

Januar 2025

# Erfaringer fra læringsforløb



Ankestyrelsen

**ANKESTYRELSEN**

Telefon: 33 41 12 00 man-tir samt tor-fre kl. 9-15, onsdag lukket

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice

Mailadresse: [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)

Hjemmeside: [www.ast.dk](http://www.ast.dk)

ISBN nr.: ###-##-####-##-#

# Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1: INDLEDNING: BAGGRUND OG FORMÅL	4
Årlige fokusemner:	4
Målet med læringsforløbene	4
KAPITEL 2: FREMGANGSMÅDE	5
KAPITEL 3: DELTAGERNES EVALUERING AF LÆRINGSFORLØBET	6
Forberedelse	6
Det faglige niveau	7
Formidlingen	8
Undervisningsmaterialet	10
Kursets relevans	11
Levede kurset op til forventningerne?	13
KAPITEL 4: ANKESTYRELSENS LÆRING PÅ BAGGRUND AF EVALUERINGEN AF LÆRINGSFORLØBET	15
Konklusion	15

# Kapitel 1: Indledning: Baggrund og formål

Læringsforløbet med fokus på sager om *støtte til køb af bil* er en del af programmet "Bedre retssikkerhed og tillid på handicapområdet", der skal styrke retssikkerhed og kvalitet i kommunal sagsbehandling på børne- og voksenhandicapområdet.

Som en del af programmet tilbyder Ankestyrelsen læringsforløb på udvalgte områder i 2023, 2024 og 2025. Hvert år vil mindst 10 kommuner med (relativt) høje omgørelsesprocenter på det enkelte område få tilbud om undervisning. I alt vil 30 kommuner modtage et forløb i perioden.

Indholdet af retssikkerhedsforløbene består af to læringsdage med fokus på undervisning i materielle emner fra serviceloven og sagsbehandlingsregler. Undervisningen er baseret på Ankestyrelsens viden og erfaringer fra klagesagsbehandlingen og læringen understøttes af fiktive cases. Målgruppen er sagsbehandlere og den faglige ledelse.

Den ene af de to læringsdage i læringsforløbet består af traditionel undervisning, mens den anden læringsdag består af et digitalt undervisningsmateriale (e-læring). Kombinationen af traditionel og digital undervisning sikrer kvalitet, effektivitet, forankring og fleksibilitet i læringsforløbene.

Det digitale materiale fra læringsforløbene udgives efterfølgende som selvstændige materialer på Ankestyrelsens [læringsportal](#).

## ÅRLIGE FOKUSEMNER:

- 2023: Voksenområdet med fokus på kontant tilskud (§ 95) og BPA-ordninger (§ 96).
- 2024: Børne- og voksenområdet med fokus på støtte til bil (§ 114).
- 2025: Børneområdet med fokus på tabt arbejdsfortjeneste (§ 42)

## MÅLET MED LÆRINGSFORLØBENE

Målet med læringsforløbene er at dele Ankestyrelsens juridiske viden på de specifikke sagsområder med sagsbehandlere og faglige ledere fra udvalgte kommuner. Øget juridisk kvalitet i første instans vil betyde, at flere borgere vil modtage en bedre – juridisk – sagsbehandling, hvilket kan føre til færre omgørelser i Ankestyrelsen.

## Kapitel 2: Fremgangsmåde

Læringsforløbene blev tilbudt til kommuner, som blev udvalgt på baggrund af omgørelsesprocenter på sagsområdet for støtte til køb af bil. Deltagelsen i forløbene var frivillig, og der deltog samlet set 34 personer fra 18 kommuner i alt.

Målgruppen for læringsforløbet var kommunale sagsbehandlere og faglige ledere, der arbejder med sager om støtte til køb af bil efter servicelovens § 114.

Læringsforløbene blev gennemført over to omgange. Den fysiske undervisning fandt sted i hhv. København og Aalborg for at sikre, at deltagerne ikke skulle rejse til den anden ende af landet for at deltage i den fysiske undervisning.

Forud for undervisningen havde alle deltagere modtaget en mail med et link til et digitalt undervisningsmateriale.

Deltagerne valgte selv en dag, hvor de gennemgik det digitale materiale, hvilket gav dem fleksibilitet i planlægningen og sikrede aktiv deltagelse og ejerskab ift. læringsprocessen.

Undervisningsværktøjet indeholdt materiale om servicelovens regler om støtte til køb af bil og inkluderede relevante, fiktive cases. Casene var udarbejdet med udgangspunkt i konkrete problemstillinger, som Ankestyrelsen har erfaring med fra klagesagsbehandlingen. Materialet omfattede også forklarende tekster og henvisninger til relevante principmeddelelser.

De to fysiske undervisningsdage foregik i Ankestyrelsens lokaler (i hhv. København og Aalborg). Undervisningen fokuserede på servicelovens regler om støtte til køb af bil og de generelle sagsbehandlingsregler, men tillod også mange spørgsmål undervejs. Deltagerne havde fået en del af den grundlæggende viden fra det digitale materiale, hvilket gav mulighed for at dykke ned i relevante diskussioner på de fysiske kursusdage.

