
Marts 2024

Erfaringer fra læringsforløb

Generelle sagsbehandlingsr egler, kontant tilskud og BPA- ordninger



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.: 978-87-7811-514-0

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1: FORMÅL MED LÆRINGSFORLØBENE⁴

Formål med læringsforløb i 2023 4

resultater af læringsforløbet 4

KAPITEL 2: LÆRINGSFORLØBENES FREMGANGSMÅDE 5

KAPITEL 3: UNDERVISERS OPLEVELSE AF LÆRINGSFORLØBENE 7

Strukturen for læringsforløbene fungerer overordnet godt 7

Størstedelen af kommunerne havde prioriteret at gennemføre e-læringen 7

Mange spørgsmål til e-læringsmaterialet 7

Tilrettelæggelse af læringsdagen ud fra kursisternes spørgsmål og behov 8

KAPITEL 4: DELTAGERNES OPLEVELSER AF LÆRINGSFORLØBENE 9

Kendskab til de generelle sagsbehandlingsregler 9

Anvendelse og udbytte af e-læringsværktøjet 10

Omfanget af information på læringsdagen 10

Formidling 11

Fordelingen mellem dialog og faglige oplæg 12

Læringsforløbets indflydelse på kursisternes praksis 13

Kapitel 1: Formål med læringsforløbene

Ankestyrelsen gennemfører i 2023-2025 læringsforløb om generelle sagsbehandlingsregler til kommuner på voksenhandicap og børnehandicapområdet. I 2023 har læringsforløbene haft fokus på kontant tilskud efter servicelovens § 95 og BPA- ordninger efter servicelovens § 96. I 2024 vil fokus være støtte til bil efter servicelovens § 114 og i 2025 vil fokus være tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens § 42.

I denne rapport evaluerer vi de første læringsforløb, som blev afholdt i 2023, med henblik på at vurdere, om de har givet det tilsigtede læringsudbytte i kommunerne og på at bruge erfaringer fra de første forløb i de kommende års læringsforløb. Evalueringen bygger på interview med underviseren på læringsforløbene og et spørgeskema til deltagerne.

FORMÅL MED LÆRINGSFORLØB I 2023

Læringsforløbet om de generelle sagsbehandlingsregler indgår i det samlede program "Bedre retssikkerhed og tillid på handicapområdet", og er en del af retssikkerhedsinitiativernes tema om kompetenceudvikling, der skal styrke retssikkerheden og kvaliteten i sagsbehandlingen på handicapområdet.

Formålet med læringsforløbet har været at styrke retssikkerheden og kvaliteten på handicapområdet ved at give kommunerne opkvalificerende undervisning om behandlingen af sager på området for kontant tilskud og borgerstyret personlig assistance (BPA). Formålet har derudover været at medvirke til kompetenceudvikling i sagsbehandlingen ved undervisning i de generelle sagsbehandlingsregler, som har stor betydning for borgernes retssikkerhed.

RESULTATER AF LÆRINGSFORLØBET

Evalueringen peger overordnet på, at formålet med læringsforløbene er opnået. Dette konkluderer vi særligt på baggrund af, at deltagerne oplever, at læringsforløbet har været udbytterigt og blandt andet bidraget til at give dem et øget kendskab til de generelle sagsbehandlingsregler på området, ligesom en stor andel af deltagerne oplever, at læringsforløbet har påvirket deres praksis. Hertil kommer, at underviseren beretter, at dialogen med kursisterne omfattede gode og relevante drøftelser af sagsbehandlingsreglerne og især om kravene til sagsoplysning og begrundelse.

Evalueringen viser samtidig nogle positive erfaringer fra læringsforløbene, som vil kunne bringes videre i andre tilsvarende forløb. Det drejer sig blandt andet om de positive effekter af at afholde læringsforløb for flere kommuner sammen og strømline de tilgængelige svar i e-læringsmaterialet.

Kapitel 2: Læringsforløbenes fremgangsmåde

Læringsforløbet blev tilbudt til ti udvalgte kommuner, der er udvalgt på baggrund af bl.a. omgørelsesprocenten på sagsområdet ud fra Danmarkskortet i 2019-2021. Der blev i udvælgelsen også taget hensyn til kommunens størrelse og omfanget af klagesager. Der blev desuden taget hensyn til, om kommunen har haft andre igangværende initiativer som f.eks. taskforce-forløb.

