
September 2019

**Rapport
Evaluering af
hjemviste
afgørelser**



Ankestyrelsen

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

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 Statsservice

Mailadresse: ast@ast.dk

Hjemmeside: www.ast.dk

Indledning

Praksiskoordinering er et strategisk fokusområde i Ankestyrelsens strategi for 2018-2022. Praksiskoordinering er et vigtigt redskab i forhold til vores ambition om at skabe grundlaget for, at borgerne får en korrekt afgørelse i første instans.

Praksiskoordinering består bl.a. i vejledning og dialog med Ankestyrelsens underinstanser. Denne vejledning og dialog kommer til udtryk gennem flere forskellige aktiviteter: udarbejdelse af principafgørelser, afholdelse af dialogmøder og webinarer, offentliggørelse af praksisnotater og artikler.

Praksiskoordineringen i form af vejledning og dialog med underinstanserne hviler på Ankestyrelsens mange konkrete afgørelser, hvoraf de fleste afgøres administrativt, det vil sige uden at sagerne har været behandlet på ankemøde.

De konkrete afgørelser spiller derfor også en afgørende rolle i Ankestyrelsens vejledning og dialog med underinstanserne. Ankestyrelsen har derfor årligt – på tværs af alle styrelsens områder – gennemført centrale kvalitetsmålinger af de konkrete afgørelser for at sikre afgørelsernes kvalitet.

De årlige centrale kvalitetsmålinger har taget udgangspunkt i tilfældigt udvalgte sager bredt fordelt på forskellige områder og ikke målrettet afgørelsens udfald (stadfæstelse, hjemvisning, ændring eller ophævelse).

Som supplement til de årlige centrale kvalitetsmålinger har socialafdelingen i Ankestyrelsen flere gange gennemført særlige målinger målrettet omgjorte sager på særligt udvalgte områder.

I 2015 gennemførte socialafdelingen en kvalitetsmåling af 80 hjemvisnings- og ændringssager på sagsområder med en særlig høj omgørelsesprocent. I 2018 foretog socialafdelingen sammen med beskæftigelsesafdelingen en stikprøveundersøgelse af 60 hjemviste afgørelser også her på sagsområder med en særlig høj hjemvisningsprocent.

Udover Ankestyrelsens egne kvalitetsmålinger blev der også i 2018 udarbejdet en uvildig Ankeanalyse på det specialiserede socialområde af Ankestyrelsens omgjorte sager på særligt udvalgte områder.

I Ankestyrelsens resultatplan for 2019 for bl.a. socialafdelingen er de hjemviste afgørelser igen et centralt tema. Det fremgår således af resultatplanen, at afdelingen skal lave en evaluering af 100-150

hjemvisninger på de lovområder, hvor hjemvisningsandelen er størst. Evalueringen laves for at vurdere, om det var korrekt at hjemvise den enkelte sag, og om Ankestyrelsens begrundelse var tilstrækkeligt handlingsanvisende.

Beslutningen om at gennemføre endnu en evaluering af hjemviste sager udspringer af Økonomiaftalen 2019, hvor Ankestyrelsen forpligtes til at styrke den interne vejledning ved at sætte fokus på at tydeliggøre, hvilken dokumentation, der efterspørges fra kommunerne, når en sag hjemvises, samt præcisere årsagerne til hjemvisninger og ændringer.

Målingen

Socialafdelingen har til målingen udtaget 140 hjemviste afgørelser fra perioden 1. juli – 31. december 2018. Udvælgelsen af afgørelser er sket på de 7 sagsområder på hele det kommunale område, hvor hjemvisningsandelen i 2018 har været højest, og hvor der samtidigt har været en sagsvolumen på mindst 200 sager årligt. De udtagne sager er ligeligt fordelt på de 7 sagsområder, dvs. 20 afgørelser fra hvert område.

