
Juni 2023

Kommunernes registrering af støtte efter servicelovens §§ 95 og 96



Ankestyrelsen

ANKESTYRELSEN

Telefon: 33 41 12 00 mandag til fredag klokken 9-15

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice

Mailadresse: ast@ast.dk

Hjemmeside: www.ast.dk

ISBN nr.: 978-87-7811-465-5

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1: SAMMENFATNING	4
Baggrund	4
Hovedresultater	5
Oversigt over data og kommunernes registreringer	8
KAPITEL 2: ORGANISERING OG SAGSBEHANDLINGSSYSTEMER	10
Kommunernes organisering og sagsbehandlingssystemer	10
KAPITEL 3: REGISTRERING AF ANSØGNINGER	12
Registrering af bestemmelse	12
Dato for ansøgning	15

Kapitel 1: Sammenfatning

BAGGRUND

Social- og Ældreministeriet har bedt Ankestyrelsen lave en undersøgelse, der kan belyse, hvad kommunerne registrerer om afgørelse og udmåling af timer efter servicelovens §§ 95 (kontant tilskud til ansættelse af hjælpere) og 96 (borgerstyret personlig assistance).

Formål

Undersøgelsen har til formål at belyse, hvad landets kommuner på nuværende tidspunkt registrerer om afgørelser og udmåling af timer efter servicelovens §§ 95 og 96, herunder om oplysningerne registreres systematisk. Derudover ønsker Social- og Ældreministeriet at få belyst, hvad en eventuel udvidelse af den nationale statistik om udsatte voksne og voksne med handicap vil kræve. En udvidelse i forhold til variable for ansøgninger, afgørelser og udmåling af timer.

Undersøgelsen besvarer følgende arbejdsspørgsmål:

Arbejdsspørgsmål

Det overordnede formål bliver belyst ud fra følgende to arbejdsspørgsmål:

1. Hvad registrerer kommunerne om ansøgning, afgørelse og udmåling af timer efter servicelovens §§ 95 og 96, og hvilken form har disse registreringer?
2. Hvilke muligheder, forudsætninger og begrænsninger er der ifølge kommuner og leverandører i forhold til at udbygge den nationale statistik om handicap og udsatte voksne?

Metode og datagrundlag

Undersøgelsen er baseret på interview med leverandører af registreringssystemer, interview med repræsentanter for udvalgte kommuner og en spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets kommuner.

- Interview med leverandører og den landsdækkende spørgeskemaundersøgelse bliver brugt til at belyse undersøgelsens arbejdsspørgsmål 1.
- Arbejdsspørgsmål 2 bliver belyst gennem interview med leverandører og interview med udvalgte kommuner.

Leverandørerne af registreringssystemer er udvalgt ud fra, at mere end én kommune bruger registreringssystemet. Interviewkommunerne er udvalgt ud fra, at de samlet set skulle repræsentere alle de registreringssystemer, som vi fokuserer på i undersøgelsen. Derudover har vi i udvælgelsen taget højde for antallet af visiterede borgere efter §§ 95 og 96 for at sikre, at de kommuner, vi har udvalgt, har et vist antal afgørelser om §§ 95 og 96 og dermed erfaring at tale ud fra.

Undersøgelsens metode og datagrundlag er uddybet i bilag 1.

HOVEDRESULTATER

Undersøgelsen belyser, hvad kommunerne registrerer på nuværende tidspunkt om deres behandling af sager efter servicelovens §§ 95 og 96, og i hvilken form, med henblik på at kunne vurdere, hvorvidt der kan tages udgangspunkt i nuværende registreringer i statistikker på området ved en eventuel udvidelse af de nationale statistikker.

De overordnede resultater beskrives nedenfor og er opsummeret i en tabel til sidst i sammenfatningen.

Organisering

Undersøgelsen viser, at lidt under halvdelen af de 88 kommuner, der har besvaret spørgeskemaet, behandler sager om servicelovens §§ 95 og 96 i forskellige kontorer eller afdelinger.

74 ud af 88 kommuner bruger det samme sagsbehandlingssystem til sagsbehandling af både §§ 95 og 96.

