
Juni 2022

Sagsbehand- lingstider

på
voksenhandicapområdet

Bilag



Ankestyrelsen

Indholdsfortegnelse

BILAG 1	REGLER FOR KONTANT TILSKUD OG BORGERSTYRET PERSONLIG ASSISTANCE	3
BILAG 2	REGLER FOR HJÆLPEMIDLER OG FORBRUGSGODER	8
	Betingelser for ret til hjælpemidler og forbrugsgoder	8
BILAG 3	DATAGRUNDLAG OG METODE	12
	Sagsgennemgang	12
	Gruppeinterview	15
	Udvælgelse af kommuner til undersøgelsen	15
BILAG 4	SAGSBEHANDLINGSTID I ANKESTYRELSEN	16
BILAG 5	TABELLER	20

BILAG 1

Regler for kontant tilskud og borgerstyret personlig assistance

SÆRLIG TYPE HJÆLP

Fælles for både kontant tilskud og BPA er, at bestemmelserne giver borgere i personkredsen en særlig type hjælp i form af en kontant ydelse, som skaber mulighed for fleksibilitet og en helhedsorienteret løsning i forhold til den enkelte borgers behov for hjælp.

BETINGELSER FOR RET TIL KONTANT TILSKUD

§

Kontant tilskud efter servicelovens § 95, stk. 2 og stk. 3

Efter § 95, stk. 2, skal kommunen undersøge, om borgeren har behov for personlig hjælp og pleje og for støtte til løsning af nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i mere end 20 timer ugentligt.

Efter § 95, stk. 3, kan kommunen i særlige tilfælde beslutte, at hjælpen efter stk. 2, fortsat skal gives som naturalhjælp eller udbetales til en nærtstående person, der helt eller delvist passer borgeren.

Særligt i forhold til rollen som arbejdsleder

Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælpere efter bestemmelsens stk. 3, at tilskudsmodtageren er i stand til at fungere som arbejdsleder for hjælperne (jf. servicelovens § 95, stk. 5).

BORGERE MED OMFATTENDE- HJÆLPEBEHOV

Formålet med kontant tilskud

Kontant tilskud efter servicelovens § 95, stk. 3, er rettet mod borgere med et samlet hjælpebehov, der overstiger 20 timer om ugen, eller hvis borgeren har behov for denne ordning i særlige tilfælde, fx for at få familieliv til at hænge sammen. Der er ingen øvre aldersgrænse for bevilling af hjælpen.

ANSÆTTE EGNE HJÆLPERE

En borger, der er bevilget kontant tilskud, kan ansætte egne hjælpere. Det tager udgangspunkt i borgerens selvbestemmelseret. Borgeren kan på denne måde selv ansætte de ønskede hjælpere og have indflydelse på tilrettelæggelsen af hjælpen.¹

¹ Vejledning nr.10325 af 12. december 2017 om kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og borgerstyret personlig assistance, kapitel 1, punkt 1.

Ifølge Ankestyrelsens praksis skal kommunen beregne borgerens samlede behov for personlig pleje og praktisk hjælp og afløsning eller aflastning i 20 timer ugentligt². Borgerens bevilgede afløsning og aflastning indgår i udmålingen af det kontante tilskud. Når kommunen har beregnet borgerens kontante tilskud, kan de timer, hvor borgeren får afløsning eller aflastning, fratrækkes udbetalingen af tilskuddet i samme omfang som den hjælp, borgeren ville have modtaget uden aflastningsophold. Formålet er at undgå dobbeltkompensation i forhold til pasningsbehovet. Den reelle udbetaling af tilskuddet kan efter fradraget godt komme under 20 timer om ugen.

Brug af kvalitetsstandarder

SERVICELOVENS § 138

Kommunen kan inden for lovens rammer træffe beslutning om at fastsætte generelle vejledende serviceniveauer for den lokale udmøntning af hjælp efter loven.

Kommunerne skal i sager om kontant tilskud tage udgangspunkt i kvalitetsstandarderne for servicelovens §§ 83 og 84. Kommunen kan som en del af kommunens politisk fastsatte serviceniveau fastlægge, at kontant tilskud som naturalhjælp efter servicelovens § 95, stk. 3, eller som udbetaling til en nærtstående som udgangspunkt ikke er en del af kommunens serviceniveau. Kommunen skal altid foretage en konkret og individuel vurdering og fravige en sådan kvalitetsstandard, når det er nødvendigt, fordi borgerens støttebehov ikke kan dækkes på anden vis. Vi henviser til principmeddelelse 27-17.

BETINGELSER FOR BORGERSTYRET PERSONLIG ASSISTANCE

BPA efter servicelovens § 96, stk. 1

Kommunalbestyrelsen skal, hvis betingelserne i § 96 i øvrigt er opfyldt, tilbyde BPA til den personkreds, der er omfattet af § 96, stk. 1. Det drejer sig om borgere med betydelig og varig nedsat fysisk eller psykisk funktions-ejne, der har et behov, som gør det nødvendigt at yde denne ganske særlige støtte til pleje, overvågning eller ledsagelse for at kunne opbygge eller fastholde et selvstændigt liv med mulighed for deltagelse i samfundslivet.