De 7 sagsområder, der er udtaget til målingen, er:

- Botilbud, servicelovens §§ 107-111
 - 48 % hjemvist i 2018
 - 269 realitetsbehandlede sager i 2018
- Personlig hjælp og ledsagelse, servicelovens §§ 44 og 45
 - 44 % hjemvist i 2018
 - 248 realitetsbehandlede sager i 2018
- Socialpædagogisk bistand, servicelovens § 85
 - 39 % hjemvist i 2018
 - 327 realitetsbehandlede sager i 2018
- Tabt arbejdsfortjeneste, servicelovens §§ 42 og 43
 - 34 % hjemvist i 2018
 - 1.059 realitetsbehandlede sager i 2018
- Merudgifter Børn, servicelovens § 41
 - 31 % hjemvist i 2018
 - 1.347 realitetsbehandlede sager i 2018
- Personlig og praktisk hjælp, servicelovens § 83
 - 31 % hjemvist i 2018
 - 287 realitetsbehandlede sager



- Støtte til køb af bil, servicelovens §§ 114 og 115
 - 30 % hjemvist i 2018
 - 575 realitetsbehandlede sager i 2018

Det bemærkes, at der er tale om hjemvisningsprocenter og ikke omgørelsesprocenter. Det betyder, at ændringer og ophævelser ikke indgår i opgørelsen over hjemvisningsprocenten.

Selve udvælgelsen af sagerne er foretaget af Ankestyrelsens kontor for Ledelse og Økonomi og er sket tilfældigt, dog således at den samme sagsbehandler højst fremgår tre gange på hvert enkelt sagsområde.

Gennemgangen og vurderingen af afgørelserne inkl. sagsakter er foretaget af en arbejdsgruppe bestående af tre souschefer og tre erfarne medarbejdere fra tre kontorer i socialafdelingen.

Sagerne på de enkelte områder er blevet vurderet af medarbejdere fra et kontor, der ikke til dagligt laver sagerne og ikke har ansvaret for det pågældende sagsområde. Der er således ikke tale om, at eget kontor har målt egne sager.

For at kvalitetssikre målingen, er tvivsspørgsmål dog blevet afklaret med det kontor, der har truffet afgørelsen.

De udvalgte sager er blevet vurderet og målt med udgangspunkt i Ankestyrelsens kvalitetsmålingskoncept, hvor der dog – i modsætning til en traditionel kvalitetsmåling med flere målepunkter – alene er vurderet og målt på:

- 1) afgørelsens rigtighed
- 2) begrundelsen, med et yderligere og særskilt fokus på en tilstrækkelig handlingsanvisning til kommunen

Der er benyttet en pointskala fra 0 til 6 med intervallerne 0-2-4-6. Dog kan der i forhold til afgørelsens rigtighed kun gives karakteren 0 eller 6.

Konklusion på de samlede måleresultater

Afgørelsens rigtighed

Målingen viser, at Ankestyrelsen på de 7 udvalgte sagsområder ikke hjemviser sager, hvor der ikke er grundlag for det. I de sager, der har været udtaget til målingen, har Ankestyrelsen ikke kunnet afgøre sagen endeligt ud fra de oplysninger, der har været i sagen.

Der har heller ikke været tale om, at Ankestyrelsen har kunnet indhente de manglende oplysninger for herefter at kunne træffe en endelig afgørelse. Det skyldes, at de manglende oplysninger har haft

karakter af helt nye oplysninger, som skulle fremskaffes, og/eller oplysninger, som kommunen skulle bruge til en fornyet socialfaglig vurdering af sagen.

Serviceovens bestemmelser er kendetegnet ved at være meget skønsmæssigt formuleret og uden præcis regulering af hvilke oplysninger, der skal ligge til grund for kommunens afgørelse. Det betyder bl.a., at der er mulighed for inddragelse af en bred vifte af oplysninger. Det er på grundlag af disse oplysninger, kommunen foretager en socialfaglig vurdering og træffer afgørelse. Hvis Ankestyrelsen ikke finder kommunens socialfaglige vurdering tilstrækkeligt underbygget af udtalelser, attester, journaler, observationer eller andre oplysninger, så hjemvises sagen.