## Kapitel 3: Deltagernes evaluering af læringsforløbet

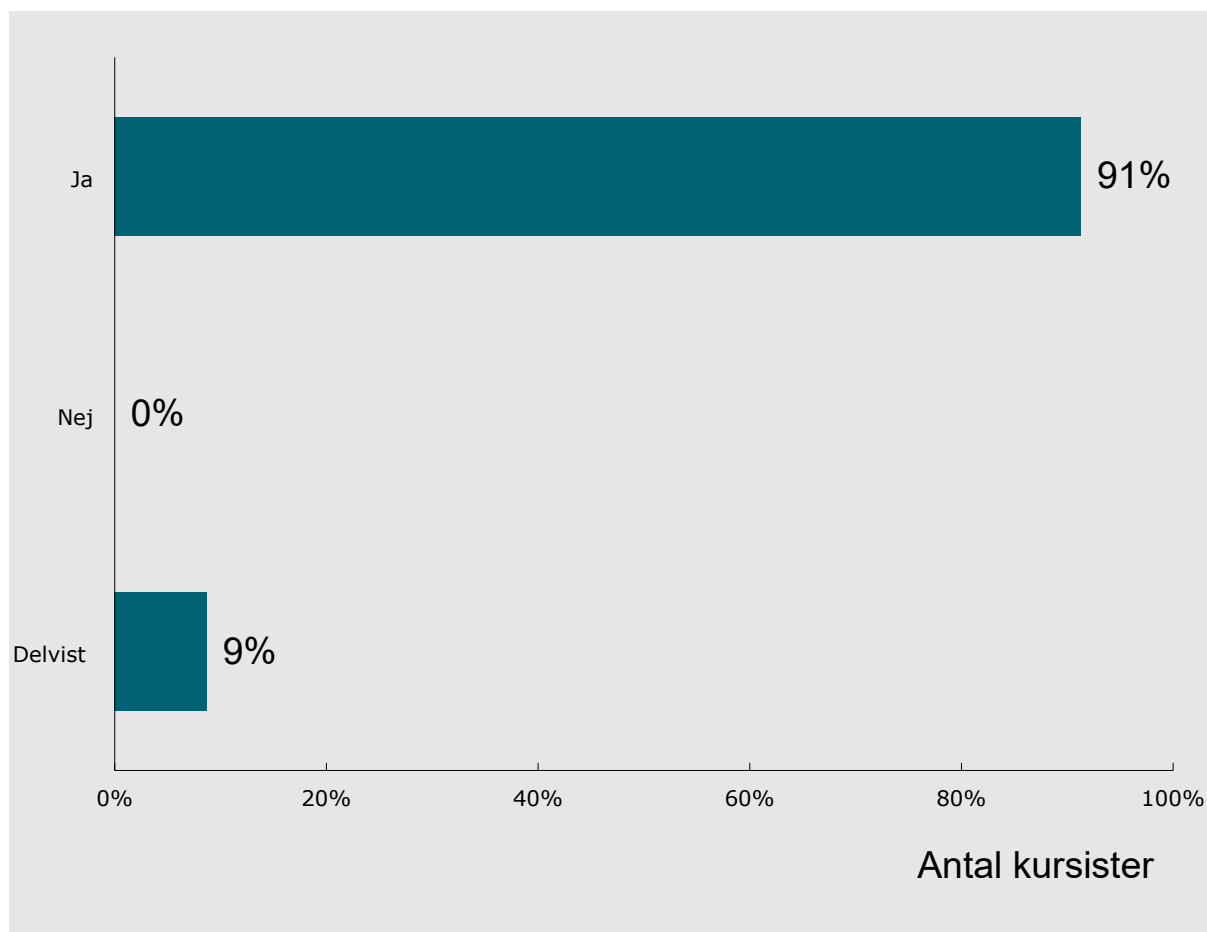
Ankestyrelsen har evalueret læringsforløbet ved at sende et spørgeskema til kursisterne efter læringsforløbets afslutning.

Vi har sendt spørgeskemaet til de kursister, som har deltaget i læringsforløbet i København og Aalborg. Der deltog 21 personer i København og 13 i Aalborg. Samlet set har vi fået 23 besvarelser.

I det nedenstående præsenteres kursisternes svar på spørgeskemaet. Vi følger op på deltagerne feedback i kapitel [4: Ankestyrelsens læring på baggrund af evalueringen af læringsforløbet](#).

### FORBEREDELSE

Inden undervisningen havde kursisterne mulighed for at gennemgå kursusmaterialet. Figur 1.1. viser hvor mange kursister, der gennemgik kursusmaterialet inden undervisningen.

**Figur 0.1 Gennemgik du kursusmaterialet inden undervisningen?**

Note: N=23.

Kilde: Ankestyrelsens spørgeskemaevaluering.

