



Analyse:

PROBLEMERNE MED KOMMUNERNES SAGSBEHANDLINGSTID

Af Birgitte Arent Eiriksson og Ida Nordland



Problemerne med kommunernes sagsbehandlingstid

© Justitia og forfatteren, 2022

ISBN: 978-87-972489-6-6

Justitia - Danmarks uafhængige juridiske tænketank

Fruebjergvej 3. 2100 København Ø

www.justitia-int.org

info@justitia-int.org

Justitia er Danmarks eneste juridiske tænketank, der alene har fokus på retssikkerhed og frihedsrettigheder. Justitias formål er gennem analyser af høj faglig kvalitet og fremsættelse af konkrete juridiske løsningsforslag at påvirke den offentlige og politiske dagsorden med henblik på at fremme en politisk kultur, hvor disse værdier nyder den nødvendige respekt.

Justitias publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

Publikationen er en del af projekterne Socialt udsattes retssikkerhed.

Projektet støttes af:



AUGUSTINUS FONDEN

STIFTET 25. MARTS 1942



**AAGE OG JOHANNE
LOUIS-HANSENS FOND**

BORGERRETSFONDEN

Indhold

Resumé	2
1 Indledning	4
2 Sagsbehandlingstiders betydning	6
2.1 Konsekvenser af lang sagsbehandlingstid	6
2.2 Mulige årsager til lang sagsbehandlingstid	10
3 Regler om sagsbehandlingstider	12
3.1 Langt de fleste sager har ikke en eksakt frist for sagsbehandlingstiden	12
3.2 Pligt til at fastsætte og offentliggøre mål for sagsbehandlingstid	13
3.3 Vurderingen af "rimelig sagsbehandlingstid"	15
4 Mangel på oplysninger om de faktiske sagsbehandlingstider i kommunerne	17
4.1 Justitias undersøgelse i kommunerne	17
4.2 Andre offentligt tilgængelige data om sagsbehandlingstider	19
4.3 Delkonklusion	19
5 Borgernes reaktionsmuligheder overfor lange sagsbehandlingstider	21
5.1 Fremskyndelse af processen under sagens behandling	21
5.2 Klage over sagsbehandlingstiden efter sagens afgørelse	22
5.3 Ankestyrelsen som tilsynsmyndighed	23
5.4 Klage til Folketingets Ombudsmand	24
5.5 Kompensation for lang sagsbehandlingstid	24
5.5.1 Erstatningssøgsmål ved domstolene	24
5.5.2 Retspraksis om erstatning	25
5.5.3 Økonomisk godtgørelse	26
6 Vurdering og anbefalinger	28
7 Metode	33
7.1 Juridisk metode	33
7.2 Data	33
7.3 Cases	33
8 Bilag 1 – Justitias forslag om godtgørelsesordning (2019)	34
9 Bilag 2 – Høringssvar til udkast til lovforslag om ændring af retssikkerhedsloven	37

Resumé

Sagsbehandlingstiden hos offentlige myndigheder er vigtig i alle sager, men kan have særlig stor betydning i sager, der drejer sig om borgernes forsørgelsesgrundlag, eller som har betydning for borgernes muligheder for at udfolde deres liv. Det gælder f.eks. sager om kontanthjælp, førtidspension eller bistand fra en handicaphjælper. Lang sagsbehandlingstid kan bl.a. få betydning for borgerens helbred, økonomi og boligsituation. Når der er tale om borgere med sociale problemer kan ventetiden også i sig selv fremkalde psykiske og/eller sociale problemer. Lang sagsbehandlingstid kan desuden give borgerne en oplevelse af at blive ignoreret, ikke at være relevante og vigtige nok, hvilket i sidste ende kan føre til, at borgerne mister tilliden til, at velfærdssamfundet vil gribe dem, når det er nødvendigt.

Derfor er det også problematisk, at borgerne generelt er dårligt stillet, når de oplever lang sagsbehandlingstid. I langt hovedparten af de kommunale sager er der ingen lovbestemte frister for sagsbehandlingstid, og sagsbehandlingstidens rimelighed beror derfor på en konkret vurdering i den enkelte sag. Samtidig kan det være meget vanskeligt for borgerne at fremskynde sagsbehandlingen, når en sag trækker ud, ligesom det er begrænset, hvad borgeren kan få ud af at klage over sagsbehandlingstiden efter sagens afslutning. Dertil kommer, at det er meget vanskeligt at opnå erstatning eller økonomisk godtgørelse ved domstolene for lang sagsbehandlingstid.

Analysen viser også, at der savnes viden om den faktiske sagsbehandlingstid. Ingen af de 88 kommuner, der deltog i Justitias undersøgelse i september 2020, kunne give oplysninger om deres gennemsnitlige sagsbehandlingstider på de sagsområder, der hører under retssikkerhedsloven, og alene 24 kommuner fremsendte statistiske opgørelser på nogle begrænsede sagsområder. Hovedbegrundelsen for de manglende oplysninger var, at den faktiske sagsbehandlingstid ikke registreres i kommunernes it-systemer, og at det derfor ville kræve en manuel gennemgang af alle sager at finde frem til de ønskede oplysninger. På trods af, at den offentlige sektor er blevet mere og mere digital, var manglende it-understøttelse altså en årsag, der blev fremhævet af flere af de adspurgte kommuner.

Den manglende viden om de faktiske sagsbehandlingstider i kommunerne er imidlertid – af flere årsager – meget betænkelig set ud fra en retssikkerhedsmæssig vinkel.

Kommunerne har på retssikkerhedslovens område en forpligtelse til at fastsætte og offentliggøre såkaldte sagsbehandlingsfrister, som skal oplyse borgerne om serviceniveauet i kommunen. Fristerne bør være realistiske og svare til den tid, der i praksis går med at behandle hovedparten af sagerne på området. Men når kommunerne ikke kan give fyldestgørende oplysninger om deres faktiske sagsbehandlingstider, må det anses for tvivlsomt, om kommunerne reelt har tilstrækkelig mulighed for at opfylde deres forpligtelse til at holde øje med, om de fastsatte sagsbehandlingsfrister overholdes, og at revidere fristerne, når det er nødvendigt.

Derfor kan der også sættes spørgsmålstejn ved, om kommunernes offentliggjorte frister for sagsbehandlingstid reelt er realistiske og retvisende i forhold til at oplyse borgerne om kommunens serviceniveau.

Samtidig giver de manglende oplysninger om de faktiske sagsbehandlingstider kommunerne dårlige forudsætninger for at følge udviklingen og skride ind overfor lange sagsbehandlingstider med f.eks. omprioritering, tilførsel af ekstra ressourcer eller ændring af de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Det kan betyde, at på nogle sagsområder er borgere, som rammes af uacceptable lange sagsbehandlingstider med velfærdstab til følge.

Manglende oplysninger om de faktiske sagsbehandlingstider forhindrer også sammenligning af service- og retssikkerhedsniveauet på tværs af kommunegrænser, hvilket både har betydning for kommunernes borgere og for Ankestyrelsen, der fører tilsyn med kommunerne.

Med henblik på at sikre en reel og brugbar monitorering af de kommunale sagsbehandlingstider og styrke det generelle tilsyn med kommunerne, anbefaler analysen følgende:



Kommunerne bør forpligtes til at måle og årligt indberette oplysninger om deres faktiske sagsbehandlingstider på de sagsområder, der er omfattet af retssikkerhedslovens § 3, til Ankestyrelsen.

Oplysninger om faktiske sagsbehandlingstider bør inkorporeres i det eksisterende danmarkskort med kommunernes omgørelsesprocenter, der udgives af Social- og Ældreministeriet.

Kommunerne bør forpligtes til at offentliggøre deres faktiske sagsbehandlingstider.

Kommunalbestyrelserne bør forpligtes til at tage stilling til de faktiske sagsbehandlingstider på et møde én gang årligt på samme måde, som der følges op på det eksisterende danmarkskort med omgørelsesprocenter. Denne opfølgning bør desuden være omfattet af de skærpede krav til kommunalbestyrelsernes opfølgning på danmarkskortet, som følger af et nyligt udkast til lovforslag om ændring af retssikkerhedsloven.¹

Der bør indføres bedre muligheder for at tilkende borgere økonomisk godtgørelse på grund af urimelig lang sagsbehandlingstid.

¹ Social- og Ældreministeriet sendte den 13. december 2021 et lovforslag om ændring af retssikkerhedsloven (skærpede krav til kommunalbestyrelsernes opfølgning på danmarkskortet m.v. i høring, der stiller krav om, at kommunalbestyrelserne fremover følger grundigere op på oplysningerne i danmarkskortet om omgørelsesprocenter, end de gør i dag.

1 Indledning

Formålet med denne analyse er at sætte fokus på de faktiske sagsbehandlingstider i kommunale ansøgningssager², og deres retssikkerhedsmæssige betydning.

Nærmere drejer det sig om sagsbehandlingstider i ansøgningssager omfattet af den sociale retssikkerhedslovs § 3, der forpligter kommunerne til at behandle spørgsmål om hjælp så "hurtigt som muligt" og til at fastsætte og offentliggøre sagsbehandlingsfrister.³

Den sociale retssikkerhedslov § 3 finder anvendelse for 17 love på det sociale område:⁴

1. Lov om social pension.
2. Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension.
3. Lov om individuel boligstøtte.
4. Lov om sygedagpenge.
5. Lov om aktiv socialpolitik.
6. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.
7. Lov om social service.
8. Lov om tilbageholdelse af stofmisbrugere i behandling.
9. Dagtilbudsloven.
10. Lov om seniorjob.
11. Lov om kompensation til handicappede i erhverv.
12. Kapitel 2 i lov om friplejeboliger.
13. Lov om forsøg med et socialt frikort.
14. Lov om voksenansvar for anbragte børn og unge.
15. Lov om bekæmpelse af ungdomskriminalitet.
16. Lov om Udbetaling Danmark.
17. Lov om Seniorpensionsenheden.

Analysen vil gennem borgercases illustrere, hvilke konsekvenser lang sagsbehandlingstid kan få for borgerne. Derudover redegøres der for reglerne om sagsbehandlingstid og borgernes muligheder for at klage over lang sagsbehandlingstid og for at få erstatning eller økonomisk godtgørelse.

² Ansøgningssager er sager, der er startet på baggrund af borgerens henvendelse, i modsætning til sager, der er startet efter kommunens eget initiativ, f.eks. hvis kommunen vurderer, at borgerens ydelse bør nedsættes eller fratages.

³ § 2 i lovbekendtgørelse nr. 1647 af 4. august 2021 om retssikkerhed og administration på det sociale område. Det bemærkes, at retssikkerhedsloven på undersøgelsestidspunktet i september 2020, ikke fandt anvendelse for lov om friplejeboliger og lov om seniorpensionsenheden, men til gengæld omfattede lov om kontantydelse, jf. [bekendtgørelse nr. 993 af 26. juni 2020](#) om retssikkerhed og administration på det sociale område.

⁴ Jf. § 1 i bekendtgørelse nr. 1152 af 7. juni 2021 om retssikkerhed og administration på det sociale område. Det bemærkes, at retssikkerhedsloven på undersøgelsestidspunktet i september 2020 ikke fandt anvendelse for lov om friplejeboliger og lov om seniorpensionsenheden, men til gengæld omfattede lov om kontantydelse, jf. [bekendtgørelse nr. 993 af 26. juni 2020](#) om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Desuden vil analysen komme med konkrete forslag til, hvordan der kan skabes større fokus på og mere viden om faktiske sagsbehandlingstider, herunder hvordan sagsbehandlingstider kan blive en del af kommunernes interne monitorering af retssikkerhedsniveauet og en del af Ankestyrelsens generelle tilsyn med kommunerne.

Metoden er beskrevet i afsnit 7.

2 Sagsbehandlingstiders betydning

2.1 Konsekvenser af lang sagsbehandlingstid

Når en borger ansøger kommunen om hjælp, er det ikke alene vigtigt, at borgeren modtager en korrekt afgørelse. Det har også stor betydning, at sagsbehandlingen sker hurtigst muligt.⁵ I mange sager har borgeren et akut behov for hjælp, og enhver forsinkelse af afgørelsestidspunktet vil forlænge ventetiden på afklaring og tildeling af en eventuel ydelse eller anden form for hjælp.

Der kan selvfølgelig være forskel på, hvad der ud fra borgerens synsvinkel kan opleves som "lang" sagsbehandlingstid, og hvad der ud fra en forvaltningsretlig betragtning kan anses for urimelig lang sagsbehandlingstid.^{3.3} I det følgende beskrives eksempler på konkrete forløb, hvor sagsbehandlingstiden har oversteget, hvad man med rimelighed kan forvente på grund af forhold, der ikke skyldes borgeren selv. Det bemærkes, at casene er indsamlet fra borgerrådgivere, borgere og socialrådgivere, og at hændelsesforløbene ikke er bekræftet af de involverede kommuner.