PRINCIPAFGØRELSE 27-17

Kommunerne skal fravige serviceniveauet, hvis borgerens støttebehov ikke kan blive dækket på anden vis.

² Servicelovens §§ 83 og 84.

SKAL KUNNE FUN- GERE SOM AR- BEJDSLEDER

SÆRLIGT HJÆLPEBEHOV

PRINCIPMEDDE- LELSE 18-18

Ankestyrelsen præci-
serer, hvilke kriterier
der skal opfyldes for
at være omfattet af
personkredsen.

FLEKSIBEL OG HELHEDSORIEN- TERET LØSNING

Det vil normalt være borgere, som i høj grad er af-
hængige af hjælp til at udføre almindelige daglige funkti-
oner i form af eksempelvis madlavning, læsning og bad,
og som har et omfattende behov for pleje, overvågning,
ledsagelse eller praktisk bistand.

Formålet med BPA-ordningen

Borgere, som opfylder betingelserne i servicelovens § 96, stk. 1, får tilbudt en ordning, herunder ansættelse af egne hjælpere, der tager udgangspunkt i borgerens selvbestemmelse, og som dermed kan tilpasses borgernes ønsker og behov, så borgere med omfattende funktionsnedsættelser kan fastholde eller opbygge et selvstændigt liv.³

I en BPA-ordning skal borgeren kunne fungere som arbejdsleder.

Omfattende hjælpebehov

BPA er rettet mod borgere med et omfattende hjælpebehov, der ikke kan dækkes ved almindelig personlig og praktisk hjælp. Disse borgere har behov for en sammensat og helhedsorienteret hjælp, så de kan fastholde eller opbygge et selvstændigt liv. Der er ingen øvre aldersgrænse.

Det særlige hjælpebehov kan være foranlediget af, at den hjælp, borgeren har behov for, er af så personlig karakter, at det er væsentligt for borgeren selv at kunne sammensætte sit korps af hjælpere. Det kan være afgørende for borgeren, at hjælpen bliver ydet på bestemte tidspunkter i forhold til at få borgerens dagligdag til at fungere i forhold til fx arbejdsliv, fritidsliv og uddannelse. Ifølge Ankestyrelsens praksis vil borgere, der har et behov, som ikke kan dækkes ved almindelig personlig og praktisk hjælp mv. som udgangspunkt have behov for en BPA-ordning.

Et højt aktivitetsniveau kan ikke i sig selv medføre, at en borger er omfattet af personkredsen for borgerstyret personlig assistance, hvis borgerens øvrige behov kan dækkes på en fleksibel måde efter andre bestemmelser. Der kan normalt ikke bevilges en BPA-ordning, når borgeren bor i en bolig, hvor hjælpen er tilrettelagt for flere beboere, fx plejehjem, plejeboliger, botilbud eller lignende.

Fleksibilitet

Det centrale i BPA-ordningen er, at borgeren med denne type hjælp skal sikres en fleksibel og helhedsorienteret løsning med

³ Punkt 1 og 2 i vejledning nr. 10325 af 12. december 2017 om kontant tilskud til ansættelse af hjælpere og borgerstyret personlig assistance.

KONTANT TILSKUD

afsæt i borgerens individuelle hjælpebehov. Kommunerne kan ikke her tage afsæt i deres kvalitetsstandarder.

Vurdering af borgerens samlede hjælpebehov

Kommunerne skal være opmærksomme på, hvilke hjælpeopgaver der kan bevilges hjælp til i de to ordninger.

Kommunerne skal være opmærksomme på, at der i kontant tilskud kan bevilges hjælp uden for hjemmet i det omfang, hjælpen kan gives efter servicelovens § 83. For eksempel til familiebesøg og til deltagelse i sociale arrangementer. Modsat BPA-ordningen kan kontant tilskud ikke medtages under ophold i udlandet.

Vurdering af borgerens samlede behov for hjælp

Principmeddelelse [75-16](#) præciserer, at personlig hjælp og pleje kan bevilges ud af hjemmet. Personlig hjælp og pleje er ikke begrænset til kun at finde sted i borgerens hjem, men kan også bevilges ud af hjemmet, fx hvis borgeren skal besøge familiemedlemmer og har behov for hjælp til toiletbesøg.

Desuden præciserer principmeddelelse, at praktisk hjælp, der ligger i tæt tilknytning til nødvendige huslige og praktiske opgaver, kan bevilges ud af hjemmet. De praktiske opgaver i hjemmet, der falder ind under bestemmelsen i serviceloven om praktisk hjælp, er fx rengøring, tøjvask, indkøb og oprydning i hjemmet.

BPA INDEHOLDER HJÆLP TIL LEDSAGELSE

BEGGE ORDNINGER

I BPA-ordningen skal kommunerne udmåle hjælp til opgaver i og uden for hjemmet. Hjælp til ledsagelse er derfor indeholdt i bestemmelsen. Herudover kan borgeren modsat i en kontant tilskudsordning få hjælp til overvågning, hvilket kun er muligt i en ordning med kontant tilskud for unge mellem 18 og 23 år. For begge ordninger gælder, at kommunerne også skal undersøge, om der er andre behov, fx behov for hjælpemidler, som kan dækkes efter andre bestemmelser, eller hjælp gennem anden lovgivning, fx respiratorhjælp eller medicinbehandling. Når kommunerne giver afslag eller bringer ordningerne til ophør, skal de være opmærksomme på alle muligheder for anden form for hjælp efter den sociale lovgivning, når borgeren har en betydelig varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.

