



ÚRSKURÐARNEFND  
VELFERÐARMÁLA

ÁRSSKÝRSLA  
2017

**ÁRSSKÝRSLA**  
2017

## Úrskurðarnefnd velferðarmála

Katrínartún 2  
105 Reykjavík  
Sími: 551-8200  
postur@urvel.is  
www.urvel.is

Umsjón og ritstjórn: Guðrún A. Þorsteinsdóttir, formaður  
Umbrot og prentun: Prentmet

*Ársskýrsla úrskurðarnefndarinnar er prentuð á umhverfisvottaðan pappír*

## Efnisyfirlit

<b>Ávarp formanns .....</b>	<b>6</b>
<b>Skipan úrskurðarnefndar velferðarmála.....</b>	<b>8</b>
<b>Fjöldi mála 2017 .....</b>	<b>9</b>
<b>Málaflokkar .....</b>	<b>10</b>
a)  Almannatryggingar .....	10
b)  Félagsþjónusta og húsnæðismál .....	11
c)  Fæðingar- og foreldraorlof .....	12
d)  Atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir .....	12
e)  Barnavernd.....	13
f)  Greiðsluaðlögun.....	13
<b>Málsmeðferðartími.....</b>	<b>14</b>
<b>Ýmsar upplýsingar.....</b>	<b>15</b>
a)  Umboðsmaður Alþingis .....	15
b)  Fjármál.....	16
c)  Fróðleiksmoli.....	16

## Ávarp formanns

Árið 2017, var annað starfsár úrskurðarnefndar velferðarmála. Í mars 2017 flutti úrskurðarnefndin í nýtt húsnæði að Katrínartúni 2, Reykjavík. Við flutninginn var lagt upp með að gott aðgengi væri fyrir þá sem þyrftu að leita til úrskurðarnefndarinnar, svo og að almenningssamgöngur væru góðar. Með þessar þarfir í huga hentar nýja húsnæðið mjög vel.

Þegar litið er til þess hvernig starfsemin hefur gengið er fyrst að nefna að sérstaklega vel hefur tekist til við að þróa verkferla með það að markmiði að þau fjölbreyttu mál, sem eru til meðferðar hjá úrskurðarnefndinni séu unnin á markvissan og skipulegan hátt með gæði og vandvirkni að leiðarljósi. Þeir málaflokkar sem úrskurðarnefndin hefur til meðferðar varða almannatryggingar, atvinnuleysisstryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir, barnavernd, félagsþjónustu og húsnæðismál, fæðingar- og foreldraorlof, svo og greiðsluaðlögun.

Úrskurðarnefndinni bárust 487 mál á árinu 2017, mikill meirihluti þeirra voru kærur vegna mála er varða almannatryggingar eða 319 mál. Í 3. mgr. 7. gr. laga nr. 85/2015 um úrskurðarnefnd velferðarmála kemur fram að úrskurðarnefndin skuli kveða upp úrskurð svo fljótt sem kostur er og að jafnaði innan þriggja mánaða eftir að henni berst mál nema sérstakar ástæður hamli. Eitt af markmiðum úrskurðarnefndarinnar er því að auka málshraðann án þess að það komi niður á vandaðri málsmeðferð. Með markvissri stefnu hefur tekist að stytta málsmeðferðartímann milli árána 2016 og 2017, úr 6,87 mánuðum árið 2016 að meðaltali í 5,24 mánuði árið 2017, að meðaltali. Í þessu samhengi verður þó að hafa í huga að málin sem voru til meðferðar á árinu 2017 voru færri samanborið við árið 2016, en það ár tók úrskurðarnefndin við töluverðum fjölda mála þegar sex úrskurðar- og kærunefndir voru lagðar niður við stofnun úrskurðarnefndar velferðarmála þann 1. janúar 2016.

Sameining nefndanna var gæfuspor og margt má nefna því til stuðnings, meðal annars það að auðvelt er að samnýta krafta starfsmanna, þannig að þegar málum fækkar í einum málaflokki nýtast kraftar starfsmanna í öðrum málaflokkum. Sem leiðir jafnframt til þess að hver og einn starfsmaður öðlast víðtæka reynslu þar sem málaflokkarnir eru jafn mismunandi og þeir eru margir. Að margir málaflokkar séu á ábyrgð einnar stjórnvísunefndar auðveldar einnig aðgengi að ýmiss konar upplýsingum og skapar gott aðgengi að starfsmönnum sem hafa víðtæka þekkingu á þeim fjölmörgum málaflokkum sem teljast til velferðarmála.

