
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
KAPITEL 2	ORGANISERING OG SAGSBEHANDLINGSSYSTEMER	12
	Kommunernes organisering og sagsbehandlingssystemer	12
KAPITEL 3	REGISTRERING AF ANSØGNINGER	15
	Registrering af bestemmelse	15
	Dato for ansøgning	19
KAPITEL 4	REGISTRERING AF AFGØRELSER	22
	Registrering af bevillinger og afslag	22
	Dato for afgørelse	26
	Registrering af ændringer, frakendelser og ophør	28
KAPITEL 5	REGISTRERING AF UDMÅLTE TIMER OG ØKONOMI	31
	Udmålte timer	31
	Udmålte rådighedstimer	33
	Økonomisystem	34
KAPITEL 6	MULIGHEDER OG BEGRÆNSNINGER IFT. SYSTEMATISKE DATA	36
	Ingen tekniske forhindringer	36
	Systematisk data vil kræve ændrede arbejdsgange	36
	Risiko for fejlregistreringer og lav datakvalitet	38
	Bør indarbejdes i eksisterende udredningsværktøjer	38
BILAG 1	METODE	39
BILAG 2	TABELSAMLING	43

Sammenfatning

BAGGRUND

Social-, Bolig- 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-, Bolig- 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 sagsbehandlings-

systemet, 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 sagsbehandlings-systemet. 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 ydelse¹ i sagsbehandlingsystemet, 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 sagsbehandlings-systemet 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.

Registrering af frakendelse eller ophør

Henholdsvis 69 og 76 kommuner sætter en slutdato på ydelsen i sagsbehandlingsystemet 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

¹ 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.

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 kommuner² 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.

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

² Én kommune har kun svaret på den del af spørgeskemaet, der handler om økonomisystem, derfor er der 89 besvarelser på dette spørgsmål.

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.

Data	Kommunernes registreringer
<p>Antal ansøgninger på de enkelte bestemmelser</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Antal afgørelser</p>	<p>Det er henholdsvis 21 og 20 af kommunerne i spørgekemaundersøgelsen, 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.</p> <p>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</p>

	kun omkring halvdelen, der anvender det i deres sagsbehandlingspraksis.
Udmålte timer og rådighedstimer	<p>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.</p> <p>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.</p>
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 2.1 BEHANDLER KOMMUNEN SAGER OM §§ 95 OG 96 I SAMME KONTOR/AFDELING?

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

	§ 95	§ 96
KMD Nexus	52	43
Columna Cura	25	20
EG Sensus	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 2.3 SKIFT I SAGSBEHANDLINGSSYSTEM

Sagsbehandlingssystem	Skifter fra	Skifter til
Columna Cura	1	1
Dedalus Vitae	4	0
EG Sensus	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 Sensus – 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 Sensus 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.

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

	§ 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.

KMD NEXUS

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 henvendelseskemaer, der udfyldes ved en henvendelse fra borger. Kommunen bestemmer så selv, hvad der skal indgå i dette henvendelseskema.

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 henvendelseskemaet krydser de også af, hvilken bestemmelse de træffer afgørelse om og udfaldet af afgørelsen.

COLUMNNA CURA

Næsten alle kommuner, der har Columnna 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 Columnna 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 sags typer 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.

DEDALUS VITAE

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.

EG SENSUM

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

	§ 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 Sensus, 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 3.6 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 3.7 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.

TABEL 3.8 HVORDAN REGISTRERES DATO FOR ANSØGNING FOR § 95?

Fagsystem	Skrives i et journalnotat	Skrives i et datofelt	Andet	Antal kommuner
Columna Cura	8	19	3	25
Dedalus Vitae	4	3	2	6
EG Sensum	1	3	0	3
KMD Nexus	14	34	14	53
NOVA	1	0	0	1
Andet	1	1	0	1
I alt	29	60	19	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

TABEL 3.9 HVORDAN REGISTRERES DATO FOR ANSØGNING FOR § 96?

Fagsystem	Skrives i et journalnotat	Skrives i et datofelt	Andet	Antal kommuner
Columna Cura	7	17	0	20
Dedalus Vitae	4	4	2	6
EG Sensum	5	13	0	13
KMD Nexus	16	31	7	44
NOVA	1	0	0	1
SBSYS	1	0	1	2
Andet	2	2	0	3
I alt	36	67	10	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

KMD NEXUS

I den besøgte kommune, der anvender KMD Nexus, har de oprettet deres eget henvendelseskema, der bruges til alle henvendelser til visitationen. I henvendelseskemaet bliver der automatisk registreret en dato for, hvornår henvendelsen er

oprettet i systemet. Den svarer dog ikke nødvendigvis til datoen for selve ansøgningen – eksempelvis hvis ansøgningen modtages via mail i weekenden. Der er derfor også et datofelt, der skal udfyldes af sagsbehandler for, hvornår henvendelsen er modtaget. It-leverandøren af KMD Nexus oplyser, at datofeltet ansøgningsdato automatisk er med i deres fagsystem, og de anbefaler, at det gøres obligatorisk. Det er dog op til den enkelte kommune, om de ønsker, at det er et felt, der skal udfyldes.

COLUMNA CURA

I de besøgte kommuner, der anvender Columna Cura til deres sagsbehandling, er der et datofelt, der automatisk udfyldes med oprettelsesdatoen for sagen. I de fleste tilfælde vil det 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.

DEDALUS VITAE

I den besøgte kommune, der anvender Dedalus Vitae, udfylder de også et specifikt datofelt for henvendelse. De pointerede, at det er datoen for første henvendelse, der noteres her. De fortalte videre, at det næsten altid vil være den samme som ansøgningsdatoen, men der kan være tilfælde, hvor borgeren kommer med en uspecifik henvendelse og først senere efter råd og vejledning kommer med en ansøgning, eller at sagsbehandleren først senere vurderer, at der er tale om en ansøgning. I de tilfælde vil det stadig være datoen for første henvendelse, der er noteret i datofeltet, mens datoen for ansøgning vil findes i journalnotat.

