



Ankestyrelsen
Det kommunale og regionale tilsyn
Sendt pr. mail

Dato: 06-05-2026
Enhed: Kommunalret
Sagsbeh.: Marlene J. Brixtofte
Koordineret med:
Sagsnr.: 2025 - 12386
Dok. nr.: 4570518

Nyborg Kommunes forvaltning af det specialiserede socialområde

1. Indledning

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har som led i sit tilsyn med kommunerne og Ankestyrelsen fundet anledning til at undersøge en sag om Nyborg Kommunes forvaltning af det specialiserede socialområde.

Det er sammenfattende ministeriets opfattelse, at der er tvivl om, hvorvidt de oplysninger, hvorpå Ankestyrelsen har baseret sin beslutning om ikke at tage sagen op til behandling, er tilstrækkelige.

Ministeriet har på den baggrund besluttet at pålægge Ankestyrelsen at tage sagen op til ny behandling med henblik på, at sagen bliver tilstrækkelig oplyst.

Nedenfor følger en gennemgang af sagens baggrund og retsgrundlag og derefter en nærmere begrundelse for Indenrigs- og Sundhedsministeriets vurdering af sagen.

2. Sagens baggrund

Indenrigs- og Sundhedsministeriet blev i forbindelse med besvarelse af SOU (alm. del) spørgsmål 757- 759 den 16. september 2025 og senere besvarelse af SOU (alm. del) spørgsmål 94 den 15. december 2025 og SOU (alm. del) spørgsmål 97 den 16. december 2025 opmærksom på Nyborg Kommunes problemer med forvaltning af sager på det specialiserede socialområde.

Ministeriet anmodede den 16. december 2025, under henvisning til § 56, stk. 1 og 3, i lov om kommunernes styrelse, Ankestyrelsen om sagens akter til brug for ministeriets nærmere overvejelser om sagen.

Ankestyrelsen fremsendte den 2. januar 2026 sagens akter til Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

Af Ankestyrelsens høring af 23. oktober 2024 til Nyborg Kommune fremgår bl.a. følgende:

”Ankestyrelsens tilsyn med kommuner og regioner har modtaget en henvendelse af 17. september 2024 fra Social- og Boligministeriet om lovligheden af Nyborg Kommunes praksis på de specialiserede socialområder.

Vi beder derfor byrådet i Nyborg Kommune om en udtalelse.

Vi skal bruge udtalelsen til at vurdere, om der er anledning til at rejse en tilsynssag. Vi henviser til kapitel VI i kommunestyrelsesloven.

Vi beder byrådet om at redegøre for, hvilke tiltag der er eller forventes sat i gang på baggrund af BDO's rapport "360 graders analyse af de specialiserede socialområder".

Vi beder desuden byrådet om at beskrive, hvilken effekt eventuelle iværksatte tiltag har haft indtil nu."

Af Nyborg Kommunes redegørelse af 18. december 2024 fremgår bl.a. følgende:

"Redegørelse for, hvilke tiltag der er eller forventes sat i gang på baggrund af BDO's rapport "360 graders analyse af de specialiserede socialområder".

BDO's rapport "360 graders analyse af de specialiserede socialområder" blev offentliggjort 5. december 2023.

Forinden var direktionen blevet orienteret om rapportens resultater, og direktionen påbegyndte 17. oktober 2023 arbejdet med udarbejdelse af en overordnet udviklings- og handleplan for Social og Familie.

Der blev samtidig afviklet medarbejdere på baggrund af langtidsfravær, ligesom der blev indhentet ekstern vikarbistand til at håndtere de sagsstammer, der igennem længere tid havde manglet sagsbehandler. Der blev ligeledes slået sagsbehandlerstillinger op til både voksen, familie og børnehandicap.

BDO gennemgik 379 sager med underretninger. Disse sager blev gennemgået for de fejl og mangler, som var blevet påpeget. Sagerne blev genoprettet. I den proces blev der genåbnet nogle sager i forbindelse med, at der ikke var afholdt fx børnesamtale. Der blev også genoptaget nogle ansøgningssager. Dette for sikre, at alle sagsbehandlingsskridt var taget i sagerne.

Der blev indhentet ekstern hjælp til at gennemgå særligt komplekse sager for den rette faglige vurdering.

Der var særligt ledelsesmæssigt fokus på sprogbrug og adfærd i Børn og Familie i forhold til samarbejdet med og omkring familier og børn.

Der blev iværksat følgende konkrete tiltag lige op til eller efter BDO's afrapportering:

- Ekstraordinært ledelsestilsyn i november måned i sociale sager + § 41 og 42.
- Ansættelse af ny Myndighedsleder samt to afdelingsledere.
- Løbende ledelsestilsyn med afrapportering til Social- og Handicapudvalget hvert kvartal med trækning december, marts, juni og september.
- Nedlæggelse af Frontteam for at minimere sagsbehandlingstid og videnstab, hvilket understøtter intentionerne i Barnets Lov.
- Iværksættelse af faglig supervision til hele Myndighedsafdelingen (børn og voksen).
- Opstartsmøder med Socialstyrelsens taskforce på Børnehandicapområdet.
- Ekstra ressourcer via vikarbureauer til Myndighedsafdelingen.
- Ekstern bistand til bunkeafvikling af fristoverskredne børnefaglige undersøgelser.

- Tilrettelæggelse af arbejdsmiljøforløb.
- Iværksættelse af fagligt ledelsestilsyn.

Direktionen fremlagde 20. februar 2024 forslag til en udviklingsplan for 2024-2028, som blev behandlet i Social- og Handicapudvalget 28. februar 2024, Økonomiudvalget 11. marts 2024 og godkendt i Byrådet 19. marts 2024.

Formålet med udviklingsplanen 2024-2028 er at sikre, at borgere i Nyborg Kommune oplever en anerkendende og sammenhængende indsats af høj kvalitet på tværs af Social og Familie.

