

Ankestyrelsens undersøgelse af

Seks kommuners gode erfaringer med behandling af sager om støtte til køb af bil efter serviceloven (forkortet udgave)

Januar 2017



Ankestyrelsen



INDHOLDSFORTEGNELSE

	Side
1 Forord	1
2 Præsentation af undersøgelsens resultater	2
2.1 Bilteamets organisering	3
2.2 Sagsbehandlingsprocessen	4
2.3 Samlet overblik over undersøgelsens centrale konklusioner	8

1 Forord

Ankestyrelsen har på vegne af det tidligere Social- og Indenrigsministerium (nu Børne- og Socialministeriet) foretaget en undersøgelse af sagsbehandlingen efter servicelovens § 114 om støtte til køb af handicapbil i seks kommuner. Kommunerne har alle en sagsbehandlingstid under landsgennemsnittet, som i 2015 var 33,17 uger.

Baggrunden for undersøgelsen er, at kommunernes indberetninger til Ankestyrelsen viser, at der er stor forskel på, hvor lang tid kommuner bruger på at behandle sager efter servicelovens § 114. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid varierede i 2015 fra 11,79 uger i den hurtigste kommune til 81,13 uger i den kommune, der var længst tid om at behandle sagerne. Formålet med undersøgelsen er, at kommuner med en lang sagsbehandlingstid skal have mulighed for at lære af kommuner med en kort sagsbehandlingstid.

Undersøgelsen er baseret på interviews med ledere og sagsbehandlere i de seks kommuner. Formålet med interviewene er at få viden om de gode erfaringer, kommunerne har i forhold til organiseringen og håndteringen af sagerne. Erfaringer, som andre kommuner kan lade sig inspirere af med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Nærværende dokument er et uddrag af den rapport, som er blevet udarbejdet på baggrund af undersøgelsen. Såvel den fulde rapport som den forkortede udgave henvender sig til ledere og sagsbehandlere, der i det daglige arbejder med behandling af sager om støtte til køb af bil. Men alle i berøring med bilstøtteområdet kan have glæde af undersøgelsen.

Der skal lyde en stor tak til de ledere, sagsbehandlere og andre videnspersoner, der har bidraget til undersøgelsen.

Det har ikke været muligt at gøre sidehovederne tilgængelige for personer med et synshandicap. Sidehovederne består blot af et billede og undersøgelsens titel.

2 Præsentation af undersøgelsens resultater

Rapporten er udarbejdet på grundlag af interviews med ledere og sagsbehandlere i seks kommuner. Alle seks kommuner har en gennemsnitlig sagsbehandlingstid under landsgennemsnittet for sager om støtte til køb af bil efter servicelovens § 114.

Som nævnt i forordet, er undersøgelsen gennemført på vegne af det daværende Social- og Indenrigsministerium (nu Børne- og Socialministeriet) og har til formål at give et idégrundlag, som andre kommuner kan anvende som inspiration i organiseringen og tilrettelæggelsen af sager om bilstøtte. Undersøgelsen er bygget op om to fokusområder: sagsbehandlingstid og kvalitet. Fokus er på, hvordan de seks kommuner organiserer og tilrettelægger deres sagsbehandling med henblik på at sikre kort sagsbehandlingstid kombineret med høj faglig kvalitet.

Der er ikke tale om på forhånd opstillede kriterier for, hvad der kendetegner god sagsbehandlingspraksis af høj faglig kvalitet. Interviewene er således tilrettelagt med henblik på at få viden om interviewpersonernes opfattelser og vurderinger af, hvad der kendetegner god sagsbehandlingspraksis på det pågældende område. Kommunernes praksis er undervejs i analyseprocessen blevet drøftet med jurister fra Ankestyrelsen, hvilket er en del af grundlaget for den endelige udvælgelse af rapportens konklusioner.

Undersøgelsen viser, at det er afhængigt af den konkrete kommunale sammenhæng, hvordan kommunerne oplever, at sagsbehandlingen organiseres og tilrettelægges mest hensigtsmæssigt. Det betyder, at kommunerne ind imellem præsenterer modstridende opfattelser af, hvad der fungerer mest hensigtsmæssigt. Under hvert tema præsenterer vi kommunernes forskellige opfattelser af, hvordan sagsbehandlingen organiseres og tilrettelægges mest hensigtsmæssigt. Det er således op til den enkelte kommune, der søger inspiration, at vurdere, hvilke anbefalinger som er anvendelige i den specifikke kommunale sammenhæng.