I en enkelt sag af de 140 var der tale om en forkert formulering og en deraf følgende forkert registrering af en sag som hjemvist. I den konkrete sag var kommunens afslag på den ansøgte hjælp isoleret set korrekt efter én bestemmelse. Det ansøgte kunne dog muligvis bevilges efter andre bestemmelser i serviceoven, som kommunen ikke havde iagttaget. Se nærmere omtale af sagen under måleresultaterne for serviceovens § 41.

I forbindelse med evalueringen har der på tværs af områderne været drøftelser af, hvorvidt Ankestyrelsen i nogle tilfælde kunne have ophævet kommunens afgørelse fremfor at hjemvise sagen. Problemstillingen er aktuel i de sager, hvor borgeren får frataget eller nedsat en hidtil bevilget ydelse, men hvor der ikke er (tilstrækkelige) oplysninger, der understøtter kommunens nye vurdering af borgerens behov.

Når Ankestyrelsen i de tilfælde alligevel vælger at hjemvise sagen fremfor at ophæve kommunens afgørelse, så skyldes det, at det i de konkrete tilfælde ikke kan udelukkes, at kommunens afgørelse om fratagelse eller nedsættelse af hjælpen, er korrekt, hvis sagen oplyses nærmere. Det vil sige, at hvis Ankestyrelsen kan se, at en nærmere undersøgelse af visse forhold i sagen kan afklare, om fratagelsen eller nedsættelsen af hjælpen var korrekt eller ej, så hjemvises sagen.

Retsvirkningen af en hjemvisning vil i mange tilfælde være en ophævelse af kommunens afgørelse. Der kan dog være tilfælde, hvor Ankestyrelsen fastsætter, at kommunens afgørelse fortsat er gældende frem til det tidspunkt, hvor kommunen afgør sagen på ny.

En hjemvisning af sagen adskiller sig fra en ophævelse ved, at kommunen ved en hjemvisning er forpligtet til at behandle sagen på ny. Ved en ren ophævelse fastsætter Ankestyrelsen ikke et forløb for en videre behandling af sagen i kommunen. Ankestyrelsen konstaterer blot, at kommunens afgørelse skal ophæves, og retstilstanden for borgeren skal være, som den forelå, før kommunen traf deres afgørelse.

Begrundelse

Målingen viser videre, at Ankestyrelsen begrundet hjemvisningerne i overensstemmelse med forvaltningslovens krav til en begrundelses indhold. Det vil sige, at Ankestyrelsen i sagerne har begrundet, hvorfor de hjemvises.

Handlingsanvisningerne til kommunen i Ankestyrelsens hjemvisninger følger af Ankestyrelsens vejledningsforpligtelse over for kommunerne og har også betydning for borgerens retssikkerhed. Jo klarere Ankestyrelsen anviser, hvad kommunen skal gøre som følge af hjemvisningen, jo større sandsynlighed er der for, at borgeren ved den fornyede behandling af sagen får den rigtige afgørelse fra kommunen. Ankestyrelsen skal også som følge af Økonomiaftalen 2019 have intern fokus på at tydeliggøre, hvilken dokumentation, der efterspørges fra kommunerne, når en sag hjemvises.

Målingen viser, at Ankestyrelsen – udover at opfylde forvaltningslovens krav til en begrundelse – også i tilstrækkelig grad anviser, hvad kommunen skal gøre som følge af hjemvisningen. I 7 afgørelser ud af de 140, der er blevet målt, var handlingsanvisningen dog ikke tilstrækkelig.

For at en afgørelse er tilstrækkeligt handlingsanvisende skal en person med kendskab til det pågældende sagsområde umiddelbart ud fra afgørelsen kunne forstå, hvilke oplysninger, der mangler, og hvad kommunen skal gøre, inden den afgør sagen på ny.

I nogle tilfælde var der i afgørelserne også konkrete eksempler på hvorfra de manglende oplysninger kunne indhentes. Det er dog ikke altid muligt for Ankestyrelsen at komme med eksempler. Det kan både afhænge af det specifikke sagsområde og af oplysningernes karakter. Hvor oplysningerne kan komme fra, kan i nogle sager kræve et lokalkendskab til de muligheder, der er i den enkelte kommune. Ankestyrelsen ønsker også at sikre kommunen et råderum for selv at vælge, hvordan de nødvendige oplysninger kan tilvejebringes.