Udviklingsplanen danner grundlag for omfattende investeringer i medarbejdere, samarbejde, kultur, faglig tilgang, indsatser, samt ledelses- og organisationsstruktur i Social og Familie. Ændringerne skal løfte fagligheden, styrke arbejdsmiljøet og skabe en kultur, der afspejler Nyborg Kommunes værdier og kerneopgave.

Udviklingsplanen tager udgangspunkt i kommunens kerneopgave. Visionen for Social og Familie er derfor: Vi vil understøtte borgernes muligheder for at udfolde deres potentiale i et forpligtende samarbejde.

Visionen skal indfries gennem en række konkrete handlinger inden for otte fokusområder:

- Politikker og strategier.
- Ledelse og organisering.
- Kvalitetsstandarder og administrationsgrundlag.
- Kvalitet i sagsbehandlingen.
- Ledelsestilsyn og rapportering.
- Digitalisering og IT-understøttelse.
- Arbejdsmiljø og kultur.
- Økonomisk styring.

Iværksættelsen af udviklingsplanen betyder en omfattende udviklings- og forandringsproces, der styres igennem et systematisk fokus på implementering og økonomisk styring.

BDO anbefaler i rapporten, at der på børne- og ungeområdet gennemføres en omfattende reorganisering af den tidligt forebyggende indsats med henblik på at styrke samarbejdet mellem myndighed og udførende enheder. Et centralt element i udviklingsplanen er udarbejdelse af serviceniveaubeskrivelser og klare arbejdsgange, der tydeligt definerer ansvarsområder og forventninger på alle trin af indsatstrappen.

Det følger af udviklingsplanen, at der skal være et øget fokus på ledelsestilsyn for at sikre effektivitet og kvalitet i indsatsen. Derudover vil der være en målrettet indsats for at styrke visitationsprocessen. Endelig vil der være en fornyet opmærksomhed på økonomisk styring for at sikre, at ressourcerne anvendes optimalt og effektivt.

På voksenområdet anbefaler BDO en strategisk tilgang med fokus på styringsaspekter og kvalitetsløft i sagsbehandlingen. Dette er indarbejdet i udviklingsplanen, hvor der vil blive udarbejdet arbejdsgangebeskrivelser for at styrke samarbejdet mellem myndighed og udfører, og der gennemføres en tilpasning af tilbudsviften efter § 85 (hjælp eller støtte til at udvikle færdigheder).

En essentiel del af anbefalingerne fra BDO inkluderer en tydeligere afgrænsning mellem § 83 (hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgave i hjemmet) og § 85 (bostøtte) samt en mere fokuseret anvendelse af § 104 (aktivitets- og samværstilbud).

Dette vil blive suppleret med forbedret styring af leverandører for at sikre en mere koordineret og målrettet indsats. For at opnå en mere bæredygtig praksis anbefales en styrket opfølgning og løbende takstjustering inden for rammerne af § 108 (ophold i botilbud). Derudover vil der blive iværksat tiltag til at understøtte kontraktforhandlinger.

Udviklingsplanen skal ses i sammenhæng med implementering af Barnets Lov. Det medfører behov for ændringer i måden at arbejde med børn og unge på. Barnets Lov vil have betydelig indflydelse på de kommende års faglige udvikling.

Loven, der trådte i kraft 1. januar 2024, lægger vægt på flere nøgleområder, herunder en forbedret og tidligere indsats for udsatte børn og familier, færre skift og mere stabilitet for udsatte børn og unge, øget inddragelse af børn og unge, forbedret kvalitet i anbringelserne, samt styrket kvalitet i sagsbehandlingen og retssikkerheden.

Særligt vigtigt er også lovens fokus på at sikre, at unge formår at navigere succesfuldt ind i voksenlivet. Barnets Lov vil danne grundlag for vores fremadrettede tilgang og understreger vores forpligtelse til at skabe tryghed, omsorg og trivsel for udsatte børn og unge, der er i overensstemmelse med lovens intentioner.

Udviklingsplanen beskriver følgende ændringer af ledelses- og organisationsstrukturen med henblik på at sikre, at borgerne oplever en sammenhængende indsats på tværs af afdelinger samt en tilbudsvifte, der dækker behovet for indsatserne til borgernes bedste.

Styrkelse af områdeledelse for børn og voksne

[...]

Styrkelse af ledelse af myndighedsfunktionen

[...]

Styrkelse af understøttende funktioner

[...]

Investering i forebyggelse og genopretning

[...]

Styrkelse af håndteringen af underretninger

Underretninger bliver i dag vurderet og behandlet i et frontteam, som udelukkende varetager denne opgave. Med Barnets Lov er der fokus på kontinuitet og gennemgående børne- og ungerådgiver på sagerne. Det betyder, at organiseringen af myndighed på børne- og ungeområdet tilpasses til denne tilgang.

Derfor vil børne- og ungerådgivere som udgangspunkt varetage sagsbehandling af hele sagsforløbet. Det vil betyde en styrkelse af inddragelsen af barnet/den unge helt fra vurderingen af underretningen, hvor der tales med barnet/den unge. Denne ændring vil også betyde, at der skal ske et kompetenceløft af medarbejderne, så alle har den faglige viden til at kunne vurdere underretninger og det videre forløb i sagen. Denne tilpasning skal bidrage til at mindske sårbarheden ved fravær.

Tilpasningen udmøntes i februar-marts 2024.

Ledersupervision

[...]

Udviklingsplanen beskriver følgende handlinger med henblik på at sikre kvalitet i sagsbehandlingen:

Opnormering i myndighedsafdelingen

[...]

Task Force forløb på børnehandicapområdet

Det 2-årige Task Force forløb vil blive iværksat med henblik på at sikre den nødvendige kvalitative udvikling på børnehandicapområdet. Forløbet sker i samarbejde med Social- og Boligstyrelsen og Ankestyrelsen, og der vil således både være en socialfaglig og juridisk gennemgang af 20 udvalgte sager. Det vil for de medarbejdere, der sidder på børnehandicapområdet være forbundet med kompetenceudvikling. Forløbet vil endvidere have en afledt kompetencegivende effekt på det specialiserede voksenområde, da de med fordel kan deltage i flere af kurserne med Social- og Boligstyrelsen og Ankestyrelsen.