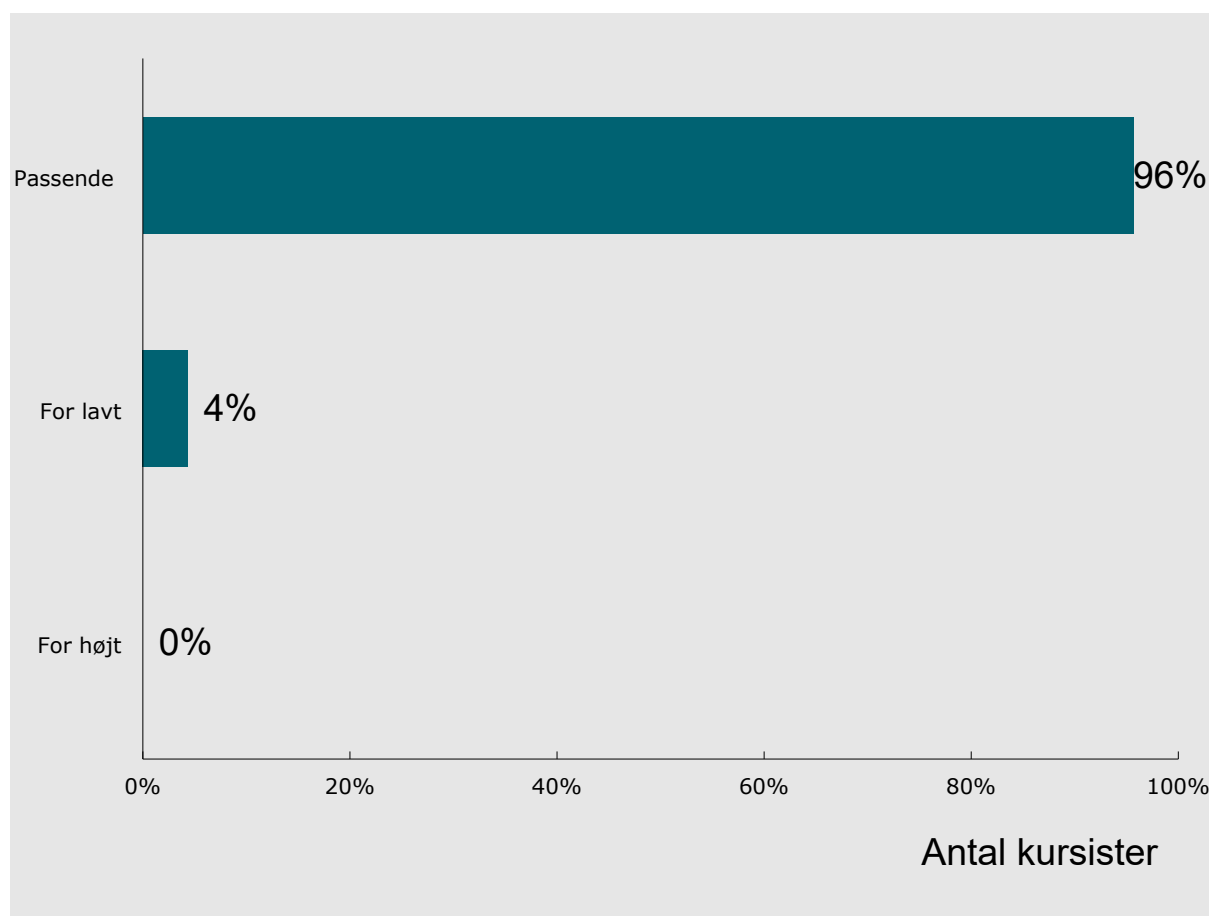
Ud af de 23 deltagere, som har besvaret spørgeskemaet, er der 91 procent der har gennemgået hele kursusmaterialet inden undervisningen, og der er ni procent, der delvist har gennemgået det.

Kursisterne havde mulighed for at skrive bemærkninger til kursusmaterialet i spørgeskemaet. Her bemærker nogle kursister, at forberedelsestiden var noget længere end angivet.

## DET FAGLIGE NIVEAU

Vi bad kursisterne angive, hvordan det faglige niveau på kurset var – i forhold til deres erfaring inden for området. Figur 1.2. viser kursisternes angivelse af det faglige niveau.

**Figur 0.2 Hvordan synes du, at det faglige niveau var på kurset i forhold til din erfaring inden for området?**



Note: N=23.

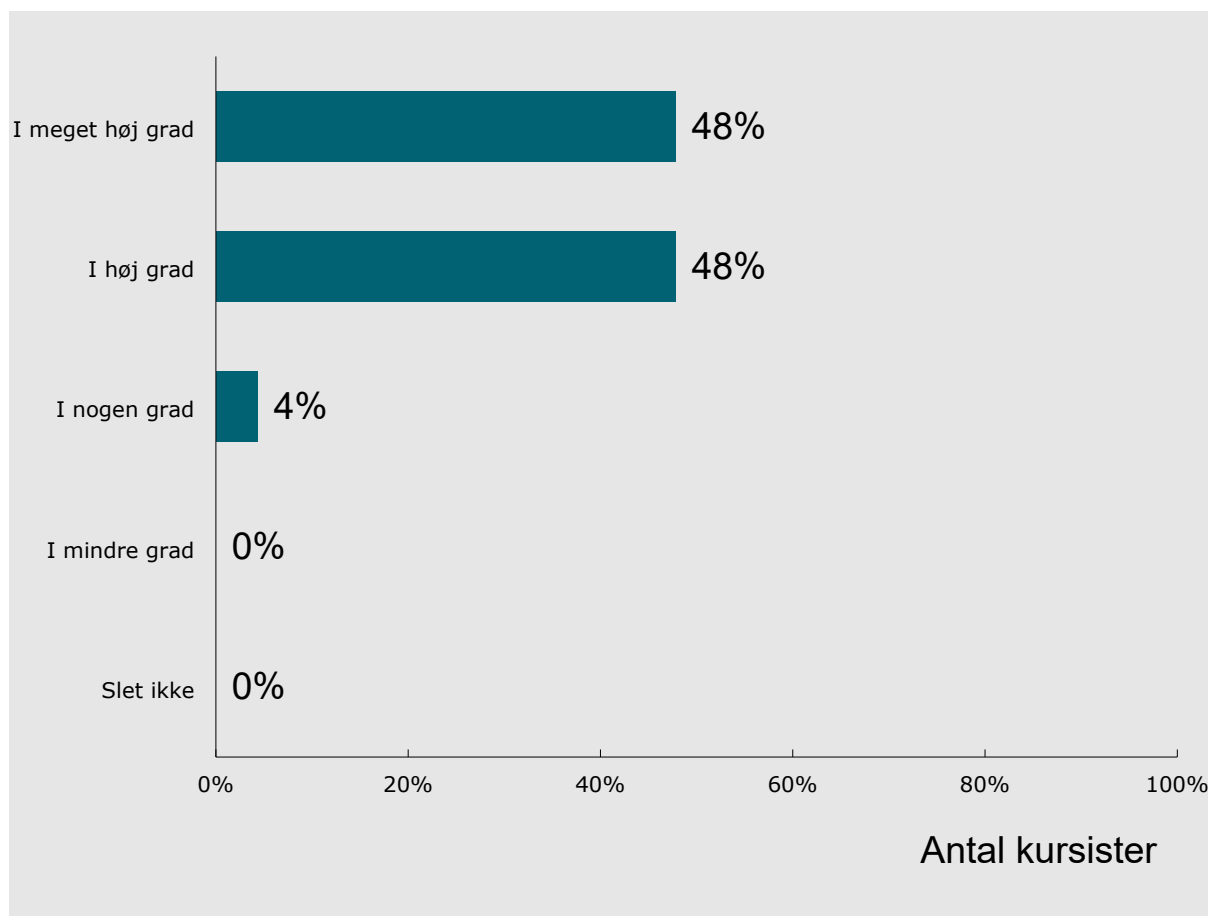
Kilde: Ankestyrelsens spørgeskemaevaluering.