I sager om forsørgelsesydelse kan sagsbehandlingstiden få stor betydning for særligt borgernes økonomiske situation. I nogle sager, f.eks. ansøgninger om kontanthjælp, er det ansøgningstidspunktet, som er afgørende for, fra hvilket tidspunkt ydelsen tilkendes. Hvis borgeren opfyldte betingelserne for at modtage kontanthjælp på ansøgningstidspunktet, vil borgeren få ydelsen udbetalt med tilbagevirkende kraft fra ansøgningstidspunktet.⁶ Som casen nedenfor viser, kan sagsbehandlingstiden dog alligevel få stor betydning, bl.a. fordi borgeren kan risikere at stå uden forsørgelsesgrundlag i en længere periode.

Case 1 - Borger ventede på bevilling af kontanthjælp i tre en halv måned⁷



En borger oplevede, at behandlingen af hans kontanthjælpssag trak ud, fordi sagsbehandleren igen og igen kom i tanke om nye oplysninger, som borgeren skulle indlevere, før det kunne afgøres, om vedkommende var berettiget til kontanthjælp. Borgeren var samarbejdsvillig og fremskaffede alle nødvendige oplysninger. Men sagen blev ved med at trække ud, fordi der igen og igen skulle indhentes nye oplysninger. Det endte med, at der gik tre en halv måned, før sagen blev afgjort af en anden sagsbehandler, der vurderede, at manden var berettiget til kontanthjælp, som han fik med tilbagevirkende kraft fra ansøgningstidspunktet. Sagsbehandlingstiden betød dog, at borgeren ikke havde nogen indtægt i tre en halv måned, hvor han måtte bo hos nogle bekendte og trække på deres ressourcer.

⁵ Det fremgår også af vejledningen til loven om retssikkerhed og administration på det sociale område, pkt. 34.

⁶ Se aktivloven § 13 b og Ankestyrelsens [principafgørelse 79-19](#) om kontanthjælp mv.

⁷ Denne case er indsamlet hos en borgerrådgiver.

I andre sagstyper får borgere ikke udbetalt ydelsen med virkning fra ansøgningstidspunktet, men fra et tidspunkt umiddelbart efter, at ydelsen bevilges af myndigheden. Det gælder f.eks. ved tildeling af førtidspension, hvor førtidspensionen udbetales månedsvist bagud med virkning fra den 1. i måneden efter, at der er truffet afgørelse om førtidspension.⁸ I sådanne tilfælde kan en forlængelse af sagsbehandlingstiden medføre forsinkelse af det tidspunkt, hvor borgeren er berettiget til den pågældende hjælp, og derved i realiteten en reduktion i udbetalingen af den ydelse, som borgeren kan siges at have haft krav på.

Nedenstående case er et eksempel på en borger, som ifølge en borgerrådgiver burde have fået tildelt førtidspension på et langt tidligere tidspunkt end tilfældet var.

Case 2 - Bevilling af førtidspension blev 15 måneder forsinket⁹



En borger ønskede førtidspension efter, at vedkommende i flere år havde været under udredning i jobcenteret. Borgeren gav kommunen en socialmedicinsk erklæring, der viste nedsat funktionsniveau som følge af kroniske, stationære lidelser uden udviklingsmuligheder. Kommunen forholdt sig imidlertid ikke til erklæringen, selvom borgeren gjorde sagsbehandleren opmærksom på den. Borgeren blev sendt i aktivering, og det var først, da kommunens borgerrådgiver blev inddraget i sagen, at kommunen endelig fik taget stilling til erklæringen. Borgeren fik herefter behandlet sin førtidspensionssag og bevilget førtidspension. Det lange forløb fik økonomiske konsekvenser for borgeren, som havde været på kontanthjælp i et forløb, der var meget længere, end det burde have været. Samtidig havde forløbet været en psykisk belastning, der sled mentalt på borgeren.

Hjælp af mere praktisk karakter, f.eks. fysiske hjælpemidler eller praktisk hjælp i hjemmet, kan af gode grunde ikke gives med tilbagevirkende kraft, men alene fra bevillingstidspunktet og fremefter. Lang ventetid på praktisk hjælp kan imidlertid have indgribende betydning for borgernes hverdag. F.eks. har der i Randers Amtsavis været bragt artikler om lange ventetider for borgere, der ansøger om kørestol, herunder en borger, der måtte vente 8 måneder på at få bevilget kørestol.¹⁰

Et andet eksempel, hvor lang ventetid havde indgribende betydning for borgerens hverdag, er nedenstående case, hvor en handicappet borger havde en meget afbrudt hverdag uden tid til vigtig vedligeholdende træning. Som det blev udtalt af den socialrådgiver, som Justitia interviewede i forbindelse med casen, var det "umuligt at få den fysioterapi, borgeren savnede sidste sommer, med tilbagevirkende kraft."

⁸ Jf. § 33, stk. 2, i lov om social pension.

⁹ Denne case er indsamlet fra en borgerrådgiver.

¹⁰ Randers Amtsavis: [Ny sag om ventetid forarger: Men kommunen overholder for det meste sin egen tidsgrænse](#), 13. februar 2020.

Case 3 - Borger med sklerose ventede 11 måneder på at få tildelt en personlig hjælper¹¹



En 35-årig borger med sklerose havde på grund af sin sygdom brug for hjælp til alt i hverdagen og modtog otte hjemmehjælpsbesøg dagligt. Borgeren var taknemmelig for hjælpen, men havde på grund af de mange daglige besøg en afbrudt hverdag uden personlig frihed. Borgeren ansøgte derfor kommunen om at få bevilget en personlig hjælper (BPA) som erstatning for de mange besøg, hvilket ville give borgeren en hverdag med mere frihed og tid til træning uden at medføre ekstra omkostninger for kommunen. Ca. halvanden måned efter ansøgningens indgivelse havde borgeren et personligt møde med en sagsbehandler. Derefter lå sagen stille i fire måneder. Kommunen anmodede herefter om en vurdering af, om borgeren kunne agere arbejdsgiver for den/de personlige hjælpere. En neuropsykolog vurderede, at det godt kunne lade sig gøre. Tre måneder senere bad kommunen borgeren om at gennemføre et kursus om ledelse af hjælpere. Først 11 måneder efter, at ansøgningen blev indgivet, fik borgeren endelig bevilget en personlig hjælper.

Også i ansøgningssager vedrørende botilbud, kan det være særligt belastende for borgeren, hvis sagen af den ene eller den anden årsag trækker i langdrag, hvilket de nedenstående cases er eksempler på.

Case 4 - En ældre herre venter efter fire måneder fortsat på svar i ansøgning om ældrebolig¹²



En ældre herre på førtidspension havde svære fysiske skavanker, som gjorde, at han ikke kunne gå, stå eller sidde i længere tid ad gangen og heller ikke gå på trapper. Han kunne heller ikke udføre daglige gøremål som opvask, rengøring og tøjvask. Det gav ham derfor store udfordringer i hverdagen at bo på et 30 kvm klubværelse på 4. sal, uden eget køkken. I juni 2021 ansøgte han om en ældrebolig. En måned efter ansøgningen ringede han og rykkede kommunen. Beskeden var, at der ville gå fire uger, inden han ville blive ringet op af en visitator. Først 5 måneder senere fik han besøg af en visitator, og står nu på en venteliste til to forskellige ældreboligtilbud.

¹¹ Denne case er indsamlet fra en socialrådgiver fra Dansk Scleroseforening.

¹² Denne case er indsamlet hos et retshjælpskontor.

Case 5 - En ung pige venter efter to år fortsat svar på, om hun er berettiget til botilbud¹³



En pige i starten af 20'erne med svære handicaps, der bor hos sine forældre, anmodede kommunen om svar på, hvorvidt hun ville være berettiget til et botilbud. På grund af en samarbejdsaftale om fordeling af sagsområder, var det nabokommunen, der skulle træffe afgørelse om spørgsmålet. To år efter ansøgningens indgivelse har pigen fortsat ikke modtaget en afgørelse, og hun kan derfor ikke blive visiteret til et botilbud. Som konsekvens er pigens situation uafklaret, og pigens forældre, som nærmer sig pensionsalderen, ved ikke, hvornår der er udsigt til, at pigen kan flytte hjemmefra.

Case 6 – Hjemløs kvinde ventede fem år på botilbud¹⁴



En enlig ældre kvinde blev hjemløs i 2016 og indgav en ansøgning til sin hjemkommune om en ældrebolig. Hun fik et afslag på sin ansøgning, som hun klagede over til Ankestyrelsen. Kommunen sendte af ukendte årsager først sagen til behandling i Ankestyrelsen i 2018. Ankestyrelsen hjemviste sagen til fornyet behandling i kommunen. Kommunen traf afgørelse om, at kvinden var berettiget til en ældrebolig, men med anciennitet fra afgørelsestidspunktet i 2018. Kvinden klagede over dette til Ankestyrelsen, som fastslog, at ancienniteten skulle regnes fra ansøgningstidspunktet i 2016. Efterfølgende tilbød kommunen kvinden et botilbud i en landsby ca. 10 km fra nærmeste større by uden muligheder for offentlig transport eller socialt netværk. Grundet kvindens psykiske tilstand samt helbredsproblemer, var tilbuddet ikke relevant for hende. Først i slutningen af 2021 fik hun endelig tilbudt en relevant bolig.

Ovenstående cases viser, at lang sagsbehandlingstid på flere forskellige måder kan få negative konsekvenser for de berørte borgere. Det kan bl.a. få betydning for borgeres helbred, økonomi og boligsituation, ligesom ventetiden kan påvirke borgeres psykiske tilstand og føre til, at de mister tilliden til, at velfærdssamfundet vil gribe dem, når det er nødvendigt (se også afsnit 1).

Eksemplerne tydeliggør således, at det ikke alene er vigtigt, at borgerne modtager en korrekt afgørelse, men at det også har væsentlig betydning, hvor lang tid borgerne skal vente på at få afklaret deres situation.

¹³ Denne case er indsamlet hos en advokat.

¹⁴ Denne case er indsamlet hos en retshjælp.

2.2 Mulige årsager til lang sagsbehandlingstid

Justitia bekendt findes der ingen forskningsmæssig afdækning af årsagerne til lang sagsbehandlingstid i kommunale ansøgningsager. Det må dog antages, at en af årsagerne til lange sagsbehandlingstider er, at alle sager i den offentlige forvaltning skal behandles grundigt og overholde en lang række processuelle sagsbehandlingsregler og forvaltningsretlige principper for at sikre, at der træffes en korrekt og lovlig afgørelse. Det gælder bl.a. officialprincippet, som indebærer, at myndighederne har ansvaret for, at en sag er "tilstrækkeligt" oplyst, før der træffes afgørelse.¹⁵ Officialprincippet indebærer at nødvendige oplysninger skal indhentes, men også at en sag ikke må "overoplyses", således at myndigheden ikke bruger tid på at indhente oplysninger, der tydeligt ikke har betydning for sagens afgørelse.¹⁶

Hvor mange oplysninger, der skal indhentes i en sag, vil afhænge af sagstypen og de konkrete omstændigheder i sagen. Nogle sager kan være tidskrævende at få oplyst, f.eks. hvis der skal indhentes sagkyndige erklæringer, eller hvis der under sagens behandling opstår behov for nærmere afklaring af, hvilke fakta der kan lægges til grund i sagen. Der kan også være sager, som rejser principielle juridiske spørgsmål, og som derfor forudsætter en ekstra grundig behandling af myndigheden og eventuel inddragelse af ekstern hjælp.

Andre mulige årsager til lange sagsbehandlingstider kan skyldes forhold hos kommunerne. F.eks. kan manglende økonomiske ressourcer betyde, at en kommune nedprioriterer et eller flere områder. Det kan f.eks. komme til udtryk ved, at kommunerne ansætter sagsbehandlere med mindre uddannelse og erfaring, at sagsbehandlerne tildeles flere sager, end de reelt kan magte, eller at der opstår en kultur, hvor man går til grænsen for at afvise ansøgninger om omkostningstung hjælp. Også uhensigtsmæssige sagsgange, mangelfulde IT-systemer eller manglende mulighed for juridisk sparring mv. kan forlænge sagsbehandlingstiden.

Borgerne kan dog også være medvirkende til, at sagsbehandlingstiden forlænges. Det kan f.eks. ske, hvis borgeren ikke fremsender de oplysninger, som er nødvendige for kommunens behandling af sagen, eller hvis disse oplysninger er meget længe undervejs.

Den samlede sagsbehandlingstid må nødvendigvis også blive forlænget, hvis borgeren klager til Ankestyrelsen over kommunens afgørelse. Det bemærkes i den forbindelse, at inden klagen sendes til Ankestyrelsen, har kommunen 4 uger til at genvurdere sagen.¹⁷

Klager til Ankestyrelsen suspenderer som udgangspunkt ikke kommunens afgørelse, og borgeren må derfor vente på, at Ankestyrelsen eventuelt ændrer kommunens afgørelse, før en ydelse kan udbetales eller hjælp kan modtages.¹⁸ Ankestyrelsens sagsbehandlingstid var i 2020 gennemsnitligt

¹⁵ Retssikkerhedslovens § 9.