I det følgende gennemgås måleresultaterne for hvert enkelt af de 7 sagsområder.

Måleresultat – Botilbud, servicelovens §§ 107-111

Afgørelsens rigtighed

- 20 ud af 20 sager scorer karakteren 6.

Det har således været korrekt at hjemvise sagen i alle 20 tilfælde.

Begrundelse

- 18 ud af 20 sager scorer karakteren 6.
- 2 ud af 20 sager scorer karakteren 4.

I 18 sager har begrundelsen således opfyldt forvaltningslovens krav til en begrundelse samtidigt med, at Ankestyrelsen har været tilstrækkeligt handlingsanvisende over for kommunen.

Karakteren 4 i de to sager skyldes, at Ankestyrelsen kunne have været mere præcis i anvisningerne til kommunen.

I den ene sag havde kommunen i genvurderingen nævnt, at der skulle iværksættes et afklaringsforløb. Denne oplysning burde have været adresseret i begrundelsen for hjemvisningen og inddraget i anvisningerne til kommunen om sagens videre forløb.

I den anden sag var anvisningen til kommunen for upræcis i forhold til, at kommunen skulle tage udgangspunkt i borgers konkrete behov ved vurdering af, om det var nødvendigt med et midlertidigt eller et længerevarende botilbud.

Årsager til hjemvisningerne i hovedtræk

I de evaluerede sager om botilbud har årsagerne til hjemvisningen overordnet været følgende:

- Mangel på oplysninger om, hvordan den § 85-støtte, som kommunen bevilger i stedet for botilbud, kan gives. Det betyder, at Ankestyrelsen ikke kan afgøre, om borgeren er kompenseret for sit støttebehov gennem § 85-støtten.
- Mangel på oplysninger, der kan afklare, om et konkret botilbud er egnet i forhold til borgerens behov for støtte.
- Manglende stillingtagen til værgemål, hvilket kan have betydning for borgerens mulighed for at varetage sine interesser, fx i forhold til udnyttelsen af retten til frit valg af botilbud.
- Manglende vejledning af borgeren om reglerne om frit valg af botilbud.
- Uoverensstemmende oplysninger om borgers behov, som ikke er afklaret ved hjælp af objektive oplysninger, og manglende inddragelse af oplysninger om borgerens konkrete behov for støtte.

Særligt om anvisningerne til kommunen

Målingen viser, at Ankestyrelsen i de udtagne sager på botilbudsområdet generelt har givet klare og tydelige anvisninger til kommunen.

I alle sagerne har der været et særskilt afsnit i Ankestyrelsens afgørelse med overskriften "Hvad skal kommunen gøre". Dette afsnit kommer umiddelbart efter afsnittet om, hvad der har været afgørende for resultatet, dvs. selve begrundelsen for hjemvisningen.

Ex på anvisninger til kommunen i en af de evaluerede botilbudssager:

"Hvad skal kommunen gøre

Kommunen skal indhente oplysninger om, hvordan dit støttebehov kan sikres i egen bolig, herunder hvordan du kan finde en egnet bolig. Vi henviser til principafgørelse 21-18. Kommunen er ikke forpligtet til at skaffe dig en bolig, men de skal støtte dig i forhold til at finde en egnet bolig.

Kommunen skal desuden forholde sig til, om du vil være i stand til at gennemføre din uddannelse, hvis du samtidigt skal flytte og bo i egen bolig på nuværende tidspunkt.

Kommunen skal bruge oplysningerne i vurderingen af, om dit støttebehov kan opfyldes i egen bolig, eller om du fortsat har behov for et midlertidigt botilbud.

Oplysningerne kan for eksempel blive indhentet fra Kollegiet [X], gymnasiet, eller andre fagpersoner med kendskab til din funktionsevne.