Der er afholdt indledende møde med Task Forcen. Der vil blive besluttet sagstyper til gennemgang i marts 2024 og gennemgangen vil ske frem mod juni 2024. Forløbet på børnehandicap vil opstarte fra marts 2024 frem til marts 2026. Da der er vakante stillinger i børnehandicapteamet, er det ikke muligt at involvere medarbejdere før disse stillinger er besatte.

Kompetenceudvikling

[...]

Kompetenceplan og visitation

[...]

Ekstern konsulentbistand

En ekstern leverandør tilkøbes efter behov ved særligt komplekse problemstillinger. Det er vigtigt, at den eksterne leverandør er bekendt med aktuelle politikker, kvalitetsstandarder mv. Der er igangsat en proces med at finde en kvalificeret leverandør.

Økonomi

[...] Udviklingsplanen "nulstiller" alle effektivisering og besparelser på det specialiserede socialområde og tilføjer ekstra penge til realvækst, genopretningsplan, styrkelse af kvalitet i sagshandlingen m.v. Dette skyldes, at der i fremskrivningen af realvæksten på det specialiserede socialområde med 7% årligt tages udgangspunkt i regnskab 2023 og ikke i budget 2024.

Udviklingsplanen medfører, at der samlet afsættes ekstra 298,985 mio. kr. til det specialiserede socialområde i perioden 2024-2028. Udgifterne er fordelt med 33,169 mio. kr. i 2024, 57,385 mio. kr. i 2025, 62,964 mio. kr. i 2026, 67,294 mio. kr. i 2027 og 78,172 mio. kr. i 2028.[..]"

Opsamling

BDO's 360 graders analyse viste bl.a., at der manglede faglighed blandt medarbejderne i myndighed på både voksenområdet og børne- og ungeområdet, og at der på børne- og ungeområdet var tegn på forråelse blandt en gruppe medarbejdere hos myndighed.

BDO beskrev, at det specialiserede børne- og ungeområde bar præg af, at der historisk har været mange ledelsesskift, en høj medarbejderomsætning og til tider et højt sygefravær. Det har skabt usikkerhed i organisationen og især hos myndighed. BDO har observeret flere

eksempler på sagsbehandling, som kalder på synlig og nærværende ledelse for at sikre den rette kvalitet i sagerne.

Nyborg Kommune ser med stor alvor på resultaterne af BDO's analyse. Vi finder de beskrevne forhold helt uacceptable, og derfor har ledelsen også handlet hurtigt og resolut på det, der kunne ændres på kort sigt. Der er bl.a. straks rettet op på behandlingen af underretninger, og der er taget initiativer til genopretning af personalsituationen ved ansættelser, afskedigelser og brug af vikarer.

Der blev med det samme iværksat udarbejdelse af en omfattende udviklingsplan for området, som skal sikre, at borgere i Nyborg Kommune oplever en anerkendende og sammenhængende indsats af høj kvalitet på tværs af Social og Familie.

Der blev afsat ekstra 33,169 mio. kr. i 2024, 57,385 mio. kr. i 2025, 62,964 mio. kr. i 2026, 67,294 mio. kr. i 2027 og 78,172 mio. kr. i 2028 til gennemførelse af udviklingsplanen. [...]

Beskrivelse af, hvilken effekt eventuelle iværksatte tiltag har haft indtil nu.

Der har været løbende afrapportering til Social- og Handicapudvalget, Økonomiudvalget og Byrådet på status på udviklingsplanen, herunder en afrapportering på fremdriften, så det politiske niveau er opdateret med, hvor langt afdelingen er med planlægningen, udviklingen, forankringen og driften.

Den overordnede vurdering er, at udviklingsplanen følger tidsplanen, og de igangsatte aktiviteter er i fremdrift. Det skal dog bemærkes, at det er en omfattende forandringsproces, der er igangsat med udviklingsplanen. Det stiller store krav til alle niveauer i organisationen. Fra ledelsens side kræver det fokus og en tæt og løbende opfølgning, mens det for medarbejderne er krævende både at implementere et nyt mindset, nye arbejdsgange og samtidig aflære gamle vaner samtidig med, at opgaverne fortsat og løbende skal udføres. Det kræver tid, analyse og kapacitet hos både ledere og medarbejdere.

Det er vurderet, at der er behov for at justere tidsplanen samt prioriteringen af de mange tiltag. Dette arbejde er verserende. Det er fortsat vurderingen, at det er en langsigtet proces at komme i mål med udviklingsplanen. Det er på nuværende tidspunkt vanskeligt at måle på effekterne af de iværksatte tiltag.

Nedenfor beskrives status på de iværksatte tiltag.

F1 Politikker og strategier

[...]

F2 Ledelse og organisering

[...]

F3 – Kvalitetsstandarder og administrationsgrundlag

[...] Udvikling af administrationsgrundlag

Der udarbejdes løbende arbejdsgange for rådgiverne på både Myndighed børn og Myndighed voksen. I foråret 2025 forventes det, at Karnov Kommune bliver implementeret som erstatning for Schultz Kommunekoncept. Dette er rådgivernes lovinformationssystem med bl.a. lovguider til understøttelse af sagsbehandlingen.

På Myndighed børn er implementeringen af ProceSuite i gang. ProceSuite skal bl.a. bruges til at følge sagsbehandlingstiden, så der kan afrapporteres på de godkendte sagsbehandlingsfrister. Endvidere indeholder ProceSuite en digital håndbog/arbejdsgange til børne- og ungerådgiverne, hvor de bliver guide i fx hvordan arbejdsgangen er for behandling af underretninger. Dette forventes klar i januar 2025.

F4 Faglig kvalitet i sagsbehandlingen

[...]