Deltagelsen i forløbene var frivillig for kommunerne, og en enkelt kommune meddelte, at de ikke havde mulighed for at deltage i forløbet, da de var midt i en større omstrukturering på området for §§ 95 og 96. Det lykkes dog at finde en alternativ kommune.

Målgruppen for læringsforløbet var de kommunale sagsbehandlere og faglige ledere, der beskæftiger sig med området for kontant tilskud og borgerstyret personlig assistance (BPA) efter servicelovens §§ 95 og 96.

Læringsforløbene blev gennemført ved henholdsvis en dag, hvor deltagerne selv arbejdede med et e-læringsværktøj udfærdiget af Ankestyrelsen, og derefter en fysisk læringsdag, hvor deltagerne modtog undervisning i kommunen af to af Ankestyrelsens juridiske sagsbehandlere. Den fysiske læringsdag anvendte mere traditionelle virkemidler, som minder om Ankestyrelsens betalingskurser. Fire af de ti kommuner har valgt at afholde den fysiske læringsdag sammen med en anden kommune.

E-læringsværktøjet og vejledning herom blev sendt til kommunen på en dag efter kommunens eget valg, hvor der var afsat tid til, at deltagerne kunne arbejde med materialet.

Anvendelsen af e-læringsværktøjet havde til formål at give kommunen ejerskab i forhold til læringen og derudover fleksibilitet og smidighed i forhold til planlægningen af læringsforløbene.

E-læringsværktøjet indeholder relevant materiale om servicelovens bestemmelser om kontant tilskud og borgerstyret personlig assistance (BPA) og derudover en række fiktive cases, som handler om nogle af de konkrete problemstillinger, der kan være i arbejdet med sager på dette sagsområde. Der har hertil været en forklarende tekst og henvisning til relevante principmeddelelser, som har haft til formål at hjælpe deltagerne til drøftelser af materialet.

En del af materialet blev indtalt, så indholdet kunne høres i fællesskab, hvis flere deltagere sad sammen om materialet. Ankestyrelsen foreslog ved fremsendelse af e-læringsværktøjet, at deltagerne i kommunen arbejdede med materialet i hele gruppen eller i mindre grupper for at sikre øget læring.

Formålet med de anvendte cases var at give deltagerne i læringsforløbet en bedre forståelse for reglerne på baggrund af scenarier, der minder om dem, de kender fra deres daglige arbejde. I to af casene i e-læringsmaterialet havde Ankestyrelsen givet feedback på de opmærksomhedspunkter, som er relevante i casen. Feedbacken bestod ikke af konkrete løsninger på problemstillingerne, men oplysninger om de overvejelser, som det er relevant at inddrage, i forhold til oplysningerne i casen.

Den første læringsdag med e-læringsmaterialet fungerede som forberedelse til den efterfølgende fysiske læringsdag, da kendskab til reglerne og praksis på sagsområdet – uanset medarbejderens arbejdsområde – ville give det bedste grundlag for den anden læringsdag.

Undervisningsmaterialet på den fysiske læringsdag bestod af en gennemgang af de generelle sagsbehandlingsregler og derudover syv cases om nogle af de emner, sager om kontant tilskud og borgerstyret personlig assistance (BPA) kan omfatte f.eks. personkredsvurderinger, udmåling af hjælp, vurdering af borgers evne til at være arbejdsleder og bevilling af tilskud til udlandsophold. Deltagerne arbejdede med disse cases i grupper og drøftede dem efterfølgende med Ankestyrelsens medarbejdere. Ankestyrelsen samlede desuden op på den første læringsdag og besvarede eventuelle spørgsmål, som deltagerne havde til e-læringsmaterialet og de cases, de arbejdede med i den forbindelse.

Undervisningen i de generelle sagsbehandlingsregler havde særlig fokus på reglerne om sagsoplysning og begrundelse, da disse dele af sagsbehandlingen ofte er det, som er årsag til kritik og omgørelser i Ankestyrelsens klagesagsbehandling. Der er også fokus på kommunens mulighed for at oplyse og begrunde sagen tilstrækkeligt i gennemgangen af de udvalgte cases, da kommunerne ofte finder det vanskeligt i sager om kontant tilskud og borgerstyret personlig assistance.