Her fremgår det af figuren, at 96 procent af kursisterne mener niveauet var passende, og fire procent mener niveauet var for lavt. Ingen har angivet, at niveauet var for højt.

## FORMIDLINGEN

Kursisterne blev også bedt om at svare på spørgsmål om selve formidlingen. Her blev der spurgt ind til, om indholdet blev formidlet på en forståelig måde.



**Figur 0.3 BLEV INDHOLDET PÅ KURSET FORMIDLET PÅ EN FORSTÅELIG MÅDE?**

Note: N=23.

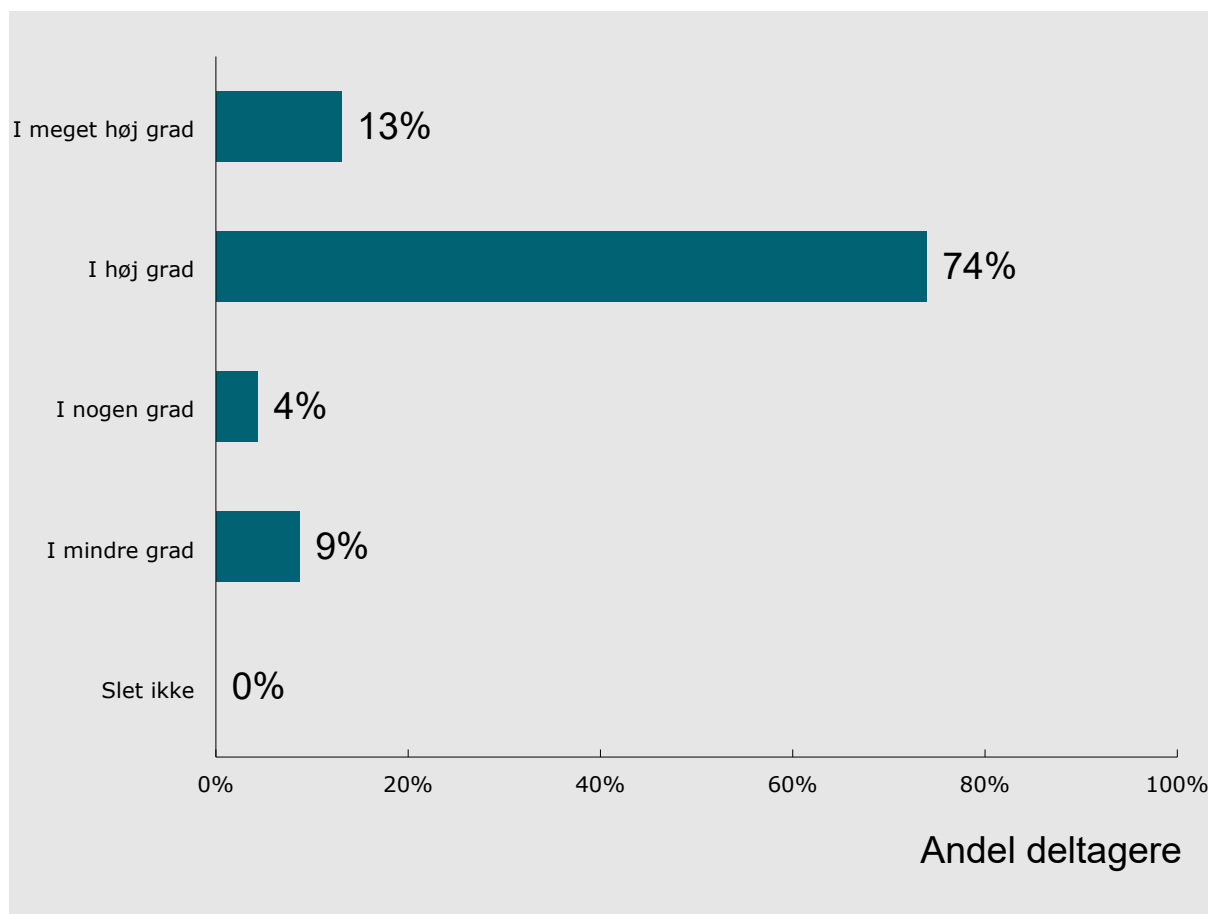
Kilde: Ankestyrelsens spørgeskemaevaluering.