F5 Ledelsestilsyn og rapportering

Faglig ledelsestilsyn

Der er udarbejdet koncept for ledelsestilsyn for Myndighed børn og voksen. Der er gennemført ledelsestilsyn for tre kvartaler i 2024. Effekten af de gennemførte tilsyn er, at der er skabes et fælles fagligt fokus og løbende gennemsigtighed i sagsbehandlingen på både voksen- og børneområdet. Også selvom resultaterne går både frem og tilbage. Alle tilsyn følges op med behandling af resultater og udvikling i medarbejdergrupperne, ligesom der udvælges fokusområder til forbedring. Det giver en sammenhængskraft mellem de strategisk-politiske fokusområder i oversættelsen til den daglige drift.

Økonomisk ledelsestilsyn

Der er gennemført økonomisk ledelsestilsyn på BL § 86, BL 87 samt SEL § 100. Dette er sket for 2. kvartal 2024. Social- og Handicapudvalget blev orienteret på møde 11. september 2024. Tilsynet for 3. kvartal gennemføres i januar 2025. Ledelsestilsynet er tilrettelagt med en stikprøve gennemgang af 15 sager pr. paragraf fire gange om året. Ledelsestilsynet er for hver paragraf gennemført efter 1) udvalgt de 5 dyreste sager (sum af udgifter i hvert kvartal 2024) samt hertil 10 tilfældigt udvalgte sager.

Tilsynet på børnehandicap viser generelt udfordringer med sagsbehandlingen i de gennemgåede sager på børnehandicapområdet. Dette gælder fx merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste. Der er udfordringer med målgruppevurdering, beregningsgrundlag og dokumentation i sagerne. Ledelsestilsynet er gennemført restriktivt, så fejl og mangler er noteret og gennemgået med rådgiver.

Ledelsen har stort fokus på at prioritere sagsbehandlingskvaliteten, og det er et arbejde, som også er i tråd med Task Force forløbet på børnehandicapområdet. Det var derfor i en vis udstrækning forventeligt, at der på nogle områder blev konstateret fejl og mangler.

Tiltagene, der er igangsat på baggrund af tilsynet, er:

- Tilbage melding til hver enkelt børnehandicaprådgiver vedrørende de sager, der er blevet gennemgået. Fejl og mangler rettes i november-december 2024.
- Gennemgang af resultatet af ledelsestilsynet for alle børnehandicaprådgiverne med fokus på:
 - Gennemgang af lovgivningen på området.
 - Gennemgang af dokumentationskravet og den gode afgørelse.
 - Der er allerede igangsat oprydning i DUBU og de registrerede indsatser. Der er også indført nyt bevillingsskema, der skal ensrette registreringen af indsatser i DUBU, så der er overensstemmelse mellem det registrerede i DUBU og det i udbetalingsystemet.
- Alle børnehandicaprådgiverne har deltaget i 1 dages kursus i november om barnets lov. Det er en opfølgning på det 2 dages kursus, som de var på i foråret.
- Der vil fortsat være fokus på at tilføre teamet viden omkring børnehandicapområdet herunder lovgivning, metoder og sagsarbejdet.

Tilsynet på § 100 har vist, at Myndighed voksen har høj kvalitet i sagsbehandlingen på området. Herudover har det givet anledning til justerede arbejdsgange omkring den løbende tilpasning af merudgifter, således at ikke kun økonomisystem afspejler den faktiske ydelse, men at også fagsystem opdateres løbende.

F6 Digitalisering og IT-understøttelse

Korrekt anvendelse af sagsstyringssystem

Der arbejdes med ProceSuite om to spor:

- Det ene spor er at sikre, at DUBU er korrekt konfigureret, og at børne- og ungerådgivere har ensartede og lettilgængelige arbejdsgangsbeskrivelser, der klart instruerer dem i, hvordan de skal registrere deres sagsbehandling.
- Det andet spor er at dokumentere compliance, dvs. hvordan arbejdet faktisk udføres og registreres. Dette spor inkluderer også at sammenholde bl.a. bevillingerne dokumenteret i DUBU med udbetalingerne.

I det samlede projekt har den første prioritet været at sørge for, at DUBU var korrekt sat op til at understøtte barnets lov. Denne opgave er afsluttet. Det betyder, at børne- og ungerådgiverne nu arbejder efter de frister og paragraffer, der er i barnets lov mm. Der arbejdes nu med ni arbejdsgangsbeskrivelser, som dokumenterer, hvordan rådgiverne skal registrere sagsbehandlingen i DUBU. Det fundament er første step i at sikre det ensartede og valide datagrundlag, som skal udgøre det fremtidige styringsgrundlag. Afdelingen bliver i stand til at følge op på om arbejdsgangene følges bl.a. med hensyn til om frister overholdes, om bevillinger rettes, når der sker ændringer osv. [...]

F7 Arbejds miljø og kultur

[...]

F8 Økonomisk styring

[...]

Digital postkasse

Social- og Boligministeriet har skrevet til Nyborg Kommune, at en af årsagerne til, at ministeriet har sendt sagen til Ankestyrelsens tilsyn er, at ministeriet finder det kritisabelt, at kommunen i perioden fra 2. oktober 2023 til 18. januar 2024 modtog en række borgerhenvendelser, herunder børneunderretninger, til en postkasse, der burde have været nedlagt, og som derfor ikke blev tømt.

Nyborg Kommune er helt enig i, at det er kritisabelt og meget beklageligt, at denne fejl kunne ske.

Alle systemer og postkasser blev opdateret, og kommunen indskærpede overfor EG, at deres løsning aldrig må have blanketter/ansøgninger, der falder igennem, i fald en postkasse måtte være sat forkert op.

Da Børn og Familie blev bekendt med fejlen, blev alle mails gennemgået samme dag af myndighedslederen, og der blev reageret akut på 3 sager. Samme dag vurderedes det, at der var brug for at hente ekstra vikardækning ind, da gennemgang, partshøringer og sagsskridtene derefter skulle håndteres hurtigst muligt.

Kommunen indberettede fejlen til Datatilsynet som et brud på persondatasikkerheden.

Datatilsynet har 25. juni 2024 afsluttet sagen. Datatilsynet oplyser, at tilsynet på det foreliggende grundlag ikke finder anledning til at foretage sig yderligere.