Udformningen af læringsforløbet har tilsigtet at sikre forankring af kompetenceudvikling i kommunen. Kommunen vil således kunne anvende e-læringsværktøjet til at fortsætte og vedligeholde den opnåede kompetenceudvikling i kommunen, hvilket også kan medvirke til at undgå kompetencetab ved medarbejderudskiftninger i kommunen.

Kapitel 3: Underviserens oplevelse af læringsforløbene

Afsnittet præsenterer underviserens oplevelser med læringsforløbene og de hovedpointer, som underviseren har angivet som særlig relevante i forhold til at udvikle og afholde fremtidige læringsforløb.

Strukturen for læringsforløbene fungerer overordnet godt

Det er underviserens oplevelse, at strukturen for læringsforløbene bestående af et e-læringsmodul og en fysisk læringsdag fungerer godt. Det er underviserens umiddelbare vurdering, at to fysiske læringsdage for hver kommune vil være for krævende for deltagerne, hvorfor formatet med en e-læringsdag forud for den fysiske læringsdag har en god struktur og giver en passende læringsmængde, som kan benyttes til fremtidige læringsforløb.

Samtidig oplever underviseren, at det har været en fordel, at det er den samme underviser, som har varetaget alle ti læringsforløb, selvom de fysiske læringsdage i praksis var forskellige i forhold til engagement og omfanget af spørgsmål fra deltagerne i de enkelte kommuner.

Størstedelen af de ti læringsforløb blev afholdt med en enkelt kommune af gangen. Underviseren oplevede dog, at de forløb, hvor flere kommuner havde slået sig sammen om den fysiske læringsdag bidrog positivt til drøftelser og casearbejde.

Størstedelen af kommunerne havde prioriteret at gennemføre e-læringen

Generelt oplevede underviseren, at kommunerne havde brugt tid på e-læringsmaterialet, hvilket blandt andet kom til udtryk ved, at flere kommuner kontaktede underviseren med spørgsmål hertil, ligesom der også var mange supplerende spørgsmål med afsæt i e-læringsmaterialet på den fysiske læringsdag. Kun en enkelt kommune havde meget få spørgsmål, og underviseren havde en fornemmelse af, at denne kommune i mindre grad end de øvrige kommuner havde forberedt sig til den fysiske læringsdag ved at gennemgå e-læringsmaterialet forinden.

Mange spørgsmål til e-læringsmaterialet

De mange spørgsmål til e-læringsmaterialet tolker underviseren som et udtryk for, at kommunerne generelt finder de konkrete bestemmelser om kontant tilskud og borgerstyret personlig assistance (BPA) vanskelige.

De fleste deltagere udviste stort engagement i de anvendte cases i e-læringsmaterialet og gav udtryk for, at problemstillingerne heri havde givet anledning til mange drøftelser på den første læringsdag – særligt i de kommuner, hvor flere forskellige afdelinger havde gennemgået materialet sammen. Underviseren oplevede, at kursisterne gerne ville have haft, at Ankestyrelsen havde oplyst relevante opmærksomhedspunkter til alle de cases, som indgik i e-

læringsmaterialet. Underviseren finder, at dette med fordel kan ændres fremadrettet, så der enten fremgår relevante opmærksomhedspunkter til alle cases i e-læringsmaterialet, eller at dette ikke oplyses i e-læringsmaterialet, men alene bliver drøftet på den fysiske læringsdag.

Tilrettelæggelse af læringsdagen ud fra kursisternes spørgsmål og behov

Underviseren tilrettelagde så vidt muligt de fysiske læringsdage ud fra den/de deltagende kommuners ønsker til drøftelser af særlige problemstillinger eller cases og omfanget af de spørgsmål, som e-læringsmaterialet og casearbejde i øvrigt gav anledning til.

Ifølge underviseren gav de deltagende kommuner udtryk for, at det kan være svært at oplyse en sag tilstrækkeligt, når borger ikke ønsker at samarbejde om sagsoplysningen. Der var derfor mange drøftelser på de fysiske læringsdage om tilfælde, hvor kommunen har fundet det vanskeligt at efterleve kravene til sagsoplysning og begrundelse. Kommunerne var generelt meget interesserede i undervisningens gennemgang af sagsbehandlingsreglerne om sagsoplysning og begrundelse, der skulle medvirke til at give kommunerne et bedre indblik i, hvordan en sag kan oplyses og begrundes tilstrækkeligt – også når borger ikke ønsker at medvirke i overensstemmelse med kommunens ønsker hertil. Ankestyrelsen gav i denne sammenhæng flere konkrete eksempler på henholdsvis tilstrækkelig og utilstrækkelig sagsoplysning og begrundelse.