Det følgende er en præsentation af hovedresultaterne fra rapportens to hovedkapitler om organisering og sagsbehandlingsproces. Præsentationen afsluttes med en tabel, der giver et overblik over rapportens centrale konklusioner. For et mere dybdegående indblik i undersøgelsens resultater og metode henvises til den fulde rapport.

Vi behandler kommunernes sagsbehandlingspraksis i sager om førstegangsbevilling og genbevilling samlet, da interviewene, uanset muligheden for at benytte tro- og loveerklæringer i genbevillingssager, ikke viser markante forskelle i de seks kommuners praksis for de to typer af sager. I den sidste del kommer vi kort ind på brugen af tro- og loveerklæringer i genbevillingssager.

2.1 Bilteamets organisering

Interviewkommunerne kommer ind på flere forhold, som relaterer sig til organiseringen af kommunens arbejde med sager om støtte til køb af bil efter servicelovens § 114, og som, de vurderer, har betydning for sagsbehandlingstiden og/eller kvaliteten i sagsbehandlingen. Disse forhold er centreret om tre overordnede temaer:

- 1) Sammensætningen af sagsbehandlerteamet
- 2) Bevillingskompetence og procedurer for afgørelse af sager
- 3) Tværgående samarbejde internt i kommunen

I det følgende præsenteres undersøgelsens overordnede konklusioner om organisering.

- **Flere sagsbehandlere i bilteamet gør sagsbehandlingen mindre sårbar**

Interviewene tegner et billede af, at der med fordel kan være mere end én sagsbehandler i kommunen, der sidder med sager om støtte til køb af bil efter servicelovens § 114. Også selvom det er en mindre kommune med relativt få sager på området. Dette for at undgå sårbarhed ved eksempelvis sygdom og udskiftning af medarbejdere, der kan betyde, at sagsbehandlingen bliver forsinket.

- **Et eller flere sagsområder pr. sagsbehandler**

Der kan peges på både fordele og ulemper ved, at sagsbehandlerne enten kun varetager ét sagsområde eller varetager flere sagsområder. Sidder sagsbehandlerne med flere områder, betyder det et bilteam med flere sagsbehandlere. Fordelen ved denne konstruktion er, at det giver mulighed for faglig sparring i teamet og, som nævnt ovenfor, mindre sårbarhed ved sygdom og fratrædelse. Ulempen kan være en nedprioritering af bilstøttesagerne i perioder, hvor de andre områder, sagsbehandlerne sidder med, skal prioriteres.

- **Sundhedsfaglige kompetencer i bilteamet øger kvaliteten i sagsbehandlingen og nedbringer sagsbehandlingstiden**

Der kan ikke ud fra interviewene konstateres én optimal sammensætning af det team, der skal behandle sager om bilstøtte. Gennemgående er kommunernes vurdering dog, at der af hensyn til både kvalitet og sagsbehandlingstid bør være sagsbehandlere i teamet med sundhedsfaglige kompetencer, som eksempelvis ergoterapeuter eller fysioterapeuter. Det giver teamet større indsigt i ansøgerens funktionsnedsættelse. Kvaliteten i sagsbehandlingen bliver højnet og sagsbehandlingstiden mindsket, fordi der ikke skal bruges tid på at involvere eksterne samarbejdspartnere i eksempelvis gangfunktionsvurderingen.

- **Fordeling af opgaver relateret til økonomiske beregninger mellem sagsbehandlerne i teamet**

Også når det kommer til økonomiske beregninger, er det forskelligt, hvordan sagsbehandlerne i interviewkommunerne mener, at sagsbehandlingen organiseres mest hensigtsmæssigt. Nogle steder opleves det som tidsbesparende at kunne overgive

opgaver relateret til økonomiske beregninger til administrative medarbejdere, mens det andre steder opfattes som et kvalitetsløft, at man som sagsbehandler varetager hele sagsbehandlingsprocessen, inklusiv de økonomiske beregninger. Dette ud fra et ræsonnement om, at det gør sagsbehandleren i stand til at vejlede ansøgeren om alle aspekter af sagen.