¹⁶ Forvaltningsret, 2018, 1. udgave, Niels Fenger m. fl. s. 491.

¹⁷ § 11 i bekendtgørelse nr. 1152 af 7. juni 2021 om retssikkerhed og administration på det sociale område.

¹⁸ Retssikkerhedslovens § 72.

17,5 uger.¹⁹ I de tilfælde, hvor kommunen ikke har oplyst sagen tilstrækkeligt, vil Ankestyrelsen typisk vælge at sende sagen tilbage til kommunen med henblik på fornyet behandling (hjemvisning). Der ses eksempler på, at sådanne sager kan cirkulere frem og tilbage mellem kommune og Ankestyrelsen flere gange, hvilket naturligvis kan medføre væsentlige forlængelser af den samlede sagsbehandlingstid.

Det kan også forekomme, at en kommune undlader at efterleve en afgørelse fra Ankestyrelsen, og at Ankestyrelsen må reagere overfor kommunen flere gange, før borgeren får den hjælp, vedkommende har ret til. I den såkaldte svømmepigesag, som i 2021 blev behandlet i Højesteret²⁰ havde Lolland Kommune undladt at efterleve Ankestyrelsens afgørelse om, at en mentalt handicappet pige - også efter det fyldte 18. år - havde ret til en støtteperson ved svømmestævner. Pigens forældre blev derfor nødt til at klage flere gange til Ankestyrelsen, og først efter den tredje afgørelse fra Ankestyrelsen, fik pigen endelig den støtte, som hun havde ret til. Det betød, at pigen først fik tilbudt hjælp ca. to et halvt år efter, at hun havde været berettiget til hjælpen.

¹⁹ Ankestyrelsen.dk: [Udviklingen i sagsbehandlingstider](#), opdateret den 14.01.2022.

²⁰ U.2021.3343.

3 Regler om sagsbehandlingstider

3.1 Langt de fleste sager har ikke en eksakt frist for sagsbehandlingstiden

Der er ikke i lovgivningen fastsat grænser for, hvor lang en myndigheds sagsbehandlingstid maksimalt må være. Dette hænger sammen med, at den offentlige forvaltning træffer afgørelse i så mange forskelligartede sager, at det ikke er muligt at fastsætte regler, der gælder for alle sagstyper.²¹ Hvis der skulle fastsættes en overordnet absolut frist, som skulle rumme alle sagstyper, ville denne frist også kunne risikere at blive unødigt lang for sager, der kunne være blevet behandlet hurtigere.²²

Der er dog på enkelte sagsområder fastsat regler om, hvor lang sagsbehandlingstiden maksimalt må være. For eksempel findes der tidsfrister i offentlighedsloven, forvaltningsloven og miljøoplysningsloven for behandling af anmodninger om aktindsigt.²³

Inden for det socialretlige område er der kun fastsat få lovbestemte frister, og de vedrører typisk særlige sagsbehandlingsskridt. Et eksempel er reglen i servicelovens § 50 om, at en børnefaglig undersøgelse skal afsluttes senest 4 måneder efter, at kommunalbestyrelsen bliver opmærksom på, at et barn eller en ung kan have behov for særlig støtte.²⁴

Fraværet af lovbestemte frister betyder dog ikke, at myndigheder kan bruge ubegrænset tid på at behandle sager. Det følger nemlig af princippet om god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud.²⁵ Princippet om god forvaltningsskik er udviklet i ombudsmandens praksis, og ud fra dette princip udledes en række uskrevne forvaltningsprocessuelle grundsætninger, som supplerer reglerne i forvaltningsloven. Hvad der er en rimelig sagsbehandlingstid, afhænger af en konkret vurdering (se nærmere i afsnit 3.3).

Særligt for sager på det sociale område er der i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, fastsat et såkaldt hurtighedsprincip, der ifølge lovbemærkningerne til bestemmelsen svarer til en lovfæstelse af, hvad der i forvejen gælder som følge af princippet om god forvaltningsskik.²⁶ Hurtighedsprincippet indebærer, at kommunerne skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.²⁷ Om en

²¹ Vejledning til forvaltningsloven pkt. 205.

²² [Betænkning nr. 657, 1972](#), s. 72-73

²³ Jf. offentlighedslovens § 36, stk. 2, skal en anmodning om aktindsigt som udgangspunkt færdigbehandles inden 7 dage efter modtagelsen. En tilsvarende regel findes i forvaltningslovens § 16, stk. 2. Efter miljøoplysningslovens § 4, stk. 3, skal sager om aktindsigt afgøres senest 2 måneder efter modtagelsen.

²⁴ Servicelovens § 50, stk. 4.

²⁵ Ombudsmanden.dk: Myndighedsguiden -> Generel forvaltningsret -> [god forvaltningsskik](#). Senest opdateret den 30. november 2021 og myndighedsguiden -> generel forvaltningsret -> sagsbehandlingstid. Se tilsvarende også i Forvaltningsret, Niels Fenger m.fl., 1. udgave 2018, s.670 og 688 ff og Sten Bønsing, Almindelig [forvaltningsret](#), 4. udgave, 2018, s.64.

²⁶ LFF.1996-1997.1.228, alm. bem. afsnit 3.1.

²⁷ Retssikkerhedslovens § 3. Ordlyden af retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, er følgende: *§ 3 Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.*

sagsbehandlingstid har overskredet hurtighedsprincippet, beror ligeledes på en konkret vurdering (se afsnit 3.3).

Hurtighedsprincippet hviler ifølge Jon Andersen på tre synspunkter; 1) hurtig behandling af sager forebygger, at samfundet har større udgifter end nødvendigt, 2) hurtig sagsbehandling medvirker til, at borgere, der har brug for hjælp, ikke påføres urimelige belastninger ved at skulle vente på en afklaring og 3) hurtig sagsbehandling skal medvirke til at optimere udbyttet af sociale ydelser.²⁸

Hurtighedsprincippet kan fortolkes på den måde, at sagsbehandlingstiden er særlig vigtig i sociale sager. Jon Andersen anfører i 'Social forvaltningsret', at erfaringen viser, at hvis der går for lang tid, inden en person med sociale problemer får afklaret, om han kan forsørges, kan ventetiden fremkalde selvstændige psykiske og/eller sociale problemer.²⁹ Dertil kommer, at undersøgelser viser, at det kan være vanskeligt at bringe personer tilbage på arbejdsmarkedet, hvis de har modtaget social forsørgelse i 3 måneder eller mere, selv om problemerne oprindeligt var af midlertidig og overskuelig karakter.³⁰ Lignende betragtninger anføres også i Kirsten Ketschers 'Socialret'.³¹

3.2 Pligt til at fastsætte og offentliggøre mål for sagsbehandlingstid

Kommunerne har i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, en særlig pligt til at *fastsætte* og *offentliggøre* frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en sag, til afgørelsen skal være truffet. Pligten til at fastsætte frister gælder ifølge retssikkerhedslovens § 3 a også for afgørelser truffet efter serviceloven, som er hjemvist af Ankestyrelsen. Alle frister fastsættes efter en lokal, politisk beslutning. Formålet med reglerne er ikke at give borgeren et retskrav på, at sagen behandles inden for et bestemt tidsrum, men at borgeren bliver oplyst om, hvilket serviceniveau, der kan forventes med hensyn til sagsbehandlingstider.³² Hvis fristen ikke overholdes, skal ansøgeren ifølge bestemmelsen have skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.³³

Kommunerne skal således fastsætte frister for alle relevante sagsområder (medmindre der gælder en særskilt lovfrist). Der kan ikke fastsættes én frist for samtlige sager på det sociale område, men der er intet til hinder for, at kommunalbestyrelsen kan fastsætte den samme tidsfrist på flere forskellige områder. Det er samtidig op til kommunerne, hvordan de mest hensigtsmæssigt inddeler sagsbehandlingsområderne.³⁴

²⁸ Social forvaltningsret, 7. udgave, 2019, Jon Andersen, s. 394.

²⁹ Social forvaltningsret, 7. udgave, 2019, Jon Andersen, s. 394.

³⁰ Social forvaltningsret, 7. udgave, 2019, Jon Andersen, s. 394.

³¹ Socialret, 3. udgave 2008, Kirsten Ketscher, s. 325-326.

³² LFF.1996-1997.1.228, spec. bem. § 3.

³³ Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

³⁴ LFF.2009.117, spec. bemærkninger, til nr. 3.

Sagsbehandlingsfristerne for afgørelser truffet efter serviceloven skal ifølge retssikkerhedslovens § 3 a offentliggøres på kommunernes hjemmesider. Øvrige sagsbehandlingsfrister skal også offentliggøres, men offentliggørelsesmetoden er ikke nærmere fastlagt.

Der er ikke "sanktioner" knyttet til den lovfæstede pligt til at fastsætte frister for sagsbehandlingstiden, men det fremgår af lovens forarbejder, at det vil være i strid med loven, hvis en kommune undlader at fastsætte en frist. Yderligere kan der efter omstændighederne være tale om en overtrædelse af loven, hvis kommunens administration i større omfang ikke lever op til de fastsatte frister, og kommunen undlader at justere arbejdsrutiner og arbejdsgange eller at fastsætte en ny, realistisk frist.³⁵

I 2015 kritiserede Folketingets Ombudsmand socialforvaltningen i Københavns Kommune for ikke at have revideret sagsbehandlingsfristerne for behandling af sager om dækning af udgifter til tandbehandling. Igennem en længere periode havde det vist sig, at overholdelsesprocenten havde været lav. F.eks. havde fristen på 6 uger kun været overholdt i 30 procent af de sager, der var modtaget i november 2014.³⁶

Retssikkerhedsloven må således også anses for at indebære et krav om, at kommunerne holder øje med, i hvilket omfang de politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister overholdes, og at kommunerne skal revidere fristerne, hvis det er nødvendigt.

Retssikkerhedsloven regulerer derimod ikke *længden* af de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Fristerne afhænger derfor af lokale prioriteringer af, hvordan kommunens samlede ressourcer bedst anvendes og kan afhænge af de enkelte sagstyper.³⁷ Det betyder dog ikke, at kommunerne har fuldstændig frie hænder til at fastsætte så lange frister, som de måtte ønske. F.eks. udtalte Ankestyrelsen i principmeddelelse C-56-03,³⁸ at en fastsat sagsbehandlingstid på 20 måneder fra ansøgningstidspunktet var for lang i forhold til retssikkerhedslovens krav om, at spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, hvilken hjælp der er ret til.

Det følger desuden af vejledningen til retssikkerhedsloven, at de fastsatte sagsbehandlingsfrister bør være realistiske, så de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 procent af sagstypen.³⁹

Det bemærkes, at sagsbehandlingstiden i ansøgningssager løber fra det tidspunkt, hvor ansøgningen *modtages* og indtil det tidspunkt, hvor der er *truffet afgørelse*. Dette har Ankestyrelsen slået fast over for flere kommuner, der har haft en anden praksis for opgørelse af sagsbehandlingstid:

³⁵ LFF.1996-1997.1.228, spec. bem. § 3.

³⁶ [FOB 2015-10](#).

³⁷ Vejledning til retssikkerhedsloven pkt. 38.

³⁸ Ankestyrelsens principmeddelelse [C-56](#).

³⁹ Vejledning til retssikkerhedsloven, pkt. 41.

F.eks. fremgik det af Egedal Kommunes hjemmeside i 2018, at sagsbehandlingstiden i sager vedrørende børn og unge med særlige behov blev beregnet fra det tidspunkt, hvor sagen var fuldt ud oplyst. Efter Ankestyrelsens henvendelse ændrede Egedal Kommune beskrivelsen på hjemmesiden, så den var i overensstemmelse med retssikkerhedsloven, dvs. at sagsbehandlingstiden beregnes fra ansøgningen modtages. Ankestyrelsen foretog sig herefter ikke yderligere.⁴⁰ Nordfyns Kommune blev i 2018 kritiseret af Ankestyrelsen for at oplyse til en borger med en ansøgnings sag, at beregningen af sagsbehandlingstiden startede på det tidspunkt, hvor de sidste oplysninger i sagen er modtaget.⁴¹ Desuden har Ankestyrelsen i en udtalelse til Høje-Taastrup Kommune fra 2020 slået fast, at den tid, der bliver brugt på sagsoplysning, skal indgå i beregningen af sagsbehandlingstiden efter de fastsatte sagsbehandlingsfrister.⁴²

3.3 Vurderingen af "rimelig sagsbehandlingstid"

Om sagsbehandlingstiden ud fra et *forvaltningsretligt* perspektiv har været urimeligt lang, beror på en konkret vurdering af sagen. Hvis der er fastsat særlige regler om sagsbehandlingstiden for den pågældende sagstype, skal disse regler inddrages i vurderingen.