Kapitel 4: Deltagernes oplevelser af læringsforløbene

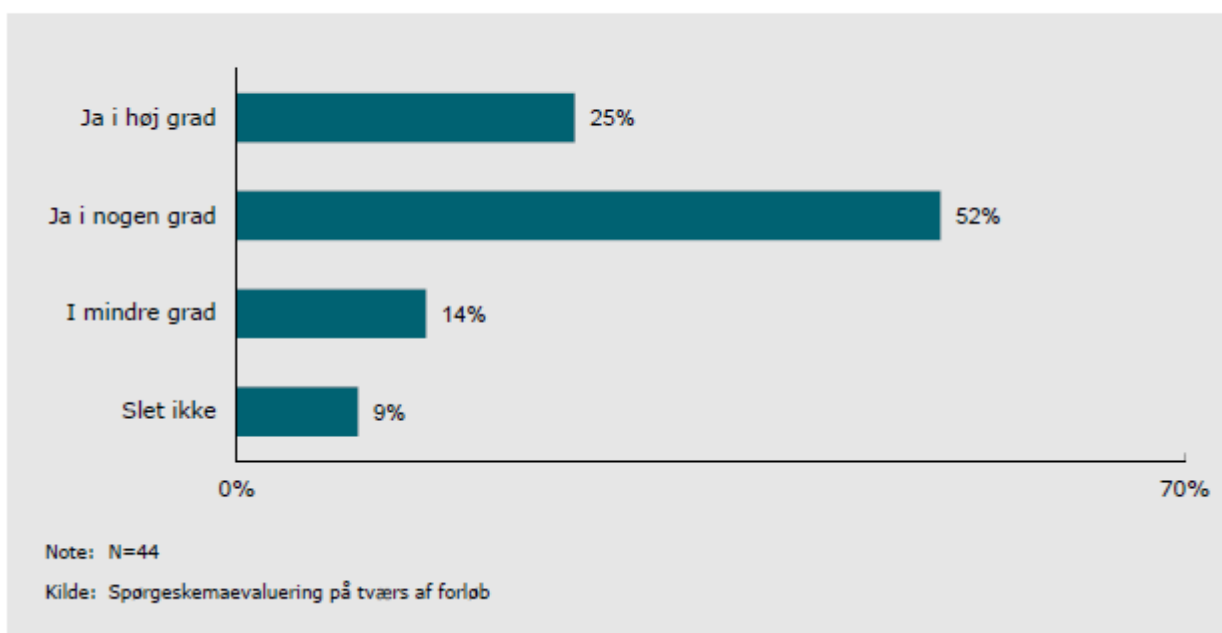
Som en del af evalueringen af læringsforløbene har Ankestyrelsen udsendt et spørgeskema til kursisterne umiddelbart efter læringsforløbets afslutning.

Vi har udsendt spørgeskemaet til de kursister, som har deltaget i et læringsforløb og fået 44 besvarelser.

KENDSKAB TIL DE GENERELLE SAGSBEHANDLINGSREGLER

Som nævnt under kapitel 2 var en del af formålet med læringsforløbet særligt at øge kursisternes kendskab til de generelle sagsbehandlingsregler herunder særligt om sagsoplysning og begrundelse. Vi har derfor bedt kursisterne om at vurdere, hvorvidt de oplever, at læringsforløbet har øget deres kendskab hertil se figur 4.1.

FIGUR 4.1 HAR LÆRINGSFORLØBET GIVET DIG ET ØGET KENDSKAB TIL DE GENERELLE SAGSBEHANDLINGSREGLER, HERUNDER SÆRLIGT SAGSOPLYSNING OG BEGRUNDELSE?



