  
Man.-tors. 9-16  
Fre. 9-15

Jeg foretager mig herefter ikke på det foreliggende grundlag mere i sagen om Ankestyrelsens sagsbehandlingstid i sager om underretning.

Jeg beder dog Social- og Indenrigsministeriet om efter årets udgang og **inden den 1. februar 2020** at underrette mig om den aktuelle status for Ankestyrelsens sagsbehandlingstid i sager om underretning.

Jeg beder i den forbindelse også Social- og Indenrigsministeriet om at oplyse om ministeriets overvejelser angående det forhold, at det ikke – som forudsat i bemærkningerne til ændringen af serviceloven ved Barnets Reform i 2010 –

fremgår af bekendtgørelsen om forretningsorden for Ankestyrelsen, at Ankestyrelsen inden 8 uger efter at have modtaget en underretning skal have besluttet, om sagen skal tages op til behandling.

Jeg har samtidig hermed gjort Ankestyrelsen bekendt med min opfattelse af sagen.

## **Ombudsmandens udtalelse**

### **1. Sagens baggrund**

Den 10. april 2019 skrev jeg til Ankestyrelsen, at jeg i den seneste tid i forbindelse med bl.a. telefoniske henvendelser til Ankestyrelsen i konkrete sager var blevet opmærksom på mulige generelle problemstillinger med hensyn til sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen i de såkaldte underretningssager.

Jeg bad derfor – med henvisning til § 17, stk. 1, i lov om Folketingets Ombudsmand (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013) – Ankestyrelsen og Økonomi- og Indenrigsministeriet (nu Social- og Indenrigsministeriet) om en udtalelse.

Jeg bad bl.a. Ankestyrelsen om at komme med en række oplysninger om sagsbehandlingstiden i underretningssagerne.

Jeg bad også Ankestyrelsen om at redegøre for, hvilke mål og eventuelle delmål Ankestyrelsen havde opsat for sagsbehandlingstiden i de pågældende sager, samt redegøre for indfrielsen af disse mål.

Endvidere bad jeg Ankestyrelsen om at redegøre for de tiltag, der måtte være iværksat med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden i underretningssagerne, samt hvilke eventuelle yderligere tiltag Ankestyrelsen forventede at iværksætte.

Jeg bad Ankestyrelsen om at sende sin udtalelse til mig via Økonomi- og Indenrigsministeriet (nu Social- og Indenrigsministeriet), således at ministeriet kunne forholde sig til – og eventuelt supplere – det, som Ankestyrelsen havde anført i sin udtalelse.

### **2. Retsgrundlaget**

Det fremgår af § 65, stk. 1, i serviceloven (senest lovbekendtgørelse nr. 798 af 7. august 2019), at Ankestyrelsen af egen drift kan tage sager om særlig

støtte til børn og unge op, når det må antages, at en kommunalbestyrelse i en konkret sag ikke har foretaget de fornødne sagsbehandlingskridt eller ikke har truffet de fornødne afgørelser i overensstemmelse med barnets eller den unges bedste. Ankestyrelsen kan da pålægge kommunalbestyrelsen at foretage de fornødne sagsbehandlingskridt eller at træffe de fornødne afgørelser.

Af bestemmelsens stk. 5 fremgår det, at borgere, fagpersoner eller andre, der har grund til at antage, at kommunalbestyrelsen ikke har foretaget eller truffet de i loven foreskrevne fornødne sagsbehandlingskridt eller afgørelser i overensstemmelse med barnets eller den unges bedste, kan underrette Ankestyrelsen. Ankestyrelsen vurderer herefter, om der er grundlag for at tage sagen op efter stk. 1.

Serviceovens § 65, stk. 5, blev indsat i forbindelse med lov nr. 628 af 11. juni 2010 om ændring af bl.a. serviceoven (Barnets Reform). Af forarbejderne til loven fremgår det, at bekendtgørelsen for forretningsorden for Ankestyrelsen ville blive ændret, så "Ankestyrelsen fremover inden 8 uger efter at have modtaget en underretning skal have besluttet, om sagen skal tages op til behandling". Jeg henviser til lovforslag nr. L 178 af 24. marts 2010, Folketingstidende 2009-2010, lovforslagets almindelige bemærkninger, pkt. 3.2.3.3.