Retssikkerhedslovens § 5

Kommunen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også



rådgivning og vejledning. Kommunen skal desuden være opmærksom på, om borgeren kan søge om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Regler for hjælpemidler og forbrugsgoder

BETINGELSER FOR RET TIL HJÆLPEMIDLER OG FORBRUGSGODER

§

HJÆLPEMIDLER EFTER SERVICELOVENS §§ 112 OG 113

Efter § 112, skal kommunen skal yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet:

- 1) i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne,
- 2) i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller
- 3) er nødvendigt for, at den pågældende kan udøve et erhverv.

Efter § 113 skal kommunen yde hjælp til køb af forbrugsgoder, når betingelserne i § 112, stk. 1, er opfyldt. Der kan dog ikke ydes hjælp til forbrugsgoder, der normalt indgår i sædvanligt indbo.

Formålet med hjælpemidler og forbrugsgoder

Bevilling af hjælpemidler og forbrugsgoder skal medvirke til, at borgeren får mulighed for at føre en så normal og selvstændig tilværelse som muligt og i størst mulig grad gøre den pågældende uafhængig af andres bistand i dagligdagen.

Tildeling af et hjælpemiddel eller forbrugsgode skal samtidig sikre, at borgere med varigt nedsat funktionsevne, der ønsker det, får mulighed for at få eller bevare en tilknytning til arbejdsmarkedet.

Personkredsen omfatter borgere med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne som følge af medfødt eller senere opstået handicap, sygdom eller som følge af ulykkesskader, der gør et hjælpemiddel nødvendigt. Der skal være tale om en varigt nedsat funktionsevne. Det indebærer, at der ikke inden for en overskuelig fremtid vil være udsigt til bedring af de helbredsmæssige forhold, og at der i lang tid fremover vil være et behov for at afhjælpe følgerne af den nedsatte funktionsevne.

Normalt vil lidelsen være en belastning for borgeren resten af livet.

Hjælpe midlet eller forbrugsgodet skal;

- I væsentlig grad afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne
- I væsentlig grad lette den daglige tilværelse
- Være nødvendig for at borgeren kan udøve et erhverv.

Væsentlighed

Hjælpe midlet eller forbrugsgodet skal i væsentlig grad kunne afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne eller i væsentlig grad lette den daglige tilværelse i hjemmet. Vurderingen heraf er konkret og individuel, og spørgsmålet om, hvorvidt kravet om væsentlighed er opfyldt, fastlægges ud fra en samlet vurdering af hjælpe midlets eller forbrugsgodets betydning for at kunne afhjælpe borgerens funktionsnedsættelse. Der kan ved denne vurdering lægges vægt på bl.a. helbreds-mæssige forhold, sociale forhold, og herunder familiemæssige forhold, f.eks. børn i familien, hjælpe midlets betydning for muligheden for at leve et liv som andre på samme alder og i samme livssituation, og om der evt. kan findes andre måder at kompensere for funktionsnedsættelsen på. Det afgørende er, at behovet for hjælpe midlet eller forbrugsgodet sammenholdt med den konstaterede funktionsnedsættelse er af tilstrækkeligt omfang til, at der reelt bliver tale om en væsentlig afhjælpning af de varige følger af den nedsatte funktionsevne eller en væsentlig lettelse i den daglige tilværelse i hjemmet.

Et forbrugsgode adskiller sig fra et hjælpe middel ved at være et produkt som er produceret til brug for den samlede brede befolkning og ikke alene til at afhjælpe psykiske eller fysiske handicap.

Den daglige tilværelse i hjemmet

Ved vurderingen af kravet om, at hjælpe midlet eller forbrugsgodet kan lette den daglige tilværelse i hjemmet, kan der bl.a. lægges vægt på hjælpe midlets eller forbrugsgodets funktion og vigtighed i forbindelse med borgerens ophold i hjemmet. Der kan fx lægges vægt på betydningen for den pågældendes mulighed for så vidt muligt at klare sig uden hjælp fra andre. Der kan desuden lægges vægt på betydningen for, at borgeren fortsat har mulighed for at klare sig og forblive i eget hjem. Herudover kan der lægges vægt på hjælpe midlets eller forbrugsgodets funktion for andre, der hjælper borgeren til dagligt i hjemmet. Der kan fx være tale om en lift eller en særlig seng, som en plejer eller et familiemedlem bruger ved pleje af den pågældende.

De sociale forhold, herunder om borgeren har ægtefælle og børn, skal tages i betragtning ved vurderingen af behovet for et hjælpe middel eller forbrugsgode. Det forventes som udgangspunkt, at fx ægtefælle eller børn medvirker ved udførelse

af praktiske opgaver i hjemmet. Det offentlige kan dog ikke pålægge børn af borgere med nedsat funktionsevne mere arbejde i hjemmet end andre børn på samme alder udfører, ligesom det offentlige ikke kan pålægge en evt. ægtefælle arbejde i hjemmet udover, hvad der er normalt og ligger inden for rimelighedens grænser.