Kommunen skal på baggrund af oplysningerne foretage en ny socialfaglig vurdering af dit behov for et midlertidigt botilbud. Ud fra det skal kommunen afgøre sagen igen. Hvis kommunen ikke imødekommer din ansøgning helt, skal kommunen beskrive i afgørelsen, hvad der er indgået af hovedhensyn og faktiske oplysninger i vurderingen.

Hvis kommunen fortsat kommer frem til, at dit støttebehov kan dækkes i egen bolig, skal kommunen konkret beskrive, hvordan rammerne om støtten sikres, og hvordan støtten vil være tilrettelagt for at sikre at dit støttebehov opfyldes, så du kan gennemføre din uddannelse.

Du kan klage over den nye afgørelse (efter de almindelige regler). Det betyder, at du kan klage til kommunen inden fire uger efter, du har modtaget den nye afgørelse."

Måleresultat – Socialpædagogisk bistand, servicelovens § 85

Afgørelsens rigtighed

- 20 ud af 20 sager scorer karakteren 6.

Det har således været korrekt at hjemvise sagen i alle 20 tilfælde.

Begrundelse

- 19 ud af 20 sager scorer karakteren 6

- 1 ud af 20 sager scorer karakteren 4.

I 19 sager har begrundelsen således opfyldt forvaltningslovens krav til en begrundelse samtidigt med, at Ankestyrelsen har været tilstrækkelig handlingsanvisende over for kommunen.

Karakteren 4 i den ene sag skyldes, at begrundelsen og handlingsanvisningerne i afgørelsen var for overordnet. Ankestyrelsen burde have været mere præcis i forhold til sagens specifikke forhold.

I den konkrete sag fremgik det ikke klart, hvorfor de oplysninger, der allerede var i sagen ikke var tilstrækkelige i forhold til den trufne afgørelse. Ankestyrelsen burde have været mere tydelig i at forklare, hvad kommunen ved den fornyede behandling af sagen skulle gøre anderledes.

Årsager til hjemvisningerne i hovedtræk

I de evaluerede sager om socialpædagogisk bistand har årsagerne til hjemvisningen overordnet været følgende:

- Mangel på faktuelle oplysninger, der underbygger kommunens vurdering af,
 - at borger ikke har behov for socialpædagogisk bistand;
 - at borger ikke længere har brug for den tidligere bevilgede socialpædagogiske bistand som følge af den støtte, der gives i botilbuddet;
 - at den bevilgede hjælp er tilstrækkelig til at tilgodese borgerens samlede behov.
- Mangel på konkret og individuel stillingtagen til,
 - om behovet for støtte til aktiviteter reelt vil kunne dækkes inden for de allerede bevilgede timer;
 - hvordan den socialpædagogiske bistand skal gives.

Særligt om anvisningerne til kommunen

Målingen viser, at Ankestyrelsen i de udtagne sager på området for socialpædagogisk bistand generelt har givet klare og tydelige anvisninger til kommunen. I nogle sager har der også været konkrete forslag til, hvordan sagen kan oplyses nærmere.

I alle sagerne har der været et særskilt afsnit i Ankestyrelsens afgørelse med overskriften "Hvad skal kommunen gøre".

Ex på begrundelse og anvisninger til kommunen i en af de evaluerede sager om socialpædagogisk bistand:

"Hvad er afgørende for resultatet

Kommunen lægger til grund, at du er kompenseret for dit støttebehov ved dit botilbud. Kommunen forudsætter, at dit botilbud kan levere den nødvendige støtte til dig med det af kommunen bevilgede hjælp.

Vi lægger vægt på, at du tidligere er bevilget 20 timers ekstra socialpædagogisk støtte om måneden ved dit botilbud. Timerne blev brugt på ledsagelse samt deltagelse i andre aktiviteter med henblik på, at du kunne få bevæget dig.

Vi lægger herved vægt på, at din partsrepræsentant henviser til, at du hver 4. uge opholder dig hjemme på dit botilbud i weekenden, og at du i den forbindelse har behov for at personalet er hos dig og tager dig med på ture m.v. Din partsrepræsentant oplyser, at det på grund af din svære autisme, svære udviklingsforstyrrelser og blindhed er svært for dig at opholde dig ved botilbuddet uden støtte.