Sagsbehandlingssystemer

De to mest anvendte sagsbehandlingssystemer er KMD Nexus og Columna Cura, der tilsammen dækker 77 kommuner for § 95 og 64 kommuner for § 96 ud af 88 kommuner.

Registrering af ansøgninger

For servicelovens § 95 svarer 43 ud af de 88 kommuner, der har besvaret spørgeskemaet, at de angiver bestemmelse/paragraf ud fra nogle foruddefinerede kategorier i sagsbehandlingssystemet, uanset om sagen ender med en bevilling eller et afslag. Det samme gør sig gældende for 47 kommuner for servicelovens § 96.

Samtidig svarer langt størstedelen af kommunerne, at de opretter en generel sag og derefter angiver paragraf ud fra foruddefinerede kategorier, eller at de opretter sagen som en særlig sagstype. Det gælder for 77 af kommunerne på § 95 og 80 af kommunerne på § 96.

Næsten alle 25 kommuner, der anvender Columna Cura og alle tre kommuner, der anvender EG Sensum, svarer, at de opretter sagen som en særlig sagstype – som §§ 95 eller 96. For de 53 kommuner, der anvender KMD Nexus og de seks kommuner, der anvender Dedalus Vitae, er billedet lidt mere varieret.

Registrering af dato for ansøgning

Størstedelen af kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen svarer, at de skriver datoen ind i et særligt datofelt i deres sagsbehandlingssystem. Det svarer 60 ud af 88 kommuner for § 95 og 67 ud af 88 kommuner for § 96.

I de fleste tilfælde vil oprettelsesdatoen også være den samme som ansøgningsdatoen, men en af kommunerne pointerede, at hvis det ikke er den samme, så kan de manuelt gå ind og ændre datoen. I en anden kommune opretter de først en råd- og vejledningssag, hvis det ikke er klart, at sagen skal vurderes i forhold til §§ 95 eller 96. Hvis de efter dialog med borger får afklaring på, at der skal vurderes i forhold til §§ 95 eller 96, så vil de oprette en sag med den sagstype. Datofeltet vil så være udfyldt med den dato, hvor sagen oprettes med den specifikke sagstype.

Registrering af afgørelser

Når kommunerne registrerer afgørelserne, er det hhv. 29 for § 95 og 31 for § 96 ud af de i alt 88 kommuner, der krydser af i sagsbehandlingssystemet, om der er tale om bevilling eller afslag. Det kan enten være i et afgørelsesmodul eller andet sted i sagsbehandlingssystemet. I de kommuner, der krydser af, om der er tale om bevilling eller afslag, vil det sandsynligvis være muligt at trække systematisk data for antallet af afgørelser.

18 ud af de 25 kommuner, der bruger Columna Cura til § 95, og 16 ud af de 20 kommuner, der bruger Cura til § 96, svarer, at de krydser af, om der er tale om en bevilling eller afslag ved en afgørelse. For KMD Nexus, Dedalus Vitae og EG Sensum er det kun en mindre andel, der krydser af, om der er tale om en bevilling eller afslag. For begge bestemmelser drejer det sig om ni ud af de 43 kommuner, der bruger KMD Nexus, og for to ud af seks, der bruger Dedalus Vitae. For EG Sensum drejer det sig om nul ud af tre for § 95 og tre ud af 13 for § 96.

Registrering af dato for afgørelse

Vi har også spurgt kommunerne om, hvordan de registrerer datoen for deres afgørelser. Størstedelen af kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen svarer, at datoen automatisk registreres i sagsbehandlingssystemet. Det svarer 53 ud af 88 kommuner for § 95 og 55 ud af 88 kommuner for § 96.

De automatiske registreringer kan dog se forskellige ud afhængig af, hvordan afgørelsen registreres i sagsbehandlingssystemet. Hvis kommunerne kun gemmer en Wordudgave af deres afgørelse eller det sendte brev i systemet, så vil der automatisk være tilknyttet en dato til det dokument. Det vil dog sandsynligvis ikke være muligt at lave systematiske dataudtræk på det, da det ikke er nemt at identificere de relevante dokumenter automatisk.

35 kommuner svarer, at de selv registrerer datoen i et datofelt ved § 95, og 37 kommuner svarer, at de gør dette ved § 96.