Der ses ikke i bekendtgørelse om forretningsorden for Ankestyrelsen (nu bekendtgørelse nr. 725 af 10. juli 2019) at være fastsat regler om sagsbehandlingen i Ankestyrelsen i sager om underretning.

### **3. Myndighedernes udtalelser**

Jeg modtog den 20. maj 2019 Ankestyrelsens og Økonomi- og Indenrigsministeriets udtalelser i sagen.

Jeg har i det følgende opsummeret de centrale dele af udtalelserne.

#### **3.1. Ankestyrelsens oplysninger om sagsbehandlingstiden**

3.1.1. Det fremgår af Ankestyrelsens udtalelse af 10. maj 2019, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen for underretningssager (dvs. tiden fra modtagelsen af underretningen til sagen afsluttes enten uden mødebehandling eller efter mødebehandling) i perioden fra 1. juli 2018 til 31. marts 2019 har været stigende.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er således steget fra 9,2 uger i juli 2018 til 14,8 uger i marts 2019. Det fremgår også, at der i perioden – med

undtagelse af to måneder – er indkommet flere underretningssager, end Ankestyrelsen har afsluttet.

3.1.2. Ankestyrelsen har oplyst, at styrelsen visiterer alle underretningssager umiddelbart efter, at de er oprettet, og at al post i sagen gennemgås samme dag eller dagen efter modtagelsen. Ankestyrelsen vurderer på den baggrund løbende, om en sag kræver særlig hurtig behandling.

I tilknytning hertil har Ankestyrelsen oplyst, at styrelsen i perioden fra 1. juli 2018 til 1. april 2019 traf tre akutafgørelser (jf. servicelovens § 75, stk. 5), og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse tre sager var 0,4 uger.

Ankestyrelsen traf i samme periode i 19 underretningssager afgørelse om anbringelse efter at have mødebehandlet sagerne, og styrelsen har oplyst, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager var 10,1 uger.

Ankestyrelsen registrerer efter det oplyste ikke styrelsens løbende prioriteringer om hastebehandling af underretningssager i sit journalsystem, og derfor kan Ankestyrelsen ikke opgøre en gennemsnitlig sagsbehandlingstid, der kan belyse hastebehandling. Ankestyrelsen har i den forbindelse oplyst, at styrelsen – i forlængelse af implementeringen pr. 1. juni 2019 af registrering af hastesager for udvalgte paragraffer i serviceloven – skal tage stilling til, om det er hensigtsmæssigt at registrere hastesager for alle sagstyper i Ankestyrelsen.

3.1.3. Ankestyrelsen har oplyst, at sagsbehandlingstiden i de 5 ældste underretningssager, som er afsluttet efter den 1. januar 2019, var mellem 25,9 og 27,9 uger. Alle 5 sager blev afsluttet uden mødebehandling.

Styrelsen har i den forbindelse oplyst, at når vurderingen af, om en sag skal behandles på et møde eller ej, trækker ud, skyldes det ofte, at Ankestyrelsen må afvente kommunens arbejde med at belyse sagen, f.eks. med børnesamtaler, status på igangværende familiebehandling mv., før styrelsen har grundlag for at vurdere, om kommunen gør det fornødne. Derudover kan der være flere underretninger i samme sag, som betyder, at der er behov for yderligere sagsoplysning, partshøring mv., eller der kan være behov for at drøfte sagen med den børnesagkyndige ad flere omgange.

Ankestyrelsen har oplyst, at styrelsen erfaringsmæssigt afslutter 4 ud af 5 sager, uden at der afholdes et møde, fordi kommunen gør det fornødne.

3.1.4. Ankestyrelsen har oplyst, at styrelsen pr. 31. marts 2019 havde 466 uafsluttede underretningssager, som havde en gennemsnitlig liggetid på 12,6 uger.

286 af disse uafsluttede sager havde Ankestyrelsen modtaget i januar 2019 eller tidligere – de to ældste uafsluttede underretningssager havde Ankestyrelsen modtaget i maj 2018.

### **3.2. Ankestyrelsens mål**

3.2.1. Ankestyrelsen har oplyst, at styrelsen har to mål for sagsbehandlingstiden i underretningssager. Et mål for, hvornår Ankestyrelsen skal have besluttet, om en underretningssag skal tages op til behandling (8 ugers fristen), og en intern målsætning for, hvornår Ankestyrelsen skal have truffet afgørelse i sagen (sagsbehandlingstiden).