KAPITEL 4

Registrering af afgørelser

Dette kapitel handler om, hvordan kommunerne registrerer deres afgørelser, når de bevilger eller giver afslag på en ansøgning om §§ 95 eller 96. Afsnittet belyser:

- Hvordan kommunerne registrerer bevillinger af afslag
- Hvordan kommunerne registrerer ændringer, frakendelser og ophør

AFGØRELSES- BEGREBET

En afgørelse er en myndigheds beslutning om, hvad der er eller skal være ret over for en borger.

Det er beslutninger, der har betydning for retten til eller omfanget af den ydelse, som borgeren ønsker at få eller allerede har.

Afgørelsestyper:

- Fuld bevilling af en ydelse
- Delvis bevilling af en ydelse
- Fuldt afslag på en ydelse
- Fortsat og uændret bevilling af en allerede tildelt ydelse
- Ændring i en allerede tildelt ydelse
- Ophør af en allerede tildelt ydelse

(Ankestyrelsens vejledning om afgørelsesbegrebet)

Det er indledningsvist vigtigt at slå fast, at der ikke efter forvaltningsloven er nogen formkrav til en afgørelse – den kan både være skriftlig og mundtlig. Det betyder, at kommunerne som udgangspunkt ikke er forpligtet til at sende et brev til borgeren med en afgørelse. Borgeren kan dog bede om en skriftlig begrundelse, hvis afgørelsen ikke fuldt ud giver borgeren medhold. Afhængigt af sagens karakter bør myndigheden dog som hovedregel give borgeren en skriftlig afgørelse og ikke en mundtlig afgørelse. Borgeren skal under alle omstændigheder være klar over, at kommunen har truffet en afgørelse, ligesom myndigheden under alle omstændigheder skal have notater på sagen, der muliggør en efterfølgende skriftlig begrundelse.

REGISTRERING AF BEVILLINGER OG AFSLAG

Nogle sagsbehandlingssystemer, såsom Columna Cura, har et afgørelsesmodul. Det er muligt at trykke på en knap, der hedder 'Afgør sag', hvorefter der åbner et skema, hvor man kan udfylde oplysninger om afgørelsen, fx dato og om der er tale om et afslag eller en bevilling³. Selv om der ikke er et afgørelsesmodul, så kan der i alle de interviewede sagsbehandlingssystemer opsættes skemaer lokalt i kommunen, der kan indeholde information om afgørelsen, hvis kommunen er interesseret i de data. Brugen af et afgørelsesmodul eller et lignende skema vil sandsynligvis gøre det muligt at trække systematisk data for antallet af afgørelser i de kommuner.

Som det fremgår af Tabel 4.10, er det lidt under en fjerdedel af kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen, der anvender et afgørelsesmodul eller noget tilsvarende.

Kommunerne har også mulighed for at anvende en fast afgørelsesskabelon til disse bestemmelser. Det vil betyde, at der er

³ EG oplyser, at der i den nye version af Sensum vil være et afgørelsesmodul, der er valgfrit for kommunerne at bruge.

oprettet en Word-template, der eksempelvis kan kaldes "Afgørelse § 95" eller "Afslag § 95", og hvor klagevejledningen og en række standardfraser er skrevet i forvejen. Selve begrundelsen og afgørelsen skrives så ind i det dokument.

Endelig kan kommunen også vælge at oprette en indsats eller ydelse i sagsbehandlingssystemet, som en leder kan enten godkende eller afvise, afhængig af om der er tale om en bevilling eller et afslag på ansøgningen. Ud fra interview med it-leverandører vurderer de, at det er få kommuner, der gør det, da det er en ekstra arbejdsproces for både sagsbehandler og leder ved afslag. De fleste kommuner opretter derfor kun en indsats eller ydelse i forbindelse med en bevilling.

TABEL 4.10 HVORDAN REGISTRERER KOMMUNEN AFGØRELSER OM §§ 95 OG 96 I DERES SAGSBEHANDLINGSSYSTEM?

	§ 95	§ 96
Anvender et afgørelsesmodul eller udfylder andet skema med oplysninger omkring afgørelsen	21	20
Bruger en fast afgørelsesskabelon i Word, der gemmes på sagen	37	39
Sender et brev, der journaliseres i sagsbehandlingssystemet	66	66
Der oprettes en indsats/ydelse, som enten godkendes eller afvises i sagsbehandlingssystemet	24	35
Andet	13	8
Ud af	88	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

KMD NEXUS

Hvis vi deler svarene op på de enkelte sagsbehandlingssystemer, kan vi se, at for kommuner, der har KMD Nexus, er det kun ni ud af de 53 kommuner, der anvender KMD Nexus til § 95, og syv ud af de 44 kommuner, der anvender KMD Nexus til § 96, der svarer, at de anvender et afgørelsesmodul eller et tilsvarende skema.

It-leverandøren af KMD Nexus oplyser, at de ikke har en standardiseret løsning til registrering af afgørelser, men at kommunerne selv kan sætte skemaer op, der eksempelvis kan indeholde registreringer af afgørelser med afkrydsning af bevillinger og afslag. Det vil være gemt som såkaldt skemadata, men være lokalt defineret i kommunen og derfor ikke nødvendigvis sammenligneligt på tværs af kommuner.

I den kommune vi besøgte, som bruger KMD Nexus, har de oprettet deres eget henvendelseskema. Det indeholder også oplysninger om afgørelsen, da det, sagsbehandleren skal

COLUMNA CURA

krydse af, når sagen er afgjort, er, om der er tale om en bevilling eller et afslag.

10 ud af de 25 kommuner, der anvender Cura til § 95, og otte ud af de 20 kommuner, der anvender Cura til § 96, har svaret, at de bruger et afgørelsesmodul til at registrere afgørelser om §§ 95 og 96.

Fra vores besøg i tre kommuner, der bruger Columna Cura, så vi også, at det kun er i én af kommunerne, at de bruger afgørelsesmodulet. I de to andre kommuner bruger de ikke knappen "Afgør sag", når de skal afgøre sager, da det ikke er obligatorisk. Man kan skrive og sende afgørelsesbrevet, journalisere det og skrive et journalnotat, uden at det er påkrævet at registrere udfaldet ved at anvende afgørelsesmodulet.

DEDALUS VITAE

To ud af de seks kommuner, der anvender Dedalus Vitae, oplyser, at de bruger et afgørelsesmodul eller lignende skema.