- **At sagsbehandlerteamet har bevillingskompetence skaber smidighed i sagsbehandlingen**

Der bliver i interviewene peget på, at det kan minimere sagsbehandlingstiden, at bevillingskompetencen som udgangspunkt ligger hos sagsbehandlerne, som så kan trække på ledelsen i komplicerede sager. Ved at bevillingskompetencen som udgangspunkt ligger hos sagsbehandlerne, undgår de at skulle vente på deres leder, hvormed de hurtigere kan træffe afgørelse.

I kommuner, hvor bevillingskompetencen ikke er lagt ud til sagsbehandlerteamet, bliver der i interviewene peget på vigtigheden af, at den sagsbehandler, der har behandlet sagen, er med på det møde, hvor der træffes afgørelse. Det skyldes, at sagsbehandleren har et grundigere kendskab til sagen. Ved at bringe dette kendskab i spil kan man undgå fejlurderinger.

- **Tværgående samarbejde og sparring sparer tid og øger kvaliteten i sagsbehandlingen**

Der er på tværs af interviewkommunerne enighed om, at tværgående sparring og samarbejde internt i kommunen er betydningsfuldt for bilteamets arbejde. Tværgående sparring og samarbejde kan medvirke til en grundigere belysning af sagen, som i sidste ende betyder mindsket sagsbehandlingstid grundet minimering af fejl. I den forbindelse fremhæver kommunerne betydningen af at sidde fysisk tæt på de teams, som bilteamets sagsbehandlere samarbejder med. Det skyldes, at man er mere tilbøjelig til at kontakte hinanden, når man kender hinanden og er samlet i samme hus og på samme etage.

2.2 Sagsbehandlingsprocessen

Kommunernes gode erfaringer relateret til sagsbehandlingsprocessen er centreret omkring fem overordnede temaer:

1. Systematik versus fleksibilitet
2. Procedurer ved første henvendelse
3. Procedurer for sagsoplysning
4. Procedurer for afprøvning af bil
5. Specifikt for genbevillingssager

I det følgende præsenteres undersøgelsens overordnede konklusioner om sagsbehandlingsprocessen.

- **Systematik i sagsbehandlingen sparer tid og højner kvaliteten**

Flere kommuner fremhæver systematik i sagsbehandlingen som væsentlig for at mindske sagsbehandlingstiden og højne den faglige kvalitet. Systematikken kommer til udtryk ved faste rutiner for, hvornår sagsbehandlerne gør hvad og i hvilken rækkefølge. Systematikken understøttes ved hjælp af nedskrevne arbejdsgange og skabeloner, som sikrer ensretning i sagsbehandlingen.

- **Øget smidighed i sagsbehandlingen ved at indtænke fleksibilitet**

Mens nogle kommuner fremhæver betydningen af systematik, er der to kommuner, der fremhæver betydningen af at indtænke fleksibilitet til at følge den proces, der giver mest mening i den enkelte sag. Flexibiliteten skal således skabe smidighed i sagsbehandlingen. Flexibiliteten kan eksempelvis komme til udtryk ved at have visitationsmøder efter behov, frem for efter faste kadencer, eller undlade partshøring i bevillingssager.

- **Grundig vejledning inden ansøgning sparer ressourcer**

Interviewene peger på, at grundig indledende skriftlig og mundtlig vejledning forud for ansøgningen sparer kommunen ressourcer og udgør et hensyn til den enkelte borger. Grundig vejledning kan betyde, at personer, der helt åbenlyst falder uden for målgruppen for bilstøtte, undlader at ansøge. Det sparer kommunen ressourcer i den forstand, at sagsbehandlerne ikke skal bruge tid på at behandle irrelevante ansøgninger, og det udgør et hensyn til den enkelte borger, som ellers ville have lagt tid og kræfter i en ansøgning, som helt åbenlyst alligevel ikke ville føre til bevilling.