Udøvelse af erhverv

Der skal ved vurderingen lægges vægt på, om hjælpemidlet eller forbrugsgodet er nødvendigt for, at borgeren kan være i erhverv. Hjælpemidlet eller forbrugsgodet skal være en forudsætning for, at borgeren overhovedet kan være i erhverv og bevare tilknytningen til arbejdsmarkedet.

Afgrænsning i forhold til behandlingsredskaber

Sundheds- og Ældreministeriets cirkulære om afgrænsningen af behandlingsredskaber, hvortil udgiften afholdes af sygehusvæsnet, angiver retningslinjer for afgrænsning af behandlingsredskaber, hvor udgifterne afholdes af sygehusvæsnet.

Som behandlingsredskaber, hvortil udgiften afholdes af sygehusvæsnet, anses apparatur og hjælpemidler, som patienten forsynes med som led i eller som fortsættelse af den behandling, der er påbegyndt på sygehuset. Formålet er enten at tilvejebringe yderligere forbedring af det resultat, der er opnået ved sygehusbehandlingen eller at forhindre forringelse af dette resultat. Følgende grupper af hjælpemidler/apparatur anses herefter for at være behandlingsredskaber:

- Hjælpemidler og apparatur, som ordineres som led i behandling på sygehus, og som i reglen anvendes under kontrol af sygehuset, inden tilstanden er stationær.
- Hjælpemidler og apparatur som indopereres under indlæggelse på sygehus.
- Apparatur, som ordineres af sygehuset og anskaffes til mere eller mindre permanent brug i hjemmet, men hvor patienten har fået undervisning i brugen på sygehuset eller er under en vis kontrol på sygehuset.

Cirkulæret er vejledende, og det kan ikke udelukkes, at de i cirkulæret nævnte eksempler på hjælpemidler i nogle tilfælde må betragtes som behandlingsredskaber, hvor det er sygehusvæsnet der afholder udgiften. Der kan som eksempel henvises til produkter, som er en integreret del af et andet produkt eller i øvrigt er nødvendigt for anvendelsen af dette produkt efter dets formål. Sådanne produkter skal bevilges sammen med det primære produkt af den sektor, der er ansvarlig for ydelsen (sektoransvarlighedsprincippet).

For visse hjælpemidler afhænger afgrænsningen af, om der er tale om et hjælpemiddel eller forbrugsgode efter servicelovens §§ 112 eller 113 eller et behandlingsredskab efter sygehusreglerne, af en vurdering i det konkrete tilfælde af lidelsens karakter og omfang, og hvilke behov brugen af hjælpemidlet eller behandlingsredskabet skal afhjælpe.



Datagrundlag og metode

I dette bilag beskriver vi undersøgelsens datagrundlag og metoder. Undersøgelsen er baseret på:

- Gruppeinterview i otte kommuner med myndighedsrådgivere og ledere der arbejder med servicelovens §§ 95 og 96 (Gennemført i 2021)
- Gruppeinterview i syv kommuner med myndighedsrådgivere og ledere der arbejder med servicelovens §§ 112 og 113 (Gennemført i 2021)
- To gruppeinterview med jurister og ankechefer fra Ankestyrelsens fagkontorer der behandler sager om hhv. §§ 95 og 96 og §§ 112 og 113. (Gennemført i 2022)
- Interview med Administrationschef og medarbejder fra Ankestyrelsens administration, som varetager den indledende sagsbehandling. (Gennemført i 2022)
- Gennemgang af 39 sager påklaget i perioden 2018-2019 fra otte kommuner.

Data fra de gennemgående sager er således fra en tidligere tidsperiode end data fra de gennemførte interview.

SAGSGENNEMGANG

I forbindelse med undersøgelsen har vi gennemgået i alt 39 klagesager, hvoraf 19 var om kontant tilskud eller BPA, mens 20 omhandlende hjælpemidler eller forbrugsgoder. Alle 39 sager er blevet gennemgået af en juridisk medarbejder i Ankestyrelsen, der har udfyldt et analyseskema og tidslinje for hver enkelt sag.

Formålet med gennemgangen af sager er at belyse den samlede sagsbehandlingstid fra borgeren ansøger om støtte til den endelige afgørelse. Derudover giver sagsgennemgangen os mulighed for at knytte konkrete sagseksempler til kommunernes pointer.

Sagsudvælgelse og indkaldelse

For at give et retvisende billede af sagsbehandlingen efter en evt. hjemvisning, har vi indkaldt sager fra 2019. Det gør det muligt at følge forløbet efter hjemvisning – også hvis det inkluderer endnu en klage til Ankestyrelsen. Grundet mangel på relevante sager har vi også indkaldt sager fra 2018.

Sagerne er derudover udvalgt ud fra følgende kriterier:

- Sager omhandlende ansøgning og/eller førstegangsbetaling om den relevante bestemmelse. Der er dermed

ikke tale om opfølgningssager, hvor der er klaget over ændringer til en eksisterende ordning.