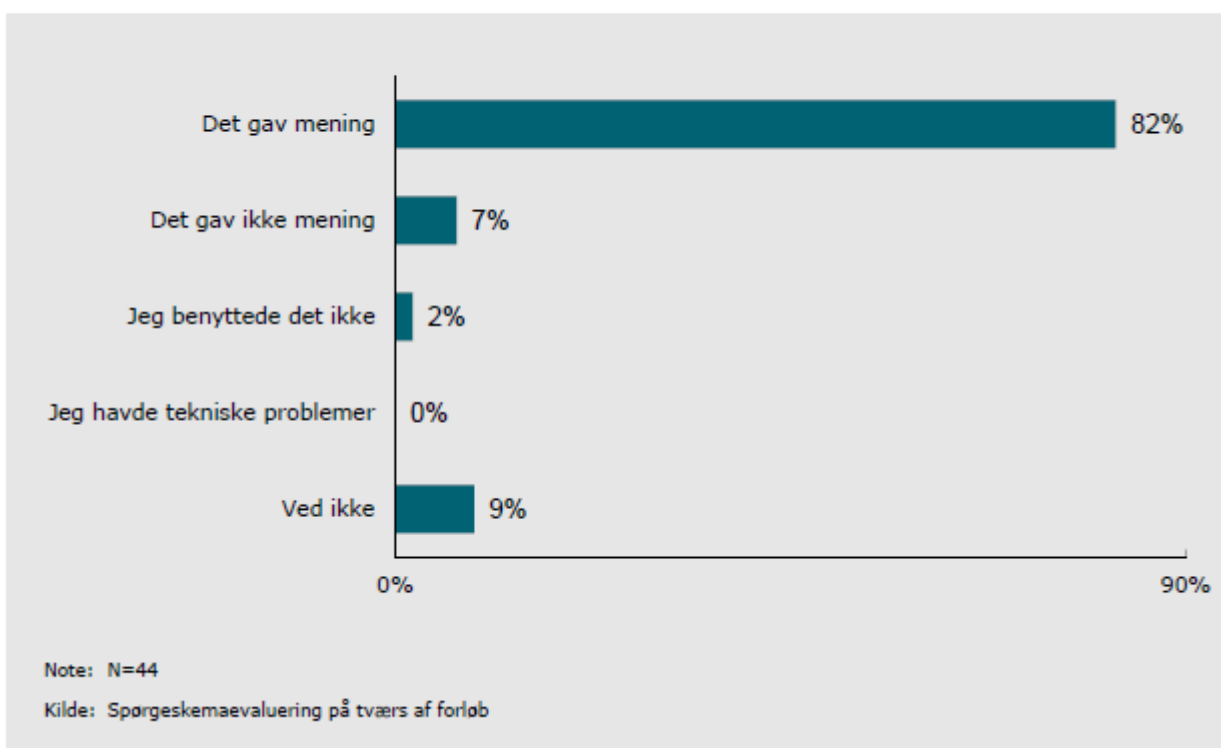
Af de 44 deltagere, som har besvaret spørgeskemaet, angiver hhv. 25 procent og 52 procent, at læringsforløbet i høj grad eller i nogen grad har givet dem et øget kendskab til de generelle sagsbehandlingsregler. Samtidig angiver 14 procent, at læringsforløbet i mindre grad har givet dem kendskab til de generelle sagsbehandlingsregler, mens ni procent angiver, at læringsforløbet slet ikke har givet dem et øget kendskab til de generelle sagsbehandlingsregler.

Kursisterne havde i spørgeskemaet mulighed for at komme med bemærkninger. Enkelte bemærker, at de grundlæggende regler fylder meget i e-læringsmaterialet, og at niveauet derfor kommer til at fremstå lavt.

ANVENDELSE OG UDBYTTTE AF E-LÆRINGSVÆRKTØJET

Den første læringsdag bestod, som skrevet i kapitel 2, af arbejde med materiale i et e-læringsværktøj. Vi har bedt kursisterne om at vurdere, hvordan de oplevede e-læringsværktøjet.

FIGUR 4.2 HVAD SYNES DU OM DEN FØRSTE LÆRINGS DAG, HVOR I ANVENDTE E-LÆRINGSVÆRKTØJET?