Status vedrørende sagsbehandlingstider, antal sager pr. sagsbehandler, oplysning om sygefravær og antal fratrædelser eftersendes til Ankestyrelsen efter status er udarbejdet og forelagt Social- og Handicapudvalget.”

Af Ankestyrelsens udtalelse af 29. januar 2025 til Nyborg Kommune om sagsbehandlingen på det specialiserede socialområde fremgår bl.a. følgende:

”Konklusion

Ankestyrelsen har gennemført en indledende undersøgelse af sagen.

På baggrund af Nyborg Kommunes udtalelse finder Ankestyrelsen ikke anledning til at foretage yderligere. Vi vil dog følge udviklingen i Nyborg Kommunes sagsbehandling på det specialiserede område og følger op om et halvt år.

Vi lægger vægt på, at Nyborg Kommune har redegjort for en række tiltag, som kommunen har igangsat for at rette op på de fejl, der blandt andet er blevet konstateret i en ekstern undersøgelse foretaget af BDO.

Nyborg Kommune har i den forbindelse oplyst, at kommunen i perioden op til offentliggørelsen af BDO's rapport påbegyndte udarbejdelsen af en overordnet udviklings- og handlingsplan for området. Samtidig blev der igangsat en række tiltag, herunder genopretning af de underretningssager, der var gennemgået af BDO – blandt andet med ekstern hjælp – samt et særligt ledelsesmæssigt fokus på sprogbrug og adfærd i forhold til samarbejdet med familier og børn.

Vi lægger desuden vægt på, at byrådet i Nyborg Kommune den 19. marts 2024 godkendte en udviklingsplan for perioden 2024-2028 med fokus på blandt andet kvalitetsstandarder og administrationsgrundlag, kvalitet i sagsbehandlingen samt ledelsestilsyn og rapportering. Udviklingsplanen beskriver blandt andet, at der skal ske en opnormering i myndighedsafdelingen, iværksættelse af Task Force-forløb på børnehandicapområdet, løbende kompetenceudvikling og faglig supervision – alt sammen med henblik på at sikre kvalitet i sagsbehandlingen.

Vi lægger også vægt på, at det følger af Nyborg Kommunes udviklingsplan, at planen medfører, at alle effektiviseringer og besparelser på det specialiserede socialområde ”nulstilles” samtidig med, at der afsættes ekstra 298,985 mio. kr. til området i perioden 2024-2028.

Da kommunen således har iværksat en række tiltag, der har til formål at rette op på de fejl, der er fundet i sagsbehandlingen på det specialiserede socialområde, vurderer vi, at der på nuværende tidspunkt ikke er anledning til at rejse en tilsynssag.

Ankestyrelsen vil dog følge udviklingen i forhold til de iværksatte tiltag og vende tilbage om et halvt år i forhold til Nyborg Kommunes sagsbehandling på det specialiserede socialområde. Vi har i den forbindelse også noteret os, at Nyborg Kommune vil fremsende status vedrørende sagsbehandlingstider, antal sager pr. medarbejder, oplysning om sygefravær og antal fratrædelser, når det har været forelagt Social- og Handicapudvalget.”

Det fremgår endvidere af sagen, at Nyborg Kommune den 5. marts 2025 eftersendte følgende bilag til Ankestyrelsen:

- Byrådets beslutning 25. februar 2025: Status på Udviklingsplanen for Social og Familie
- Notat: Status på udviklingsplanen for Social og Familie - 2024-2028, udarbejdet 22. januar 2025
- Oversigt over godkendte kvalitetsstandarder
- Status på antal og frister vedr. børnefaglige undersøgelser
- Oversigt over ledelsesinformation
- Ledelsestilsyn på underretninger 4. kvartal
- Udvikling i sygefravær og personaleomsætning i myndighedsafdelingen
- Orientering om overholdelse af sagsbehandlingsfrister på børneområdet i 2024
- Uddybning af sagsbehandlingsfristerne
- Oversigt over sagsantal pr. medarbejder

Ankestyrelsen kvitterede den 14. marts 2025 for modtagelsen af de fremsendte bilag, og oplyste, at Ankestyrelsen ikke gjorde noget på daværende tidspunkt på baggrund af Nyborg Kommunes henvendelse, men at Ankestyrelsen ville følge udviklingen i forhold til de iværksatte tiltag i Nyborg Kommune, og at Ankestyrelsen ville vende tilbage i forhold til sagsbehandlingen på det specialiserede socialområde.

Den 6. august 2025 sendte Ankestyrelsen en anmodning til kommunen om status i sagen, hvoraf følgende bl.a. fremgår:

”Ankestyrelsens tilsyn med kommuner og regioner vender hermed som varslet tilbage i sagen om Nyborg Kommunes sagsbehandling på det specialiserede socialområde i Nyborg Kommune.

Vi har tidligere foretaget en undersøgelse af sagen. Vi henviser til vores brev af 29. januar 2025.

Nyborg Kommunen redegjorde i den forbindelse for en række tiltag, som kommunen havde igangsat for at rette på de fejl, der blandt andet var blevet konstateret i en ekstern undersøgelse foretaget af BDO.

Ankestyrelsen beder på den baggrund Nyborg Kommune om en status i sagen om kommunens sagsbehandling på det specialiserede socialområde.

Vi beder om at få Nyborg Kommunes redegørelse inden 4 uger.”

Nyborg Kommune anmodede den 18. august 2025 om fristforlængelse. Den 25. august 2025 bekræftede Ankestyrelsen, at fristen forlængedes til den 10. oktober 2025.

Den 9. oktober 2025 sendte Nyborg Kommune en statusudtalelse i sagen.

Heraf fremgår bl.a., at der skal udarbejdes et administrationsgrundlag på børne- og ungeområdet og voksenområdet, så rådgiverne får klare retningslinjer, procedurer og skabeloner til brug for sagsbehandlingen. Det forventes, at administrationsgrundlaget på børne- og ungeområdet er færdigt i november/december 2025, og på voksenområdet i 1. kvartal 2026.