- Sager om hjælpemidler og forbrugsgoder er udvalgt ud fra sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen med henblik på at sikre variation i sagsbehandlingstiden i de gennemgåede sager.
- Antallet af klagesager om kontant tilskud og BPA er forholdsvis begrænset. Derfor er alle relevante sager, der handler om ansøgning om ordningen i de deltagende kommuner i det pågældende år, udvalgt.
- Sager fra de samme kommuner, der er interviewet i forbindelse med undersøgelsen.

Sagerne om kontant tilskud og BPA blev screenet ved at gennemgå Ankestyrelsens afgørelsesbreve for sager om kontant tilskud og BPA fra de udvalgte kommuner i de sager, der blev afgjort i Ankestyrelsen i 2019. Hvis der ikke var nok sager omhandlerende ansøgning eller førstegangsbetaling, screenede vi og udvalgte sager fra 2018.

Der blev indkaldt i alt 57 sager med henblik på, at der skulle gennemgås i alt 40 sager - 10 sager om hver bestemmelse. Det endelige analyseudvalg endte med en anden fordeling. Afvigelsen skyldes enkelte tilfælde manglende indsendelse af sager fra kommunen – fx på grund af sygdom - og ellers skyldes det forhold ved de sager, der blev sendt ind. Nogle sager manglede nødvendige akter og måtte derfor udgå. Andre sager var opfølgningssager, og nogle sager var ikke blevet behandlet i forhold til den relevante bestemmelse i kommunen. Det betyder, at vi endte med at have 39 sager i det endelige analyseudvalg. Den endelige fordeling af sager i sagsgennemgangen er opgjort i Tabel 3.1.

TABEL 3.1 SAGER I SAGSGENNEMGANGEN

Sagsudfald	§ 95	§ 96	§ 112	§ 113
Stadfæstet	2	12	9	6
Hjemvist	3	1	2	1
Ændring	1	0	1	1
I alt	6	13	12	8

Kilde: Retssikkerhedsenhedens sagsgennemgang, 2021

Kategorier i sagsgennemgang

I sagsgennemgangen er der blevet nedskrevet følgende til opstillingen af tidslinjer for hver enkelt sag:

- Hændelse. (Eksempelvis indhentning af oplysninger, klage, afgørelse, sagsbehandling i Ankestyrelse mv.)
- Dato
- Yderligere info til indhentning af oplysninger
- Bemærkninger om ting der har betydning for sagsbehandlingstiden

I opstillingen af tidslinjerne anvendte vi efterfølgende en kvalitativ inddeling af forskellige sagsskridt. I nedenstående tabel redegør vi for, hvad de enkelte skridt indebærer.

TABEL 3.2 KVALITATIV INDDDELING AF SAGSSKRIDT I SAGSGENNEMGANGEN

Sagsskridt	Beskrivelse
Indledende kontakt i kommunen	Tiden fra ansøgning til der sker det første aktive sagsoplysnings skridt. Det er i de fleste tilfælde ved et hjemmebesøg, men hvis der indkaldes oplysninger fra eksempelvis borger eller borgers læge inden første hjemmebesøg, så er dette anført som sluttidspunkt.
Sagsoplysning, udmåling og afgørelse i kommunen	Perioden dækker fra første aktive sagsoplysnings skridt til og med kommunens afgørelse.
Afprøvning i kommunen (kun i sager om hjælpemidler og forbrugsgoder)	Perioden hvor hjælpemidlet afprøves. Dette kan både være før og efter personkreds vurderingen.
Klage og genvurdering i kommunen	Perioden fra kommunen træffer afgørelse til klagen sendes til Ankestyrelsen.
Indledende sagsbehandling i Ankestyrelsen	Perioden fra sagen modtages i Ankestyrelsen til sagsansvaret skifter til det juridiske fagkontor. Her screenes sagen i forhold til minimumsakter, og der indhentes eventuelt manglende akter. Herudover juridisk vurdering af, hvorvidt klagen er sendt inden for klagefristen, og hvorvidt der eventuelt kan gives dispensation fra klagefristen, hvis overtrådt. I et enkelt tilfælde, hvor der først er registreret sagsbehandler dagen efter afgørelsen er truffet, har vi valgt, at perioden går indtil der indhentes fuldmagt.
Mellemp periode i Ankestyrelsen	Perioden fra afslutningen af den indledende sagsbehandling til den juridiske sagsbehandling påbegyndes. Her afventer sagen fordeling til ledig sagsbehandler. ⁴ Der kan stadig foretages ændringer i forhold til kontaktoplysninger, partsaktindsigter og nye oplysninger fra borger i denne periode.
Juridisk sagsbehandling i Ankestyrelsen	Perioden fra der registreres en sagsbehandler på sagen i Ankestyrelsen, til der træffes afgørelse. Her foretages den materielle vurdering af sagen.
Sagsbehandling, klage og genvurdering efter hjemvisning	I tilfælde af hjemvisning; kommunens sagsbehandling fra kommunen modtager hjemvisningen til de igen træffer afgørelse.