Registrering af ændringer

56 ud af de 88 kommuner svarer, at de ændrer i den eksisterende ydelse i sagsbehandlingssystemet, når de foretager ændringer i bevillingen for § 95. 48 kommuner svarer dette for § 96. Henholdsvis 19 og 25 kommuner svarer, at de stopper den eksisterende indsats eller ydelse i sagsbehandlingssystemet og opretter en ny. Det er også en mulighed, at der tilføjes en ekstra ydelse til den eksisterende, hvis der er tale om nye støttebehov og opgaver i tillæg til den eksisterende bevilling. (I forhold til ydelsesbegrebet er det vigtigt at understrege, at der er forskel på en ydelse i juridisk forstand og en ydelse i it-systemmæssig forstand. Det skyldes blandt andet, at kommunerne selv kan definere ydelser i deres it-system. Det betyder, at der ikke nødvendigvis er et 1:1-forhold mellem antal afgørelser og antallet af ydelser, som sagsbehandlerne opretter i it-systemerne. Det er derfor et generelt opmærksomhedspunkt i dette kapitel, når it-leverandørerne taler om ydelser i systemmæssig forstand. Det betyder, at tilgængelig data for antal ydelser ikke nødvendigvis svarer til antal afgørelser, og at tilgængelig data på ydelsesniveau ikke nødvendigvis er sammenlignelig på tværs af kommuner.)

Registrering af frakendelse eller ophør

Henholdsvis 69 og 76 kommuner sætter en slutdato på ydelsen i sagsbehandlingssystemet ved frakendelse eller ophør af en ordning. Flere kommuner skriver i bemærkningsfeltet i spørgeskemaet, at de sender et afgørelsesbrev til borger og først sætter slutdato på ydelsen, når sagsbehandlingen er endeligt afsluttet, og der er gået de 14 uger, som kommunen er

forpligtet til at varsle borgeren med, inden ordningen vil stoppe. Datoen for afgørelsen om frakendelse eller ophør vil derfor ikke svare til den slutdato, der sættes på ydelsen i sagsbehandlingssystemet.

Registrering af udmålte timer og økonomi

For § 95 er det 14 af kommunerne, der registrerer udmålte timer i et timefelt i sagsbehandlingssystemet, mens 45 registrerer i et standardiseret Excel-ark. For § 96 er det ni kommuner, der registrerer i et timefelt, og 49, der registrerer i et standardiseret Excel-ark. Der er også kommuner, der registrerer udmålte timer på anden måde, eksempelvis i et journalnotat, i afgørelsesbrevet eller i et ikke standardiseret excel-ark.

De kommuner der har svaret, at de anvender et timefelt i sagsbehandlingssystemet, er hovedsageligt kommuner, der bruger KMD Nexus som sagsbehandlingssystem. Ifølge de leverandører, vi har interviewet, er det dog også muligt at sætte de øvrige sagsbehandlingssystemer, som vi har fokus på i denne undersøgelse, op på en måde, så man kan trække strukturerede data om udmålte timer. Det kan gøres ved at tilføje flere skemaer eller felter, der skal udfyldes af sagsbehandlerne i kommunen.

Nogle af de kommuner, vi har besøgt, fortæller, at de har tal for antal timer pr. uge og pr. år i deres Excel-ark.

Registrering af udmålte rådighedstimer

I forhold til udmålte rådighedstimer er det også et fåtal af kommunerne, der registrerer denne udmåling i et timefelt i sagsbehandlingssystemet. Det drejer sig om syv kommuner for § 95 og tre for § 96. Henholdsvis 41 og 47 kommuner registrerer i et standardiseret Excel-ark. Der er desuden kommuner, der registrerer rådighedstimer på anden måde, eksempelvis i et journalnotat, i afgørelsesbrevet eller i et ikke standardiseret excel-ark.

De fleste af de kommuner, som har angivet, at de registrerer i et timefelt, bruger KMD Nexus, sådan som det også ses ved registrering af udmålte timer i foregående afsnit. Også her er det ifølge leverandørerne muligt at sætte de øvrige ESDH-systemer op til at kunne registrere rådighedstimer særskilt på en måde, så man vil kunne trække strukturerede data.