- **Tidlig screening af sager kan betyde fast track i forhold til påtegning i kørekortet**

Interviewene tegner et billede af, at ventetid på politiet i forbindelse med eventuelt behov for påtegning i kørekortet er et forsinkende led i sagsbehandlingen. For at imødegå unødigt lang forsinkelse er der flere kommuner, der tidligt i sagsbehandlingsprocessen foretager en screening af behovet for påtegning. Dermed kan de inddrage politiet hurtigt og fortsætte sagsbehandlingen sideløbende med politiets arbejde. I en enkelt kommune foretages denne screening allerede ved første henvendelse, mens det i andre kommuner sker tidligt i processen efter, ansøgningen er modtaget.

- **Brugen af kørselsdagbog effektiviserer samtalen med ansøgeren**

Til at understøtte vurderingen af ansøgerens kørselsbehov anvender kommunen et kørselsskema, som bliver udfyldt af ansøgeren. I en enkelt kommune har kørselsskemaet karakter af en *kørselsdagbog*, hvor ansøgeren angiver, hvilke ærinder personen har kørt til inden for en given periode. Ved at benytte en kørselsdagbog får ansøgeren mulighed for en grundigere og mere systematisk forberedelse før samtalen med sagsbehandleren, hvilket effektiviserer samtalen. Kørselsdagbogen gør desuden kommunen i stand til at foretage en mere kvalificeret vurdering af sagen, hvilket i sidste ende kan virke tidsbesparende, fordi kommunen træffer den korrekte afgørelse fra start og dermed

undgår at skulle bruge ressourcer på at genbehandle sager, hvor ansøgerne har fået afslag.

- **Det sparer tid, at bilteamet selv kan foretage gangtesten**

Der peges i interviewene på, at der er en tidsmæssig besparelse i, at sagsbehandlerne på grund af deres sundhedsfaglige baggrund selv kan foretage gangtest som led i oplysningen af sagen. Argumentet er, at jo flere eksterne samarbejdsparter, der skal ind over sagen, jo længere ventetid bliver der også i sagsbehandlingen. Det kan desuden være tidsbesparende, at gangtesten foretages samme dag som første samtale med ansøgeren, og at dokumenter relateret til gangtesten færdiggøres og sendes til ansøgeren samme dag.

- **Hvor bør gangtesten foregå**

Der er blandt interviewkommunerne forskellige opfattelser af, om kommunen får bedst indblik i ansøgerens fysiske funktionsniveau ved at afholde gangtesten hjemme hos ansøgeren eller på kommunens matrikel. I en af kommunerne argumenteres der for, at dette bedst opnås hjemme hos ansøgeren, ligesom det giver indblik i, hvordan ansøgeren fungerer i hverdagen, hvor bilen kan parkeres mv. I andre kommuner er opfattelsen, at det bedste indblik i ansøgerens fysiske funktionsniveau opnås ved at foretage gangtesten på kommunens matrikel, hvilket ligeledes er tidsbesparende for kommunen. Desuden giver det indblik i, hvordan ansøgeren transporterer sig fra sit hjem, kommer fra parkeringspladsen til mødelokalet etc.

- **Hvem bør deltage i gangtesten**

I nogle kommuner foretages gangtesten af en enkelt sagsbehandler, hvilket opleves som tidsbesparende, fordi man ikke er afhængig af at være flere sagsbehandlere, der skal kunne på samme tidspunkt. I andre kommuner er de to sagsbehandlere om gangtesten, hvilket opleves som en kvalitetsmæssig fordel, idet det kan være svært både at tage tid, beskrive gangsituationen og tale med ansøgeren på samme tid.

- **Fælles IT-systemer giver let adgang til oplysninger om ansøgeren**

De fleste interviewkommuner fortæller, at de har gode erfaringer med at benytte et fælles IT-system til at indhente lægeoplysninger. Systemet sparer dem tid ved at rykke lægen, hvis tidsfristen for at sende oplysninger til kommunen overskrides, ligesom lægen kan udfylde oplysningerne direkte i systemet.

Kommunerne peger desuden på, at de sparer tid ved at bruge eksisterende lægefaglige oplysninger fra andre kommunale afdelinger. Især jobcentret kan ligge inde med brugbare lægefaglige oplysninger. Det sparer desuden kommunen økonomiske ressourcer, da det koster penge hver gang, der skal indhentes nye lægeattester.

