

Bemærkninger til lovforslaget

Almindelige bemærkninger

Baggrunden for lovforslaget

Det fremgår af § 149 i lov om social service, at reglerne om klageråd skal revideres i folketingsåret 2004-05.

Formålet med lovforslaget er at foretage den lovbestemte revision. Ved lov nr. 318 af 5. maj 2004 vedtog Folketinget at udsætte revisionen af reglerne om klageråd fra folketingsåret 2003-2004 til folketingsåret 2004-2005. Begrundelsen for at udsætte revisionen var, at det ville give mulighed for at inddrage opfølgningen på de forskellige tilbagemeldinger, kommunerne er fremkommet med som svar på indenrigs- og sundhedsministerens brev af 10. januar 2002 til kommunalbestyrelserne og amtsrådene med opfordring til at indsende forslag og idéer til initiativer, der kan føre til øget effektivitet og kvalitet i den kommunale opgaveløsning. Socialministeriet anmodede på den baggrund Ankestyrelsen om at foretage en undersøgelse vedrørende klagerådernes virke.

Klagerådene har til opgave at drøfte, vurdere og videreformidle klager over afgørelser på hjemmehjælpsområdet, og de skal følge udviklingen på området og medvirke til, at hjemmehjælpsopgaver i praksis udføres i overensstemmelse med kommunalbestyrelsens målsætninger på dette område. Klagerådene består af 3 medlemmer fra det kommunale ælderåd, 2 kommunalbestyrelsesmedlemmer og 1 repræsentant udpeget af de lokale invalideorganisationer.

Ankestyrelsens undersøgelse

Ankestyrelsens undersøgelse havde bl.a. til formål at klarlægge omfanget af sager i klagerådene, samarbejdet mellem klagerådet og kommunen, samt hvilken betydning sagsbehandlingen i klagerådet har for den endelige afgørelse vedrørende personlig hjælp og pleje mv.

Undersøgelsen var tilrettelagt som en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse gennemført i august og september 2004. I undersøgelsen indgik et skema med

spørgsmål til kommunens besvarelse og et skema med spørgsmål til klagerådets besvarelse.

Undersøgelsens 228 svarkommuner sendte i alt i 2003 807 klager over kommunale afgørelser efter servicelovens §§ 71 og 72 til behandling i klagerådene. Det svarer til et gennemsnit på cirka 3,5 klagesag per klageråd. Samlet er antallet af behandlede klagesager steget fra 697 i 2001 til 807 i 2003, hvilket svarer til stigning på knap 19 pct. Antallet af kommunale afgørelser er stigende med antallet af klagesager. Der er imidlertid stor spredning mellem antallet af klagesager i de respektive klageråd. I 2003 behandlede 37 pct. af klagerådene ingen sager og 47 pct. 1-5 klagesager, mens forholdsvis få klageråd har haft mange klagerådssager.

Klagerådene indstiller i omkring 7 ud af 10 klagerådssager, at kommunens afgørelse fastholdes. Borgeren får således helt eller delvist medhold i en klage 3 ud af 10 gange i klagerådet. I cirka 90 pct. af klagesagerne følger kommunerne klagerådets indstilling. Ses der på gruppen af sager, hvor klagerådet har givet klageren helt eller delvist medhold, følger kommunen klagerådets indstilling i omkring to tredjedele af sagerne. Det er de klageråd, som har haft flest sager, der oftest har givet klageren helt medhold. Som forklaring herpå nævnes, at klageråd med mange sager har et større erfaringsgrundlag og derfor i højere grad føler sig kompetente til at gå imod kommunens afgørelse.

Det fremgår af undersøgelsen, at kommunerne har skønnet, at klagerådernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid er cirka 17 dage, og at kommunens sagsbehandling har taget omkring 22 dage. En borger, som har klaget over kommunens afgørelse om hjælp efter servicelovens §§ 71 og 72, får gennemsnitligt en ny kommunal afgørelse efter knap 40 dage. Den kommunale sagsbehandlingstid er i gennemsnit 6 dage længere i de kommuner, hvor klagerådet har behandlet forholdsvis få klagesager, mens den faktisk er kortere i de kommuner, hvor klagerådet har haft 6 eller flere klagesager.

Klagerådene vurderer i højere grad end kommunerne, at rådernes behandling af klager over kommuner-