Om Task Force forløbet på børnehandicapområdet anførte kommunen det, at formålet er at styrke den faglige kvalitet og ensartethed i sagsbehandlingen, og at forløbet vil løbe frem til juni 2026 samt at Task Forcen vil gennemføre en slutmåling i 2026 ift. kvaliteten af sagsbehandlingen.

Der fremgår også en graf om status på udvikling i overholdelsesgraden på ledelsestilsynet på børne- og voksenområdet fra 2. kvartal 2024 til 2. kvartal 2025. Det er ikke specificeret, hvilke sagsområder tallene omfatter. I en note anføres det, at der for visse bestemmelser ikke er opgjort data for 4. kvartal 2024.

Af statusudtalelsen fremgår også tabeller på overholdelsesgrad af sagsbehandlingsfrister 2024 på børneområdet, hvor der ved de lovpligtige frister anføres, om vurdering af underretning, jf. barnets lov § 136, at der er der udarbejdet 1179 vurderinger, og at fristen er overholdt i 98 % af sagerne. 22 af sagerne er ikke håndteret inden for fristen. Om børnefaglige undersøgelser, jf. barnets lov § 20, anføres, at der er der udarbejdet 87 børnefaglige undersøgelser, og at fristen er overholdt i 70 % af sagerne.

Om opfølgning i de sociale sager, jf. barnets lov § 95 (§ 91 og § 108), angives, at der har været 515 sociale sager, hvor der skulle ske opfølgning, og at fristen i 74 % af sagerne er overholdt. 132 opfølgninger har overskredet fristen.

Om løbende opfølgning børnehandicapsager, jf. barnets lov § 95, angives, at der har været 64 børnehandicapsager, hvor der skulle ske opfølgning, og at fristen i 75 % af sagerne er overholdt. 16 opfølgninger har overskredet fristen.

Af Ankestyrelsens udtalelse af 28. oktober 2025 fremgår bl.a. følgende:

”Ankestyrelsens tilsyn med kommuner og regioner afsluttede den 29. januar 2025 sagen om sagsbehandlingen på det specialiserede socialområde i Nyborg Kommune efter en indledende undersøgelse.

På baggrund af Nyborg Kommunes udtalelse fandt Ankestyrelsen ikke anledning til at foretage yderligere.

Vi lagde vægt på, at Nyborg Kommune havde redegjort for en række tiltag, som kommunen havde igangsat for at rette op på de fejl, der blandt andet var blevet konstateret i en ekstern undersøgelse foretaget af BDO.

Vi ville dog følge udviklingen i forhold til de iværksatte tiltag og bad derfor den 6. august 2025 Nyborg Kommune om en status i sagen.

Ankestyrelsen modtog den 9. oktober 2025 Nyborg Kommunes orientering om status på sagsbehandlingen på det specialiserede område.

Følgende fremgår af Nyborg Kommunes brev:

”Som led i kommunens arbejde med at rette op på de tidligere konstaterede fejl og mangler har vi siden januar 2025 arbejdet målrettet med udviklingsplanen for Social og Familie 2024-2028.

Der er pr. august 2025 udarbejdet en status, som har været forelagt både Social- og Handicap-udvalget 10. september og Byrådet 7. oktober.

Det er administrationens vurdering, at udviklingsplanen realiseres i overensstemmelse med de opstillede mål, og at der er stabil fremdrift på samtlige otte fokusområder. Særligt bemærkes følgende fremskridt:

- Der er gennemført en opnormering og opnået stabilitet i bemanningen på myndighedsområdet.
- Arbejdsmiljøindsatsen har reduceret sygefravær og personaleomsætning.
- Der er ansat faglige koordinatore, som understøtter den faglige udvikling. Etableringen af et sekretariat sikrer projektledelse og fremdrift i planens aktiviteter.
- Stillingen som social- og familiechef blev besat pr. 1. april 2025.

Sammenlignet med status i januar 2025, hvor flere fokusområder var i moderat fremdrift, vurderes det nu, at der er sket en positiv udvikling. Vi understreger dog, at realisering af de fulde mål forudsætter en flerårig indsats, og at flere resultater først forventes i den senere del af planperioden.”

På baggrund af kommunens orientering om status gør Ankestyrelsen ikke mere i sagen.”

3. Retsgrundlag

3.1. Tilsynets kompetence og sagsrejsning

Det kommunale og regionale tilsyn varetages af Ankestyrelsen med Indenrigs- og Sundhedsministeriet som overordnet tilsynsmyndighed. Det følger af § 47 i lov om kommunernes styrelse (lovbekendtgørelse nr. 13 af 5. januar 2026).

Det kommunale tilsyn er et retligt tilsyn. Det følger af lov om kommunernes styrelse § 48, stk. 1, hvorefter Ankestyrelsen fører tilsyn med at kommunerne overholder den lovgivning, der særligt gælder for offentlige myndigheder. Dette omfatter både skreven og uskreven ret, herunder forvaltningsretlige grundsætninger.

Ankestyrelsen beslutter selv, om der er tilstrækkelig anledning til at rejse en tilsynssag, jf. § 48 a i lov om kommunernes styrelse.

Ankestyrelsen kan udtale sig om lovligheden af kommunale dispositioner eller undladelser. Det følger af § 50 i lov om kommunernes styrelse.

3.2. Indenrigs- og Sundhedsministeriets tilsyn

Indenrigs- og Sundhedsministeriet er øverste kommunale tilsynsmyndighed.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet kan som overordnet tilsynsmyndighed ikke tage en sag op til behandling, før Ankestyrelsen har behandlet sagen. Det betyder, at ministeriet alene kan tage stilling til de sager, hvor Ankestyrelsen har udtalt sig eller har besluttet ikke at tage sagen op til behandling.

Det følger af § 53, stk. 1, i lov om kommunernes styrelse, at Indenrigs- og Sundhedsministeriet af egen drift kan rejse en sag, hvis ministeriet skønner, at sagen

er af principiel eller generel betydning eller har alvorlig karakter.