⁴ Der kan være forskellig praksis i forhold til, hvornår sagen fordeles til en sagsbehandler. I nogle tilfælde kan sagen fordeles til sagsbehandler tidligt og i andre tilfælde fordeles den først, når en sagsbehandler er klar til at behandle den. Det har ikke betydning for den samlede sagsbehandlingstid, men kan påvirke fordelingen mellem kategorierne i figur 1.2 og 1.3.

GRUPPEINTERVIEW

Undersøgelsens resultater baserer sig også på i alt 15 interview med rådgivere og ledere i kommunerne gennemført i 2021.

Interviewene foregik som gruppeinterview, hvor erfaringer fra rådgivernes sagsbehandling blev suppleret af mere strategiske og organisatoriske overvejelser fra lederne.

Samtlige kommuneinterview blev afholdt fysisk hos kommunerne.

Foruden interview med kommunerne, indgik også to interview med jurister og ankechefer fra Ankestyrelsens fagkontorer i undersøgelsen samt et interview med Ankestyrelsens administrationschef og medarbejder. Interviewene foregik ligeledes som gruppeinterview, og blev gennemført i 2022.

Interviewenes indhold

Formålet med interviewene var at belyse kommunernes og Ankestyrelsens erfaringer med sagsbehandlingen af de udvalgte bestemmelser, herunder:

- hvad der medvirker til at sagsbehandlingstiden forlænges.
- gode erfaringer med at nedbringe sagsbehandlingstiden og sikre fremdrift i sagsbehandlingen.

Databehandling

Alle interviewene blev optaget via diktafon og derefter transkriberet. Interviewtransskriptionerne blev efterfølgende systematisk kodet med afsæt i et kodetræ, der bygger på de enkelte sagsskridt, samt temaer der er opstået på tværs af interviewene.

Høring

Citater og relevante uddrag af rapporten, hvor vi refererer til udtalelser, har været sendt i høring hos informanterne.

UDVÆLGELSE AF KOMMUNER TIL UNDERSØGELSEN

Både kontant tilskud og BPA-ordningen er bestemmelser, der er meget omfattende, og derfor ikke anvendes så ofte i kommunerne. Derudover undersøger vi den samlede sagsbehandlingstid i både kommune og Ankestyrelsen, hvilket kræver, at sagen har været påklaget. Puljen af sager til gennemgangen er altså begrænset, og et afgørende kriterie for kommuneudvælgelsen har derfor været, at kommunen har haft et vist antal klagesager på kontant tilskud eller BPA-ordninger i perioden. Foruden antallet af klagesager har vi bestræbt os på geografisk spredning blandt undersøgelsens kommuner.

BILAG 4

Sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen

§§ 95 OG 96

Sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen⁵ i de gennemgåede sager om BPA og kontant tilskud i denne undersøgelse er på 25,2 uger⁶. Det er højere end den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på disse to bestemmelser for alle behandlede sager i Ankestyrelsen i årene 2018-2021. Sagerne i sagsgennemgangen har altså gennemsnitligt længere sagsbehandlingstid end gennemsnittet for det samlede antal sager, som Ankestyrelsen har behandlet i den periode. For § 95 er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager gået fra 15,3 til 18,1. For § 96 er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid faldet fra 14,8 til 14,3.

§§ 112 OG 113

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i de gennemgåede sager om hjælpemidler og forbrugsgoder i denne undersøgelse er på 20,1 uger. Det er lidt lavere end den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2018, men højere end alle de efterfølgende år. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen for sager om hjælpemidler og forbrugsgoder har generelt været faldende fra omkring 21 uger i 2018 til omkring 12 uger i 2021.

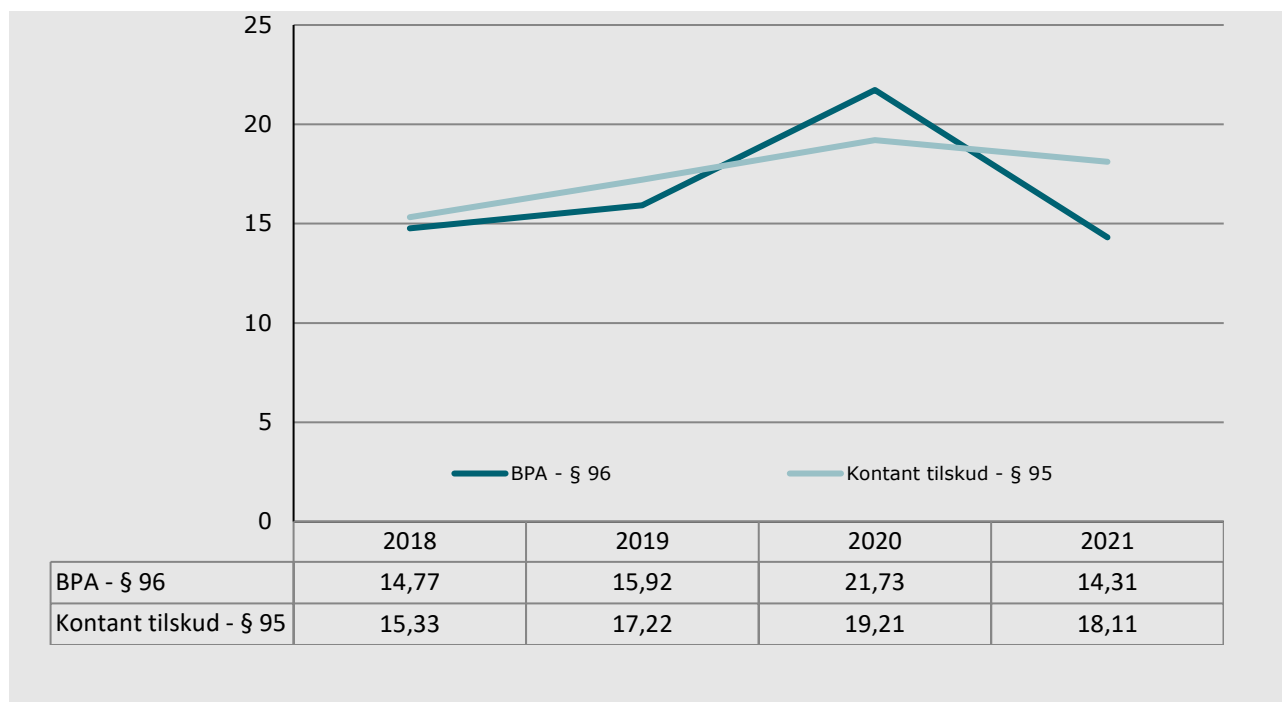
Ændringer siden tidspunktet for sagsgennemgang