I interviewet med it-leverandøren oplyste de, at der ikke er et decideret afgørelsesmodul i Dedalus Vitae. It-leverandøren vurderede, at hvis der skulle trækkes systematiske data på antallet af afgørelser, og særligt afslag, så vil det kræve, at kommunerne opretter en ydelse for så at give afslag på den. Det var deres vurdering, at det ikke er en praksis, som kommunerne anvender. Det er kun én af de kommuner, der bruger Dedalus Vitae, som har svaret, at de opretter en ydelse, som der så kan gives afslag på eller bevilliges.

I den kommune med Dedalus Vitae, som vi besøgte, har de oprettet deres eget skema til registrering af afgørelse, hvor de registrerer, om der er tale om bevilling eller afslag, ved afkrydsning. De oplyste, at de selv har sat skemaet op, da det er oplysninger, som de ønsker at kunne trække data på i kommunen.

EG SENSUM

Ingen af de tre kommuner, der bruger EG Sensum på § 95, og kun to ud af 11, der bruger det på § 96, svarer, at de bruger et afgørelsesmodul eller et tilsvarende skema.

It-leverandøren for EG Sensum oplyser, at der i den nuværende version ikke er et afgørelsesmodul eller skema til registrering af afgørelser. Det er ifølge dem dog planen at gøre afgørelsen til et selvstændigt dataobjekt i den nye version af EG Sensum, hvorfor der sandsynligvis vil kunne trækkes data på det afhængig af lokal kommunal opsætning og praksis.

I den kommune vi besøgte, der bruger EG Sensum, har de sat deres sagsbehandlingssystem op, så de skal udfylde en afslutningsårsag ved at afkrydse forskellige valgmuligheder, når de afslutter en sag. Det kan eksempelvis være "Borger er afgået

ved døden”, ”Borger er overført til anden indsats” eller ”Borger er ikke omfattet af målgruppen”. De data vil kunne bruges til at give et tilnærmet tal for antallet af bevillinger og afslag, da bevillinger oprettes som indsatser/ydelse, og det er muligt at fremsøge antallet af sager med sagstypen ”§ 96” og se, hvor mange der er afsluttet med ”Borger er ikke omfattet af målgruppen” eller ”Borger er overført til anden indsats”.

ANDRE SYSTEMER

Ingen af de kommuner, der bruger Acadre, Fasit, Nova eller SBSYS, svarer, at de bruger et afgørelsesmodul eller et tilsvarende skema. Den ene kommune, der bruger Domus, svarer, at den gør.

Krydser kommunen af, om der er tale om en bevilling eller afslag?

Vi har også spurgt kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen, om de skal ”krydse af”, om der er tale om et afslag eller en bevilling i forbindelse med en afgørelse.

Som tabel 4.11 viser, er der lidt flere kommuner, der svarer, at de skal krydse af, om der er tale om afslag eller bevilling, end der i tabel 4.10 svarede, at de bruger et afgørelsesmodul eller tilsvarende skema. Det kan muligvis dække over, at nogle kommuner krydser det af andre steder⁴.

TABEL 4.11 NÅR KOMMUNEN TRÆFFER EN AFGØRELSE, SKAL DE SÅ ”KRYDSE AF” OM DER ER TALE OM AFSLAG ELLER BEVILLING

	§ 95	§ 96
Ja	29	31
Nej, den information findes kun som fritekst i afgørelsesbrevet eller journalnotater	53	52
Andet	6	5
I alt	88	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

Når vi deler op på fagsystem, kan vi se, at størstedelen af kommunerne, der bruger Columna Cura, svarer, at de ved en afgørelse krydser af, om der er tale om en bevilling eller afslag. Det drejer sig om 18 ud af 25 kommuner for § 95 og 16 ud af 20 kommuner for § 96.

⁴ I spørgeskemaet var der et billede af, hvordan et afgørelsesmodul eller henvendelseskema kan se ud ved spørgsmålet, for at forhindre misforståelser

For KMD Nexus er det kun en mindre andel, der krydser af, om der er tale om en bevilling eller afslag, når de træffer afgørelse. Det gør ni ud af 52 kommuner for § 95 og ni ud af 43 kommuner for § 96.

Det er to ud af seks kommuner med Dedalus Vitae, der svarer, at de krydser det af både for sager om § 95 og for sager om § 96. Ingen af de tre kommuner, der anvender EG Sensum på § 95, og kun tre ud af 13, der anvender det på § 96, svarer, at de bruger et afgørelsesmodul eller et tilsvarende skema.

DATO FOR AFGØRELSE

Vi har spurgt kommunerne til, 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 dataudtræk på det, da det ikke er nemt at identificere de relevante dokumenter automatisk.

35 kommuner svarer, at de skriver datoen i et datofelt, når de registrerer afgørelser om § 95, og 37 kommuner svarer, at de skriver datoen i et datofelt, når de registrerer afgørelser om § 96.

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

TABEL 4.12 HVORDAN REGISTRERES DATO FOR AFGØRELSE FOR § 95?

Fagsystem	Skrives i et journalnotat	Skrives i et datofelt	Der registreres automatisk dato ved afsendelse af brev	Andet	Antal kommuner
Columna Cura	14	8	16	2	25
Dedalus Vitae	3	3	3	0	6
EG Sensus	2	1	1	0	3
KMD Nexus	18	22	32	6	52
NOVA	1	0	0	0	1
Andet	0	1	1	0	1
I alt	43	35	53	19	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

TABEL 4.13 HVORDAN REGISTRERES DATO FOR AFGØRELSE FOR § 96?

Fagsystem	Skrives i et journalnotat	Skrives i et datofelt	Der registreres automatisk dato ved afsendelse af brev	Andet	Antal kommuner
Columna Cura	13	8	14	2	20
Dedalus Vitae	3	3	3	0	6
EG Sensus	9	3	6	1	13
KMD Nexus	21	21	29	3	44
NOVA	1	0	0	0	1
SBSYS	1	0	0	1	2
Andet	0	2	3	0	3
I alt	48	37	55	7	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

REGISTRERING AF ÆNDRINGER, FRAKENDEL- SER OG OPHØR

Kommunerne kan også træffe afgørelse om ændring eller frakendelse af en ordning efter §§ 95 eller 96, ligesom en ordning også kan ophøre, eksempelvis hvis borger afgår ved døden.