Úrskurðir úrskurðarnefndarinnar eru almennt birtir og er það að jafnaði gert þremur vikum eftir að úrskurður hefur verið kveðinn upp. Öll persónugreinanleg auðkenni í úrskurðum eru fjarlægð áður en þeir eru birtir á vefnum. Fáeinir úrskurðir eru þannig að auðvelt er að greina um hverja er að ræða, þeir eru því ekki birtir, en á þann hátt er kærendum tryggð persónuvernd. Birting úrskurða auðveldar almenningi að fylgjast með niðurstöðu mála, á þann hátt getur hver og einn metið sinn rétt, með hliðsjón af eigin aðstæðum.

Úrskurðarnefnd velferðarmála leggur áherslu á að aðstoða og leiðbeina einstaklingum sem til hennar leita eftir fremsta megni. Aðstoðin felst meðal annars í því að upplýsa kærendur um það hvernig standa skuli að því að senda inn kæru til úrskurðarnefndarinnar. Þar sem eitt af markmiðum úrskurðarnefndarinnar er að mikill meirihluti kæra muni í framtíðinni berast rafrænt, er kærendum bent á að nýta sér svokallað rafrænt kærueyðublað sem finna má inn á heimasíðu úrskurðarnefndarinnar [urvel.is](http://urvel.is). Árið 2017 bárust 21% kæra á þann hátt eða samtals 103 kærur.

Framundan er áskorun um enn frekari rafræn samskipti á milli úrskurðarnefndarinnar og þeirra aðila sem hún á samskipti við vegna þeirra mála sem nefndin hefur til meðferðar. Með hliðsjón af því verður þó að hafa í huga að gleyma ekki þeim einstaklingum sem ekki hafa gott aðgengi að tækjum til rafrænna samskipta. Rafræn samskipti eru að mörgu leyti af hinu góða en þó verður að gæta þess að gleyma sér ekki í tækninni og missa þannig taktinn þegar kemur að persónulegri samskiptum.



Guðrún Agnes Þorsteinsdóttir formaður

# Skipan úrskurðarnefndar velferðarmála

Úrskurðarnefndin er sjálfstæð og óháð í störfum sínum, sbr. 2. málsl. 1. gr. laga nr. 85/2015 um úrskurðarnefnd velferðarmála.

## Nefndina skipa:

### Skipaðir í fullt starf:

Guðrún Agnes Þorsteinsdóttir formaður  
Kári Gunndórsson lögfræðingur  
Lára Áslaug Sverrisdóttir lögfræðingur  
Rakel Þorsteinsdóttir lögfræðingur

### Aðrir nefndarmenn:

Agnar Bragi Bragason lögfræðingur  
Arnar Kristinsson lögfræðingur  
Eggert Óskarsson lögfræðingur  
Eva Dís Pálmadóttir lögfræðingur  
Guðfinna Eydal sálfræðingur  
Jón Baldursson læknir  
Sigríður Ingvarsdóttir lögfræðingur  
Þórhildur Líndal lögfræðingur