Det afgørende for, hvornår ministeriet tager en sag op, er ifølge bestemmelsen, om sagen må forventes at få særlig betydning for tilsynspraksis, således at ministeriets udtalelse i sagen i væsentlig grad bidrager til styring og koordinering heraf.

Det vil være op til ministeriets praksis at fastlægge den nærmere afgrænsning af, hvornår ministeriet finder anledning til at tage en sag op. Dette vil være en skønsmæssig vurdering. Uanset om der er tale om en sag af principiel eller generel betydning eller af alvorlig karakter, som ministeren efter bestemmelsen har adgang til at tage op, kan ministeriet afvise at tage sagen op, hvis ministeriet ikke af hensyn til styringen og koordineringen af tilsynets praksis finder anledning hertil. Det kan f.eks. være tilfældet, hvis en sag uanset dens alvorlige karakter ikke vurderes at have en mere generel rækkevidde.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har således vide rammer for at vurdere, om der er anledning til at rejse en tilsynssag. I denne vurdering kan ministeriet lægge vægt på, om der er udsigt til, at ministeriet vil nå til et andet resultat end Ankestyrelsen.

Kommunestyrelseslovens § 53, stk. 2, angiver ministeriets reaktionsmuligheder, når ministeriet i medfør af stk. 1 af egen drift tager stilling til sager af principiel eller generel betydning eller af alvorlig karakter, hvor Ankestyrelsen enten har udtalt sig eller har besluttet ikke at tage sagen op til behandling.

Det følger af kommunestyrelseslovens § 53, stk. 2, 1. pkt., at Indenrigs- og Sundhedsministeriet kan udtale sig om lovligheden af den kommunale disposition eller undladelse og i forbindelse hermed træffe afgørelse om anvendelse eller undladelse af anvendelse af sanktioner efter §§ 50 a-50 d.

Det følger endvidere af kommunestyrelseslovens § 53, stk. 2, 2. pkt., at Indenrigs- og Sundhedsministeriet også kan pålægge Ankestyrelsen at tage sagen op til ny behandling, med henblik på at Ankestyrelsen træffer afgørelse om anvendelse eller undladelse af anvendelse af sanktioner efter §§ 50 a-50 d, eller med henblik på at Ankestyrelsen afgiver en vejledende udtalelse efter § 50.

Adgangen til hjemvisning efter stk. 2, 2. pkt. kan blandt andet anvendes, uden at ministeriet udtaler sig om lovligheden af den kommunale disposition eller undladelse, hvilket f.eks. kan være relevant, hvis Ankestyrelsen slet ikke har udtalt sig om lovligheden af den kommunale disposition eller undladelse, men besluttet ikke at tage sagen op til behandling.

Beføjelsen vil f.eks. kunne anvendes, hvis ministeriet under behandlingen af en sag bliver opmærksomt på, at Ankestyrelsen ikke har indhentet alle de oplysninger, der er nødvendige til brug for stillingtagen til spørgsmålet om sanktionsanvendelse.

Beføjelsen kan også benyttes i tilfælde, hvor der efter Ankestyrelsens udtalelse om lovligheden af en kommunal disposition er indtruffet ændrede faktiske forhold eller tilvejebragt nye oplysninger.

Ministeriet kan i forbindelse med en hjemvisning afgive en vejledende udtalelse om den generelle ramme for Ankestyrelsens videre behandling af sagen, uden at ministeriet derved bliver inhabilt ved en senere behandling af den afgørelse, som Ankestyrelsen som følge af hjemvisningen måtte træffe.

Ministeriet kan endvidere pålægge Ankestyrelsen at give ministeriet underretning om, hvad der videre sker i sagen, jf. § 56, stk. 1, i lov om kommunernes styrelse.

Både Ankestyrelsen og Indenrigs- og Sundhedsministeriet er underlagt officialmaksimen (undersøgelsesprincippet) og har derfor pligt til at fremskaffe de oplysninger, der er nødvendige for, at der kan tages stilling til sagen.

Reglerne om Indenrigs- og Sundhedsministeriets tilsyn findes i kapitel VII i lov om kommunernes styrelse.

Der henvises endvidere til den juridiske litteratur om ministeriets tilsyn i Hans B. Thomsen m.fl., Lov om kommunernes styrelse med kommentarer, 3. udgave, 2022, s. 868 ff.

4. Indenrigs- og Sundhedsministeriets vurdering

4.1. Ankestyrelsens afvisning af sagen

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har fundet anledning til at tage sagen om spørgsmålet om lovligheden af Nyborg Kommunes dispositioner eller unkladelser i forbindelse med forvaltning af det specialiserede socialområde op i henhold til lov om kommunernes styrelse § 53, stk. 1.

Ankestyrelsen har den 29. januar 2025 og igen den 28. oktober 2025 besluttet ikke at tage spørgsmål om Nyborg Kommunes overholdelse af regler på det specialiserede socialområde op til behandling.

Ministeriet vurderer, at sagen har generel betydning og alvorlig karakter, da der efter det oplyste er tale om en praksis, hvor det er uklart, om kommunen overholder lovgivningen på det specialiserede socialområde. Ministeriet lægger vægt på, at kommunen i mange år har været bekendt med udfordringer på sagsområdet, og at der er tale om en gruppe meget udsatte borgere.

Ministeriet er opmærksomt på, at Nyborg Kommune har redegjort for flere tiltag med henblik på at rette op på kommunens behandling af sager på det specialiserede socialområde. Ministeriet er særligt opmærksomt på kommunens tiltag om overholdelse af lovfastsatte sagsbehandlingsfrister, Task Force forløbet på børnehandicapområdet samt kommunens tiltag om at udarbejde administrationsgrundlag, der skal sikre overholdelse af lovgivningen.

Ministeriet anerkender, at Nyborg Kommune ved de iværksatte tiltag har udvist en intention om at rette op på forholdene i afdelingen Social og Familie.