Figur 1.3 viser, at 48 procent af de 23 kursister mener indholdet på kurset i meget høj grad blev formidlet på en forståelig måde, mens 48 procent mener, at det i høj grad blev formidlet på en forståelig måde. Fire procent har svaret, at indholdet i nogen grad blev formidlet på en forståelig måde.

Ingen af kursisterne har angivet, at indholdet i mindre grad blev formidlet på en forståelig måde.

Vi spurgte også ind til balancen mellem dialog, øvelser og faglige oplæg på kurset.

**Figur 0.4 VAR DER PÅ KURSET EN PASSENDE BALANCE MELLEM DIALOG, ØVELSER OG FAGLIGE OPLÆG?**



Note: N=23.

Kilde: Ankestyrelsens spørgeskemaevaluering.

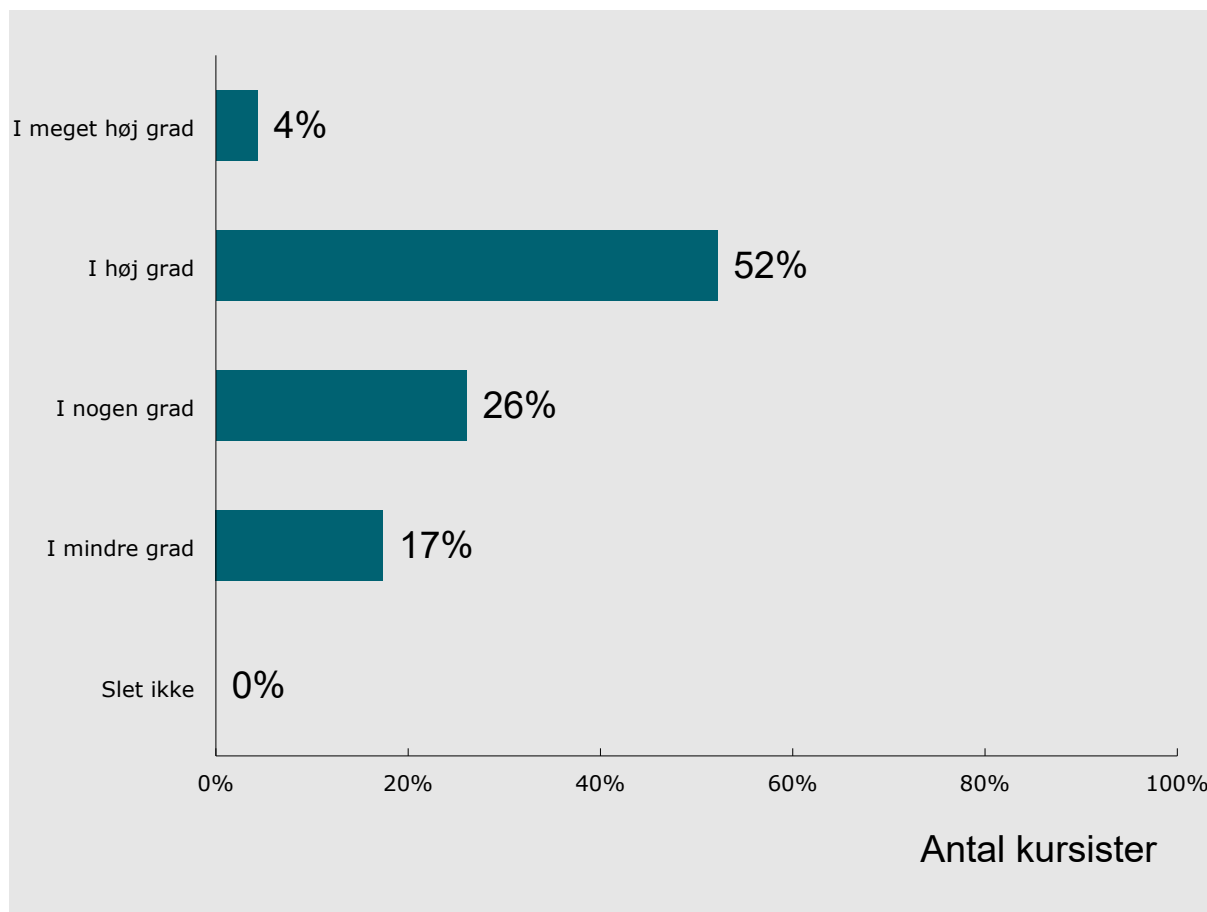
Ud af de 23 kursister, som har besvaret spørgeskemaet, er der 13 procent, der har angivet, at der i meget høj grad var en passende balance mellem dialog, øvelser og faglige oplæg. 74 procent af kursisterne har angivet, at der i høj grad var en passende balance. Fire procent af kursisterne har markeret, at der i nogen grad var en passende balance, mens ni procent har markeret, at der i mindre grad var en passende balance.

Kursisterne havde i et åbent svarfelt mulighed for at skrive kommentarer til balancen mellem dialog, øvelser og faglige oplæg. Her skriver nogle kursister, at de gerne ville have haft mere tid til at drøfte de spørgsmål, de selv havde indsendt, og at de gerne ville have haft mere tid til dialog og gruppearbejde.

## UNDERVISNINGSMATERIALET

Ud over at spørge ind til om kursisterne gennemgik kursusmaterialet inden undervisningen (se figur 1.1), spurgte vi også ind til selve undervisningsmaterialet, og om kursisterne kunne bruge det i deres daglige arbejde.