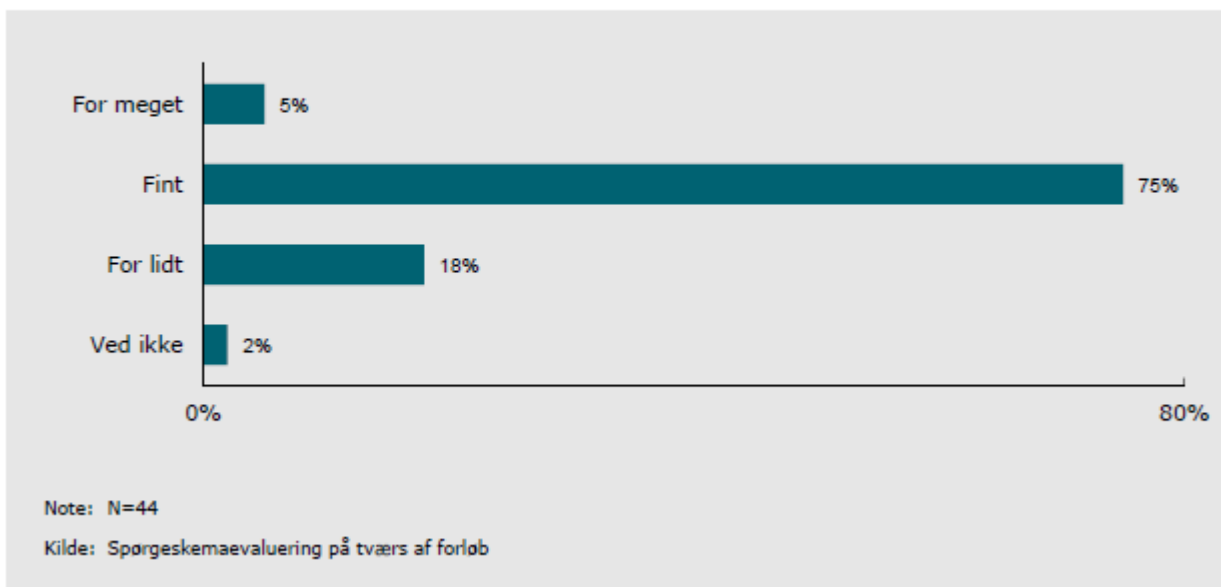
Når vi spørger deltagerne, hvad de synes om e-læringsværktøjet, angiver 82 procent, at det gav mening, mens syv procent angiver, at det ikke gav mening. To procent af deltagerne, som har besvaret spørgeskemaet, angiver, at de ikke benyttede e-læringsværktøjet. Ingen af kursisterne angiver, at de havde tekniske problemer.

Flere af de kursister, som har svaret på spørgeskemaet, nævner i de åbne bemærkningsfelter, at de var tilfredse med brugen af cases. Flere ønsker sig dog konkrete svar fra Ankestyrelsen på alle de medtagne cases.

OMFANGET AF INFORMATION PÅ LÆRINGS DAGEN

Vi har ligeledes bedt kursisterne angive, hvordan de oplevede mængden af den information, som de blev præsenteret for på den fysiske læringsdag.

FIGUR 4.3 HVAD SYNES DU OM OMFANGET AF INFORMATION PÅ LÆRINGS DAGEN?