3.2.2. I forhold til 8 ugers-fristen har Ankestyrelsen oplyst, at der ikke – som forudsat i de almindelige bemærkninger til lovforslaget til Barnets Reform (jf. pkt. 2 ovenfor) – er blevet fastsat procedurer for sagsbehandlingen i underretningssager i bekendtgørelsen om forretningsorden for Ankestyrelsen.

Ankestyrelsen har oplyst, at styrelsen har implementeret bemærkningerne i lovforslaget sådan, at Ankestyrelsen inden 8 uger internt skal vurdere, om sagen skal behandles på et møde eller afsluttes uden mødebehandling, og orientere parterne herom.

Ankestyrelsen har også oplyst, at styrelsen ikke inden 8 uger i alle underretningssager kan tilvejebringe det fornødne grundlag for at træffe beslutning om, hvorvidt sagen skal behandles på et møde, jf. nærmere ovenfor under pkt. 3.1.3.

Ankestyrelsen arbejder efter det oplyste på at tilvejebringe mulighed for systematisk at opgøre, om styrelsen har overholdt 8 ugers-fristen.

Når en underretningssag modtages i Ankestyrelsen, skriver styrelsen et brev til parterne i sagen, hvor styrelsen oplyser parterne om, at den forventer inden 8 uger at kunne give besked om, hvorvidt styrelsen vil afslutte sagen, eller om styrelsen vil behandle sagen på møde.

Ankestyrelsen har ikke tidligere – hvis 8 ugers fristen blev overskredet – haft praksis for at orientere parterne om, hvornår de kunne forvente, at Ankestyrelsen traf beslutning om, hvordan sagen skulle behandles. Ankestyrelsen sendte dog i januar og februar 2019 som følge af den aktuelle ophobning af sager en række forlængelsesbreve.

Ankestyrelsen har i forlængelse heraf oplyst, at styrelsen fremover – hvis styrelsen ikke inden 8 uger kan nå at give parterne besked om, hvorvidt Ankestyrelsen vil afslutte sagen, eller om den skal behandles på et møde – vil sende et brev til parterne om, at der desværre vil gå længere tid end 8 uger,

og hvornår styrelsen forventer at kunne træffe beslutning om den videre proces.

3.2.3. I forhold til den samlede sagsbehandlingstid (fra underretningen modtages, til styrelsen træffer afgørelse i sagen) har Ankestyrelsen oplyst, at den interne målsætning er en sagsbehandlingstid på gennemsnitligt 10 uger. Målsætningen er fastsat på baggrund af de nævnte lovbemærkninger om, at styrelsen inden 8 uger skal have besluttet, om sagen skal behandles på et møde, samt de sagsskridt, der følger efter denne beslutning.

Styrelsen har bemærket, at målet er udtryk for, at sagerne efter deres særlige karakter kræver hurtig behandling.

Ankestyrelsen har oplyst, at styrelsen løbende følger antallet af verserende sager og udviklingen i sagsbehandlingstiden samt hvert kvartal justerer resourceallokeringen til sagsbehandlingen og opstiller mål i de interne resultatkontrakter for, hvor mange sager der skal afgøres hvert kvartal.

Ankestyrelsen har også oplyst, at ministeriet fra april 2019 har bedt om at følge udviklingen i Ankestyrelsens sagsbehandlingstider for underretningssager i månedlige afrapporteringer.

### **3.3. Ankestyrelsens oplysninger om udviklingen**

Ankestyrelsen har oplyst, at årsagen til, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede underretningssager har været stigende siden 1. juli 2018, har været en stigende tilgang af sager og et efterslæb i ansættelse og uddannelse af sagsbehandlere.

Ankestyrelsen har i forlængelse heraf oplyst, at de sagsbehandlere, der behandler underretningssager, også behandler klagesager om tvangsmæssige afgørelser fra børn og unge-udvalgene og retssager på børneområdet samt klager over kommunale afgørelser (foranstaltninger med samtykke).

Styrelsen har i den forbindelse tilføjet, at der over det seneste år har været en stigende tilgang af tvangssager, underretningssager og retssager på børneområdet, og at der i disse sager er tilknyttet faste sagsbehandlingsfrister.