Flere kommuner beretter, at de sparer tid ved ikke pr. automatik at indhente lægefaglige oplysninger på ny. I flere tilfælde kan de nøjes med at trække på bilteamets sundhedsfaglige kompetencer i vurderingen af ansøgerens helbred. Her skal tilføjes, at det er nødvendigt i hver enkelt sag at vurdere, om der er behov for at indhente

lægefaglige oplysninger, da det i mange tilfælde ikke vil være tilstrækkeligt at trække på egne sundhedsfaglige kompetencer eller allerede eksisterende lægefaglige oplysninger fra andre kommunale afdelinger, som er udarbejdet i en anden sammenhæng.

- **Brug af lægefaglig konsulent kan både spare tid og løfte kvaliteten i sagsbehandlingen**

Flere kommuner har gode erfaringer med at gøre brug af en lægefaglig konsulent til at kvalificere vurderingen af de tilgængelige oplysninger om ansøgerens helbred. Kommunerne oplever, at det giver en højere kvalitet i sagsbehandlingen, og i den ene af kommunerne opleves det desuden som tidsbesparende, fordi det giver mulighed for hurtig afklaring af spørgsmål.

- **Afprøvning inden bevilling mindsker sagsbehandlingstiden i oplagte bevillingssager**

I en af de interviewede kommuner vurderer sagsbehandlerne, at de i sager, hvor de vurderer, at sagen er en oplagt bevillingssag kan mindske sagsbehandlingstiden ved at fremskynde afprøvningen af billigst egnede bil.

- **Flere fordele ved, at sagsbehandlerne er med til afprøvningen**

Flere af kommunerne oplever det som fordelagtigt i forhold til både sagsbehandlingstid og kvalitet, at en af sagsbehandlerne er med til afprøvning af bil hos bilopbygger. Sagsbehandleren kan være med til at sætte en klar ramme for, hvad kommunen kan gå med til, og sikre, at der er enighed om aftalerne. Dermed kan sagsbehandlerne undgå at skulle bruge ekstra tid på møder eller samtaler med bilopbyggeren. Desuden bliver det oplevet som en kvalitet, at sagsbehandlere med sundhedsfaglig baggrund kan bidrage med deres faglige viden under afprøvningen.

- **Formaliserede aftaler med bilopbygger kan øge effektiviteten**

Enkelte af de interviewede kommuner har formaliserede aftaler med de bilopbyggere, de anvender. Eksempelvis opleves det som en tids- og kvalitetsmæssig fordel at have en fast konsulent som kontaktperson, som sagsbehandlerne blandt andet kan søge vejledning hos, ligesom det opleves som en tidsmæssig fordel at have en kontrakt med fastsat tidsfrist for, hvornår bilopbyggeren skal være klar med et tilbud.

- **Brug af tro- og loveerklæringer kan mindske sagsbehandlingstiden i visse typer af genbevillingssager**

De kommuner, der anvender tro- og loveerklæringer i forbindelse med genbevillingssager, oplever det som et brugbart redskab, der kan spare sagsbehandlingstid i visse typer af sager.

2.3 Samlet overblik over undersøgelsens centrale konklusioner

Tabel 2.1. giver et samlet overblik over tiltag i relation til henholdsvis organisering og sagsbehandlingsprocessen, som henholdsvis højner kvaliteten i sagsbehandlingen og /eller mindsker sagsbehandlingstiden. Det er dermed en komprimeret udgave af de konklusioner, der er præsenteret ovenfor.