**Figur 0.5 KAN DU BRUGE UNDERVISNINGSMATERIALET I DET DAGLIGE ARBEJDE?**



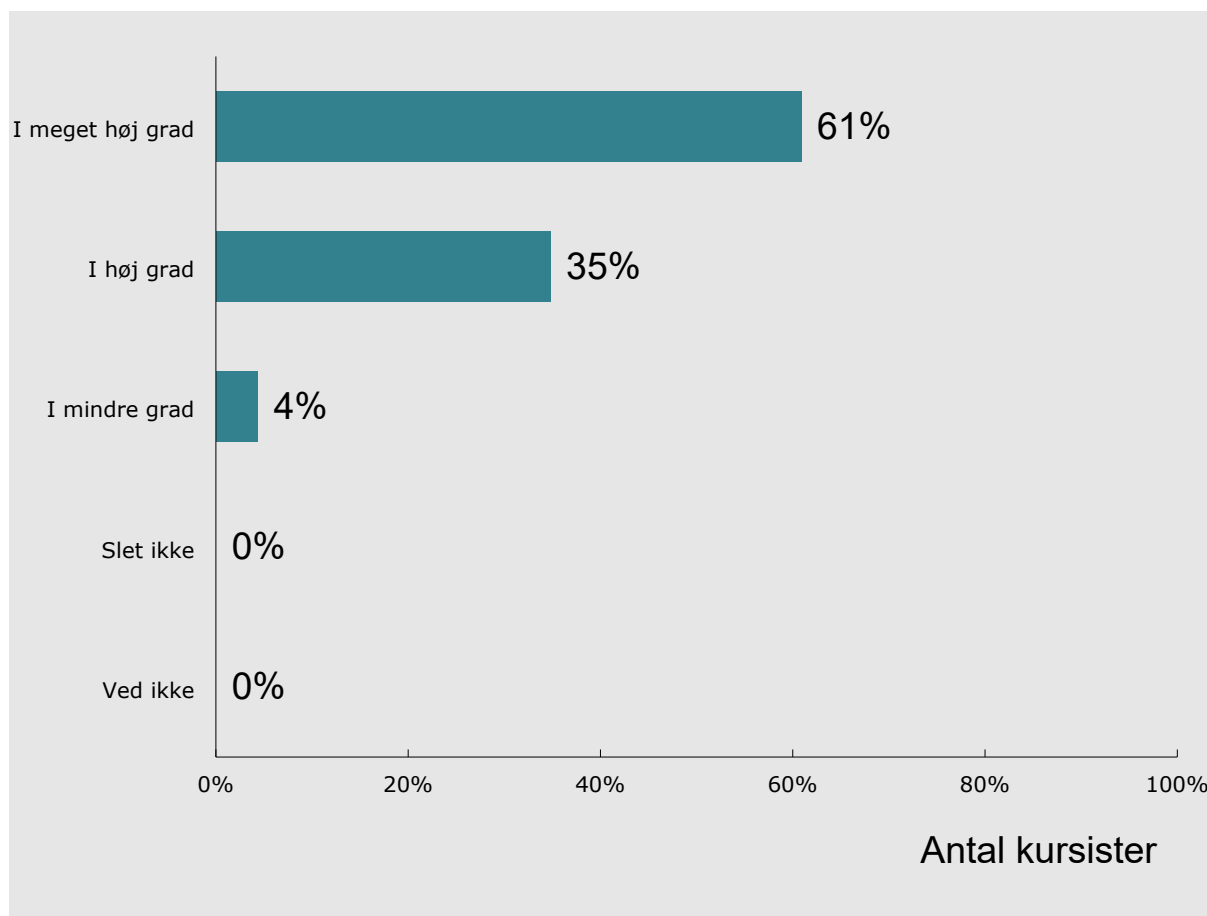
Note: N=23.

Kilde: Ankestyrelsens spørgeskemaevaluering.

Her viser figur 1.5, at fire procent af kursisterne i meget høj grad mener, de kan bruge undervisningsmaterialet i det daglige arbejde, mens 52 procent i høj grad mener, de kan bruge det. 26 procent af kursisterne har svaret, at de i nogen grad kan anvende materialet i det daglige arbejde, og 17 procent har svaret, at de i mindre grad kan anvende det.

## KURSETS RELEVANS

Kursisterne blev bedt om at angive, om kurset var relevant for deres arbejde.