De 39 sager, som er gennemgået som led i undersøgelsen, er behandlet i Ankestyrelsen i perioden 2018-2019. Sagerne er fra 2018-2019 for at sikre, at vi kan se hele sagsforløbet, også efter behandlingen i Ankestyrelsen, hvis sagen blev hjemvist. Som det fremgår af nedenstående figur, er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen for sager om §§ 112 og 113 faldet siden 2018.

⁵ Dette inkluderer både tid inden sagsbehandler og sagsbehandlingstid i forhold til figur 2.12.

⁶ Dette tal inkluderer kun den første behandling i Ankestyrelsen for de tre sager, hvor sagerne blev hjemvist.

FIGUR 4.1 GENNEMSNITLIG TID I ANKESTYRELSEN FOR SAGER OM KONTANT TILSKUD OG BPA



FIGUR 4.2 GENNEMSNITLIG TID I ANKESTYRELSEN FOR SAGER OM HJÆLPEMIDLER OG FORBRUGSGODER



Den forkortede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager om hjælpemidler og forbrugsgoder kan blandt andet hænge sammen med, at Ankestyrelsen via Finansloven i 2019 fik en merbevilling på 35 millioner til at nedbringe sagsbehandlingstiden (Aftale om finansloven for 2019: november 2018).

BEMÆRKNINGER FRA ANKESTYRELSEN I FORHOLD TIL TILTAG

Ankestyrelsen oplyser, at de i perioden fra 2018 og frem har haft fokus på kvalitet og effektivitet i klagesagsbehandling for at nedbringe sagsbehandlingstiden. Ankestyrelsen oplyser, at de arbejder systematisk med at afdekke og udnytte de muligheder, som den teknologiske udvikling giver for hurtigere og mere ensartet sagsbehandling. Det kan bl.a. være arbejdet med smidigere processer for at indhente oplysninger direkte via virk.dk, bedre søgefunktioner i Ankestyrelsens ESDH-system eller forskellige robot-projekter.

Ankestyrelsen oplyser, at de arbejder systematisk med workflow for at sikre, at den enkelte medarbejder og fagkontoret arbejder mest hensigtsmæssigt. Det kombineres med arbejde i teams inden for mindre fagområder for at sikre høj faglighed og hurtig adgang til sparring. Derudover har styrelsen udarbejdet program for onboarding af nye medarbejdere for at sikre hurtig og kvalificeret indkøring i klagesagsbehandling.

TABEL 4.3 GENNEMSNITLIG TID FOR BESTEMTE SAGSPERIODER I ANKESTYRELSEN

Sags- emne	År	Gennemsnit -indledende sagsbehand- ling	Gennemsnit - mellempéri- ode	Gennemsnit - juridisk sags- behandling	Gennemsnit - samlet sags- behandlings- tid	Antal gen- nemgåede sa- ger	Samlet antal behandlede sager i Anke- styrelsen
§113	2018	30	90	14	134	271	357
	2019	12	84	26	123	418	431
	2020	13	57	22	93	429	454
	2021	17	29	38	85	256	272
§112	2018	26	85	20	132	1483	1970
	2019	10	75	22	109	1719	1774
	2020	11	74	24	110	1799	1835
	2021	16	45	25	86	1168	1191
§ 96	2018	18	46	32	97	159	178
	2019	13	54	42	110	165	171
	2020	9	92	51	152	155	161
	2021	12	54	33	100	170	175
§ 95	2018	23	26	41	91	77	94
	2019	21	29	63	113	69	79
	2020	15	59	60	134	77	82
	2021	18	44	62	124	87	94

Note: Gennemsnittene er opgjort i nærmeste heltal dage.
 Grundet skift i sagsbehandlingssystem, udgår en del af sagerne fra 2018.