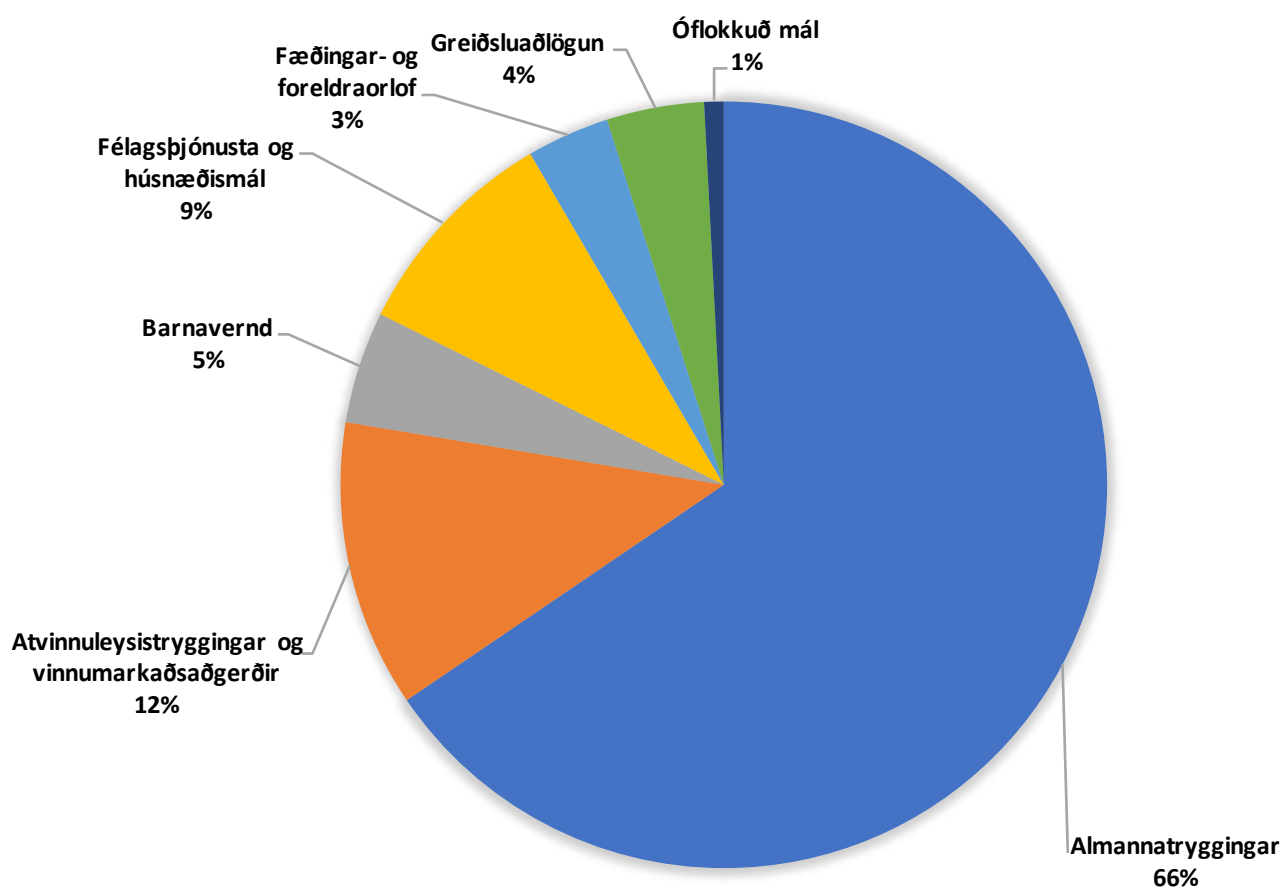
### Varamenn:

Arnar Kormákur Friðriksson lögfræðingur  
Ásgerður Ragnarsdóttir lögfræðingur  
Ásmundur Helgason lögfræðingur  
Björn Jóhannesson lögfræðingur  
Hrafndís Tekla Pétursdóttir sálfræðingur  
Margrét Gunnlaugsdóttir lögfræðingur  
Sigurður Thorlacius læknir  
Sóley Ragnarsdóttir lögfræðingur

## Fjöldi mála 2017

Á öðru starfsári úrskurðarnefndar velferðarmála bárust nefndinni samtals 487 kærur sem skiptast á eftirfarandi hátt eftir málaflokkum:

Kærur - málaflokkar	Fjöldi
Almannatryggingar	319
Atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir	59
Barnavernd	23
Félagsþjónusta og húsnæðismál	45
Fæðingar- og foreldraorlof	17
Greiðsluaðlögun	20
Óflokkuð mál*	4
Samtals:	487