Din partsrepræsentant henviser endvidere til, at du ikke kan tage på ture med andre beboere, da du på grund af din blindhed har behov for at kunne anvende din høresans, og at du derfor ikke kan tåle for meget støj.

Vi er opmærksomme på, at kommunen har aftalt nedsættelsen af støtten med dit botilbud.

Vi lægger dog vægt på, at der ikke er objektive oplysninger (oplysninger fra dit bosted, observationer m.v.), der understøtter kommunens vurdering af, at du ikke længere har brug for den bevilget socialpædagogiske støtte på 20 timer om måneden.

Vi lægger herved vægt på, at der ikke er oplysninger om, hvordan dit botilbud konkret vil yde støtte til dig om weekenden og ved ledsagelse ud af hjemmet med kommunens nye bevilling.

Vi finder derfor, at der er væsentlig uoverensstemmelse mellem kommunens og din opfattelse af, om du med den bevilgede støtte er kompenseret for dit støttebehov, og at denne tvivl ikke er afklaret.

Hvad skal kommunen gøre

Kommunen skal undersøge dit hjælpebehov i weekenden og ved ture ud af botilbuddet mere indgående. Det skal ske i samarbejde med dig, pårørende eller andre, der er relevant at inddrage i varetagelsen af dine interesser.

Kommunen kan indhente præciserende oplysninger fra dit botilbud, der belyser din funktionsevne og dit støttebehov i forhold til de situationer, der er nævnt i klagen over kommunens afgørelse.

Kommunen skal på den baggrund foretage en faglig vurdering af, om dit botilbud kan levere den nødvendige socialpædagogiske støtte til dig uden bevilling af de ekstra 20 timer om måneden. Kommunen skal begrunde sin afgørelse ud fra objektive oplysninger om dit hjælpebehov (fx oplysninger fra dit botilbud).

Kommunen skal herefter træffe en ny afgørelse. Hvis kommunen ikke fuldt ud imødekommer din ansøgning, skal kommunen i afgørelsen angive de hovedhensyn og de faktiske oplysninger, der er indgået i kommunens vurdering.

Vi bemærker, at du kan klage over den nye afgørelse efter de almindelige regler. Det betyder, at du kan klage til kommunen inden fire uger efter, du har modtaget den nye afgørelse fra kommunen."

Måleresultat – Personlig og praktisk hjælp, servicelovens § 83

Afgørelsens rigtighed

- 20 ud af 20 sager scorer karakteren 6.

Det har således været korrekt at hjemvise sagen i alle 20 tilfælde.

Begrundelse

- 20 ud af 20 sager scorer karakteren 6.

I alle de 20 evaluerede sager har begrundelsen således opfyldt forvaltningslovens krav til en begrundelse samtidigt med, at Ankestyrelsen har været tilstrækkeligt handlingsanvisende over for kommunen.

Årsager til hjemvisningerne i hovedtræk

I de evaluerede sager om personlig og praktisk hjælp har årsagerne til hjemvisningen overordnet været følgende:

- Mangel på objektive oplysninger, der kan afklare de uoverensstemmende oplysninger om, hvad borger kan og ikke kan udføre af fx praktiske opgaver i hjemmet.
- Nedsættelse eller fratagelse af en tidligere bevilget hjælp uden samtidige oplysninger om et ændret behov.
- Mangel på oplysninger om, hvordan den bevilgede hjælp kan tilgodese det samlede behov hos borgeren.
- Uoverensstemmende oplysninger om, hvor lang tid de enkelte opgaver kræver.

Særligt om anvisningerne til kommunen

Målingen viser, at Ankestyrelsen i de udtagne sager på området for personlig og praktisk hjælp generelt har givet klare og tydelige anvisninger til kommunen.

I alle sagerne har der været et særskilt afsnit i Ankestyrelsens afgørelse med overskriften "Hvad skal kommunen gøre".