Folketingets Ombudsmand har offentliggjort en myndighedsguide om sagsbehandlingstid,⁴³ hvori der er oplyst forskellige forhold, der indgår i vurderingen af, om en sagsbehandlingstid er for lang:

- Sagens karakter
- Omfanget af de undersøgelser, myndigheden skal foretage
- De løbende ekspeditioner i sagen
- Den sædvanlige sagsbehandlingstid for sagstypen
- Myndighedens eventuelle udmeldinger om en forventet sagsbehandlingstid
- Sagens faktiske og retlige kompleksitet
- Om sagen giver anledning til principielle overvejelser
- Om sagen af hensyn til parten eller andre private eller offentlige interesser må anses for at være mere eller mindre hastende.
- Om myndigheden har utilstrækkelige ressourcer (dette kriterie tillægges kun betydning under særlige omstændigheder).

⁴⁰ Ankestyrelse [udtalelse](#) af 5. juni 2019 om Egedal Kommunes sagsbehandlingsfrister efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

⁴¹ Ankestyrelsens [udtalelse](#) af 18. december 2018 om Nordfyn Kommunes sagsbehandlingsfrister efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

⁴² Ankestyrelsens brev til Høje-Taastrup Kommune af 6. marts 2020, j. nr. 20-1043.

⁴³ Ombudsmanden.dk, myndighedsguiden -> generel forvaltningsret -> [sagsbehandlingstid](#). Senest opdateret 1. december 2021.

Eksempler fra Ombudsmandens praksis med kritik for lang sagsbehandlingstid



FOB-2009-20-8⁴⁴ – Ombudsmanden kritiserede, at en kommune i en sag om boligsikring ikke havde foretaget sig noget i 1 år og 5 måneder efter, at sagen var blevet hjemvist til kommunen fra det sociale nævn.

FOB2014-41⁴⁵ – Ombudsmanden kritiserede, at Energitilsynet havde været 5 ½ år om at behandle en sag.

FOB-2019-10⁴⁶ – Ombudsmanden kritiserede, at Udlændinge- og Integrationsministeriet havde været for lang tid om at behandle en sag om humanitær opholdstilladelse. Ministeriet havde været to år og to måneder om at behandle sagen, som i tre perioder på sammenlagt et år og fire måneder havde ligget stille.

FOB-2020-13⁴⁷ – Ombudsmanden kritiserede Miljø- og Fødevarerklagenævnet for alt for lange sagsbehandlingstider i mange af de sager, der var afsluttet mellem 1. september 2018 og 30. september 2019. Nogle borgere var blevet oplyst om en forventet sagsbehandlingstid på mellem tre og fem år. Selvom ombudsmanden havde forståelse for nævnets udfordringer i forbindelse med udflytningen af nævnet til Viborg, fandt ombudsmanden, at sagsbehandlingstiderne var uacceptable.

I sociale sager under retssikkerhedslovens anvendelsesområde, hvor det såkaldte "hurtighedsprincip" gælder (se afsnit 3.1), afhænger en rimelig sagsbehandlingstid ifølge den socialretlige litteratur bl.a. af, hvor kompliceret sagen er, hvilken karakter det sociale problem har, om og hvor mange erklæringer der skal indhentes, om ansøgeren skal arbejdsprøves mv., og om borgeren er samarbejdsvillig.⁴⁸

En overskridelse af en af kommunen fastsat sagsbehandlingsfrist betyder ikke i sig selv, at sagsbehandlingstiden har været for lang. Det kan dog indgå i vurderingen. Den sædvanlige sagsbehandlingsfrist for den pågældende sagstype er nemlig ifølge Folketingets Ombudsmand ét af de momenter, der kan indgå i vurderingen af, om sagsbehandlingstiden har været urimeligt lang.

⁴⁴ Ombudsmandens udtalelse [FOB-2009-20-8](#), 24. november 2009.

⁴⁵ Ombudsmandens udtalelse [FOB-2014-41](#) af 24. oktober 2014.

⁴⁶ Ombudsmandens udtalelse [FOB-2019-10](#), 4. marts 2019.

⁴⁷ Ombudsmandens udtalelse [FOB-2020-13](#), 15. april 2020.

⁴⁸ Social forvaltningsret, 7. udgave, 2019, Jon Andersen, s. 395.

4 Mangel på oplysninger om de faktiske sagsbehandlingstider i kommunerne

4.1 Justitias undersøgelse i kommunerne

I en mail af 25. september 2020 bad Justitia alle landets 98 kommuner om at oplyse deres sagsbehandlingstider mv. for 2019 på det sociale område. 88 af de 98 kommuner har svaret på anmodningen.

Kommunerne blev bedt om at oplyse *de faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider* for 2019 inden for de sagsområder, hvor kommunerne er forpligtet til at fastsætte og offentliggøre sagsbehandlingsfrister i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Desuden blev kommunerne bedt om at oplyse, i hvor stor en procentdel af sagerne inden for hvert sagsområde, det *ikke* har været muligt for kommunen at overholde sin fastsatte sagsbehandlingsfrist i 2019.

Ingen af de 88 kommuner, der deltog i undersøgelsen, har fremsendt oplysninger om de faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider for *alle* de lovområder, der er omfattet af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Enkelte af de adspurgte kommuner oplyste, at selvom der ikke laves opgørelser over de faktiske sagsbehandlingstider, er sagsbehandlerne bekendte med sagsbehandlingstiden for hvert område og at de sikrer, at den fastsatte tid overholdes. Andre kommuner oplyste, at der løbende foretages en vurdering af de gennemsnitlige sagsbehandlingstider ved sagsgennemgange og stikprøver, og når sagsbehandlingsfristerne fastlægges i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

24 kommuner oplyste, at de i den omhandlede periode delvist har opgjort/ført statistik over de gennemsnitlige sagsbehandlingstider, og disse 24 kommuner har fremsendt sådanne oplysninger til Justitia.

I langt de fleste tilfælde har de 24 kommuner kun oplyst sagsbehandlingstider inden for et meget begrænset sagsområde, set i forhold til de mange forskellige sagsområder, som er omfattet af de 17 forskellige love på socialområdet, der er omfattet af retssikkerhedslovens § 3. Albertslund Kommune har f.eks. fremsendt statistik over sagsbehandlingstiden i ansøgningssager, der søges om i medfør af udvalgte bestemmelser i serviceloven. Frederikssund Kommune har fremsendt statistik over sagsbehandlingstiden i sager vedrørende merudgiftsydelser, tabt arbejdsfortjeneste til personer, der passer et handicappet barn,⁴⁹ samt statistik vedrørende ledsagerordningen.⁵⁰ Roskilde Kommune har oplyst de gennemsnitlige sagsbehandlingstider for ansøgninger vedrørende børnefaglige undersøgelser på baggrund af en underretning fra en forældremyndighedsindehaver, tabt

⁴⁹ Servicelovens §§ 41 og 42.

⁵⁰ Det er i mailen fra Frederikssund Kommune ikke oplyst, hvilken bestemmelse i serviceloven, det drejer sig om.

arbejdsfortjeneste efter serviceloven, oplysninger for sager fra hjælpemiddelafsnittet (tekniske hjælpemidler og forbrugsgoder, boligændringer og flexhandicaptrafik), samt oplysninger vedrørende ni andre forskellige bestemmelser i serviceloven.

Da kommunerne selv bestemmer, hvordan sagsområderne inddeles i forhold til fastsættelse af sagsbehandlingsfrister, varierer inddelingen af sagsområderne. Det kan derfor være vanskeligt at sammenligne sagsbehandlingsfrister og faktiske sagsbehandlingstider på tværs af kommuner. F.eks. har Esbjerg Kommune en sagsbehandlingsfrist for kategorien "*Dagtilbud - voksne, aktivitet og aflastning. Servicelovens §§ 83 og 84*" på 10 hverdage, mens Odense har en lignende kategori, som dog benævnes "*Personlig pleje og praktisk bistand § 83, stk. 1, nr. 1 og 2*".

14 af de 24 kommuner, der fører statistik/opgørelser over sagsbehandlingstiderne på visse sagsområder, har tillige svaret helt eller delvist på spørgsmålet om, i hvor stor en del af sagerne kommunens egen sagsbehandlingsfrist er overskredet. For eksempel har Roskilde Kommune oplyst, at det i 2019 var 7,25 procent af sagerne, hvor kommunens sagsbehandlingsfrist på 4 uger på sagsområdet for tekniske hjælpemidler inklusive forbrugsgoder blev overskredet.⁵¹ Albertslund Kommune har oplyst, at det i 2019 var 10 procent af sagerne inden for det sociale område (visse bestemmelser i serviceloven), hvor kommunens sagsbehandlingsfrister ikke blev overholdt.⁵²

Den gennemgående forklaring fra de adspurgte kommuner på, hvorfor kommunerne slet ikke eller kun delvist kunne oplyse de faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider, var, at den faktiske sagsbehandlingstid ikke registreres i kommunernes it-systemer, og at det derfor ville kræve en manuel gennemgang af alle sager at finde frem til de ønskede oplysninger.

Det bemærkes i den forbindelse, at kommuner som offentlige myndigheder er omfattet af den såkaldte journaliseringspligt, som betyder, at kommunerne skal journalisere dokumenter, som modtages eller afsendes i forbindelse med sagsbehandlingen, hvis dokumentet har betydning for sagen eller sagsbehandlingen i øvrigt. Desuden skal kommunernes journalsystemer i medfør af offentlighedslovens § 15, stk. 3, nr. 2, kunne registrere modtagelse- og afsendelsesdato for journaliseringspligtige dokumenter. Det betyder, at kommunerne bl.a. skal være i besiddelse af oplysninger om, hvilken dato f.eks. ansøgninger om hjælp er modtaget, og hvilken dato der er truffet afgørelse i sagen.

Hvorvidt kommunernes manglende mulighed for at oplyse om de faktiske *gennemsnitlige* sagsbehandlingstider skyldes, at der mangler it-understøttelse til at trække disse oplysninger i it-systemerne, kan dog ikke på det foreliggende grundlag entydigt lægges til grund, som årsagen til de manglede oplysninger. Manglende it-understøttelse er dog en årsag, der fremhæves af flere af de adspurgte kommuner.

⁵¹ Svar på Justitias aktindsigt fra Roskilde Kommune af 7. oktober 2020.

⁵² Svar på Justitias aktindsigt fra Albertslund Kommune af 26. oktober 2020.

4.2 Andre offentligt tilgængelige data om sagsbehandlingstider

På foranledning af Social- og Ældreministeriet indsamler og offentliggør Danmarks Statistik oplysninger om alle 98 kommuners sagsbehandlingstider for ansøgninger om støtte til handicapbiler.⁵³ Statistikken er opdelt i henholdsvis sagsbehandlingstid for personer, der har fået bevilget støtte til handicapbil, og personer der har fået afslag.

I 2020 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for personer, der har fået bevilget støtte, 42 uger, mens den var 39 uger for personer, der har fået afslag.

Der ses generelt en meget stor spredning i kommunernes gennemsnitlige sagsbehandlingstider på området.⁵⁴ F.eks. havde Ishøj Kommune i 2020 en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 35 uger (beregnet på grundlag af 7 sager),⁵⁵ mens Vallensbæk Kommunes sagsbehandlingsfrist for sagstypen var 26 uger.⁵⁶ Ballerup Kommune havde til sammenligning en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 117 uger (beregnet på grundlag af 5 sager) og en sagsbehandlingsfrist på 120 hverdage.⁵⁷

4.3 Delkonklusion

Kommunerne har pligt til at fastsætte og offentliggøre sagsbehandlingsfrister for de 17 lovområder, der er omfattet af retssikkerhedslovens § 3, og til at holde øje med, om disse frister er realistiske. Alligevel havde ingen kommuner på undersøgelsestidspunktet mulighed for at oplyse Justitia om de faktiske sagsbehandlingstider på hele retssikkerhedslovens område. Flertallet af kommunerne har heller ikke sendt nogen oplysninger om de faktiske sagsbehandlingstider.

De kommuner, der førte delvis statistik, gjorde det desuden kun indenfor meget begrænsede sagsområder. Begrundelsen for de manglende opgørelser var ifølge kommunerne primært, at der ikke foretages opgørelser/statistik på områderne, at oplysningerne ikke kan fremfindes ved "få og enkle kommandoer"⁵⁸ i kommunernes it-systemer, og at en manuel gennemgang af sagerne for at tilvejebringe de ønskede oplysninger om sagsbehandlingstider ville føre til et uforholdsmæssigt stort ressourceforbrug.

Situationen kan selvfølgelig have ændret sig siden undersøgelsestidspunktet, således at der i dag kan være flere kommuner, som måler de faktiske sagsbehandlingstider. Henset til forklaringerne om de manglende målinger på undersøgelsestidspunktet, er der dog ikke grund til at tro, at billedet har ændret sig væsentligt.

⁵³ Danmarks Statistik, tabel HANDBIL 1 og HANDBIL 2.

⁵⁴ Danmarks Statistik, tabel [HANDBIL 1](#) – 2020, sager (antal) og gennemsnitlig sagsbehandlingstid (uger).