\* Framsend erindi

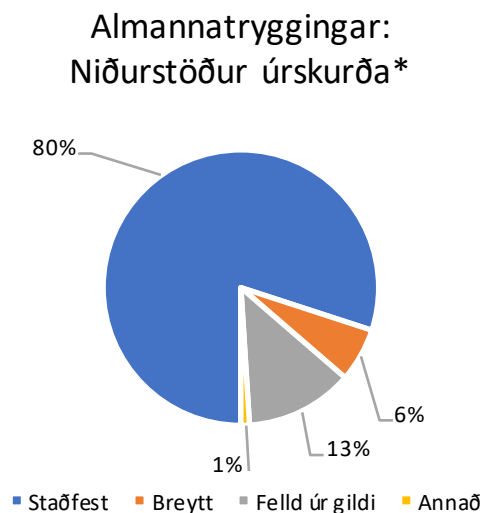
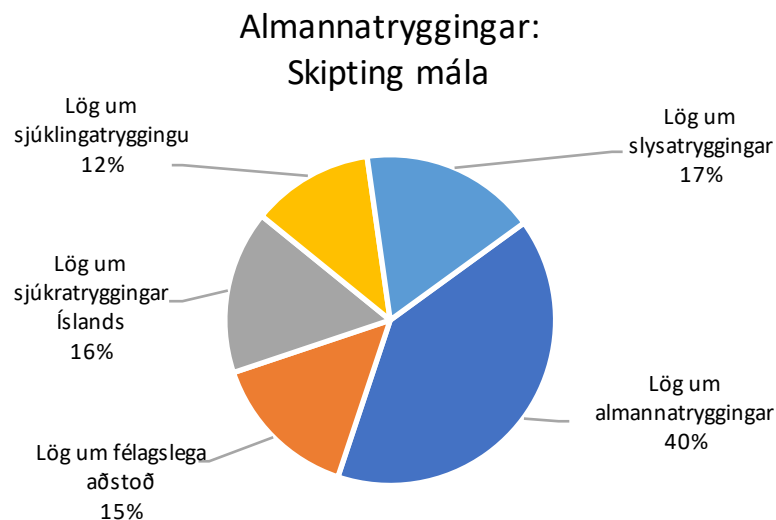


## Málaflokkar

Úrskurðarnefnd velferðarmála skal úrskurða í kærumálum vegna stjórnvaldsákvæðana eftir því sem mælt er fyrir um í lögum sem kveða á um málskot til nefndarinnar sbr. 1. gr. laga nr. 85/2015. Þeir málaflokkar sem úrskurðarnefndin hefur til meðferðar koma fram í eftirfarandi sex liðum, meðal annars upplýsingar um skiptingu mála eftir því hvert ágreiningsefnið er. Í þeim kökuritum þar sem verið er að fjalla um niðurstöðu úrskurða, er einungis verið að fjalla um efnislega niðurstöðu þeirra en ekki mál sem hafa verið framsend eða vísað frá.

### a) Almennatryggingar

Nefndin úrskurðar í ágreiningsmálum er varða kærur vegna ákvæðana Sjúkra-trygginga Íslands og Tryggingastofnunar ríkisins samkvæmt lögum nr. 100/2007 um almennatryggingar, lögum nr. 99/2007 um félagslega aðstoð, lögum nr. 112/2008 um sjúkratryggingar, lögum nr. 111/2000 um sjúklingatryggingu og lögum nr. 45/2015 um slysatryggingar almennatrygginga.

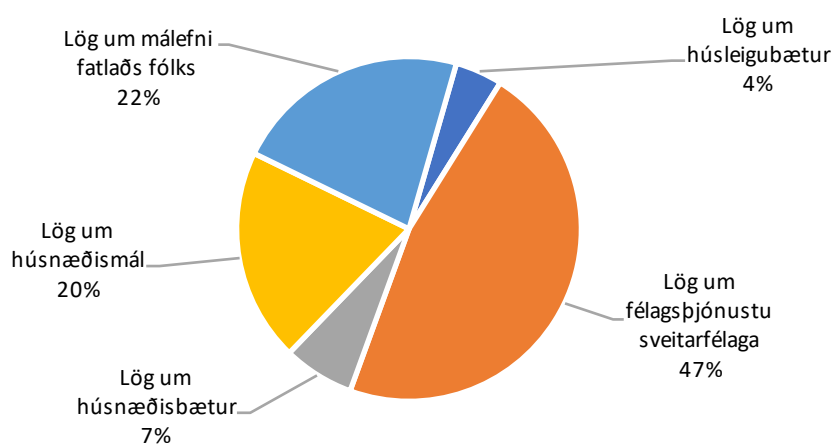


\* Þegar niðurstöðu máls er breytt er átt við að ákvörðun stjórnvalds hafi verið felld úr gildi og ný ákvörðun tekin eða að ákvörðun hafi verið staðfest að hluta til og ný ákvörðun tekin að hluta til. Þegar niðurstaða máls telst vera „Annað“ er í þessu tilfalli átt við að nefndin hafi úrskurðað um hvort afgreiðsla stjórnvalds hafi verið brot á málshraðareglu stjórnsýslulaga.