**Figur 0.6 VAR KURSET RELEVANT FOR DIT ARBEJDE?**

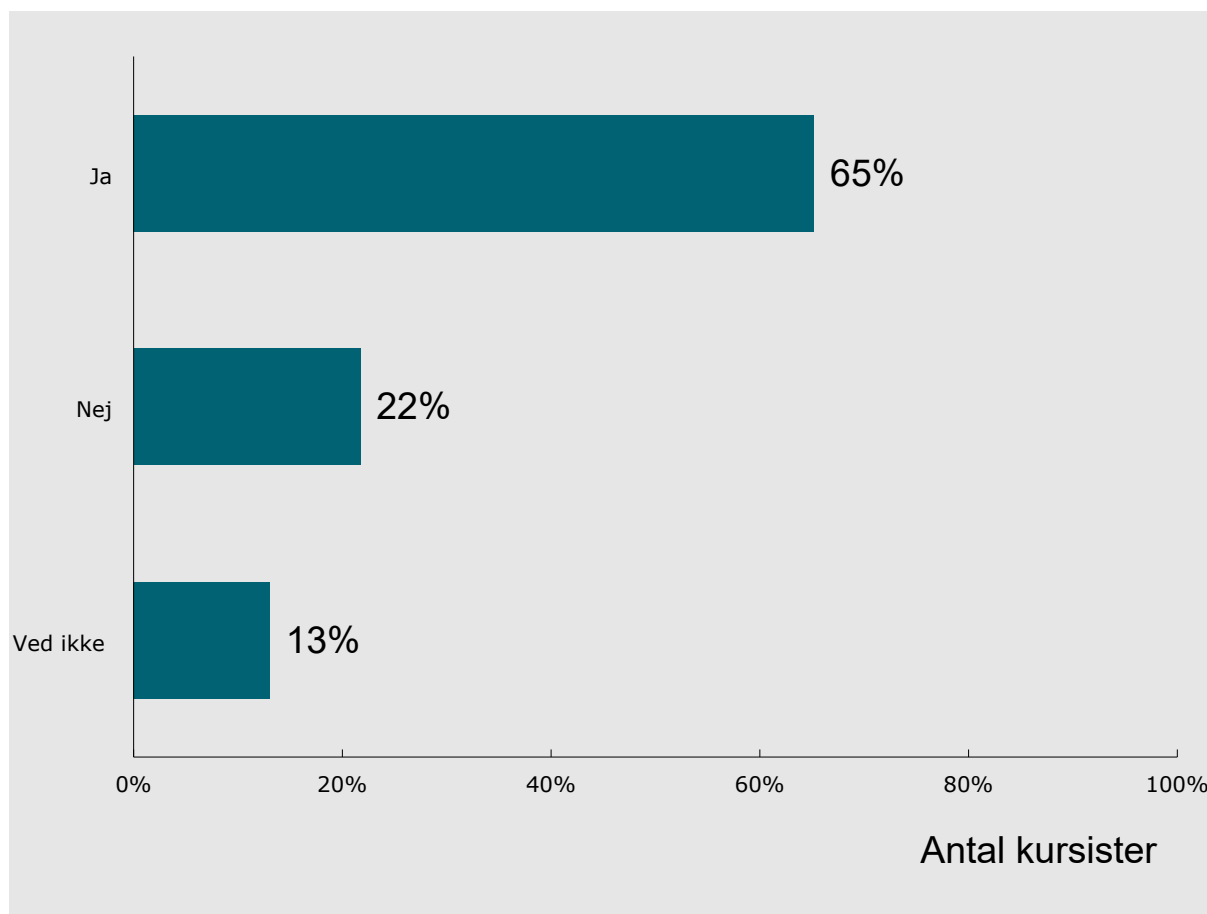
Note: N=23.

Kilde: Ankestyrelsens spørgeskemaevaluering.

Ud af de 23 kursister, som har besvaret spørgeskemaet, har 61 procent angivet, at kurset i meget høj grad var relevant for deres arbejde. 35 procent har markeret, at kurset i høj grad var relevant for deres arbejde, og fire procent af kursisterne har svaret, at det i mindre grad var relevant for deres arbejde.

Vi spurgte også ind til, om kursisterne vil gøre noget anderledes i deres arbejde, efter de har været på kurset.

**Figur 0.7 HAR KURSET BETYDET, AT DU VIL GØRE NOGET ANDERLEDES I DIT ARBEJDE?**



Note: N=23.

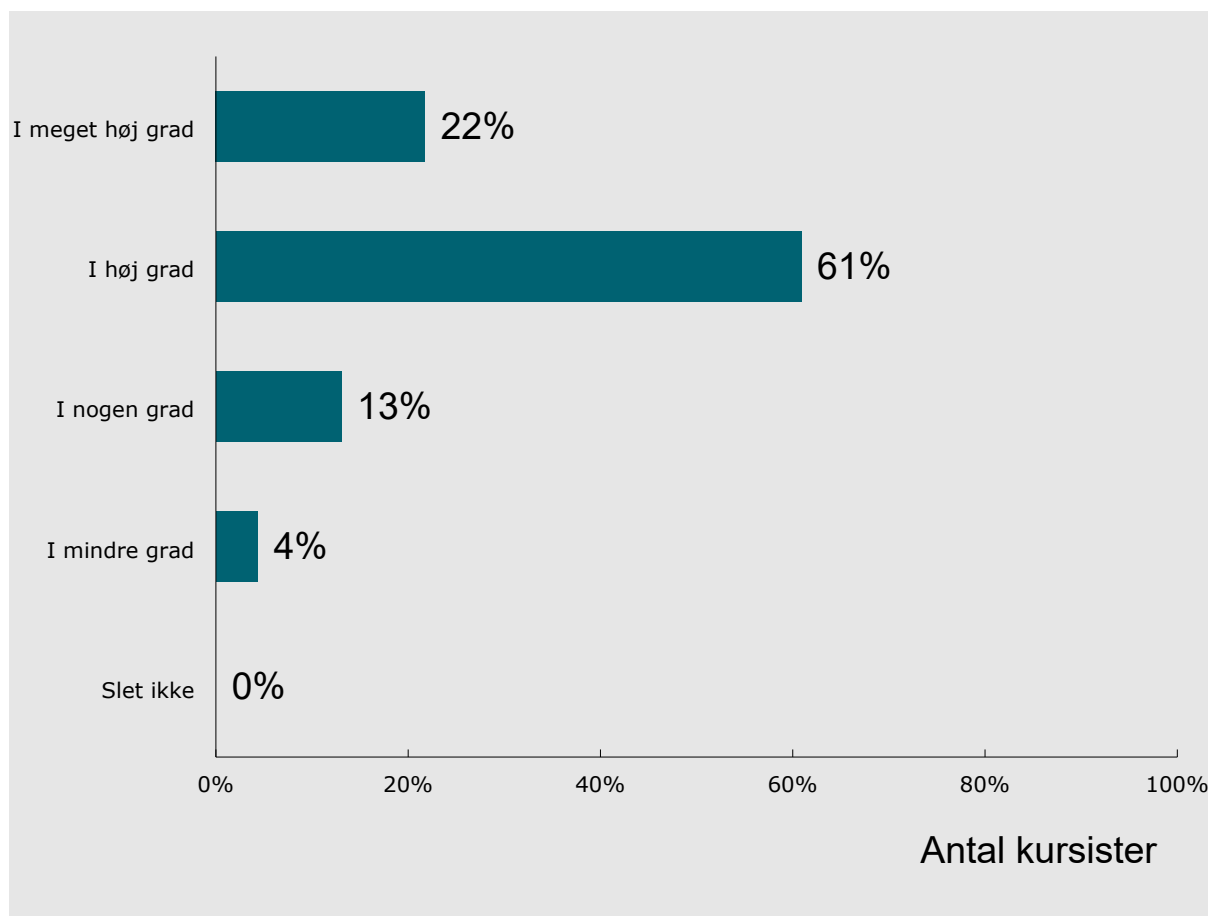
Kilde: Ankestyrelsens spørgeskemaevaluering