⁵⁵ Danmarks Statistik, tabel [HANDBIL 1](#) – 2020, sager (antal) og gennemsnitlig sagsbehandlingstid (uger).

⁵⁶ [Pjece](#) fra Ishøj Kommune: "Hvornår får du svar?", juli 2014 (ingen nyere findes umiddelbart).

⁵⁷ <https://ballerup.dk/om-kommunen/administration/sagsbehandlingstider#paragraph-45568>

⁵⁸ Jf. offentlighedslovens § 11 om aktindsigt i databaser.

Det betyder, at det ikke er muligt at belyse de faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider på alle de sagsbehandlingsområder, der er dækket af retssikkerhedslovens § 3, herunder at sammenligne sagsbehandlingstiderne på tværs af kommuner. Det er ligeledes ikke muligt at få et overblik over, i hvor høj grad de faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider overskrider de politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister i de enkelte kommuner.

5 Borgernes reaktionsmuligheder overfor lange sagsbehandlingstider

I det følgende gives et overblik over borgernes reaktionsmuligheder i forhold til lange sagsbehandlingstider hos kommunerne.

5.1 Fremskyndelse af processen under sagens behandling

Hvis borgeren oplever lang sagsbehandlingstid, er der for det første mulighed for at rykke kommunen. Det følger af vejledningen til forvaltningsloven, at kommunen har pligt til at svare med det samme på henvendelser fra borgere, der er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden.⁵⁹ Hvis de politisk vedtagne sagsbehandlingsfrister i kommunen ikke kan overholdes, skal kommunen desuden give borgeren skriftlig meddelelse om, hvornår det forventes, at der kan træffes afgørelse.⁶⁰

Borgeren kan også få hjælp hos en borgerrådgiver, hvis kommunen har valgt at oprette en sådan ordning. Borgerrådgivere er en slags kommunale ombudsmænd, som på flere måder kan være med til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen, og som kan hjælpe borgere, der har svært ved at varetage deres interesser og retssikkerhed. Selvom borgerrådgiverens udtalelser mv. ikke er bindende, kan borgerrådgiveren i visse tilfælde hjælpe med at få sat gang i en sagsbehandling, der er gået i stå, eller med at få afklaret, hvad forsinkelsen skyldes.⁶¹ I Københavns Kommune har borgerrådgiveren også mulighed for at give henstillinger til forvaltningen om fremskyndelse af sagen, hvis denne har trukket usædvanligt længe ud.⁶² Herudover kan borgerrådgiveren bl.a. påtale lange sagsbehandlingstider i sin årsberetning og gøre forvaltningen opmærksom på lange sagsbehandlingstider på anden vis, herunder i undervisningssammenhæng. En henvendelse vedrørende lang sagsbehandlingstid til borgerrådgiveren kan således potentielt føre til større fokus på problemet i kommunen. Borgerrådgiveren tager dog ikke nødvendigvis alle sager op og har begrænsede ressourcer, ligesom borgerrådgiverens gennemslagskraft kan variere fra kommune til kommune afhængig af, hvordan ordningen er etableret mv.

Borgere kan også klage til kommunens borgmester over urimelig lang sagsbehandlingstid.⁶³ Ifølge flere borgerrådgivere, som Justitia har talt med, bliver borgmesterhenvendelser oftest sendt til besvarelse i forvaltningen, og det er disse borgerrådgiveres opfattelse, at det ofte er begrænset, hvad

⁵⁹ Vejledning nr. 11740 af 4. december 1986 til forvaltningsloven, pkt. 208.

⁶⁰ Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

⁶¹ I forbindelse med interviews af borgerrådgivere til brug for analysen "[Borgerrådgiver – En sikring af borgernes retssikkerhed](#)", 2019, angav en håndfuld borgerrådgivere, at de modtog mange henvendelser om sagsbehandlingstider, og at de på forskellig vis havde mulighed for at hjælpe i den konkrete sag og også generelt kunne være med til at sætte fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiderne i deres respektive kommuner.

⁶² Vedtægt for borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune § 20.

⁶³ Borgmesteren er leder af kommunens administration, jf. § 31, stk. i kommunestyrelsesloven.

borgere får ud af at klage til borgmesteren. På det foreliggende grundlag kan der dog ikke siges noget generelt om effekten af at klage til borgmestrene over lang sagsbehandlingstid.

En klage til Ankestyrelsen kan normalt først ske *efter*, at kommunen har truffet afgørelse i sagen, men i helt særlige tilfælde, hvor sagsbehandlingstiden har været meget lang, kan den lange sagsbehandlingstid sidestilles med et afslag, som kan behandles af Ankestyrelsen.⁶⁴ I vurderingen af, om sagsbehandlingstiden har været så lang, at det kan sidestilles med et afslag, kan det indgå i, om hurtighedsprincippet har været overtrådt.⁶⁵

5.2 Klage over sagsbehandlingstiden efter sagens afgørelse

Når der er truffet afgørelse i sagen, kan borgeren klage over afgørelsen til Ankestyrelsen, der er klagemyndighed for afgørelser truffet af kommunerne på det socialretlige område.⁶⁶ Ankestyrelsen tager stilling til, om afgørelsens resultat er lovlig, og om der er begået sagsbehandlingsfejl.⁶⁷ Borgeren kan vælge at klage over en myndigheds tilsidesættelse af sagsbehandlingsregler i sagen uden at klage over indholdet af afgørelsen. Det er dog et krav, at der er truffet afgørelse, eller at sagsbehandlingstiden har været så lang, at det må sidestilles med et afslag.⁶⁸

Når det kommer til klager over sagsbehandlingstider, kan Ankestyrelsen i relation til retssikkerhedsloven § 3, stk. 2, tage stilling til, om 1) kommunen har fastsat og offentliggjort en sagsbehandlingsfrist, og 2) om kommunen har opfyldt sin forpligtelse til at orientere borgeren skriftligt, hvis sagen ikke kunne behandles inden for sagsbehandlingsfristen. Derimod kan Ankestyrelsen ikke som led i behandlingen af individuelle klager tage stilling til, om en kommune har overholdt hurtighedsprincippet i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, ligesom Ankestyrelsen normalt ikke tager stilling til, om den af kommunen fastsatte sagsbehandlingsfrist er for lang.⁶⁹

En afgørelse fra Ankestyrelsen om en kommunes manglende fastsættelse af en sagsbehandlingsfrist eller manglende orientering af borgeren om en fristoverskridelse, jf. retssikkerhedslovens § 3, fører normalt ikke til, at selve afgørelsen erklæres ugyldig.⁷⁰ Da der ikke er sanktionsmuligheder knyttet til overtrædelsen af retssikkerhedslovens § 3, kan Ankestyrelsen alene udtale kritik af kommunen.⁷¹

⁶⁴ Se f.eks. Ankestyrelsens principmeddelelse [R-4-04](#).

⁶⁵ Ankestyrelsens principmeddelelse [49-16](#).

⁶⁶ Jf. retssikkerhedslovens § 50, er Ankestyrelsen klagemyndighed i det omfang, det er fastsat ved lov. I de forskellige love, hvorefter der træffes afgørelser, f.eks. serviceloven, vil der være indsat en bestemmelse om, at Ankestyrelsen er klagemyndighed.

⁶⁷ Se pkt. 235 i vejledningen til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

⁶⁸ Som det følger af Ankestyrelsens principmeddelelse 49-16⁶⁸.

⁶⁹ Principmeddelelse 49-16, se dog Ankestyrelsens principafgørelse C-56-03 om boligskift - hjælp køb af ejerbolig - anvisning af anden bolig - sagsbehandlingstid - rimelig tid.

⁷⁰ Social forvaltningsret, 7. udgave, 2019, Jon Andersen, s. 397.

⁷¹ Det følger af forarbejderne til retssikkerhedsloven, at der ikke er knyttet sanktionsmuligheder til retssikkerhedslovens § 3.

5.3 Ankestyrelsen som tilsynsmyndighed

Ankestyrelsen er ikke kun klagemyndighed for individuelle klager, men har også siden 1. april 2017 varetaget det generelle tilsyn med kommunerne.⁷²

Ankestyrelsen kontrollerer som kommunal tilsynsmyndighed, om kommunerne *generelt* overholder den lovgivning, som de er underlagt.⁷³ Dermed kan Ankestyrelsen tage stilling til, om en kommune generelt overholder reglerne om sagsbehandlingstider i retssikkerhedslovens § 3.

En eller flere borgere i forening kan henvende sig til Ankestyrelsens tilsynsmyndighed, men de har ikke krav på, at Ankestyrelsen behandler henvendelsen, da Ankestyrelsen selv vurderer, om der er grundlag for at rejse en tilsynssag og f.eks. afgive en vejledende udtalelse.⁷⁴

Ankestyrelsen har indtil videre været tilbageholdende med at kritisere, at en kommune ikke overholdt hurtighedsprincippet. F.eks. havde en gruppe forældre til børn med handicap henvendt sig til tilsynsmyndigheden i 2015, fordi de generelt oplevede, at sagsbehandlingsfristerne i en kommune ikke blev overholdt. Tilsynsmyndigheden fandt dog ikke anledning til at foretage sig noget, da kommunen havde meddelt, at man ville iværksætte justering af arbejdsrutiner og arbejdsgange eller alternativt fastsætte nye og mere realistiske frister.⁷⁵

En anden tilsynssag var startet på baggrund af en henvendelse fra Muskelsvindfonden. Tilsynsmyndigheden (tidl. Statsforvaltningen) fandt ikke, at den pågældende kommune havde handlet i strid med retssikkerhedsloven ved midlertidigt at have forlænget sagsbehandlingstiderne for ansøgninger om hjælpemidler og derved overskredet den politisk fastsatte sagsbehandlingsfrist.⁷⁶ Der blev i den forbindelse lagt vægt på, at der ikke i loven findes regler om den tid, som en kommune må bruge på at behandle en sag, og at kommunerne har en vis frihed til at prioritere sine ressourcer.⁷⁷ En enslydende begrundelse fremgår af en anden sag, hvor en kommune forlængede sagsbehandlingstiderne for ansøgninger om handicapbil.⁷⁸

En anden kommune er til gengæld blevet kritiseret for overtrædelse af en lovbestemt tidsfrist,⁷⁹ ligesom flere forskellige kommuner har fået kritik for at ikke at beregne sagsbehandlingstiden korrekt (se afsnit 3.2). Der ses også eksempler på kritik af kommuner, der ikke har fastsat og offentliggjort en eller flere tidsfrister.⁸⁰

⁷² I medfør af kommunestyrelseslovens § 47.

⁷³ Jf. kommunestyrelseslovens § 48, stk. 1.

⁷⁴ Kommunestyrelseslovens § 48 a.

⁷⁵ <https://ast.dk/tilsynet/udtalelser/udtalelsesdatabase/udtalelse/1c54bfd0-cf06-4a3e-abe5-7c62d8f79a27>

⁷⁶ <https://ast.dk/tilsynet/udtalelser/udtalelsesdatabase/udtalelse/7e16e2fe-e8b5-4d32-877e-3af436e8ac0e>

⁷⁷ <https://ast.dk/tilsynet/udtalelser/udtalelsesdatabase/udtalelse/8ae6c76a-806e-47d4-877e-0d5e0daf9c31>

⁷⁸ <https://ast.dk/tilsynet/udtalelser/udtalelsesdatabase/udtalelse/8ae6c76a-806e-47d4-877e-0d5e0daf9c31>

⁷⁹ Kommunen blev kritiseret for at overskride fristen på 3 måneder i § 50 i serviceloven

<https://ast.dk/tilsynet/udtalelser/udtalelsesdatabase/udtalelse/40b89914-3cd3-4251-9f4c-c87da9f39be5>

⁸⁰ Se f.eks. <https://ast.dk/tilsynet/udtalelser/udtalelsesdatabase/udtalelse/de8a57c7-0461-421a-8dc7-47a312315baa>

5.4 Klage til Folketingets Ombudsmand

Borgere kan indgive en klage til Folketingets Ombudsmand over manglende overholdelse af retssikkerhedslovens § 3 og over brud på princippet om god forvaltningsskik i øvrigt.⁸¹ Ombudsmanden kan også tage problemstillingen op af egen drift.

Muligheden for at klage til ombudsmanden er begrænset ved, at klagemuligheder til forvaltningsmyndigheder skal være udtømt, før klagen kan indgives,⁸² og at borgeren ikke har krav på, at ombudsmanden behandler sagen.⁸³ Ombudsmandens udtalelser er ikke bindende, men efterleves som regel af offentlige myndigheder.

Ombudsmanden har afgivet en lang række udtalelser om offentlige myndigheders sagsbehandlingstider, herunder udtalelsen nævnt i afsnit 3.2, hvor Københavns Kommune blev kritiseret for ikke at overholde og revidere egne fastsatte sagsbehandlingsfrister. Ombudsmanden ses indtil videre ikke at have behandlet spørgsmål om, hvorvidt sagsbehandlingsfrister fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3 har været for lange.