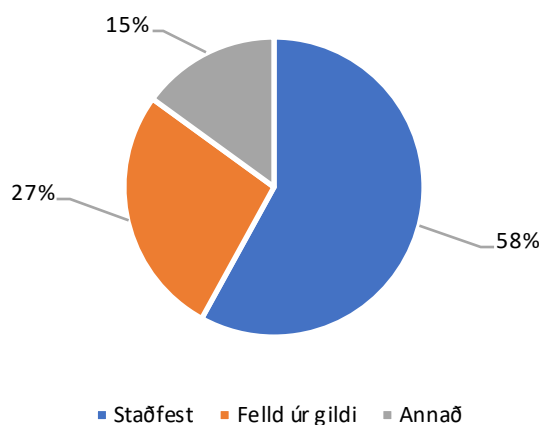
## b) Félagsþjónusta og húsnæðismál

Nefndin úrskurðar í ágreiningsmálum er varða ákvarðanir félagsmálanefnda á grundvelli laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga. Ákvarðanir framkvæmdaraðila sem teknar eru á grundvelli laga nr. 75/2016 um húsnæðisbætur, eru kærar til nefndarinnar, svo og ákvarðanir húsnæðisnefnda og Íbúðalánasjóðs á grundvelli laga nr. 44/1998 um húsnæðismál. Jafnframt er unnt að kæra til nefndarinnar stjórnvaldsákvarðanir um þjónustu sem teknar eru á grundvelli laga nr. 59/1992 um málefni fatlaðs fólks.

Félagsþjónusta og húsnæðismál:  
Skipting mála



Félagsþjónusta og húsnæðismál:  
Niðurstöður mála\*

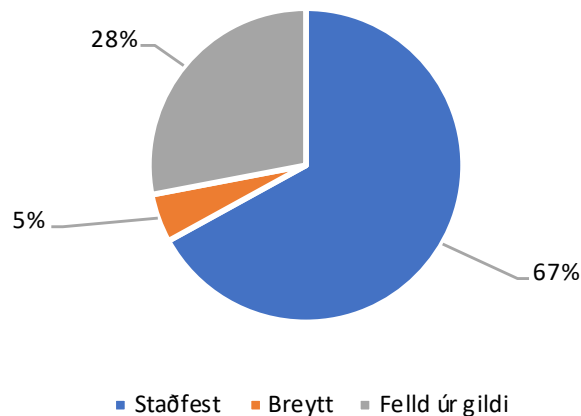


\* Þegar niðurstaða máls telst vera „Annað“ er í þessu tilfalli átt við að nefndin hafi úrskurðað um hvort afgreiðsla stjórnvalds hafi verið brot á málshraðareglu stjórnsýslulaga.

### c) Fæðingar- og foreldraorlof

Samkvæmt lögum nr. 95/2000 um fæðingar- og foreldraorlof er unnt að kæra til nefndarinnar ágreiningsefni sem kunna að rísa á grundvelli laganna. Einnig eru kæranlegar ákvarðanir Tryggingastofnunar ríkisins um réttindi foreldra langveikra barna og alvarlega fatlaðra barna sem teknar eru á grundvelli laga nr. 22/2006 um greiðslur til foreldra langveikra eða alvarlega fatlaðra barna.

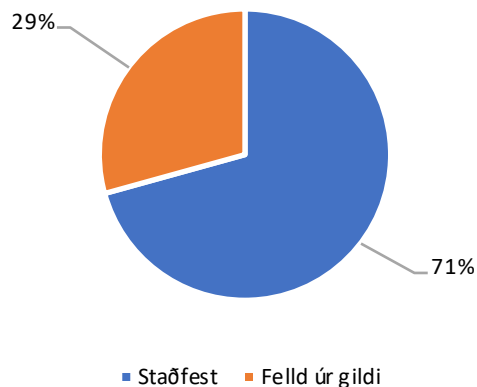
#### Fæðingar- og foreldraorlof: Niðurstöður úrskurða\*



### d) Atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir

Samkvæmt lögum nr. 54/2006 um atvinnuleysistryggingar eru kæranleg til úrskurðarnefndar velferðarmála ágreiningsefni sem kunna að rísa á grundvelli laganna. Einnig eru kæranlegar ákvarðanir Vinnumálastofnunar sem teknar eru á grundvelli laga nr. 55/2006 um vinnumarkaðsaðgerðir.