Når kommunen ændrer eller frakender en ordning efter §§ 95 eller 96, træffer de en ny afgørelse. Derfor vil de registrerings, der er beskrevet i Tabel 4.10, også finde sted – med undtagelse af oprettelse af indsats/ydelse.

Dette afsnit ser på, hvad kommunerne udover selve afgørelsen registrerer i sagsbehandlingssystemet i forbindelse med ændringer, frakendelser og ophør af ordninger efter §§ 95 og 96.

Ændringer

Når kommunen træffer afgørelse om en ændring af en ordning efter §§ 95 eller 96, vil der ofte være tale om en ændring af timetallet for ordningen, der kan sættes op eller ned. I tillæg til selve afgørelsen kan kommunen også registrere ændringen ved den indsats eller ydelse, der er oprettet i sagsbehandlingssystemet. Det er data fra ydelser, der på nuværende tidspunkt anvendes til Danmarks Statistiks opgørelser over antallet af ordninger efter §§ 95 og 96, samt start- og slutdato for disse ordninger.

Omkring en fjerdedel af kommunerne i spørgeskemaet svarer, at de stopper den eksisterende indsats eller ydelse i sagsbehandlingssystemet og opretter en ny. Størstedelen af kommunerne svarer, at de ændrer i den eksisterende ydelse i sagsbehandlingssystemet. 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.

TABEL 4.14 HVORDAN REGISTRERER KOMMUNEN ÆNDRING AF EN ORDNING EFTER §§ 95 ELLER 96

	§ 95	§ 96
Stopper den eksisterende indsats/ydelse og starter en ny inde i sagsbehandlingssystemet	19	25
Ændrer i den eksisterende indsats/ydelse inde i sagsbehandlingssystemet	56	48
Tilføjer en indsats/ydelse til de eksisterende	12	15
Andet	17	17
I alt	88	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

Frakendelse og ophør

En frakendelse af en ordning efter §§ 95 og 96 er omfattet af den såkaldte 'varslingsordning'. Der er særlige regler om varslingsordning på visse sagsområder, når kommunen træffer afgørelse om at frakende eller nedsætte bevilget hjælp. Dette gælder også for sager om frakendelse eller nedsættelse af hjælpen i en ordning med BPA (§ 96) eller kontant tilskud (§ 95). Varslingsreglerne medfører, at kommunens afgørelse om at ophøre eller nedsætte bevilget hjælp først kan træde i kraft 14 uger efter kommunens afgørelse. Det fremgår af § 3 a, stk. 2, i lov om social service.

Det er størstedelen af kommunerne, der 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, når sagsbehandlingen er endelig afsluttet, og de 14 uger i varslingsordningen er udløbet. Hvis borgeren klager over afgørelsen, så vil slutdatoen også først sættes på, når klagesagen er afgjort. Datoen for kommunens afgørelse om frakendelse eller ophør vil derfor ikke svare til den slutdato, der sættes på ydelsen i sagsbehandlingssystemet.

TABEL 4.15 HVORDAN REGISTRERER KOMMUNEN FRAKENDELSE ELLER OPHØR AF EN ORDNING EFTER §§ 95 ELLER 96

	§ 95	§ 96
Sætter slutdato på indsatsen/ydel- sen i sagsbehandlingssystemet	69	76
Noterer i et journalnotat	64	66
Andet	25	25
I alt	88	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

Registrering af udmålte timer og økonomi

Dette kapitel handler om, hvad kommunerne registrerer om udmålte timer i forbindelse med, at de behandler sager om kontant tilskud efter § 95 og borgerstyret personlig assistance efter § 96 i serviceloven. Kapitlet handler også om, hvilke systemer kommunerne bruger til håndtering af økonomi og/eller fakturering i forbindelse med behandling af deres sager, og hvad de registrerer i økonomisystemerne. Afsnittet belyser:

- hvordan kommunerne registrerer udmålte timer
- hvordan kommunerne registrerer rådighedstimer
- hvilke økonomisystemer kommunerne bruger til håndtering af økonomi og/eller fakturering
- hvad kommunerne registrerer i økonomisystemerne

UDMÅLTE TIMER

Som Tabel 5.16 viser, er det et fåtal af kommunerne, der registrerer udmålte timer i et timefelt i sagsbehandlingssystemet, mens størstedelen registrerer i et standardiseret Excel-ark.

I forhold til sager om kontant tilskud efter servicelovens § 95 svarer 14 kommuner, at de registrerer udmålte timer i et timefelt i sagsbehandlingssystemet. 45 kommuner svarer, at de registrerer udmålte timer i et standardiseret Excel-ark, som de bruger til alle sager om § 95, og derudover er der seks kommuner, der registrerer både i et timefelt og i et standardiseret excel-ark. Samlet set er der 65 kommuner, som enten registrerer udmålte timer i et timefelt, i et standardiseret Excel-ark eller begge steder.

De resterende 23 kommuner, der har besvaret spørgsmålet, registrerer udmålte timer på anden måde, eksempelvis i et journalnotat, i afgørelsesbrevet eller i et ikke standardiseret excel-ark.

Det samme mønster for registrering viser sig i forhold til borgerstyret personlig assistance efter servicelovens § 96. Her er der ni kommuner, der registrerer udmålte timer i et timefelt i sagsbehandlingssystemet, 49 kommuner der registrerer i et standardiseret Excel-ark, og derudover fem kommuner der registrerer i begge dele. Samlet set er der 63 kommuner, der registrerer i enten et timefelt, et standardiseret Excel-ark eller begge dele.

De resterende 25 kommuner, der har besvaret spørgsmålet, registrerer på anden måde, eksempelvis i et journalnotat, i afgørelsesbrevet eller i et ikke standardiseret Excel-ark.

TABEL 5.16 HVOR REGISTRERER KOMMUNEN UDMÅLTE TIMER

	§ 95	§ 96
Timefelt i sagsbehandlingssystemet	14	9
Standardiseret Excel-ark, der bruges til alle sager om §§ 95/96	45	49
Både i et timefelt og i et standardiseret Excel-ark	6	5
Andet	23	25
Ud af	88	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

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.