Her har 65 procent af kursisterne svaret, at kurset har betydet, at de vil gøre noget anderledes i deres arbejde, mens 22 procent har svaret, at kurset ikke har betydet, de vil gøre noget anderledes i deres arbejde.

Kursisterne havde i et åbent svarfelt mulighed for at skrive kommentarer til spørgsmålet. Her nævner nogle kursister blandt andet, at de på grund af kurset vil være mere opmærksomme på barnets lov i sagsbehandlingen, på inddragelse af barnet og på oplysning af sagerne.

## LEVEDE KURSET OP TIL FORVENTNINGERNE?

Til sidst i spørgeskemaet spurgte vi ind til, om kurset levede op til kursisternes forventninger.

**Figur 0.8 HAR KURSET ALT I ALT INDFRIET DINE FORVENTNINGER?**

Note: N=23.

Kilde: Ankestyrelsens spørgeskemaevaluering.

22 procent af kursisterne angav her, at kurset i meget høj grad indfrie deres forventninger, mens 61 procent angav at det i høj grad indfrie deres forventninger. Ud af de 23 kursister er der 13 procent, der har markeret, at kurset i nogen grad har indfriet deres forventninger, og fire procent har svaret, at det i mindre grad har indfriet deres forventninger.

## Kapitel 4: Ankestyrelsens læring på baggrund af evalueringen af læringsforløbet

Formålet med læringsforløbene var at øge deltagernes forståelse af regler og praksis inden for sagsområdet støtte til køb af bil. Kombinationen af e-læring og fysisk undervisning skulle blandt andet sikre grundig forberedelse, udbytte og forankring af viden.

Evalueringen af Ankestyrelsens læringsforløb peger på, at læringsforløbene samlet set var en succes. Kursisterne oplevede generelt, at både det faglige niveau og formidlingen af indholdet levede op til deres forventninger og behov. Resultaterne indikerer, at underviserne formåede at formidle komplekse faglige emner på en måde, som gav mening for kursisterne.

Læringsforløbets relevans for deltagernes daglige arbejde modtog også en meget positiv evaluering. Disse resultater understreger, at kurset potentielt kan have en positiv indvirkning på deltagernes juridiske sagsbehandlingspraksis.

På trods af de overvejende positive evalueringresultater peger deltagernes feedback på et vigtigt udviklingsområde: Undervisningsmaterialets anvendelighed i praksis. Mens 56 % af kursisterne angav, at materialet i høj grad kunne bruges i deres daglige arbejde, mente 43 %, at det kun i nogen eller mindre grad var anvendeligt. Ankestyrelsens mål er, at materialet ikke blot understøtter undervisningen, men også fungerer som et praktisk værktøj i hverdagen. Dette betragtes som afgørende for at sikre, at læringen forankres i praksis og at materialet 'lever videre' og deles med kollegaer og samarbejdspartnere. Ankestyrelsen vil derfor arbejde med den praktiske anvendelighed i forbindelse med fremtidige undervisningsmaterialer. Konkret betyder det, at fremtidige, digitale materialer gøres kortere og mere praksisnære.

Derudover blev balancen mellem dialog, øvelser og faglige oplæg generelt vurderet positivt. Dog efterspurgte nogle kursister mere tid til gruppearbejde og drøftelse af egne spørgsmål. Det er et godt input til fremtidige kurser, da det kan styrke engagement og læringsudbytte.

### KONKLUSION

Evalueringen viser, at læringsforløbet var en succes, især med hensyn til formidling, fagligt niveau og relevans for arbejdet.

Evalueringen giver dog anledning til overvejelser i relation til undervisningsmaterialet. Det er et centralt element i Ankestyrelsens formidlingsstrategi at udvikle undervisningsmateriale, der *både* er relevant for det enkelte kursus og fungerer som et praktisk redskab i deltagernes daglige arbejde. Hensigten er at styrke forankringen af viden i praksis og fremme videndeling blandt kollegaer. Begge dele er essentielle for at skabe en varig forbedring af den juridiske sagsbehandling i første instans.

Evalueringen er ikke decideret utilfredsstillende på dette område, men tilbagemeldingerne tyder på, at der er et forbedringspotentiale, som Ankestyrelsen vil arbejde på at realisere.