Ex på anvisninger til kommunen i en af de evaluerede sager om personlig og praktisk hjælp:

"Hvad skal kommunen gøre

Kommunen skal nærmere afdække og beskrive, jeres individuelle behov for praktisk hjælp i hjemmet. Dette indebærer, at kommunen skal belyse, hvilken betydning funktionsnedsættelsen har i forhold til de konkrete rengøringsopgaver.

Denne sagsoplysning kan eventuel ske ved, at kommunen laver en ny funktionsevnevurdering, herunder observationer fra hjemmebesøg. Det kan også ske

ved, at kommunen indhenter nye oplysninger fra relevante fagpersoner med kendskab til din og din ægtefælles funktionsevne, der kan medvirke til at belyse funktionsevnen.

Kommunen skal foretage en konkret og individuel vurdering af dit eventuelle behov for hjælp til de enkelte praktiske opgaver, bl.a. rengøringsopgaver.

Hvis kommunen vurderer, at du ikke er i stand til at udføre konkrete opgaver skal kommunen vurdere, om rehabilitering vil kunne nedsætte behovet for hjælp. Når en person tilbydes et rehabiliteringsforløb, er det som udgangspunkt først efter et afsluttet rehabiliteringsforløb, at kommunen kan tage endelig stilling til borgerens behov for hjælp.

Kommunen skal herefter træffe en ny afgørelse. Hvis kommunen ikke fuldt ud imødekommer din ansøgning, skal kommunen i afgørelsen angive de hovedhensyn og de faktiske oplysninger, der er indgået i kommunens vurdering.

Du kan klage over den nye afgørelse efter de almindelige regler. Det betyder, at du kan klage til kommunen inden fire uger efter, du har modtaget den nye afgørelse fra kommunen.”

Måleresultat – Biler, servicelovens §§ 114 og 115

Afgørelsens rigtighed

- 20 ud af 20 sager scorer karakteren 6.

Det har således været korrekt at hjemvise sagen i alle 20 tilfælde.

Begrundelse

- 19 ud af 20 sager scorer karakteren 6
- 1 ud af 20 sager scorer karakteren 4.

I 19 sager har begrundelsen således opfyldt forvaltningslovens krav til en begrundelse samtidigt med, at Ankestyrelsen har været tilstrækkelig handlingsanvisende over for kommunen.

Karakteren 4 i en sag skyldes, at Ankestyrelsen kunne have været mere klar og tydelig i begrundelsen og i handlingsanvisningen.

Afgørelsen i den konkrete sag var præget af for lange afsnit og et ikke tilstrækkeligt klart sprog. Det medførte, at selve handlingsanvisningen til kommunen blev uklar, og det var ikke tydeligt nok, hvilke oplysninger kommunen skulle indhente til den fornyede vurdering af sagen.

Årsager til hjemvisningerne i hovedtræk

I de evaluerede sager om støtte til køb af bil har årsagerne til hjemvisningen overordnet været følgende:

- Mangel på aktuelle og faktuelle oplysninger, der kan afklare

- den bevilgede bils egnethed;
 - borgerens kørselsbehov;
 - borgerens helbredsmæssige forhold.
- Inddragelse af forkerte kriterier, fx kriterier vedrørende støtte til køb af bil i en sag om særlig indretning.
 - Manglende inddragelse og undersøgelse af forhold, der har betydning for den samlede vurdering – dvs. hvor kommunens vurdering kun bygger på ét forhold ud af flere mulige.
 - Fx antal arbejdstimer om ugen contra varigheden af transport til arbejdet, afstand til stoppested
 - Kun stillingtagen til fysiske begrænsninger, men ikke til psykiske begrænsninger, der også kan være relevant for vurderingen.
 - Afgørelse truffet på det foreliggende grundlag, men hvor kommunen ikke forinden har vejledt borgeren om konsekvenserne af manglende medvirken.

Særligt om anvisningerne til kommunen

Målingen viser, at Ankestyrelsen i de udtagne sager på området for støtte til køb af bil generelt har givet klare og tydelige anvisninger til kommunen.