I den besøgte kommune, der bruger KMD Nexus, er der et timefelt, der hedder "Visiteret tid". Den er dog altid sat til 1 og reflekterer ikke det antal timer, som borgeren er visiteret til. Den reelle udmåling af timer bliver skrevet ned i et standardiseret Excel-ark og i afgørelsesbrevet.

I en af de kommuner, som vi har besøgt, der bruger Columna Cura, taster de enkeltydelser ind med timetal på § 95. Det er opgjort efter § 83 og har enkeltydelser såsom "Mad" eller "Personlig hygiejne" med antal minutter eller timer. De pointerer, at det dog kun er på § 95, at det kan give mening med en sådan udmåling og registrering på enkeltydelser, da den er baseret på § 83.

I de andre kommuner, der bruger Columna Cura, Dedalus Vitae eller EG Sensum, skriver de timetallet i et Excel-ark, budgetter i PDF-format eller kun i afgørelsesbrev og fritekstfelter i sagsbehandlingssystemet.

Tre af de kommuner, vi har besøgt, har svaret på et efterfølgende spørgsmål om, hvorvidt de registrerer timer pr. uge, pr. måned eller pr. år. Alle tre har tal for antal timer pr. uge og pr. år. To af kommunerne har medsendt deres Excel-ark, hvor de

skriver, hvor mange timer borgeren er bevilget på forskellige dage og forskellige tidspunkter af døgnet. Excel-arket regner så ud, hvor mange timer det er om ugen og om året.

En medarbejder, der også er systemadministrator fra en kommune med Dedalus Vitae, svarer på spørgsmålet om muligheden for at registrere udmålte timer:

“Alt er jo muligt. Når man er systemadministrator, så kan du jo lave det, hvis der er et ønske. Vi kunne i realiteten have valgt, at vi gerne ville have flere felter [hvor der kunne registreres timer]. Det er bare det her niveau, vi har valgt, så vi ikke får for meget.”

UDMÅLTE RÅDIGHEDSTIMER

I forhold til udmålte rådighedstimer er det også et fåtal af kommunerne, der registrerer i et timefelt i sagsbehandlingssystemet, mens over halvdelen registrerer i et standardiseret Excel-ark.

I forhold til kontant tilskud efter servicelovens § 95 viser Tabel 5.17 nedenfor, at syv kommuner angiver, at de registrerer udmålte rådighedstimer i et timefelt i sagsbehandlingssystemet. 41 kommuner registrerer udmålte rådighedstimer i et standardiseret Excel-ark. Derudover er der fire kommuner, der registrerer begge steder. Det giver samlet set 52 kommuner, der enten registrerer udmålte rådighedstimer i et timefelt, i et standardiseret Excel-ark eller begge steder, ud af de i alt 88 kommuner, der har besvaret spørgsmålet.

De øvrige 36 kommuner har svaret, at de registrerer rådighedstimer på anden måde, eksempelvis i et journalnotat, i afgørelsesbrevet eller i et ikke standardiseret Excel-ark.

Når det kommer til borgerstyret personlig assistance efter servicelovens § 96, viser tabellen, at der er tre kommuner, der angiver, at de registrerer udmålte rådighedstimer i et timefelt, mens 47 kommuner registrerer udmålte rådighedstimer i et standardiseret Excel-ark. Fire kommuner angiver derudover, at de registrerer i begge dele. Det giver samlet set 54 kommuner, der enten registrerer udmålte rådighedstimer i et timefelt, i et standardiseret Excel-ark eller i begge dele.

De øvrige 34 kommuner har svaret, at de registrerer et andet sted, som for eksempel i et journalnotat, i afgørelsesbrevet eller i et ikke standardiseret Excel-ark.

Det er med andre ord samme mønster, der tegner sig for registrering, uanset om det er §§ 95 eller 96.

TABEL 5.17 HVOR REGISTRERER KOMMUNEN UDMÅLTE RÅDIGHEDSTIMER

	§ 95	§ 96
Timefelt i sagsbehandlingssystemet	7	3
Standardiseret Excel-ark, der bruges til alle sager om §§ 95/96	41	47
Både i et timefelt og i et standardiseret Excel-ark	4	4
Andet	36	34
Ud af	88	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

Der er også nogle kommuner, der angiver i bemærkningsfelter til deres spørgeskemabesvarelse, at de ikke udmåler rådighedstimer. Dette er mest i forhold til kontant tilskud efter servicelovens § 95, men forekommer også ved borgerstyret personlig assistance efter servicelovens § 96.

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

Som det fremgår af Tabel 5.18 herunder, bruger størstedelen af kommunerne KMD Opus til håndtering af økonomi og/eller fakturering i forbindelse med behandling af sager efter servicelovens §§ 95 og 96. Det har nærmere bestemt 51 kommuner angivet. 19 kommuner bruger Prisme, 12 kommuner bruger CGI AS2007, og otte kommuner bruger ØS Indsigt. 26 kommuner har angivet, at de bruger et andet system. Nogle kommuner bruger mere end ét system, hvilket er forklaringen på, at fordelingen ikke summer til de 89 kommuner, der har besvaret spørgsmålet.

TABEL 5.18 HVILKE(T) SYSTEM(ER) BRUGER KOMMUNEN TIL HÅNDTERING AF ØKONOMI OG/ELLER FAKTURERING I FORBINDELSE MED §§ 95 OG 96?

System	Antal kommuner
KMD Opus	51
CGI AS2007	12
ØS Indsigt	8
Prisme	19
Andet	26
Ud af	89

Note: Det har været muligt, at vælge flere svarmuligheder. Én kommune har kun svaret på den del af spørgeskemaet, der handler om økonomisystem, derfor er der 89 besvarelser på dette spørgsmål.

Kilde: Besvarelse fra 89 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

Tabel 5.19 nedenfor viser, hvad kommunerne registrerer i deres økonomi- og/eller faktureringsystem. 76 kommuner har angivet, at de registrerer bevilgede *kroner* pr. kvartal/måned/uge. 32 kommuner svarer, at de registrerer bevilgede antal *timer* pr. kvartal/måned/uge. Et mindre antal kommuner har angivet, at de registrerer andet. Ligesom ved foregående tabel har kommunerne haft mulighed for at sætte flere krydser, hvilket er forklaringen på, at fordelingen ikke summer til de 88 kommuner, som har besvaret dette spørgsmål.