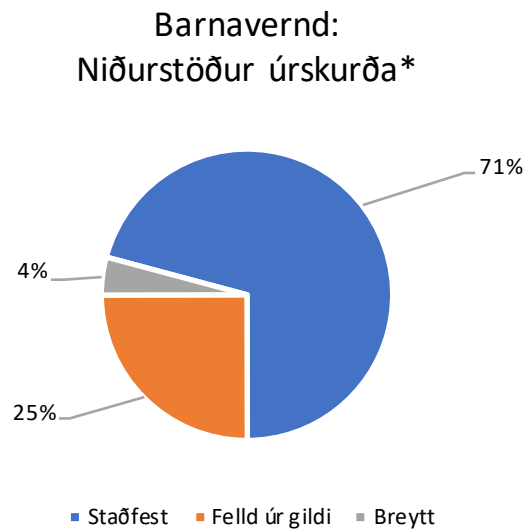
#### Atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir: Niðurstöður úrskurða



\* Allar kærur sem bárust nefndinni voru vegna ákvarðana Fæðingarorlofssjóðs. Þegar niðurstöðu máls er breytt er átt við að ákvörðun stjórnvalds hafi verið felld úr gildi og ný ákvörðun tekin eða að ákvörðun hafi verið staðfest að hluta til og ný ákvörðun tekin að hluta til.

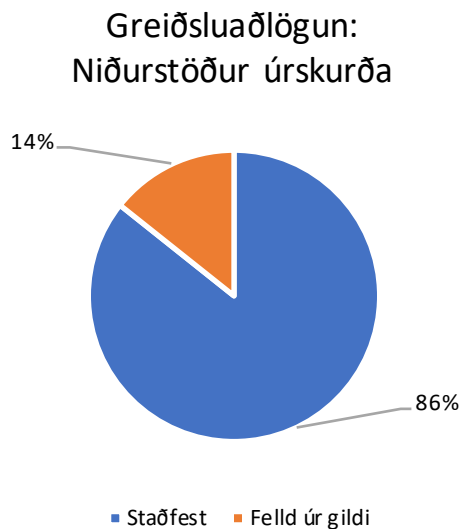
### e) Barnavernd

Samkvæmt barnaverndarlögum nr. 80/2002 er hægt að kæra margvíslegar ákvarðanir barnaverndarnefnda og Barnaverndarstofu til úrskurðarnefndar velferðarmála.



### f) Greiðsluaðlögun

Samkvæmt lögum nr. 101/2010 um greiðsluaðlögun einstaklinga eru tilteknar ákvarðanir umboðsmanns skuldara og umsjónarmanna með greiðsluaðlögunarumleitunum kæranlegar til úrskurðarnefndar velferðarmála.