Økonomisystem

51 ud af 89 kommuner¹ svarer i spørgeskemaet, at de bruger KMD Opus til håndtering af økonomi og/eller fakturering i forbindelse med behandling af sager efter servicelovens §§ 95 og 96.

76 ud af 89 kommuner har angivet, at de registrerer bevilgede *kroner* pr. kvartal/måned/uge. 32 af kommunerne svarer, at de registrerer bevilgede antal *timer* pr. kvartal/måned/uge, og 12 kommuner har angivet, at de registrerer andet.

Muligheder og begrænsninger ift. systematiske data

Interviewene med IT-leverandørerne tyder ikke på tekniske forhindringer i forhold til at kunne trække systematiske data til den nationale statistik om handicap og udsatte voksne. Det afhænger dog af kravspecifikationerne, og hvordan data skal leveres.

¹ Én kommune har kun svaret på den del af spørgeskemaet, der handler om økonomisystem, derfor er der 89 besvarelser på dette spørgsmål.

Arbejdsgange i kommunerne

Et afgørende punkt er, hvordan eventuelle registreringskrav passer ind i kommunernes arbejdsgange. Interviewene med kommuner og IT-leverandører peger på, at det for nogle af datatyperne vil kræve ekstra arbejdsgange i kommunerne at skulle registrere data systematisk, så der kan trækkes statistik. I forhold til antallet af ansøgninger, så opretter alle kommuner sager og noterer, at der er tale om en sag om § 95 eller § 96. I nogle kommuner gøres det ved at vælge en særlig sagstype eller vælge forventet paragraf, hvilket giver mulighed for systematisk data og derfor ikke kræver ændrede arbejdsgange. I andre kommuner gøres det ved at skrive det i sagstitlen eller i et journalnotat/VUM, hvilket ikke giver mulighed for systematiske data.

De ekstra arbejdsgange gælder særligt ift. registreringer af timer og rådighedstimer, som ikke registreres systematisk på nuværende tidspunkt, og som derfor skulle udfyldes i et nyt timefelt i sagsbehandlingssystemet i tillæg til at skrives i afgørelsesbrevet og timeudregningen. Det gælder også ved afslag, hvor kommunerne så ikke længere kan nøjes med at sende og journalisere et afslagsbrev til borgere på sagen, men i tillæg skal registrere, at der er tale om et afslag. De fleste kommuner opretter kun ydelser ved bevillinger på nuværende tidspunkt.

Risiko for fejlregistreringer og lav datakvalitet

Et andet opmærksomhedspunkt er, hvad niveauet for registrering betyder for datakvaliteten. En kommune gør opmærksom på, at der vil være risiko for fejlindberetninger og uens indberetningspraksis mellem kommunerne, hvis de i forbindelse med registrering af timer skal nedbryde data i, om timerne er bevilget til eksempelvis hverdag eller weekend, eller nedbrydes i, hvilke konkrete aktiviteter de er bevilget til. I det perspektiv vil det være mere hensigtsmæssigt alene at registrere, eksempelvis hvor mange timer borgerne har fået bevilget sammenlagt om dagen eller om ugen.

Der vil desuden være forskel på, hvor mange af de bevilgede timer der går direkte til borgerens hjælp, og hvor mange timer der går til andre opgaver som eksempelvis uddannelse, oplæring, personalesamtaler og MUS, hvorfor man må være påpasselig med direkte sammenligninger mellem kommunerne.

Bør indarbejdes i eksisterende udredningsværktøjer

Interviewene med it-leverandører og kommuner peger samlet set i retning af, at eventuelle nye indberetningskrav bør lægge sig tæt op ad det arbejdsflow, som kommunerne allerede har for ikke at trække for mange ressourcer og for at understøtte, at kommunerne oplever registreringen meningsfuld.

OVERSIGT OVER DATA OG KOMMUNERNES REGISTRERINGER

Antal ansøgninger på de enkelte bestemmelser

For servicelovens § 95 svarer 43 ud af de 88 kommuner, at de angiver bestemmelse/paragraf ud fra nogle foruddefinerede kategorier i sagsbehandlingssystemet, uanset om sagen ender med en bevilling eller et afslag. Det samme gør sig gældende for 47 kommuner for servicelovens § 96.