TABEL 5.19 HVILKET AF FØLGENDE REGISTRERER KOMMUNEN I ØKONOMI- OG/ELLER FAKTURERINGSSYSTEM?

	Antal kommuner
Bevilgede antal kroner pr. kvartal/måned/uge	76
Bevilgede antal timer pr. kvartal/måned/uge	32
Andet (Noter hvad i bemærkningsfeltet)	12
Ud af	88

Note: Det har været muligt, at vælge flere svarmuligheder.

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

37 af de kommuner, der registrerer bevilgede antal kroner, svarer, at de deler det op på forskellige udgiftsniveauer.

23 af kommunerne, der registrerer bevilgede antal timer, svarer, at timerne er delt op i eksempelvis udmålte timer, rådgivningstimer og puljetimer.

Muligheder og begrænsninger ift. systematiske data

I dette kapitel præsenterer vi it-leverandørernes og kommunernes perspektiver på, hvilke muligheder og begrænsninger de ser i forhold til en registreringspraksis, der muliggør systematisk data til en eventuel udvidelse af den nationale statistik om udsatte voksne og voksne med handicap.

INGEN TEKNISKE FORHINDRINGER

Interviewene med it-leverandørerne tegner et billede af, at de ikke ser tekniske forhindringer forbundet med at kunne registrere systematiske data til den nationale statistik om handicap og udsatte voksne på:

- Udmålte timer
- Udmålte rådighedstimer
- Registrering af ansøgninger (både visitation og afslag)
- Registrering af afslag
- Registrering af frakendelse af ordning (eller ophør af ordning)
- Registrering af ændring af ordning (revisitation)
- Registrering af dato for ansøgning og afgørelse

De pointerer dog, at det afhænger af kravspecifikationerne, og hvordan data skal leveres. En af it-leverandørerne pointerer, at det kan være ressourcekrævende at få en system-til-system integration op at stå eller at ændre i en eksisterende. Det skyldes blandt andet de høje krav til validering, der er forbundet med levering af data til Danmarks Statistik.

Et afgørende punkt er, hvordan eventuelle registreringskrav passer ind i kommunernes arbejdsgange. Det kommer vi ind på i det følgende.

SYSTEMATISK DATA VIL KRÆVE ÆNDREDE ARBEJDSGANGE

Især it-leverandører peger på, at krav om systematisk registrering af nogle af de data, som vi har nævnt i afsnittet ovenfor, vil kræve ændrede arbejdsgange i nogle kommuner.

En it-leverandør peger på, at det især ved afslag vil betyde ekstra arbejde for mange kommuner, fordi de så ikke længere kan nøjes med at sende et afslagsbrev til borgere, der åbenlyst ikke er i målgruppen, som de kan på nuværende tidspunkt, men i stedet skal lave en ekstra arbejdsgang. Det kan enten

være i form af afkrydsning i et afgørelsesmodul eller ved altid at oprette en ydelse, og så sørge for at ydelsen bliver afslået ved afslag. De fleste kommuner opretter kun ydelser ved bevilninger på nuværende tidspunkt. It-leverandøren mener, at man derved tvinger kommunerne til nogle arbejdsgange, som de ikke selv har brug for.

I overensstemmelse med den pointe udtaler en medarbejder i en kommune:

“Vi tænker jo meget værdi for borgeren, og det er også derfor, vi går ind og siger, har det her værdi for borgeren, når vi sidder og krydser af, hvis ikke vi bruger det nogle andre steder?”

Kommunerne trækker ikke systematiske data på nuværende tidspunkt

Kommunerne selv gør opmærksom på, at de ikke har mange borgere, der får hjælp efter servicelovens §§ 95 og 96, og at data på de to bestemmelser derfor ikke er noget, de oplever er efterspurgt fra ledelsen i hverdagen. I en kommune fortæller de, at det kan klares ved manuel optælling, når data en sjælden gang er efterspurgt. I det lys vil det være et ekstra arbejde for kommunerne at registrere de pågældende data systematisk.

Samtidig er der også nogle af de kommunale medarbejdere, som mener, at det ville være godt for kommunen at få det overblik over sagerne, som en mere systematisk registrering af sagsbehandlingen ville give mulighed for. Her er det antallet af afgørelser, afgørelser fra Ankestyrelsen og registrering af timer, der bliver fremhævet som data, de gerne selv ville kunne trække statistik på.

Særligt udmålte timer og rådighedstimer er ikke noget, som kommunerne i dag registrerer på en måde, der muliggør systematisk data. Det vil derfor i mange kommuner kræve nye arbejdsgange at få systematisk data. I praksis vil det sandsynligvis betyde, at de skal skrive timetallet ét ekstra sted i forhold til nu, hvor det skrives i afgørelsesbrevet, i VUM/journalnotat og ofte i et Excel-ark.

Større valideringsarbejde fører til øgede omkostninger for kommunerne

Ligesom eventuelle krav om indberetning af flere data vil føre til ekstra arbejde i kommunerne, vil det også medføre et større valideringsarbejde for it-leverandørerne. Dette ekstra arbejde vil ifølge en af it-leverandørerne forventeligt skulle finansieres af kommunerne.

RISIKO FOR FEJLREGISTRERINGER OG LAV DATAKVALITET

I en af de interviewede kommuner bliver det fremhævet, at der vil være stor 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. Det vil sige, at niveauet af registrering ifølge kommunen har en væsentlig betydning for anvendeligheden af data.

Kommunen gør desuden opmærksom på, at man ikke kan sammenligne data mellem kommunerne direkte, da der vil 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, personaleamtaler og MUS. I den forbindelse stiller en medarbejder det retoriske spørgsmål:

"Hvis ikke det har værdi for borgerne, og I ville få nogle forskellige resultater, så tænker jeg også, hvem er det, vi gør det for?"

Netop vigtigheden af at kommunerne oplever kravene til registreringspraksis meningsfulde, italesættes af flere it-leverandører, som ser en udfordring i, at kommunerne ikke altid vil være konsistente med deres registrering, hvis de ikke oplever det meningsfuldt.

BØR INDARBEJDES I EKSISTERENDE UDREDNINGSVÆRKTØJER

Interviewene med it-leverandører og kommuner peger samlet set i retning af, at eventuelle nye indberetningskrav bør lægge sig så 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.