5.5 Kompensation for lang sagsbehandlingstid

5.5.1 Erstatningssøgsmål ved domstolene

Borgerne kan af forskellige årsager ønske at søge erstatning for et tab, de har lidt som følge af lang sagsbehandlingstid. Dette kan ske ved at indbringe et erstatningssøgsmål for domstolene i tilfælde, hvor sagsbehandlingstiden har ført til et økonomisk tab.

Borgerne kan dog møde væsentlige barrierer i forbindelse med et sådant erstatningssøgsmål, da det typisk forudsætter bistand fra en advokat eller hjælp gennem en retshjælpsordning, som ifølge en tidligere analyse af Justitia ikke fungerer tilfredsstillende. Hertil kommer de høje udgifter til selve domsprøvelsen, hvor ordningerne om fri proces og private retshjælpsforsikringer ifølge to andre tidligere analyser af Justitia også kan komme til kort. Derfor er det ofte kun mere ressourcestærke borgere, der reelt har mulighed for at indbringe disse sager for domstolene.⁸⁴

Dernæst kan det være vanskeligt at få medhold i et erstatningssøgsmål hos domstolene. Det er nemlig ikke nok, at sagsbehandlingstiden ud fra en forvaltningsretlig betragtning har været urimelig lang. Efter de almindelige betingelser for erstatning i dansk ret kræves det desuden, at kommunen har begået en ansvarspådragende fejl, at borgeren har lidt et økonomisk tab, at der er en sammenhæng mellem fejlen og tabet, og at tabet er påregneligt for skadevolderen.

⁸¹ I medfør af Ombudsmandslovens § 21, kan ombudsmanden bedømme, om myndigheder eller personer, der er omfattet af ombudsmandens virksomhed, handler i strid med gældende ret eller på anden måde gør sig skyldige i fejl og forsømmelser ved udførelsen af deres opgaver.

⁸² Ombudsmandslovens § 14.

⁸³ Ombudsmandslovens § 16.

⁸⁴ Justitia: [Den Danske Retshjælpsmodel](#), Birgitte Arent Eiriksson, 2019.

Hvis en domstol vurderer, at borgeren f.eks. skulle have haft tildelt en økonomisk ydelse på et tidligere tidspunkt eller en større ydelse, vil det typisk være enkelt at opgøre det økonomiske krav. Men ved praktisk hjælp og andre ikke økonomiske ydelser er det kun borgere, der kan dokumentere et økonomisk tab, som har mulighed for at få medhold i et erstatningssøgsmål mod kommunen. Dokumentation for det økonomiske tab kan i sådanne situationer bero på, om borger selv har betalt for den praktiske hjælp (f.eks. hjemmehjælp eller lignende) og kan fremvise kvitteringer herfor. Borgere, der ikke har haft mulighed for at betale for den hjælp, som de reelt var berettiget til, har således ikke mulighed for at dokumentere et økonomisk tab.

5.5.2 Retspraksis om erstatning

I retspraksis findes der en række eksempler på, at borgere har fået medhold i et erstatningssøgsmål mod kommunen på grund af lang sagsbehandlingstid på det socialretlige område.

I 'Social forvaltningsret' af Jon Andersen nævnes et par utrykte domme, hvor borgere er blevet tilkendt erstatning. I Glostrup Rets dom af 12. juni 2001 blev en borger tilkendt 330.000 kr. i erstatning som følge af en sagsbehandlingstid, der strakte sig over seks år i forbindelse med tilkendelse af førtidspension.⁸⁵

I Retten ved Viborgs afgørelse fra den 28. september 2001⁸⁶ skulle Viborg Kommune betale 70.378 kr. i erstatning til en kvinde, fordi kommunen havde overskredet en lovpligtig frist på 3 måneder med 5 måneder, hvorfor hun blev tilkendt førtidspension senere, end hun burde.⁸⁷

Fra trykt praksis kan nævnes en afgørelse, hvor Københavns Kommune havde handlet ansvarspådragende ved ikke at have arbejdsprøvet en kvindelig pædagogs erhvervsmæssige muligheder, inden kvindens sygedagpenge ophørte. Københavns kommune skulle derfor betale en erstatning på 800.000 kr., da kvinden på grund af den manglende arbejdsprøvning ikke havde mulighed for at blive visiteret til fleksydelse eller pensionsydelse og derfor led et økonomisk tab i 4 år fra sygedagpengene ophørte og frem til, at hun blev folkepensionist. Landsretten lagde dels vægt på, at Ankestyrelsen havde slået fast, at kommunen havde brudt reglerne om, hvor hurtigt kvinden skulle arbejdsprøves, og at kommunen selv havde vurderet, at der burde være foretaget en arbejdsprøvning tidligere.⁸⁸

I en anden afgørelse blev en kommune dømt til at betale 443.540 kr. i erstatning til en kvinde, som i to og et halvt år havde været afskåret fra at blive tilkendt fleksjob eller anden offentlig forsørgelse, fordi kommunen ikke rettidigt havde afklaret kvindens erhvervsevne.⁸⁹

I en tredje afgørelse blev en kommune dømt til at betale en erstatning på 740.000 kr. til en kvinde, der ikke blev arbejdsprøvet i løbet af de 9 måneder, hvor hun var på sygedagpenge. Derfor blev

⁸⁵ Social forvaltningsret, 7. udgave, 2019, Jon Andersen, s. 403.

⁸⁶ Nævnt i Social Forvaltningsret, 7. udgave 2019, s.404.

⁸⁷ Før lov om social pension § 20 a, nu lov om social pension § 21.

⁸⁸ U.2014.3146Ø.

⁸⁹ U.2016.51V

kvinden visiteret til et fleksjob senere, end hun burde have været. Hun led derved et tab, fordi hun blev tilkendt et fleksjob efter "nye" regler med lavere sats, i stedet for efter de tidligere gældende regler.⁹⁰

I en fjerde afgørelse om førtidspension havde Københavns Kommune smidt to ansøgninger væk og blev af Østre Landsret dømt til at betale 75.000 kr. i erstatning til sagsøger, der havde lidt et indtægtstab som følge af forlængelsen af sagsbehandlingstiden på godt et år.⁹¹

I en femte afgørelse blev anklagemyndigheden af Højesteret dømt til at betale 85.000 kr. i erstatning for tabt løn mv. til en borger, der i 9 måneder uberettiget havde været sigtet for manddrab, og hvor politiet havde ikke efterforsket sagen hurtigt nok.⁹²

Der findes imidlertid også en del eksempler på sager, hvor borgere ikke har fået medhold i et erstatningssøgsmål mod en kommune eller en anden offentlig myndighed.

I en højesteretsafgørelse fra 2000 havde Arbejdsskadestyrelsen modtaget en anmeldelse om en arbejdsskade, fra en borger, der havde været udsat for asbeststøv på sin arbejdsplads. Selvom Arbejdsskadestyrelsen blev informeret om, at der var tale om en ondartet lidelse, og at borgeren havde modtaget en lungeoperation, var der ikke truffet afgørelse i sagen, da borgeren afgik ved døden seks måneder efter anmeldelsen af arbejdsskaden. Boet anlagde derefter sag mod Arbejdsstyrelsen med påstand om erstatning. Højesteret fandt ikke, at der var grundlag for at pålægge Arbejdsskadestyrelsen erstatningsansvar, på trods af, at sagen efter Højesterets opfattelse burde være ekspederet hurtigere.⁹³

I en pensionssag, der havde trukket ud i tre år, fandt Østre Landsret ikke, at kommunen kunne pålægges erstatningsansvar. Landsretten fremhævede bl.a., at sagens stilstand var begrundet i, at kommunen havde modtaget et øget antal pensionssager, ændret struktur og haft personalemangel. Kommunens prioritering af andre sager af mere hastende karakter fremfor sagsøgte sag var derfor ikke ansvarspådragende.⁹⁴

5.5.3 Økonomisk godtgørelse

Selvom der stort set ikke ses at være trykt praksis på området, kan borgere principielt også forsøge at få tilkendt en økonomisk godtgørelse (for et ikke-økonomisk tab), som følge af den lange sagsbehandlingstid, hvis de mener, at tilsidesættelsen af reglerne har været krænkende, ydmygende eller belastende, jf. erstatningsansvarslovens § 26. Det må dog anses for at være forbundet med mange barrierer at opnå godtgørelse for lang sagsbehandlingstid, da der skal være tale om en retsstridig lang sagsbehandlingstid, der tillige er egnet til at påvirke den krænkede selv- og

⁹⁰ U.2018.1904V

⁹¹ U.2014.1635Ø.

⁹² U.2012.276H

⁹³ U.2000.1125H.

⁹⁴ U.2001.956Ø.

æresfølelse (jf. ordlyden i erstatningsansvarslovens § 26 a, stk. 1, hvor der fremgår, at der skal være tale om en retsstridig krænkelse af en andens frihed, fred, ære eller person).⁹⁵

I den såkaldte svømmepigesag, som også er nævnt i afsnit 2.2, var spørgsmålet, om en mentalt handicappet pige skulle have økonomisk godtgørelse som følge af, at hun først blev tilbudt hjælp ca. to et halvt år efter, at hun havde været berettiget hertil. Undervejs havde pigens forældre klaget flere gange til Ankestyrelsen. Højesteret fandt, at kommunen havde handlet retsstridigt ved at undlade at efterleve Ankestyrelsens afgørelse, men at der ikke var grundlag for at antage, at krænkelsen havde været egnet til at påvirke pigens selv- og æresfølelse og dermed have tilføjet hende tort som omhandlet i erstatningsansvarslovens § 26, stk. 1.⁹⁶

I en anden sag afgjort af Højesteret havde en borger modtaget kontanthjælp i over 20 år, før han fik tilkendt førtidspension. Han var blevet udredt for Aspergers syndrom umiddelbart inden, han blev tilkendt førtidspension og krævede tortgodtgørelse fra kommunen, bl.a. fordi han ikke var blevet udredt. Kommunen blev frifundet bl.a. med henvisning til, at kommunen ikke dengang havde haft lægelige oplysninger, der gav grundlag for at iværksætte en udredning. Kommunen havde iværksat udredning inden for rimelig tid, da der forelå lægelige oplysninger om mistanke om Asperges. Borgeren var ikke tilføjet en retsstridig krænkelse, og der var derfor ikke grundlag for tortgodtgørelse.

5.4 Delkonklusion

Det er forbundet med væsentlige barrierer overhovedet at forsøge at få erstatning eller økonomisk godtgørelse ved domstolene. Det kræver både personlige og økonomiske ressourcer at få prøvet en sag ved domstolene, og ordningerne om retshjælp, fri proces og retshjælpsforsikring kan ikke i tilstrækkeligt omfang sikre en reel og lige adgang til at få prøvet sin ret på tværs af samfundsgrupper.⁹⁷ Hertil kommer, at skal der ganske grove fejl til for at få tilkendt erstatning for tab, der er lidt som følge af, at kommunen har været lang tid om at behandle en ansøgningssag. I tre af de trykte afgørelser omtalt ovenfor, er der tale om ganske grove fejl, hvor de pågældende f.eks. har mistet deres forsørgelsesgrundlag i længere perioder på grund af kommunens lange sagsbehandlingstid.

⁹⁵ Også jf. det anførte i Højesterets præmisser i U.2021.3343 (Svømmepigesagen).

⁹⁶ U.2021.3343 (svømmepigesagen).

⁹⁷ Justitia: [Den Danske Retshjælpsmodel](#), Birgitte Arent Eiriksson, 2019.

6 Vurdering og anbefalinger

Retssikkerhedsloven indebærer et krav om, at kommunerne skal holde øje med, om sagsbehandlingsfristerne overholdes, ligesom de skal revidere dem, hvis det er nødvendigt, jf. afsnit 3.2. Denne analyse viser dog, at kommunerne efter en forespørgsel i september 2020 kun i meget ringe grad kunne oplyse deres *faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider* i sager omfattet af retssikkerhedsloven. Selvom situationen selvfølgelig kan have ændret sig siden undersøgelsestidspunktet, er der henset til forklaringerne om bl.a. manglende it-understøttelse til at fremfinde oplysningerne ikke grund til at tro, at billedet har ændret sig væsentligt.

På det foreliggende grundlag må det derfor antages, at ingen af kommunerne er i besiddelse af fyldestgørende oplysninger om de faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider på sagsområder omfattet af retssikkerhedslovens § 3. Det må på denne baggrund anses for tvivlsomt, om kommunerne reelt har tilstrækkelig mulighed for at opfylde deres forpligtelse til at holde øje med, om de fastsatte sagsbehandlingsfrister overholdes, og til at revidere fristerne, hvis de overskrides i en væsentlig andel af sagerne.