Tabel 2.1. Samlet overblik over rapportens centrale konklusioner

	HØJNER KVALITETEN	MINDSKER SAGSBEHANDLINGSTIDEN
ORGANISERING	Sammensætning af sagsbehandlingsteamet	
	Mere end én sagsbehandler i bilteamet	
	Sagsbehandlerne har flere sagsområder, der relaterer sig til bilstøtteområdet.	Sagsbehandlerne sidder kun med bilsager, eller har kun sager af ikke-akut karakter udover bilsagerne.
	Der er sagsbehandlere med sundhedsfaglige kompetencer i bilteamet, fx ergo- eller fysioterapeuter.	
	Der er både fordele ved, at sagsbehandlerne selv varetager de økonomiske beregninger i forbindelse med bevilling, og ved at denne opgave ligger hos en administrativ medarbejder.	
	Bevillingskompetence	
		Sagsbehandlerteamet kan træffe afgørelse uden inddragelse af leder i ikke komplicerede sager.
	Tværgående samarbejde	
	Sagsbehandlerne har et tæt samarbejde med andre afdelinger og forvaltninger og sidder fysisk tæt på relevante interne samarbejdspartnere.	
	SAGSBEHANDLINGSPROCESSEN	Systematik eller fleksibilitet i sagsbehandlingen
Systematisk og ensartet tilgang i sagsbehandlingen, fx på baggrund af skriftlige sagsgange, skemaer og skabeloner.		
Mulighed for fleksibilitet til at følge den proces, der giver mening i den enkelte sag.		
Henvendelse		
God, målrettet og læsevenlig skriftlig information om betingelserne for at få tilkendt støtte såvel som om ansøgningsprocessen, fx på kommunens hjemmeside. Den skriftlige kommunikation fungerer dog bedst i kombination med mundtlig information.		
	Grundig mundtlig vejledning inden ansøgning som supplement til den skriftlige information.	

SEKS KOMMUNERS GODE ERFARINGER MED BEHANDLING AF SAGER OM STØTTE TIL KØB AF BIL EFTER SERVICELOVEN (FORKORTET UDGAVE)

HØJNER KVALITETEN	MINDSKER SAGSBEHANDLINGSTIDEN
Påtegning i kørekort	
	Tidlig screening af behov for påtegning i kørekort og tidlig igangsættelse af processen.
Kørselsdagbog	
Brug af kørselsdagbog, hvor ansøgeren angiver, hvor langt og til hvilke ærinder vedkommende kører i en given periode.	
Gangtest	
	Sagsbehandlerne på bilområdet foretager selv gangtest.
Der er både fordele ved at foretage gangtesten på kommunens matrikel og ved at gøre det i ansøgerens hjem.	
Gangtesten foretages af to sagsbehandlere i samarbejde.	Gangtesten foretages af én sagsbehandler alene.
	Gangtesten foretages samme dag som første samtale eller hjemmebesøg, og dokumenter relateret til gangtesten færdiggøres og sendes til ansøgeren samme dag.
Indhentning af lægefaglige oplysninger	
	Sagsbehandlerne indhenter oplysninger fra læger og andre kommunale afdelinger og forvaltninger via fælles IT-systemer.
	Sagsbehandlerne vurderer i hver enkelt sag, om der er behov for at indhente lægefaglige oplysninger, eller om det er tilstrækkeligt at trække på de sundhedsfaglige kompetencer, der er i bilteamet.
	Kommunen samarbejder med sygehusvæsen og patientforeninger om indhentning af lægeoplysninger og udfyldelse af ansøgninger og kørselsskemaer.
Inddragelse af lægefaglig konsulent	
Bilteamet inddrager en lægefaglig konsulent i relevante sager.	

HØJNER KVALITETEN	MINDSKER SAGSBEHANDLINGSTIDEN
Afprøvning	
	I oplagte bevillingssager kan sagsbehandlingstiden i visse situationer mindskes ved at fremskynde afprøvningen.
Sagsbehandleren er med til afprøvning af bil hos bilopbygger.	
Kommunen har en fast tilknyttet konsulent hos en bilopbygger.	
	Kommunen stiller i kontrakten med faste bilopbyggere krav om, hvor mange dage der må gå, før bilopbyggeren tilbyder en afprøvning - og hvor længe der må gå efter afprøvningen, før kommunen modtager leverandørens tilbud.
Specifikt for genbevillinger	
	Brug af tro- og loveerklæringer: <ul style="list-style-type: none"> • Hvis kommunen kender ansøgeren godt og er overbevist om, at der ikke er sket ændringer i ansøgerens situation. • I sager på erhvervsmæssigt grundlag, hvor funktionsnedsættelsen er stationær, og hvor sidste bevilling ligger forholdsvist kort tid tilbage.