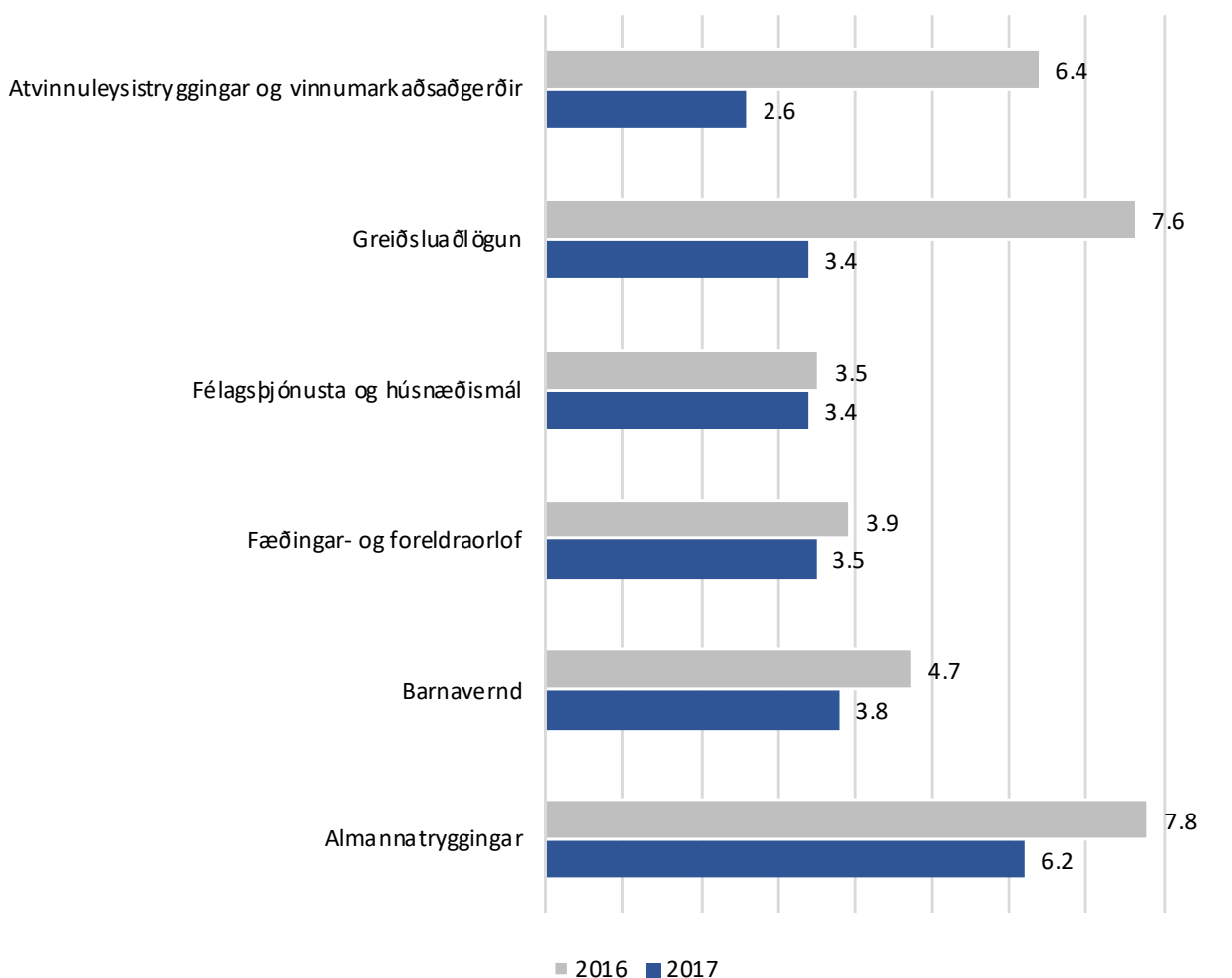
\* Þegar niðurstöðu máls er breytt er átt við að ákvörðun stjórnvalds hafi verið felld úr gildi og ný ákvörðun tekin eða að ákvörðun hafi verið staðfest að hluta til og ný ákvörðun tekin að hluta til.

## Málsmeðferðartími

Eitt meginmarkmiða úrskurðarnefndar velferðarmála er að afgreiða kærur innan þeirra tímamarka sem fram koma í lögum nr. 85/2015 um úrskurðarnefnd velferðarmála. Í 3. mgr. 7. gr. segir að nefndin skuli kveða upp úrskurð svo fljótt sem kostur er og að jafnaði innan þriggja mánaða eftir að henni berst mál nema sérstakar ástæður hamli. Málsmeðferðartími telst frá þeim tíma er kæra berst nefndinni og þar til úrskurður er kveðinn upp. Málsmeðferðartími allra þeirra mála sem afgreidd voru árið 2017 var að meðaltali 5,24 mánuðir. Árið 2016 var meðaltalið 6,87 mánuðir.

Málsmeðferðartími einstakra málaflokka var eftirfarandi að meðaltali:

### Málsmeðferðartími 2016 og 2017 í mánuðum



# Ýmsar upplýsingar

## a) Umboðsmaður Alþingis

Á árinu 2017 bárust 17 mál frá umboðsmanni Alþingis vegna kvartana frá kærendum eftir að þeim höfðu borist úrskurðir frá úrskurðarnefnd velferðarmála, og var 13 málum lokið í árslok 2017. Níu málum lauk án frekari aðgerða eftir gagnaöflun og einu máli lauk með ábendingu til ráðherra. Úrskurðarnefndin tók upp tvö mál eftir ábendingu frá umboðsmanni Alþingis og eitt mál var tekið upp af úrskurðarnefndinni eftir að umboðsmaður hafði upplýst um kvörtunina. Flest málin vörðuð almannatryggingar eða samtals 13 mál, eitt mál varðaði hvern eftirtalinna málaflokka fyrir sig; atvinnuleysistryggingar, félagsþjónusta, fæðingarorlof og greiðsluáðlögun. Þremur málum, sem höfðu borist árið 2016 lauk árið 2017. Tvö mál vörðuð almannatryggingar og lauk báðum málum án frekari aðgerða og eitt mál varðaði atvinnuleysistryggingar, sem var tekið upp eftir ábendingu frá umboðsmanni. Til samanburðar má geta þess að 12 mál bárust úrskurðarnefndinni vegna kvartana til umboðsmanns Alþingis árið 2016.