Metode

I dette kapitel beskriver vi de primære datakilder og metoder, vi har anvendt i undersøgelsen. Undersøgelsens resultater er baseret på interview med fem kommuner og fem it-leverandører til de udvalgte sagsbehandlingssystemer. Derudover har vi foretaget en spørgeskemaundersøgelse i alle landets kommuner.

INTERVIEW MED LEVERANDØRER

For at få et større indblik i de sagsbehandlingssystemer, kommunerne bruger til at registrere afgørelser og ydelser efter servicelovens §§ 95 og 96, har vi foretaget interview med leverandører af disse systemer. Formålet har været at få indblik i, hvad kommunerne har mulighed for at registrere i systemerne og i hvilken form. Det har vi brugt som baggrundsviden for interview med kommunerne og i udarbejdelsen af spørgeskemaet. Yderligere har interviewene været med til at belyse, hvilke muligheder, forudsætninger og begrænsninger der er i forhold til at udbygge den nationale statistik om handicap og udsatte voksne.

Vi har foretaget interview med repræsentanter for følgende sagsbehandlings- og økonomisystemer:

- KMD Nexus
- Columna CURA
- Dedalus Vitae
- EG Sensum
- AS2007

Sagsbehandlingssystemerne er udvalgt ud fra, at flere kommuner bruger dem i deres arbejde med sager om servicelovens §§ 95 og 96. Danmarks Statistik har leveret data med overblik over, hvilke systemer kommunerne hver især bruger.

Interviewene er gennemført over Skype i marts og april 2022 og har været bygget op om, at interviewpersonerne har vist os brugerfladen på sagsbehandlingssystemet og ført os igennem kommunernes mulighed for registrering.

Interviewpersonerne har fået de dele af rapporten, der bygger på deres udtalelser, i høring forud for færdiggørelsen af rapporten.

INTERVIEW MED KOMMUNER

Efterfølgende har vi interviewet relevante nøglepersoner i fem kommuner.

Vi har foretaget ét interview i hver kommune med deltagelse af nøglepersoner med viden om kommunens registreringspraksis og behovet for eventuelt at tilpasse kommunens registreringspraksis i forhold til at indsamle mere systematiseret viden om indsatserne efter §§ 95 og 96.

Formålet med interviewene har været at få viden om, hvilke oplysninger der bliver registreret, og hvordan de bliver registreret, med henblik på at kvalificere den efterfølgende spørgeskemaundersøgelse. Interviewene giver også viden om, hvorfor kommunerne har valgt den registreringspraksis, de har, og hvad det vil kræve af dem at ændre deres registreringspraksis.

Vi har foretaget interview med nøglepersoner i følgende kommuner:

- Fredericia Kommune
- Herning Kommune
- Slagelse Kommune
- Tårnby Kommune
- Vordingborg Kommune

Kommunerne er blevet udvalgt ud fra, hvilket/hvilke sagsbehandlingssystemer de bruger til at registrere sager om servicelovens §§ 95 og 96. Det har været for at sikre, at alle de sagsbehandlingssystemer, som vi fokuserer på i undersøgelsen, er repræsenteret blandt kommunerne. Vi har desuden 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. Viden om, hvilke kommuner der bruger hvilke systemer, har vi fået fra Danmarks Statistik.

Interviewene er gennemført med fysisk tilstedeværelse i april 2022 og har været bygget op om, at interviewpersonerne har vist os brugerfladen på sagsbehandlingssystemet og ført os igennem, hvordan de registrerer sager efter servicelovens §§ 95 og 96.

Interviewpersonerne har fået de dele af rapporten, der bygger på deres udtalelser, i høring forud for færdiggørelsen af rapporten.

TABEL 6.20 OVERSIGT OVER INTERVIEWKOMMUNER OG SYSTEMER

Kommune	§ 95	§ 96	Økonomisystem
Fredericia	KMD Nexus	KMD Nexus	KMD Børn og Voksne
Herning	Cura	SBSYS	AS2007 og ØS Indsigt
Slagelse	Cura*	EG Sensum*	KMD Opus og EG Sensum
Tårnby	Cura	Cura	KMD Opus
Vordingborg	Vitae	Vitae	KMD Opus

Note: I Slagelse kommune behandles § 95, stk. 3, samme sted som § 96 og i EG Sensum.

Kilde: Ankestyrelsen 2022

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE

I forlængelse af interviewene har vi gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets kommuner. 88 kommuner har besvaret skemaet, hvilket giver en svarprocent på 91 %, da Dragør og Tårnby har forpligtende samarbejde på området.

Indhold og formål

Spørgeskemaundersøgelsen afdækker, om følgende informationer om hjælpeordningerne bliver registreret i kommunernes ESDH-system eller i deres økonomisystem i forbindelse med sagsbehandlingen, og hvordan de bliver registreret:

- Udmålte timer
- Udmålte rådighedstimer
- Registrering af ansøgninger (både visitation og afslag)
- Registrering af afslag
- Registrering af frakendelse af ordning (eller ophør af ordning)
- Registrering af ændring af ordning (revisitation)
- Registrering af dato for ansøgning og afgørelse

I udarbejdelsen har vi taget højde for, at kommunernes praksis for registrering kan være forskellig for henholdsvis service-lovens §§ 95 og 96 og på tværs af sagerne inden for den samme bestemmelse. Derfor er skemaet opdelt på de to bestemmelser, og svarkategorierne tager højde for eventuel variation i praksis på tværs af sager.

Pilottest af spørgeskema

Forud for udsendelsen af spørgeskemaet har vi sendt en pilottest af spørgeskemaet til fire kommuner. For at få input fra så mange kommuner som muligt har pilotkommunerne været andre kommuner end dem, vi har foretaget interview med. Pilot-

kommunerne er udvalgt ud fra samme kriterier som interviewkommunerne, nemlig at de skulle have et vist antal sager om servicelovens §§ 95 og 96 og samlet set skulle repræsentere et bredt udsnit af de sagsbehandlingssystemer, som kommunerne bruger til at behandle sager efter de to bestemmelser. Den ene af kommunerne måtte udgå grundet akutte opgaver. Vi fik derfor svar og feedback fra tre kommuner.