### **3.4. Ankestyrelsens oplysninger om iværksatte tiltag**

Ankestyrelsen har i sin udtalelse redegjort for de initiativer, som styrelsen har iværksat for at imødegå stigningen i antallet af verserende underretningssager.

Det drejer sig om effektivisering af sagsgange med tæt visitation og hurtig vurdering, om opnormering af ressourcer generelt til børneområdet, og om ekstra indsats i form af en taskforce og merarbejde.

Således har Ankestyrelsen oplyst, at styrelsen pr. 1. april 2019 har allokeret yderligere 4 årsværk til det samlede børneområde i forhold til juli 2018.

Forud for 2. kvartal besluttede Ankestyrelsen derudover at gennemføre en særlig indsats på børneområdet og etablerede derfor en taskforce på 5 medarbejdere fra andre af styrelsens sagsområder, der pr. 1. maj 2019 skulle behandle kommunale afgørelser på børneområdet. Dermed blev der pr. 1. maj 2019 tilført yderligere 5 årsværk, der bidrager til, at der bliver allokeret ekstra ressourcer til underretningsområdet.

Desuden har Ankestyrelsen oplyst, at sagsbehandlere, der tidligere har været beskæftiget på børneområdet, i 2. kvartal 2019 bistod med at behandle underretningssager.

Med henvisning til denne indsats har Ankestyrelsen anført, at den forventer samlet set at afgøre flere underretningssager i 2. kvartal 2019 end det forventede antal nye indkomne sager, således at styrelsen kan reducere antallet af verserende underretningssager markant.

Ankestyrelsen har også anført, at forventningen er, at en tilsvarende særlig indsats i 3. kvartal 2019 sammen med det forhold, at en række nye sagsbehandlere på området på det tidspunkt vil være oplært, vil betyde, at styrelsen – for underretninger modtaget fra 1. oktober 2019 – vil kunne indfri målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 10 uger.

### **3.5. Ministeriets bemærkninger**

Økonomi- og Indenrigsministeriet har i sin udtalelse af 20. maj 2019 henvist til Ankestyrelsens udtalelse og noteret sig, at Ankestyrelsen ikke bagudrettet kan dokumentere, hvorvidt fristen på 8 uger, fra Ankestyrelsen modtager en underretning, til styrelsen har besluttet, om sagen skal tages op til behandling (jf. forarbejderne til Barnets Reform, jf. pkt. 2 ovenfor), er overholdt.

Ministeriet har også noteret sig, at Ankestyrelsen arbejder på at finde en løsning, så sagsbehandlingstiden fremadrettet kan følges. Ministeriet vil følge, hvorvidt Ankestyrelsen overholder fristen på 8 uger, så snart Ankestyrelsen har implementeret en løsning, så målsætningen kan følges.

Ministeriet har endvidere noteret sig, at Ankestyrelsens sagsbehandlingstid i underretningssager har været stigende siden juli 2018. På den baggrund har ministeriet henstillet til Ankestyrelsen, at styrelsen får nedbragt sagsbehandlingstiden. Ministeriet har i den forbindelse oplyst, at ministeriet fra april 2019 følger udviklingen i Ankestyrelsens sagsbehandlingstid for underretningssager hver måned.

Ministeriet har bekræftet, at 8 ugers-fristen, jf. forarbejderne til Barnets Reform, ikke fremgår af bekendtgørelsen om forretningsorden for Ankestyrelsen, og at fristen heller ikke indgår som resultatmål i Ankestyrelsens resultatplan for 2019. Ministeriet har oplyst, at det ville vende tilbage til ombudsmanden herom.

En af mine medarbejdere har ved telefonsamtale den 30. august 2019 fået oplyst, at Social- og Indenrigsministeriet fortsat er ved at se på dette forhold.

#### **4. Min vurdering**

**4.1.** Som det fremgår af servicelovens § 65, opstår en underretningssag i Ankestyrelsen f.eks., når en fagperson eller en almindelig borger henvender sig til Ankestyrelsen med en bekymring for, at et barn eller en ung ikke modtager tilstrækkelig hjælp og støtte. Det kan også være et barn eller en ung, der selv kontakter Ankestyrelsen, fordi den pågældende ikke mener, at han eller hun modtager den rette hjælp og støtte.