Næsten alle kommuner, der anvender Columna Cura eller EG Sensum, vil på nuværende tidspunkt have systematisk data for antallet af ansøgninger. For de øvrige sagsbehandlingssystemer er billedet mere varieret.

Antal afgørelser

et er henholdsvis 21 og 20 af kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen, der anvender et afgørelsesmodul eller et tilsvarende skema. Henholdsvis 29 og 31 kommuner svarer, at de skal "krydse af" i sagsbehandlingssystemet, om der er tale om bevilling eller afslag ved en afgørelse.

På tværs af alle sagsbehandlingssystemer er det en mindre andel af kommunerne, der har systematisk data for antallet af afgørelser. Selv i kommuner, der anvender et sagsbehandlingssystem med et afgørelsesmodul, er det kun omkring halvdelen, der anvender det i deres sagsbehandlingspraksis.

Udmålte timer og rådighedstimer

Det er 14 af kommunerne, der registrerer udmålte timer i et timefelt i sagsbehandlingssystemet for § 95 og ni kommuner for § 96. Henholdsvis syv og tre kommuner registrerer rådighedstimer i et timefelt, mens størstedelen registrerer i et standardiseret Excel-ark, der er defineret lokalt i kommunen. Det er henholdsvis 45 og 49 kommuner der registrerer udmålte timer i et standardiseret Excel-ark og 41 og 47 kommuner for rådighedstimer.

De kommuner der har svaret, at de anvender et timefelt i sagsbehandlingssystemet, er hovedsageligt kommuner, der bruger KMD Nexus som sagsbehandlingssystem. I den besøgte kommune, der bruger KMD Nexus, var der et timefelt, der hedder "Visiteret tid". Den var dog altid sat til 1 og reflekterede ikke det antal timer, som borgeren var visiteret.

Dato for ansøgning

Størstedelen af kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen svarer, at de skriver datoen ind i et særligt datofelt i deres sagsbehandlingssystem ved ansøgning. Det svarer 60 ud af 88 kommuner for § 95 og 67 ud af 88 kommuner for § 96.

Dato for afgørelse

Størstedelen af kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen svarer, at datoen automatisk registreres i sagsbehandlingssystemet. Det svarer 53 ud af 88 kommuner for § 95 og 55 ud af 88 kommuner for § 96.

Kapitel 2: Organisering og sagsbehandlingssystemer

Dette kapitel svarer på følgende:

- Hvordan har kommunerne organiseret behandlingen af sager efter servicelovens §§ 95 og 96?
- Hvilke sagsbehandlingssystemer anvender kommunerne?

KOMMUNERNES ORGANISERING OG SAGSBEHANDLINGSSYSTEMER

I lidt over halvdelen af de kommuner, der har besvaret spørgeskemaet, bliver sager om §§ 95 og 96 behandlet i samme kontor eller afdeling. I de kommuner, hvor sagerne behandles i forskellige kontorer, behandles kontant tilskud efter § 95 typisk i Sundhed og Omsorg, mens BPA efter § 96 behandles i Socialafdelingen.

TABEL 0.1 BEHANDLER KOMMUNEN SAGER OM §§ 95 OG 96 I SAMME KONTOR/AFDELING?

Svar	Antal kommuner
Ja	47
Nej, §§ 95 og 96 behandles i to forskellige kontorer/afdelinger	41
I alt	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

Sagsbehandlingssystemer

Som led i spørgeskemaundersøgelsen har vi afdækket, hvilke sagsbehandlingssystemer kommunerne bruger i deres behandling af sager om §§ 95 og 96.

74 ud af de 88 kommuner bruger det samme sagsbehandlingssystem til sagsbehandling af både §§ 95 og 96. Det vil sige, at der er 14 kommuner, der bruger forskellige sagsbehandlingssystemer til §§ 95 og 96.

De to mest anvendte sagsbehandlingssystemer er KMD Nexus og Columna Cura, der tilsammen dækker 77 kommuner for § 95 og 64 kommuner for § 96 ud af 88 kommuner.

TABEL 0.2 HVILKET/HVILKE FAGSYSTEM(ER) BRUGER KOMMUNEN TIL AT REGISTRERE/JOURNALISERE DERES SAGSBEHANDLING AF SAGER OM §§ 95 OG 96?