Kilde: Ankestyrelsens sagsbehandlingsstatistik

BILAG 5

Tabeller

TABEL 4.1 SAGSBEHANDLINGSTID FOR GENNEMGÅEDE SAGER OM §§ 95 OG 96 (I UGER)

	KM - Indledende kontakt	KM - Sagsoplysning, udmåling og afgørelse	KM- Klage og genvurdering	AST - Tid inden sagen fordeles til sagsbehandler	AST - Sagsbehandling	KM - Sagsbehandling, klage og genvurdering efter hjemvisning	AST - Tid inden sagen fordeles til sagsbehandler 2	AST - Sagsbehandling 2	I alt
Sag 1A	5,4	47,9	24,3	0,0	18,9	56,6	2,1	9,1	164,3
Sag 2A	29,0	52,0	59,7	15,3	7,1				163,1
Sag 3A	5,6	55,9	33,0	6,0	23,3				123,7
Sag 4A	2,3	22,1	6,7	16,0	22,3	36,4	1,1	6,9	113,9
Sag 5A	5,6	5,3	12,0	21,7	55,1				99,7
Sag 6A	15,4	28,4	9,1	33,6	0,4				87,0
Sag 7A	1,9	25,9	7,9	9,4	33,9				78,9
Sag 8A	0,9	14,4	7,1	10,4	1,1	37,0	1,0	6,4	78,4
Sag 9A	6,3	19,0	5,6	33,4	9,9				74,1
Sag 10A	0,0	16,3	14,0	34,7	6,4				71,4
Sag 11A	0,7	34,4	13,1	8,0	3,9				60,1
Sag 12A	1,4	39,6	3,4	12,1	1,0				57,6
Sag 13A	9,6	24,9	1,9	8,1	7,1				51,6
Sag 14A	5,9	4,0	17,0	20,1	1,0				48,0
Sag 15A	5,0	3,9	11,3	13,1	7,0				40,3
Sag 16A	4,6	9,1	4,7	3,9	10,1				32,4
Sag 17A	5,4	4,0	6,9	10,9	3,4				30,6
Sag 18A *	0,0	8,7	7,0	0,9	2,1				18,7
Sag 19A *	0,0	6,4	1,0	1,4	5,1				14,0

Note: Se bilag 3 for beskrivelse af de anvendte kategorier. Et * indikerer, at der er tale om en varslingsordningssag i Ankestyrelsen.

Kilde: Retssikkerhedsenhedens sagsgennemgang, 2021

TABEL 4.2 SAGSBEHANDLINGSTID FOR GENNEMGÅEDE SAGER OM §§ 112 OG 113 (I UGER)

	KM - Indledende kontakt	KM - Sagsoplysning, udmåling og afgørelse	KM- Klage og genvurdering	AST - Tid inden sagen fordeles til sagsbehandler	AST - Sagsbehandling	KM - Sagsbehandling, klage og genvurdering efter hjemvisning	AST - Tid inden sagen fordeles til sagsbehandler 2	AST - Sagsbehandling 2	KM - Indledende kontakt	Klage til Folketingets Ombudsmand og svar	I alt
Sag 1B	9,4	23,0	8,7	5,1	25,0	6,7	2,6				80,6
Sag 2B	5,7	9,4	27,9	2,0	1,1	30,0					76,1
Sag 3B	8,6	6,0	0,0	10,0	22,1	3,3	10,0	15,0	0,1		75,1
Sag 4B	31,7	2,9	0,0	3,6	10,7	3,3	0,0	0,0	0,0	8,6	60,7
Sag 5B	0,0	19,0	0,0	3,7	4,1	31,0					57,9
Sag 6B	3,1	8,9	0,0	8,9	14,0	17,4					52,3
Sag 7B	9,0	1,6	0,0	7,9	13,0	8,9	6,1				46,4
Sag 8B	5,1	2,9	0,0	4,4	13,4	2,1	13,9	1,1	2,4		45,4
Sag 9B	7,1	0,9	0,0	2,6	20,4	0,6	4,4	0,9	5,6		42,4
Sag 10B	0,0	0,1	0,0	7,7	9,0	0,0	24,7				41,6
Sag 11B	11,7	4,3	0,0	10,1	9,7	5,0					40,9
Sag 12B	2,1	15,0	0,0	8,1	14,7	0,3					40,3
Sag 13B	0,4	0,9	0,0	5,3	23,9	5,1	4,0				39,6
Sag 14B	1,1	10,1	0,0	5,7	12,0	2,1					31,1
Sag 15B	1,6	0,0	0,0	6,3	14,0	3,7					25,6
Sag 16B	5,0	0,4	0,0	1,9	14,7	0,3					22,3
Sag 17B	1,3	0,0	0,0	2,1	15,6	3,1					22,1
Sag 18B	2,0	0,0	0,0	2,7	13,1	3,3					21,1
Sag 19B	2,4	0,0	0,0	4,4	13,0	0,5					20,4
Sag 20B	0,6	0,0	0,0	2,9	8,0	2,9					14,3

Note: Se bilag 3 for beskrivelse af de anvendte kategorier. Et * indikerer, at der er tale om en varslingsordningssag i Ankestyrelsen.

Kilde: Retssikkerhedsenhedens sagsgennemgang, 2021