Ministeriet vurderer, at Ankestyrelsens tilsyn har udformet sine høringer til kommunen på en sådan måde, at spørgsmålet om, hvordan kommunen har handlet lovstridigt, og hvordan kommunen vil rette op på dette, ikke er blevet tilstrækkeligt belyst.

Ministeriet vurderer i den forbindelse, at de tiltag, som kommunen har redegjort for, overvejende er rettet imod forhold, som det kommunale tilsyn ikke har kompetence til at se på.

Ministeriet lægger vægt på, at Ankestyrelsens høring af 23. oktober 2024 er udformet sådan, at kommunen skal oplyse om, hvilke tiltag kommunen har igangsat eller

forventer at igangsætte på baggrund af BDO's rapport, og hvilken effekt tiltagene har haft.

Det er ministeriets vurdering, at Ankestyrelsen herved ikke har afgrænset sin undersøgelse af sagen tilstrækkelig præcist, og at Ankestyrelsen derfor har fået oplysninger, som ikke er relevante for tilsynets vurdering af, om der er anledning til at rejse en sag, herunder navnlig oplysninger om medarbejderomsætning, sygefravær, sprogbrug og adfærd.

Tiltag af denne karakter kan ikke generelt anvendes som dokumentation for, at en kommune er ophørt med at have en ulovlig praksis, eller at kommunen har gjort det, der er nødvendigt, for at genoprette en lovlig praksis.

Ministeriet vurderer således, at tiltagene for størstedelens vedkommende ikke har en retlig karakter eller er specifikt rettet imod at løse sagsbehandlingsfejl.

De oplysninger, Ankestyrelsen har baseret sin beslutning om at afvise at rejse en tilsynssag på, er således utilstrækkelige.

Det følger af officialprincippet, at det er tilsynets ansvar at oplyse en sag tilstrækkeligt til, at der kan træffes en rigtig beslutning.

Ministeriet lægger vægt på, at Ankestyrelsen udelukkende har baseret sin beslutning om ikke at foretage yderligere i sagen på kommunens redegørelse.

Ministeriet lægger desuden vægt på, at der i flere mediers omtale af sagen er skabt tvivl om, hvorvidt Nyborg Kommune aktuelt lever op til lovgivningens krav på det specialiserede socialområdet.

Ministeriet vurderer på den baggrund, at spørgsmålet om, hvorvidt der er tilstrækkelig anledning til at rejse en tilsynssag over for Nyborg Kommune, beror på en nærmere undersøgelse af kommunens nuværende forvaltning af reglerne på det specialiserede socialområde.

På den baggrund har ministeriet besluttet at pålægge Ankestyrelsen at tage sagen om Nyborg Kommunes behandling af sager på det specialiserede socialområde op til ny behandling i henhold til lov om kommunernes styrelse § 53, stk. 2, 2. pkt.

4.2. Ankestyrelsens videre behandling af sagen

Ankestyrelsens tilsyn skal i forbindelse med den fornyede behandling af sagen indhente oplysninger fra Nyborg Kommune om, hvorvidt kommunens aktuelle praksis for behandlingen af sager på det specialiserede socialområde er i overensstemmelse med lovgivningen.

Oplysninger af relevans for tilsynets vurdering af sagen vil bl.a. kunne være eksempler på konkrete afgørelser, kommunens interne retningslinjer, sagsbehandlervejledninger m.v., oplysninger fra Task Forcen på børnehandicapområdet og oplysninger fra de faglige forløb, kommunen har iværksat.

På baggrund af disse oplysninger skal tilsynet vurdere, om Nyborg Kommune aktuelt har en praksis, som generelt sikrer, at lovgivningens krav overholdes i Social- og Familieafdelingen.

Ministeriet bemærker, at oplysninger om kommunens organisering af afdelingen og den personalemæssige situation ikke er relevant for vurderingen af, om kommunen har handlet eller handler lovligt eller ej.

Ministeriet gør i øvrigt opmærksom på, at Nyborg Kommune i sit svar til Ankestyrelsen af 18. december 2024 oplyser, at der i kommunens udviklingsplan afsættes 298,985 mio. kr. ekstra til det specialiserede socialområde i perioden 2024-2028. Ministeriet er ved senere medieomtale blevet bekendt med, at Nyborg Kommune har behandlet en større spareplan, som bl.a. medfører reduktioner inden for bl.a. socialområdet. Ankestyrelsen bør i forbindelse med den videre behandling af sagen være opmærksom på, om dette giver anledning til yderligere, herunder om der er afsat så få midler, at kommunen ikke kan overholde lovgivningen.

Tilsynet skal desuden tage stilling til, om der er grundlag for, at kommunen på ny skal vurdere, om den har pligt til at genoptage sager, som er endeligt afgjort. Tilsynet skal i den forbindelse inddrage de regler, der gælder om myndigheders pligt til at genoptage afgjorte sager af egen drift.

Hvis tilsynet i sin udtalelse konkluderer, at Nyborg Kommune har handlet i strid med lovgivningen, skal udtalelsen endvidere indeholde en klar angivelse af, hvilke sager, tilsynet vurderer, at kommunen skal vurdere, om den skal genoptage.

5. Afsluttende bemærkninger

Indenrigs- og Sundhedsministeriet foretager sig ikke yderligere i anledning af sagen på nuværende tidspunkt.

Ankestyrelsen anmodes om at holde Indenrigs- og Sundhedsministeriet underrettet om sagens forløb samt orientere ministeriet, når Ankestyrelsen har afsluttet sine overvejelser.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet er derudover bekendt med, at Ankestyrelsen har to verserende sager om Nyborg Kommunes borgmesters videregivelse af oplysninger til byrådet i forbindelse med udfordringerne på det specialiserede socialområde, og at styrelsen har sendt en supplerende høring til Nyborg Kommune i sagen i marts 2026. Ministeriet skal anmode om at blive orienteret om sagernes udfald.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet offentliggør denne udtalelse i ministeriets resumédatabase.

Kopi af dette brev er sendt til Nyborg Kommune og Social- og Boligministeriet.

Med venlig hilsen

Marlene J. Brixtofte