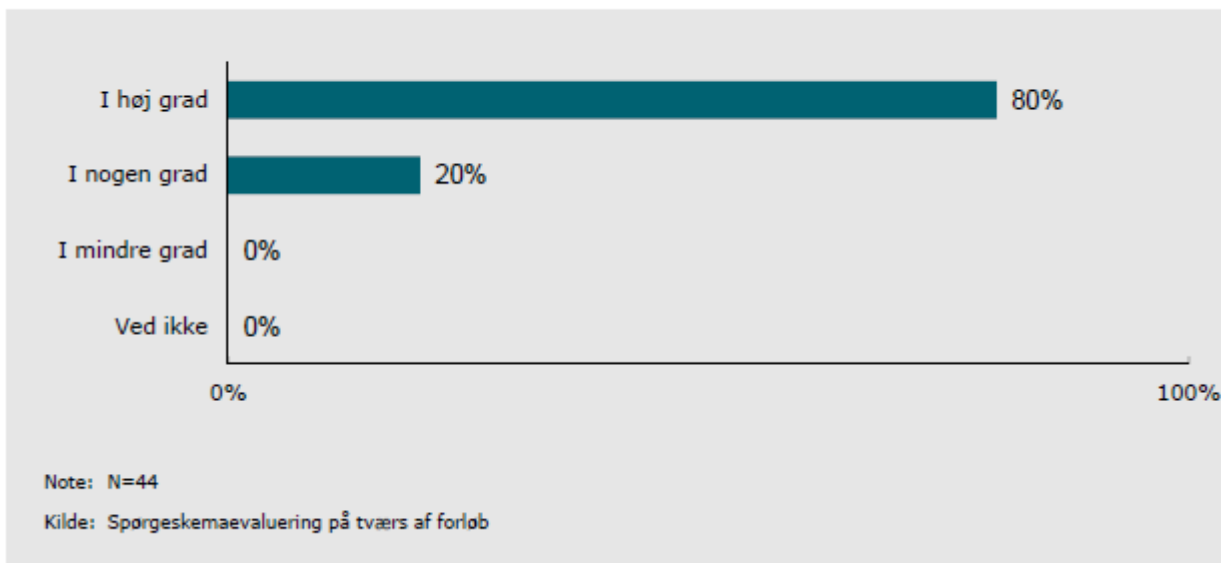


Når vi spørger deltagerne, hvordan de oplever omfanget af information, svarer fem procent at der var for meget information, 75 procent svarer at omfanget var fint mens 18 procent angiver, at der var for lidt information.

FORMIDLING

Vi har ligeledes bedt kursisterne om at angive, hvordan de oplevede formidlingen af materialet på den fysiske læringsdag.

FIGUR 4.4 BLEV STOFFET FORMIDLET PÅ EN FORSTÅELIG MÅDE?

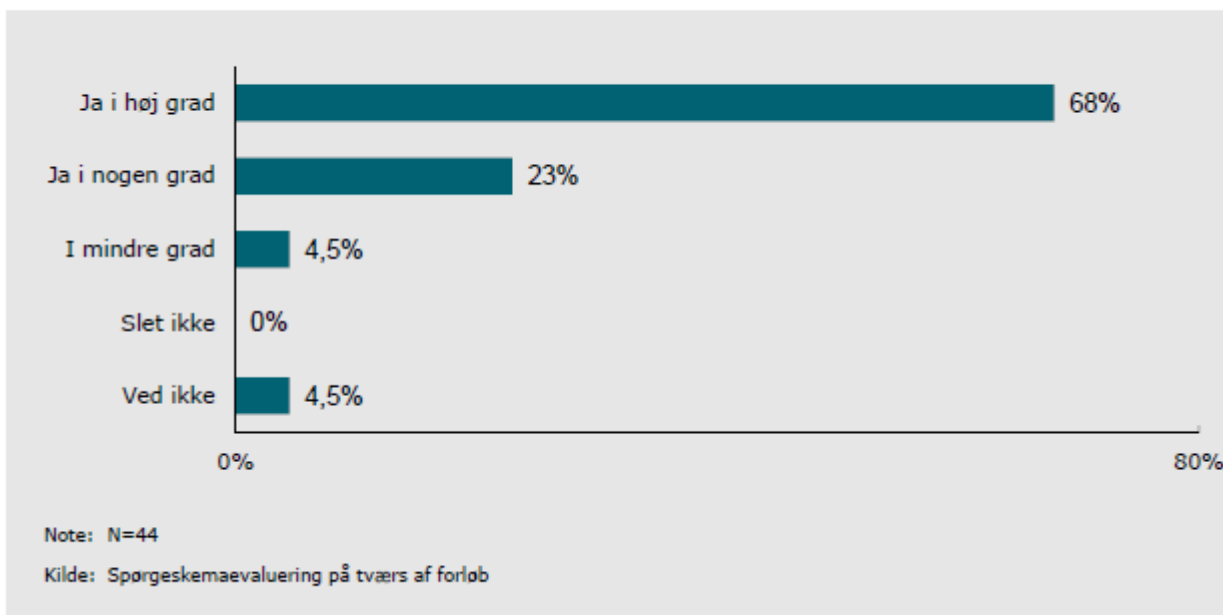


Af de 44 deltagere, som har besvaret spørgeskemaet, angiver 80 procent, at de i høj grad oplever, at stoffet blev formidlet på en forståelig måde. 20 procent oplever at stoffet i nogen grad blev formidlet på en forståelig måde. Ingen af de kursister, som har besvaret spørgeskemaet, angiver, at materialet i mindre grad bliver formidlet på en forståelig måde.