Fagsystem	§ 95	§ 96
KMD Nexus	52	43
Columna Cura	25	20
EG Sensum	3	13
Dedalus Vitae	6	6
Andet system	2	6

I alt	88	88
-------	----	----

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

De systemer, der nævnes under 'Andet system', er:

- SBSYS
- Acadre
- Nova
- Fasit
- Domus

I 10 kommuner bruger de et andet system til dele af sagsbehandlingen i tillæg til et af de ovenstående sagsbehandlingssystemer. I otte af kommunerne drejer det sig om, at dele af sagsbehandlingen foretages i SBSYS. I to kommuner er det i Acadre. En kommune bemærker, at den bruger SBSYS til regnskaber, budgetter og korrespondance med arbejdsgivere, da dens andet sagsbehandlingssystem har svært ved at håndtere store regneark med flere faner.

Skift i sagsbehandlingssystem

I ni af de 88 kommuner har de svaret, at de skifter sagsbehandlingssystem for en eller begge bestemmelser inden udgangen af 2022.

TABEL 0.3 SKIFT I SAGSBEHANDLINGSSYSTEM

Sagsbehandlingssystem	Skifter fra	Skifter til
Columna Cura	1	1
Dedalus Vitae	4	0
EG Sensum	3	1
KMD Nexus	0	7
SBSYS	2	0
I alt	10	9

Note: I en kommune bruger de to forskellige systemer – Columna Cura og EG Sensum – og skifter i begge afdelinger til KMD Nexus. Derfor er totalen i 'Skifter fra' og 'Skifter til' ikke er ens.

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

Hos KMD Nexus og EG Sensum nævnte it-leverandørerne i vores interview med dem, at de er i gang med at udvikle helt nye versioner, der vil blive rullet ud i 2022/23.

Kapitel 3: Registrering af ansøgninger

Vi har undersøgt, hvad og hvordan kommunerne registrerer i forbindelse med en ansøgning om støtte efter servicelovens §§ 95 eller 96.

REGISTRERING AF BESTEMMELSE

For at få viden om, hvordan kommunerne teknisk opretter og registrerer deres sager, har vi i spørgeskemaet til alle landets kommuner spurgt, om kommunerne skal vælge sagstype eller paragraf i sagsbehandlingssystemet ud fra nogle foruddefinerede kategorier. Hvis det er tilfældet, vil det sandsynligvis være systematisk data, der kan trækkes for den kommune.

Formålet er at finde ud af, hvorvidt det er muligt at identificere sager om §§ 95 og 96 på en systematisk måde uden at skulle foretage en manuel optælling.

Omkring halvdelen af kommunerne, der har besvaret spørgeskemaet, svarer, at de skal angive bestemmelse/paragraf ud fra nogle foruddefinerede kategorier i sagsbehandlingssystemet i løbet af sagsbehandlingen, uanset om sagen ender med en bevilling. Det er henholdsvis 43 og 47 kommuner for § 95 og § 96.

Resten af kommunerne svarer, at de enten kun skal angive bestemmelse/paragraf ud fra foruddefinerede kategorier i forbindelse med oprettelse af ydelse/indsats, eller at de slet ikke skal gøre det i forbindelse med sagsbehandlingen. Hvis de slet ikke gør det, vil det kunne betyde, at informationen om bestemmelse/paragraf kun er angivet i fritekst.

TABEL 0.4 SKAL KOMMUNEN I SAGSBEHANDLINGEN ANGIVE BESTEMMELSE/PARAGRAF, HVOR DE VÆLGER UD FRA KATEGORIER, DER ER DEFINERET PÅ FORHÅND?

Svar	§ 95	§ 96
Ja	43	47
Ja, men kun i forbindelse med oprettelse af ydelse/indsats	16	20
Nej	29	20
Andet	0	1
I alt	88	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

Svarene er delt op på de enkelte sagsbehandlingssystemer i tabelsamlingens tabel 6.25 og tabel 6.26.