### Nánari útlistun á framangreindum málum er eftirfarandi:

Málaflokkar	Fjöldi
Almannatryggingar	13
Atvinnuleysis og vinnumarkaðsaðgerðir	1
Barnavernd	0
Félagsþjónusta og húsnæðismál	1
Fæðingar- og foreldraorlof	1
Greiðsluáðlögun	1
<b>Alls:</b>	<b>17</b>
Afgreiðsla mála árið 2017	Fjöldi
Máli lokið án aðgerða	9
Máli lokið með ábendingu til ráðherra	1
Mál tekið upp eftir ábendingu umboðsmanns	2
Mál tekið upp að frumkvæði nefndarinnar	1
<b>Alls:</b>	<b>13</b>
Afgreiðsla mála frá 2016	Fjöldi
Máli lokið án aðgerða	2
Mál tekið upp eftir ábendingu umboðsmanns	1
<b>Alls:</b>	<b>3</b>

## b) Fjármál

Í lögum nr. 123/2015 um opinber fjármál er lögð sérstök áhersla á hugsun til lengri tíma, stöðugleika í fjármálum og betri reikningsskil. Þegar fjármál hins opinbera eru annars vegar hlýtur markmiðið alltaf að vera það að sérhver stofnun sé með gegnsætt bókhald og haldi sig innan þeirra fjárheimilda sem heimilaðar eru í upphafi. Gjaldheimild úrskurðarnefndar velferðarmála vegna ársins 2017 var 197.400.000 krónur. Rekstrarkostnaður úrskurðarnefndarinnar vegna ársins 2017 nam alls 194.825.502 krónum. Rekstrarafgangur ársins var því 2.574.498 krónur.

## c) Fróðleiksmoli

Í lok október 2017 hóf úrskurðarnefnd velferðarmála þátttöku í Grænum skrefum í ríkisrekstri. Um er að ræða hvatakerfi sem byggist á fimm skrefum sem leið fyrir opinbera aðila til að efla vistvænan rekstur og stuðla þannig að því að umhverfisáhrif verði minni en þau eru nú og skila okkur þannig betra starfsumhverfi.

Umhverfisstofnun heldur utan um verkefnið og liggja fyrir skýrir gátlistar um það hvernig Græn skref virka og hvaða skilyrði þarf að uppfylla til að ná hverju og einu grænu skrefi. Viðurkenning er veitt þegar ákveðnum áföngum hefur verið náð. Við upphaf verkefnisins var óskað eftir því að fá kynningu frá starfsmanni Umhverfisstofnunar um uppbyggingu, tilgang og ávinning þátttökunnar. Þegar verkefnið hófst tilnefndi úrskurðarnefndin umsjónarmann með verkefninu, sem í kjölfarið hóf greiningu á stöðu umhverfismála hjá nefndinni. Á þann hátt var hafist handa og stefnan tekin í áttina að fyrsta græna skrefinu.

Ljóst var við upphaf verkefnisins að þó nokkur atriði voru í góðu lagi hjá úrskurðarnefndinni og önnur var auðvelt að lagfæra og bæta með tilliti til Grænna skrefa. Sem dæmi um atriði sem höfðu verið í vinnslu að einhverju leyti, en þurfti að bæta, var enn frekari flokkun úrgangs. Einnig var hugað að rafmagnsnotkun, og þess gætt að hafa ljós slökkt þegar ekki var þörf á að hafa kveikt. Bæði plast- og pappírnotkun var tekin fyrir, með það í huga að draga úr notkun hvoru tveggja. Þá var stuðlað að vitundarvakningu á meðal starfsmanna varðandi umhverfismál með reglulegum fróðleiksmolum og leiðbeiningum um hvernig hægt væri að huga betur að umhverfispáttum jafnt á vinnustað og í einkalífi.

Um er að ræða samstillt átak allra starfsmanna, sem hafa tekið þátt í verkefninu og á þann hátt aukið umhverfisvitund. Í þessu samhengi er ljóst að nauðsynlegt er að vera alltaf á varðbergi þegar kemur að áhrifum hinna ýmsu umhverfispátta, um er að ræða langtímaverkefni, sem mun skila okkur betra umhverfi, verkefni sem mun í raun aldrei ljúka.