FORDELINGEN MELLEM DIALOG OG FAGLIGE OPLÆG

Vi har bedt kursisterne om at angive, hvorvidt de oplevede, at der var en passende balance mellem dialog og faglige oplæg.

FIGUR 4.5 VAR DER EN PASSENDE BALANCE MELLEM DIALOG OG FAGLIGE OPLÆG?



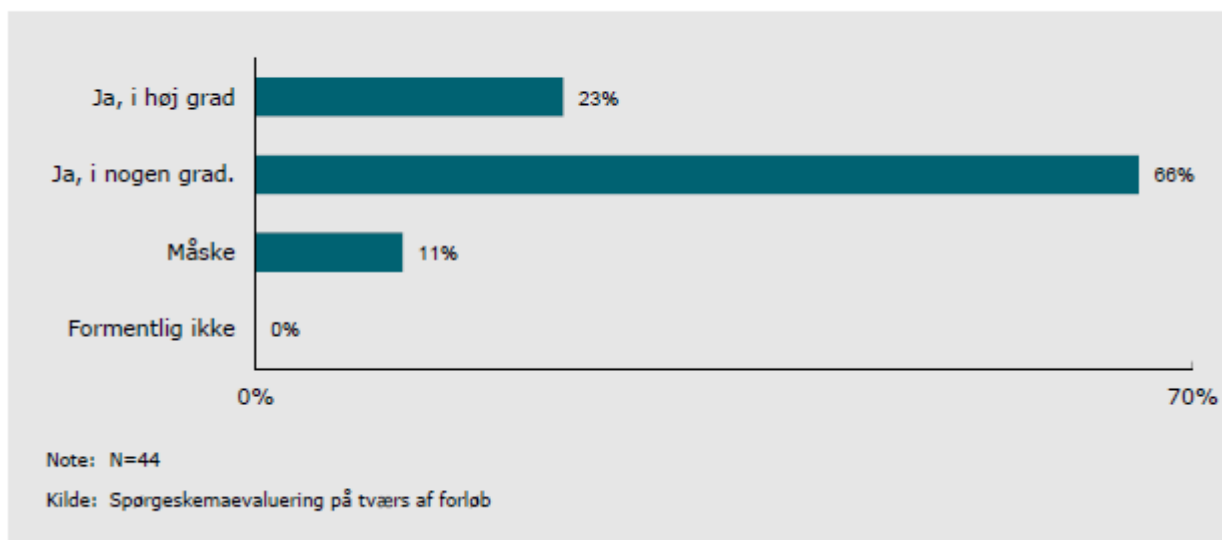
Når vi beder deltagerne om at vurdere, om der var balance mellem dialog og faglige oplæg, angiver 68 procent, at de i høj grad oplever en balance, og 23 procent at de i nogen grad oplever en balance. Samtidig angiver 4,5 procent at de i mindre grad oplever en balance mellem dialog og faglige oplæg.

Som bemærkning skriver flere kursister, at gruppearbejdet fungerede godt, da det var godt at høre, hvordan andre arbejdede med bestemmelserne. Flere beskriver i den forbindelse, at grupperne med fordel kunne sammensættes således, at grupperne bestod af deltagerne fra forskellige kommuner.

LÆRINGSFORLØBETS INDFLYDELSE PÅ KURSISTERNES PRAKSIS

I evalueringen har vi ligeledes ønsket at afdække, hvilket udbytte kursisterne oplevede at læringsforløbet gav ift. deres daglige praksis og arbejde med sager på området.

FIGUR 4.6 TAGER DU NOGET MED DIG FRA LÆRINGS DAGEN, DER VIL PÅVIRKE DIN PRAKSIS?



Af de 44 deltagere, som har besvaret spørgeskemaet, angiver 23 procent, at de i høj grad oplever, at læringsdagen vil påvirke deres praksis. 68 procent angiver, at læringsforløbet i nogen grad vil påvirke deres praksis, mens 11 procent angiver, at den kun måske vil påvirke deres praksis. Ingen angiver, at læringsforløbet ikke har påvirket deres praksis.

Vi bemærker, at deltagernes tilbagemeldinger indgår i Ankestyrelsens overvejelser i forhold til tilrettelæggelsen af kommende læringsforløb.