Hvis vi deler svarene op på de forskellige sagsbehandlingssystemer, kan vi se, at for KMD Nexus, der bruges af henholdsvis 53 og 44 kommuner på §§ 95 og 96, er det henholdsvis 14 og 15 af kommunerne, der har svaret, at de skal angive bestemmelse ud fra foruddefinerede kategorier på et andet tidspunkt end i forbindelse med oprettelse af indsats/ydelse.

I vores interview med it-leverandøren af KMD Nexus pointerede de, at KMD Nexus er meget konfigurerbart for den enkelte kommune, hvor kommunen kan lave sine egne henvendelsesskemaer, der udfyldes ved en henvendelse fra borger. Kommunen bestemmer så selv, hvad der skal indgå i dette henvendelsesskema.

I den kommune, vi besøgte, som bruger KMD Nexus, har de lavet deres eget skema, hvor de angiver, hvilken paragraf henvendelsen drejer sig om. I bunden af henvendelsesskemaet krydser de også af, hvilken bestemmelse de træffer afgørelse om og udfaldet af afgørelsen.

Næsten alle kommuner, der har Columna Cura, har svaret, at de skal angive bestemmelse ud fra foruddefinerede kategorier på et tidspunkt i løbet af sagsbehandlingen, udover i forbindelse med oprettelse af indsats/ydelse.

I vores interview med it-leverandøren af Columna Cura demonstrerede de, hvordan kommunen ved en ansøgning eller anden henvendelse fra borger kan oprette en ny henvendelse i Cura, hvor der åbnes et vindue "Opret henvendelse". I dette vindue kan der udfyldes data om henvendelse og herunder vælges en sagstype. Kommunerne definerer selv, hvilke sagstyper der kan vælges. Det kan eksempelvis være "§ 95 – kontant tilskud" men også bare være "Socialsag" eller "§ 95/96".

Vi besøgte tre kommuner, der anvender Cura til enten § 95 eller begge bestemmelser. I alle tre kommuner kan de vælge sagstype, der svarer til den relevante paragraf, når de opretter en henvendelse fra borger. I en af kommunerne påpeger de, at da det ikke er påkrævet, at de vælger sagstype, er det ikke sikkert, at det er udfyldt ved alle sager.

I to ud af seks kommuner, der anvender Dedalus Vitae til § 95, og i tre ud af seks til § 96, svarer de, at de skal angive bestemmelse ud fra foruddefinerede kategorier på et tidspunkt i løbet af sagsbehandlingen, udover i forbindelse med oprettelse af indsats/ydelse.

It-leverandøren pointerede, at der er stor valgfrihed i den enkelte kommune i forhold til, hvordan systemet kan sættes op.

I den besøgte kommune, som bruger Dedalus Vitae, har de selv i kommunen bygget specifikke sagsforløb op, som de vælger ud fra foruddefinerede kategorier i en dropdown-menu ved oprettelse af sagen.

I alle tre kommuner, der anvender EG Sensum til § 95, svarer de, at de benytter sig af foruddefinerede kategorier til at angive bestemmelse. Det er tilfældet for ni ud af de 12 kommuner, der bruger EG Sensum til § 96.

I vores interview med it-leverandøren viste de, hvordan man kan sætte EG Sensum op med særlige sagsforløb for hver enkelt bestemmelse, som borgeren har en sag om.

I den besøgte kommune anvender de også sagsforløb, hvor de skal angive den forventede paragraf, når de opretter en sag på borgeren. Hvis den forventede paragraf ændrer sig undervejs i sagsbehandlingen, bliver den rettet, så det er muligt for kommunen at følge med i, hvor mange der har søgt om bestemmelsen – selv hvis det ender i afslag.

Hvordan registrerer kommunerne bestemmelsen?

I spørgeskemaet spurgte vi alle kommunerne, hvordan de registrerer, hvilken bestemmelse sagen handler om – både hvis de anvender foruddefinerede kategorier, og hvis de ikke gør.

78 ud af de 88 kommuner, der har svaret på spørgeskemaundersøgelsen, svarer, at de for sager om § 95 enten opretter en generel sag og derefter angiver paragraf ud fra foruddefinerede kategorier, eller at de opretter sagen som en særlig sagstype (§ 95). For sager om § 96 er det 81 kommuner, der svarer, at de gør en af de to.