Distribution og rykkerprocedure

Spørgeskemaet er blevet sendt til alle landets kommuner d. 10. juni 2022.

Da behandling af sager efter §§ 95 og 96 ikke altid varetages af de samme medarbejdere og afdelinger i kommunerne, har vi sendt spørgeskemaet til en kontaktperson i hver kommune, som vi har bedt om at sikre, at de relevante nøglepersoner i kommunen er blevet involveret i besvarelsen.

For at få så høj en besvarelsesprocent som muligt har vi både foretaget skriftlige og telefoniske rykkere undervejs i dataindsamlingsperioden til de kommuner, som ikke havde besvaret.

Validering

Efter endt dataindsamling har vi valideret besvarelsene og taget telefonisk og skriftlig kontakt til de kommuner, som på afgørende spørgsmål havde besvaret mangelfuldt eller tilsyneladende fejlagtigt. På den baggrund har vi rettet besvarelses til fra de kommuner, som det er lykkedes os at få kontakt til.

BILAG 2

Tabelsamling

TABEL 6.21 NÅR KOMMUNEN TRÆFFER EN AFGØRELSE, SKAL DE SÅ "KRYDSE AF" OM DER ER TALE OM AFSLAG ELLER BEVILLING – OPDELT PÅ SAGSBEHANDLINGSSYSTEM - § 95

Fagsystem	Ja	Nej, den information findes kun som fritekst i afgørelsesbrevet eller journalnotater	Andet	Antal kommuner
Columna Cura	18	6	1	25
Dedalus Vitae	2	4	0	6
EG Sensum	0	3	0	3
KMD Nexus	9	39	4	43
NOVA	0	1	0	1
Andet	0	0	1	1

I alt

Note:

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

TABEL 6.22 NÅR KOMMUNEN TRÆFFER EN AFGØRELSE, SKAL DE SÅ "KRYDSE AF" OM DER ER TALE OM AFSLAG ELLER BEVILLING – OPDELT PÅ SAGSBEHANDLINGSSYSTEM - § 96

Fagsystem	Ja	Nej, den information findes kun som fritekst i afgørelsesbrevet eller journalnotater	Andet	Antal kommuner
Columna Cura	16	3	1	20
Dedalus Vitae	2	4	0	6
EG Sensum	3	9	1	13
KMD Nexus	9	32	2	43
NOVA	0	1	0	1
SBSYS	0	2	0	2
Andet	1	1	1	3

I alt

Note: Andet dækker over Acadre, Domus og Fasit

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

TABEL 6.23 HVORDAN REGISTRERER KOMMUNEN EN ANSØGNING, HVIS DE ER USIKRE PÅ OM SAGEN SKAL BEHANDLES SOM §§ 95 ELLER 96

	§ 95	§ 96
I et henvendelseskema med afkrydsning af forventet paragraf	14	12
I et henvendelseskema med fritekst	31	21
I et journalnotat	28	37
Opretter en sag med sagstypen §§ 95 eller 96	31	32
Opretter en sag med sagstypen "Råd og vejledning" eller noget tilsvarende	23	35
Andet	12	8
Ud af	88	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

TABEL 6.24 HVORDAN REGISTRERER KOMMUNEN EN ANSØGNING, HVIS DE ER SIKRE PÅ OM SAGEN SKAL BEHANDLES SOM §§ 95 ELLER 96

	§ 95	§ 96
I et henvendelseskema med afkrydsning af forventet paragraf	10	11
I et henvendelseskema med fritekst	33	20
I et journalnotat	21	32
Opretter en sag med sagstypen §§ 95 eller 96	58	66
Opretter en sag med sagstypen "Råd og vejledning" eller noget tilsvarende	2	4
Andet	5	3
Ud af	88	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

TABEL 6.25 SKAL KOMMUNEN I SAGSBEHANDLINGEN ANGIVE BESTEMMELSE/PARAGRAF, HVOR DE VÆLGER UD FRA KATEGORIER DER ER DEFINERET PÅ FORHÅND I SAGER OM § 95?

Sagsbehandlingssystem	Ja	Ja, men kun i forbindelse med oprettelse af ydelse/indsats	Nej
Columna Cura	21	1	3
Dedalus Vitae	2	2	2
EG Sensum	3	0	0
Fasit og Acadre	1	0	0
KMD Nexus	14	13	25
NOVA	1	0	0
I alt			

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

TABEL 6.26 SKAL KOMMUNEN I SAGSBEHANDLINGEN ANGIVE BESTEMMELSE/PARAGRAF, HVOR DE VÆLGER UD FRA KATEGORIER DER ER DEFINERET PÅ FORHÅND I SAGER OM § 96?

Sagsbehandlingssystem	Ja	Ja, men kun i forbindelse med oprettelse af ydelse/indsats	Nej	Andet
Acadre	0	0	1	0
Columna Cura	16	1	3	0
Dedalus Vitae	3	2	1	0
Domus	1	0	0	0
EG Sensum	9	2	2	0
Fasit og Acadre	1	0	0	0
KMD Nexus	15	15	13	0
NOVA	1	0	0	0
SBSYS	0	0	1	1

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

TABEL 6.27 ER DET MULIGT FOR SAGSBEHANDLER ELLER LEDER AT FREMSØGE ANTALLET AF SAGER OM §§ 95 OG 96

	§ 95	§ 96
Ja, både ansøgninger, afslag og bevillinger	44	48
Ja, men kun bevillinger	36	31
Nej, hverken ansøgninger, afslag eller bevillinger – kan kun opgøres ved manuel optælling	3	3
Andet	5	6
I alt	88	88

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022

TABEL 6.28 JOURNALISERES AFGØRELSBREV TIL BORGER I EN SÆRLIG MAPPE ELLER FANE I SAGSBEHANDLINGSSYSTEMET, HVOR DER KUN LIGGER AFGØRELSER?

	§ 95	§ 96
Ja	14	18
Nej, brevet gemmes samme sted som andre breve til borger	48	46
Andet	4	2
I alt	66	66

Note: Ud af 66 kommuner, der har svaret at de journaliserer afgørelsesbrev i sagsbehandlingssystemet

Kilde: Besvarelse fra 88 kommuner på Ankestyrelsen spørgeskema, 2022