Sagerne kan ofte have meget stor betydning for de involverede børn og unge, og derfor kræver sagerne – som også anført af Ankestyrelsen – en hurtig behandling.

**4.2.** Jeg har noteret mig de oplysninger, som ministeriet og Ankestyrelsen er kommet med i sagen.

Særligt har jeg noteret mig, at sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen for behandlingen af underretningssager i perioden fra 1. juli 2018 til 31. marts 2019 har været stigende, at Ankestyrelsen de fleste måneder i perioden har modtaget flere nye underretninger, end styrelsen har afsluttet, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid siden september måned 2018 har oversteget styrelsens eget mål på 10 uger.

Jeg har også noteret mig, at ministeriet på den baggrund har henstillet til Ankestyrelsen at få sagsbehandlingstiden nedbragt, og at ministeriet fra april måned 2019 har fulgt udviklingen i Ankestyrelsens sagsbehandlingstid for underretningssager på månedsbasis.

Jeg har forstået Ankestyrelsens og ministeriets oplysninger således, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i underretningssagerne i den nævnte periode efter myndighedernes opfattelse ikke har været tilfredsstillende.

Dette er jeg enig i.

**4.3.** Derudover har jeg noteret mig følgende:



At Ankestyrelsen har iværksat en række initiativer for at imødegå den stigende sagsbehandlingstid, herunder effektivisering af sagsgange, tilførsel af yderligere ressourcer samt en ekstra indsats i form af en taskforce og merarbejde.

At Ankestyrelsens iværksatte initiativer indebærer, at Ankestyrelsen – for underretninger modtaget fra den 1. oktober 2019 – forventer at kunne indfri det interne mål om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 10 uger.

At Ankestyrelsen via hurtig visitation af al post i underretningssagerne løbende vurderer, om en sag kræver særlig hurtig behandling.

At det ikke – som forudsat i forarbejderne til Barnets Reform – er reguleret i bekendtgørelsen om forretningsorden for Ankestyrelsen, at Ankestyrelsen inden 8 uger efter at have modtaget en underretning skal have besluttet, om sagen skal tages op til behandling, *men at* Ankestyrelsen internt har implementeret en sådan 8 ugers frist.

At Ankestyrelsen arbejder på at tilvejebringe mulighed for systematisk at opføre, om styrelsen overholder 8 ugers fristen, og at ministeriet – så snart Ankestyrelsen har implementeret en løsning – vil følge, hvorvidt Ankestyrelsen overholder fristen.

At Ankestyrelsen fremover – i tilfælde, hvor styrelsen ikke inden 8 uger kan nå at give parterne besked om, hvorvidt Ankestyrelsen vil afslutte sagen, eller om den skal behandles på møde – vil sende et brev til parterne om den forventede sagsbehandlingstid.

At Ankestyrelsen i forlængelse af implementeringen pr. 1. juni 2019 af registrering af hastesager for udvalgte bestemmelser i serviceloven vil tage stilling til, om det er hensigtsmæssigt at registrere hastesager for alle sagstyper i styrelsen (herunder underretningssagerne).

I lyset af de ovenstående oplysninger foretager jeg mig på det foreliggende grundlag ikke mere i sagen om Ankestyrelsens sagsbehandlingstid i sager om underretning.

**4.4.** Jeg beder dog Social- og Indenrigsministeriet om efter årets udgang og **inden den 1. februar 2020** at underrette mig om den aktuelle status for Ankestyrelsens sagsbehandlingstid i sager om underretning.

Jeg beder i den forbindelse også Social- og Indenrigsministeriet om at oplyse om ministeriets overvejelser angående det forhold, at det ikke – som forudsat i bemærkningerne til ændringen af serviceloven ved Barnets Reform i 2010 –

fremgår af bekendtgørelsen om forretningsorden for Ankestyrelsen, at Ankestyrelsen inden 8 uger efter at have modtaget en underretning skal have besluttet, om sagen skal tages op til behandling.

Jeg har samtidig hermed gjort Ankestyrelsen bekendt med min opfattelse af sagen.

Med venlig hilsen



Jørgen Steen Sørensen

**Kopi sendt til:**  
Ankestyrelsen