Der må derfor sættes alvorlige spørgsmålstegn ved, om kommunernes offentliggjorte sagsbehandlingsfrister reelt er realistiske og retvisende i forhold til at oplyse borgerne om serviceniveauet i kommunen. Det giver samtidig kommunerne dårlige forudsætninger for at følge udviklingen i sagsbehandlingstiderne og skride ind overfor lange sagsbehandlingstider med f.eks. omprioritering, tilførsel af ekstra ressourcer eller ændring af de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Dette kan naturligvis få væsentlige konsekvenser for de borgere, der har ansøgt om hjælp, da lang sagsbehandlingstid som allerede nævnt kan være både økonomisk og psykisk belastende og potentielt forværre borgerens eventuelle sociale problemer, jf. afsnit 2.2.

For at sikre en monitorering af sagsbehandlingstiderne fremover og for at styrke det generelle tilsyn med kommunerne på dette område, bør der efter Justitias opfattelse indføres hjemmel til, at kommunerne fremover én gang årligt forpligtes til at fremsende oplysninger om deres faktiske sagsbehandlingstider – på som minimum de sagsområder, der er omfattet af retssikkerhedslovens § 3 – til Ankestyrelsen. Disse oplysninger kan derved også indgå i Ankestyrelsens tilsynsarbejde og f.eks. foranledige nærmere undersøgelser mv. af kommuner, der har særligt lange sagsbehandlingstider på et eller flere områder.

Det bemærkes i den forbindelse, at kommunerne efter retssikkerhedslovens § 82 i forvejen har pligt til at tilvejebringe og indsende statistiske oplysninger mv. til social- og ældreministeren, hvis der anmodes om det, og at Ankestyrelsen er en styrelse under samme ministerium.

Det bemærkes endvidere, at kommunerne tilsyneladende ikke har nogen problemer med at måle på (og offentliggøre) de faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider, når det gælder

miljøgodkendelser og byggetilladelser.⁹⁸ På baggrund af en aftale mellem den daværende regering og KL måles og offentliggøres disse sagsbehandlingstider for alle landets kommuner hvert år på KL's hjemmeside.⁹⁹

Kommunernes besvarelser af Justitias aktindsigtsanmodning tyder dog på, at kommunerne ikke i dag har den nødvendige it-understøttelse til at trække oplysninger om den faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Kommunerne bør derfor i samarbejde med KL undersøge, hvordan eventuelle it-mæssige udfordringer kan løses.

Anbefaling 1 – Kommuner bør forpligtes til at måle og årligt indberette oplysninger om deres faktiske sagsbehandlingstider til Ankestyrelsen



Kommunerne bør forpligtes til at måle og årligt indberette oplysninger om de faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider på de sagsområder, der er omfattet af retssikkerhedslovens § 3, til Ankestyrelsen.

Hvis generelle målinger ikke er mulige på nuværende tidspunkt grundet it-udfordringer, bør kommunerne som minimum forpligtes til foretage større manuelle stikprøver af sagsbehandlingstiden, indtil it-udfordringerne er løst.

Oplysninger om sagsbehandlingstiderne i kommunerne bør herefter indgå i Ankestyrelsens generelle tilsyn med kommunerne, herunder monitoreringen af retssikkerhedsniveauet.

Oplysningerne bør desuden indgå i kommunernes egen monitorering af overholdelse af forpligtelserne på området.

Med henblik på at skabe et bedre overblik over retssikkerheden i de enkelte kommuner bør oplysningerne om kommunernes faktiske sagsbehandlingstider efter Justitias opfattelse inkorporeres i det danmarkskort med kommunale omgørelsesprocenter på socialområdet, som Social- og Ældreministeriet udgiver hvert år, jf. retssikkerhedslovens § 84 a.

Dette vil forudsætte en ensretning af, hvordan sagsområderne inddeles ved fastsættelsen af sagsbehandlingsfrister og måling af de faktiske sagsbehandlingstider. I dag varierer inddelingen af sagsområder fra kommune til kommune, og det er derfor er meget vanskeligt at sammenligne

⁹⁸ Regeringen og KL aftalte i "[Aftale om servicemål for kommunal erhvervsrettet sagsbehandling](#)" fra 2016, at sagsbehandlingstiderne for erhvervsrettede myndighedsopgaver skulle nedbringes, og der blev aftalt konkrete målsætninger om sagsbehandlingstider for miljøgodkendelser af virksomheder og husdyrbrug samt godkendelser af byggesager. Samtidigt fremgår det af et notat af 8. juni 2016 med titlen "[Hvorfor en aftale om servicemål?](#)" at sagsbehandlingstiderne skulle måles i disse sagstyper, ved at alle kommuner skulle indberette via de samme to it-systemer

⁹⁹ Information på kl.dk: [Fælles servicemål for sagsbehandling og godkendelser](#).

gennemsnitlige sagsbehandlingstider. Det gør det imidlertid vanskeligt for både kommuner, deres borgere og tilsynsmyndigheden at vurdere det lokale service- og retssikkerhedsniveau.

Anbefaling 2 – Sagsbehandlingstider bør inkorporeres i Social- og Ældreministeriets danmarkskort med kommunernes omgørelsesprocenter



Social- og Ældreministeriet bør inkorporere oplysninger om sagsbehandlingstider i det allerede eksisterende danmarkskort over omgørelsesprocenter, hvilket vil tilvejebringe et bedre overblik over retssikkerheden i de enkelte kommuner.

Anbefalingen forudsætter, at kommunerne ensretter inddelingen af sagsområder ved fastsættelse af sagsbehandlingsfrister og måling af faktiske sagsbehandlingstider.

Ensretningen er både en nødvendighed i forhold til indberetningen til Ankestyrelsen, men vil samtidig styrke gennemsigtigheden for borgere og andre interesserede i forbindelse med kommunernes egen offentliggørelse af oplysningerne om sagsbehandlingstiderne.

Det bemærkes i øvrigt, at Justitia i sit høringsvar af 21. januar 2022 til et lovforslag om ændring af retssikkerhedsloven¹⁰⁰ bl.a. har anbefalet, at det eksisterende danmarkskort med kommunale omgørelsesprocenter i Ankestyrelsen, som p.t. kun omfatter sager behandlet efter serviceloven, udvides til at omfatte alle de lovområder, som er omfattet af retssikkerhedslovens § 3. Dette skyldes, at omgørelsesprocenter for afgørelser truffet efter serviceloven efter Justitias opfattelse ikke giver et fuldt tilstrækkeligt billede af retssikkerheden på socialområdet.

Et danmarkskort, der omfatter oplysninger om omgørelsesprocenter og faktiske sagsbehandlingstider for afgørelser på alle områder omfattet af retssikkerhedsloven, vil efter Justitias vurdering øge gennemsigtigheden betragteligt og medvirke til at skabe et langt mere detaljeret overblik over retssikkerheden i de enkelte kommuner til gavn for både borgere og tilsynsmyndighed mv.

Med henblik på yderligere at øge gennemsigtigheden for borgerne og andre interesserede bør kommunerne herudover forpligtes til at *offentliggøre* deres faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider sammen med de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Det kan f.eks. ske på deres hjemmeside.

¹⁰⁰ Lovforslag om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (skærpede krav til kommunalbestyrelsens opfølgning på danmarkskortet m.v.).

Anbefaling 3 – Kommunerne bør forpligtes til at offentliggøre deres sagsbehandlingstider



Kommunerne bør forpligtes til at offentliggøre deres faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider i sager omfattet af retssikkerhedslovens § 3 på kommunernes hjemmesider, hvilket kan øge gennemsigtigheden for borgerne.

Det følger af retssikkerhedslovens § 79 b, at kommunalbestyrelsen inden udgangen af det år, hvor Social- og Ældreministeriets danmarkskort over omgørelsesprocenter offentliggøres, skal behandle danmarkskortet på et møde.

Denne forpligtelse bør naturligvis også omfatte det foreslåede danmarkskort med oplysninger om faktiske sagsbehandlingstider.

Den 13. december 2021 sendte Social- og Ældreministeriet et udkast til lovforslag i høring,¹⁰¹ der bl.a. indebærer, at kommunerne fremover skal følge grundigere op på oplysningerne i danmarkskortet. Dette skal ske ved, at kommunalbestyrelserne fremover i forbindelse med den årlige behandling af danmarkskortet, jf. retssikkerhedslovens § 79 b, også skal tage særskilt stilling til, om der er behov for at udarbejde en handlingsplan for at styrke den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen. Hvis kommunalbestyrelserne beslutter ikke at udarbejde en handlingsplan, skal Ankestyrelsen orienteres herom. Herefter kan Ankestyrelsen på baggrund af omgørelsesprocenten og det øvrige kendskab til kommunen, pålægge denne at udarbejde en handlingsplan alligevel.

Dette lovforslag kan med fordel udvides således, at kommunalbestyrelserne på tilsvarende måde skal følge grundigt op på oplysninger om sagsbehandlingstiderne.

Anbefaling 4 – Kommunerne bør forpligtes til at følge op på Social- og Ældreministeriets danmarkskort med oplysninger om sagsbehandlingstider



Kommunalbestyrelsen bør forpligtes til følge op på danmarkskortet med sagsbehandlingstider på samme måde, som kommunerne skal følge op på oplysningerne i danmarkskortet med omgørelsesprocenter, jf. retssikkerhedslovens § 79 b.

Denne opfølgning bør desuden være omfattet af de skærpede krav til kommunalbestyrelsens opfølgning på danmarkskortet, som følger af udkastet til lovforslag om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (skærpede krav til kommunalbestyrelsens opfølgning på danmarkskortet m.v.). Det vil bl.a. betyde, at kommunalbestyrelserne særskilt skal tage stilling til, om

¹⁰¹ Lovforslag om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (skærpede krav til kommunalbestyrelsens opfølgning på danmarkskortet m.v.).

der er behov for at udarbejde en handlingsplan som følge af oplysningerne om sagsbehandlingstider.

Der henvises ligeledes til anbefalingerne i Justitias høringssvar af 21. januar 2022 til udkast til forslag om lov om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Skærpede krav til kommunalbestyrelsens opfølgning på Danmarkskortet m.v.) – vedlagt som bilag 2.

Som redegjort for i afsnit 0 kan det være vanskeligt for borgerne at fremskynde en langsommelig sagsbehandling. Samtidig er det begrænset, hvad borgeren kan opnå ved at klage over lang sagsbehandlingstid, ligesom det er vanskeligt at opnå økonomisk godtgørelse eller erstatning for økonomisk tab ved domstolene. Det gælder i særlig grad, når lang sagsbehandlingstid giver anledning til velfærdstab, som ikke kan opgøres økonomisk. Dette betyder i princippet, at kommuner i værste fald kan spekulere i at trække sager i langdrag eller at undgå at rette op på urimelige lange sagsbehandlingstider.

Anbefaling 5 – Bedre mulighed for at tilkende borgere økonomisk godtgørelse på grund af urimelig lang sagsbehandlingstid



Der bør ved lov indføres mulighed for, at Ankestyrelsen kan tilkende borgere økonomisk godtgørelse for urimelig lang sagsbehandlingstid i ansøgninger om ikke-økonomiske ydelser.

Justitia og Advokatsamfundet har tidligere foreslået indførelse af en godtgørelsesordning, hvorefter kommuner skal betale en økonomisk godtgørelse på mellem 10.000 kr. og 50.000 kr. til en borger, hvis kommunen ved en grov tilsidesættelse af sine pligter efter serviceloven påfører borgeren et ikke uvæsentligt velfærdstab. Ifølge forslaget er det Ankestyrelsen, som efter anmodning fra en borger eller af egen drift i forbindelse med omgørelse af en klagesag skal kunne pålægge kommunen at betale godtgørelse. Forslaget er vedlagt som bilag 1.

Efter Justitias opfattelse bør det på tilsvarende vis være muligt for Ankestyrelsen at pålægge kommunen at betale økonomisk godtgørelse til en borger, når Ankestyrelsen vurderer, at der har været tale om en grov overtrædelse af hurtighedsprincippet.

7 Metode

7.1 Juridisk metode

Analysen gør brug af juridiske kilder i form af lovgivning og lovforarbejder, retspraksis, principmeddelelser og afgørelser fra Ankestyrelsen, praksis fra Folketingets Ombudsmand, juridisk litteratur mv. med henblik på at give et overblik over reglerne om sagsbehandlingstider samt borgeres muligheder for at gøre indsigelse mod lang sagsbehandlingstid.

7.2 Data

Justitia har den 25. september 2020 anmodet om oplysninger om faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider hos alle 98 kommuner ved en forespørgsel sendt til de respektive kommuners borgmestre samt kommunaldirektører.

Justitia har systematiseret indholdet i de i alt modtagne 88 svar herpå med henblik på en kort beskrivelse af svarene i denne analyse.

Derudover har Justitia undersøgt og beskrevet i hvilket omfang, der i øvrigt fandtes offentlig tilgængelig information om kommunernes sagsbehandlingstider på det socialretlige område samt på andre områder og hos Ankestyrelsen.