Tabel 3.5 nedenfor viser, hvor mange kommuner der har svaret de forskellige muligheder. Det har været muligt at vælge flere svarmuligheder eller ikke at vælge nogen.

TABEL 0.5 HVORDAN REGISTRERER KOMMUNEN, HVILKEN BESTEMMELSE(R) SAGEN BEHANDLES EFTER?

Svar	§ 95	§ 96
Sagen oprettes som en generel sag, og derefter angives paragraf eller forventet paragraf ud fra foruddefinerede kategorier	22	21
Sagen oprettes som en særlig sagstype (§§ 95 eller 96)	56	60
Andet	23	23
Ud af	88	88

Note: Det har været muligt at vælge flere svarmuligheder, så kolonnerne summer ikke nødvendigvis til det samlede antal kommuner.

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

Det skal bemærkes, at resultatet fra dette spørgsmål ikke stemmer overens med resultatet i sidste afsnit på spørgsmålet om, hvorvidt kommunerne skal angive bestemmelse/paragraf ud fra nogle foruddefinerede kategorier i sagsbehandlingssystemet i løbet af sagsbehandlingen. Det er på trods af, at spørgsmålet er en præcisering af det tidligere spørgsmål. I dette spørgsmål, hvor vi har spurgt ind til, *hvordan* de registrerer bestemmelsen, er det en større andel, der svarer, at de registrerer på en systematisk måde.

Delt op på de forskellige fagsystemer, så er det generelle mønster dog det samme som i forrige afsnit. Næsten alle kommuner, der anvender Columna Cura, Dedalus Vitae eller EG Sensum, har svaret, at de opretter sagen som en særlig sagstype – som § 95 eller § 96. For kommuner, der anvender KMD Nexus, er billedet lidt mere varieret. For begge bestemmelser er det lidt under en tredjedel af kommunerne, der svarer, at de opretter en generel sag og derefter angiver paragraf eller forventet paragraf ud fra foruddefinerede kategorier. I henhold til interview med it-leverandør, så vil det sandsynligvis være i et henvendelseskema, som kommunen selv har oprettet. Lidt under halvdelen af kommunerne, der anvender KMD Nexus, svarer, at de opretter en særlig sagstype til disse sager.

TABEL 0.6 HVORDAN REGISTRERER KOMMUNEN, HVILKEN BESTEMMELSE SAGEN BEHANDLES EFTER – OPDELT PÅ FAGSYSTEM FOR § 95

Fagsystem	Sagen oprettes som en generel sag og derefter angives paragraf eller forventet paragraf ud fra foruddefinerede kategorier	Sagen oprettes som en særlig sagstype (§ 95)	Andet	Antal kommuner
Columna Cura	5	23	4	25

Dedalus Vitae	0	4	1	6
EG Sensum	1	3	1	3
KMD Nexus	16	24	16	53
NOVA	0	1	0	1
Andet	0	1	1	1
I alt	22	56	23	88

Note: Andet dækker over Fasit og Acadre

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

TABEL 0.7 HVORDAN REGISTRERER KOMMUNEN, HVILKEN BESTEMMELSE SAGEN BEHANDLES EFTER – OPDELT PÅ FAGSYSTEM FOR § 96

Fagsystem	Sagen oprettes som en generel sag og derefter angives paragraf eller forventet paragraf ud fra foruddefinerede kategorier	Sagen oprettes som en særlig sagstype (§ 95)	Andet	Antal kommuner
Columna Cura	5	19	4	20
Dedalus Vitae	0	5	0	6
EG Sensum	2	11	1	13
KMD Nexus	14	19	17	44
NOVA	0	1	0	1
SBSYS	0	2	0	2
Andet	0	3	1	3
I alt	21	60	23	88

Note: Andet dækker over Acadre, Domus og Fasit

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

DATO FOR ANSØGNING

Vi har spurgt kommunerne, hvordan de registrerer datoen for borgerens ansøgning.

Størstedelen af kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen svarer, at de skriver datoen ind i et særligt datofelt i deres sagsbehandlingssystem. Det svarer 60 ud af 88 kommuner for § 95 og 67 ud af 88 kommuner for § 96.

Nedenfor er gengivet tabeller, der deler registreringen af dato op på de forskellige fagsystemer.