7.3 Cases

Justitia har indsamlet cases fra en række forskellige aktører, heriblandt borgerrådgivere, socialrådgivere, retshjælpskontorer samt borgere, ligesom der nævnes enkelte eksempler fra pressen. Der er i alle tilfælde foretaget et telefonisk interview med den pågældende person, hvorefter selve teksten er skriftligt godkendt af den person, der har givet Justitia oplysningerne. Domme og praksis fra Folketingets Ombudsmand er også anvendt som cases.

8 Bilag 1 – Justitias forslag om godtgørelsesordning (2019)

Godtgørelsesordning ved velfærdstab

Advokatsamfundet og Justitia foreslår en godtgørelsesordning med følgende elementer:

En kommune skal betale en godtgørelse på mellem 10.000 kr. og 50.000 kr. til en borger, hvis kommunen ved en grov tilsidesættelse af sine pligter efter serviceloven påfører borgeren et ikke uvæsentligt velfærdstab.

Ankestyrelsen kan efter anmodning fra borgeren eller af egen drift i forbindelse med omgørelse af en klagesag pålægge kommunen at betale godtgørelse.

Formål

Formålet med ordningen er at stoppe kommunernes grænsesøgende afgørelsespolitik. Med den nuværende lovgivning og retspraksis kan kommunerne spare penge ved at træffe en åbenlys retsstridig afgørelse om f.eks. at fratage en handicappet borger hjælp i hjemmet. Det skyldes, at kommunerne i den periode, hvor Ankestyrelsen behandler en klagesag, har en besparelse på hjælpen. Der er eksempler på, at klageperioden trækker ud i flere år på grund af kommunens forhold, og at kommunen således opnår store besparelser, mens borgeren i samme periode oplever et langvarigt velfærdstab.

Det er vores vurdering, at en godtgørelsesordning vil virke præventivt i forhold til den grænsesøgende afgørelsespolitik, idet godtgørelsesordningen tillige skal omfatte en offentliggørelsesordning, så borgerne kan se, hvilke kommuner der har betalt godtgørelser.

Subsidiært er ordningens formål også, at borgeren kan få et lille økonomisk plaster på såret på grund af kommunens retsstridige adfærd. Dette er som følge af retspraksis og lovgivningen ikke muligt i dag.

Omfang

Det er tanken, at ordningen skal omfatte afgørelser i medfør af serviceloven, som omgøres – enten af Ankestyrelsen i forbindelse med klagebehandling eller af kommunerne selv typisk i forbindelse med Ankestyrelsens hjemvisning af sagen. Endvidere dækker ordningen kun borgernes ikke-økonomiske tab (velfærdstab) i forbindelse med disse afgørelser. Det vil typisk være situationer, hvor borgeren får afslag på eller afgørelse om ophør eller nedsættelse af hjælp eller støtte, som borgeren er berettiget til i medfør af serviceloven.

Det er et krav, at der er tale om et ikke uvæsentligt velfærdstab, hvilket vil sige, at der er en bagatelgrænse for, hvornår en godtgørelse kan komme på tale. Det skal ikke komme borgeren til skade, hvis f.eks. borgerens pårørende har minimeret velfærdstab ved selv at have ydet hjælp eller støtte, som kommunen ellers skulle have ydet.

Ordningen er endvidere begrænset på den måde, at ikke enhver omgørelse af kommunens afgørelse udløser en godtgørelse. Det skal kun være tilfældet, hvor omgørelsen skyldes, at kommunen groft har tilsidesat pligterne efter serviceloven. Det kan være relevant at se på, om kommunen har handlet culpøst – det vil sige, om den fejlagtige eller mangelfulde afgørelse af sagen kan bebrejdes kommunen, fordi det må anses for en uagtsom eller forsætlig handling.

Godtgørelse

Godtgørelsen foreslås fastsat til mellem 10.000 kr. og 50.000 kr. efter Ankestyrelsens skøn. Det er vurderingen, at en godtgørelse på op til 50.000 kr. sammen med en offentliggørelsesordning vil virke afskrækkende for kommunerne, og det vil samtidig kunne være et plaster på såret til den berørte borger.

Ved afgørelsen af størrelsen af godtgørelsen i en konkret sag bør der lægges vægt på grovheden af overtrædelsen, karakteren, herunder varigheden, af borgerens velfærdstab samt kommunens besparelse ved at have truffet en ulovlig afgørelse.

Administration

Ordningen bør for at minimere administrationen indgå i et allerede eksisterende klagesystem. Derfor bør det være Ankestyrelsen, der – i forbindelse med behandlingen af en klagesag – tillige skal påse, om kommunen skal pålægges at betale en godtgørelse. Denne proces har blandt andet den fordel, at Ankestyrelsen i forvejen skal behandle sagen og derfor i mange sager allerede er i besiddelse af de oplysninger, som er nødvendige for at kunne træffe afgørelse om godtgørelse. I tilfælde, hvor kommunen selv omgør afgørelsen efter Ankestyrelsens hjemvisning, kan borgeren anmode Ankestyrelsen om at pålægge kommunen at betale en godtgørelse. Også i disse tilfælde vil Ankestyrelsen i forvejen have kendskab til sagen fra den tidligere behandling.

Omkostninger for Ankestyrelsen

I de tilfælde, hvor Ankestyrelsen ændrer kommunens afgørelse, vurderes den yderligere sagsbehandling vedrørende godtgørelsesordningen maksimalt at føre til 5 procent yderligere sagsbehandlingstid i gennemsnit. Det må forventes, at der relativt hurtigt vil danne sig en praksis for, hvornår grove tilsidesættelser skal udløse godtgørelse, og hvordan godtgørelsen skal udmåles.

I de tilfælde, hvor kommunen selv ændrer sin tidligere afgørelse – typisk efter Ankestyrelsens hjemvisning af sagen – vurderes den samlede sagsbehandling hos Ankestyrelsen at blive forøget med op til 50 procent – igen under forudsætning af, at der relativt hurtigt opstår en praksis for vurderingen af disse sager.

I 2018 afgjorde Ankestyrelsen 10.512 klagesager efter serviceloven. I langt de fleste sager (svarende til ca. 66,9 procent) blev kommunens afgørelse stadfæstet, afvist eller henvist til anden myndighed. I 872 sager (svarende til ca. 8,3 procent) ændrede Ankestyrelsen kommunens afgørelse, mens 2.610 sager (svarende til ca. 24,8 procent) blev hjemvist.

Det er således kun i et mindre antal sager – op til ca. 872 årligt – at Ankestyrelsen må forventes at få deres sagsbehandlingstid forlænget med ca. 5 procent. Det er et noget større antal sager – ca. 2.610 sager årligt – som Ankestyrelsen hjemviser til kommunerne med henblik på fornyet behandling af sagen. Det må dog antages, at det kun vil være i et mindre antal sager, at kommunen vælger selv at ændre deres afgørelse, og borgeren efterfølgende henvender sig til Ankestyrelsen for at opnå godtgørelse.

Samlet set vurderes det derfor, at godtgørelsesordningen ikke vil have væsentlige økonomiske konsekvenser for Ankestyrelsen eller føre til en mærkbar forlængelse af sagsbehandlingstiden. Der vil formentlig være behov for ansættelse af yderligere to årsværk, som måske med tiden vil kunne reduceres til et årsværk, når der har dannet sig en fast praksis for ordningens administration.

Omkostninger for kommunerne

Derimod vil godtgørelsesordningen naturligvis kunne føre til udgifter for kommunerne. Niveaulet for udbetaling af godtgørelser er dog forholdsvis lavt sat (10.000-50.000 kr.). Samtidig må det antages, at de penge, som kommunen har sparet som følge af deres uberettiget afslag eller afgørelse om ophør eller nedsættelse af hjælp/støtte, som altovervejende hovedregel vil overstige udgiften til en eventuel godtgørelse.

Forslaget forventes på denne baggrund – ud fra en samlet betragtning – ikke at medføre merudgifter for kommunerne.

Spørgsmål og kontakt

Birgitte Arent Eiriksson, vicedirektør i Justitia

birgitte@justitia-int.org

tlf. 30 86 84 97

Nicolai Pii, afdelingschef i Advokatsamfundet

npi@advokatsamfundet.dk

tlf. 33 96 97 62

9 Bilag 2 – Høringsvar til udkast til lovforslag om ændring af retssikkerhedsloven

Høring over udkast til forslag om lov om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Skærpede krav til kommunalbestyrelsens opfølgning på Danmarkskortet m.v.), sagsnr. 2021 - 2731

Social- og Ældreministeriet har den 13. december 2021 sendt et udkast til lovforslag om ændring af retssikkerhedsloven (Skærpede krav til kommunalbestyrelsens opfølgning på Danmarkskortet m.v.) i høring.

Lovforslaget giver Justitia anledning til at fremkomme med følgende bemærkninger:

Som påpeget af Justitia i en række analyser er retssikkerheden i kommunerne alvorligt udfordret. Det kommer bl.a. til udtryk ved en høj og stigende omgørelsesprocent i Ankestyrelsen, som bl.a. behandler klager over kommunale afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet. I 2020 lå Ankestyrelsens omgørelsesprocent i kommunale klagesager i gennemsnit på knap 30 procent, hvilket vil sige, at næsten hver tredje sag endte med enten en ændring af kommunens afgørelse eller hjemvisning til fornyet behandling i kommunen.

Ifølge lovforslagets bemærkninger er formålet med lovforslaget at styrke retssikkerheden for borgerne på socialområdet. Lovforslaget ses da også at indeholde flere gode initiativer, der har til formål at styrke kommunalbestyrelsens fokus på retssikkerheden for kommunens borgere ved at give kommunalbestyrelsen den relevante og nødvendige viden til at handle ved tegn på forringet retssikkerhed. Lovforslaget indeholder bl.a. forslag om skærpede krav til kommunalbestyrelsens opfølgning på danmarkskortet over omgørelsesprocenter i Ankestyrelsens afgørelser i klagesager efter lov om social service og mulighed for, at Ankestyrelsen kan pålægge kommunalbestyrelsen at udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling. Endvidere skal Ankestyrelsen have mulighed for at beslutte, at kommunalbestyrelsen også skal behandle andre undersøgelser mv. fra Ankestyrelsen, der er af betydning for kommunen.

Selvom lovforslaget som nævnt indeholder flere gode initiativer til styrelse af den kommunale retssikkerhed, er der efter Justitias vurdering både mulighed for og behov for at gå et skridt videre.

Det bemærkes i den forbindelse, at det eksisterende danmarkskort med omgørelsesprocenter i dag kun omfatter klagesager behandlet efter serviceloven, og at det derfor ikke kan anses for at give et fuldt tilstrækkeligt billede af retssikkerheden på socialområdet. Kortet kan med fordel udvides til at omfatte omgørelsesprocenter på alle sagsområder omfattet af retssikkerhedslovens § 3.

Herudover bemærkes, at kommunernes sagsbehandlingstider også må anses for at have væsentlig betydning for borgernes retssikkerhed. Urimeligt lange sagsbehandlingstider kan betyde, at borgeren i lang tid må undvære den hjælp, som vedkommende har brug for og ret til. Det kan bl.a.

få betydning for borgerens økonomi og boligsituation, ligesom ventetiden kan gå ud over borgerens fysiske og psykiske tilstand og potentielt forværre sociale problemer.

Efter Justitias opfattelse er det derfor vigtigt, at kommunernes sagsbehandlingstider kan indgå i både kommunalbestyrelsernes opfølgning på det lokale retssikkerhedsniveau og Ankestyrelsens generelle tilsyn med kommunerne.

Justitia vil på denne baggrund anbefale:

- At det eksisterende danmarkskort med omgørelsesprocenter i Ankestyrelsen udvides at omfatte alle sager omfattet af retssikkerhedslovens § 3 (i stedet for alene sager omfattet af serviceloven).
- At kommunerne forpligtes til at registrere oplysninger om deres faktiske sagsbehandlingstider i de sager, som er omfattet af retssikkerhedslovens § 3, og indberette oplysningerne til Ankestyrelsen.
- At oplysningerne om faktiske sagsbehandlingstider inkorporeres i Social- og Ældreministeriets danmarkskort med omgørelsesprocenter,
- At kommunalbestyrelsen forpligtes til at følge op på danmarkskortet med sagsbehandlingstider på samme måde, som kommunalbestyrelsen skal følge op på oplysningerne i danmarkskortet med omgørelsesprocenter, jf. retssikkerhedslovens § 79 b.
- At de skærpede krav til kommunalbestyrelsens opfølgning på danmarkskortet over omgørelsesprocenter og Ankestyrelsens handlemuligheder overfor kommunalbestyrelsen, som følger af lovforslaget i denne høring, tillige kommer til at omfatte det nye danmarkskort med sagsbehandlingstider.

Med venlig hilsen
Birgitte Arent Eiriksson
Vicedirektør

JUSTITIA

Mobil/Cell: +45 30 86 84 97
E-mail: birgitte@justitia-int.org
<http://www.justitia-int.org>



**DANMARKS UAFHÆNGIGE
JURIDISKE TÆNKETANK**