I mange sager er der også givet eksempler på, hvor oplysningerne kan indhentes fra.

Ex på anvisninger til kommunen i en af de evaluerede bilsager:

"Hvad skal kommunen gøre

Kommunen skal afklare, om du på baggrund af din psykiske funktionsnedsættelse opfylder betingelserne for støtte til køb af bil.

Kommunen skal i den forbindelse indhente oplysninger, der belyser din psykiske funktionsevne og din mulighed for at færdes med kørselsordninger og offentlig transport. Kommunen skal også indhente konkrete oplysninger, der belyser, om det ved træning er muligt at forbedre din evne til at anvende offentlig transport og om, hvorvidt du med bevilling til køb af bil i væsentlig grad vil blive selvhjulpne, eller du fortsat vil være afhængig af ledsagelse ved indkøb mm. Oplysningerne kan eksempelvis indhentes fra din psykolog eller fra en psykiater.

Kommunen skal desuden indhente mere konkrete oplysninger om dit kørselsbehov, herunder omfanget af dit daglige kørselsbehov. Vi bemærker hertil, at du har oplyst om et forventet årligt kørselsbehov på 45.000 – 60.000 km, mens kommunen vurderer, at dit kørselsbehov er ca. 15.000 km årligt.

Vi gør kommunen opmærksom på, at det ikke er funktionsnedsættelsens art eller omfang, der i sig selv er det afgørende, men i hvilken udstrækning funktionsnedsættelsen hindrer, at borgeren kan benytte kollektive transportmidler eller i øvrigt dække sit kørselsbehov på anden måde end ved at køre i egen bil.

Der er tale om en konkret og individuel vurdering på baggrund af samlet vurdering af funktionsnedsættelsen i forhold til den daglige tilværelse, hvor bl.a. borgerens aktivitetsniveau, helbredsmæssige og sociale forhold, personlige forhold, f.eks. om den pågældende er forælder, samt borgerens manglende evne til at færdes indgår. I vurderingen indgår også oplysninger om vedkommendes daglige kørselsbehov.

Kommunen skal herefter træffe en ny afgørelse. Hvis kommunen ikke fuldt ud imødekommer din ansøgning, skal kommunen i afgørelsen angive de hovedhensyn og de faktiske oplysninger, der er indgået i kommunens vurdering.

Du kan klage over den nye afgørelse efter de almindelige regler. Det betyder, at du kan klage til kommunen inden fire uger efter, du har modtaget den nye afgørelse fra kommunen.”

Måleresultat – Merudgifter Børn, servicelovens § 41

Afgørelsens rigtighed

- 19 ud af 20 sager scorer karakteren 6.
- 1 ud af 20 sager scorer karakteren 0.

Det har således været korrekt at hjemvise sagen i 19 tilfælde.

I ét tilfælde burde afgørelsen ikke have været formuleret som en hjemvisning, men i stedet som en stadfæstelse af kommunens afgørelse på § 41 og samtidigt en tilbagesendelse til vurdering af, om den ansøgte kunne bevilges efter andre bestemmelser i serviceloven.

I den konkrete sag var der tale om, at kommunen havde givet afslag på samsynstræning efter servicelovens § 41. Denne afgørelse var isoleret set korrekt. Kommunen havde dog ikke vurderet borgerens ansøgning om samsynstræning efter andre relevante bestemmelser i serviceloven. I afgørelsen bad Ankestyrelsen derfor kommunen om at behandle ansøgningen efter disse andre relevante bestemmelser.

Der er således tale om en ”teknisk” forkert formulering og registrering af hele afgørelsen som en hjemvisning.

Begrundelse

- 18 ud af 20 sager scorer karakteren 6
- 1 ud af 20 sager scorer karakteren 4.¹

I 18 sager har begrundelsen således opfyldt forvaltningslovens krav til en begrundelse samtidigt med, at Ankestyrelsen har været tilstrækkeligt handlingsanvisende over for kommunen.

¹ Sagen, der blev målt som en ukorrekt registrering af hjemvisning får ikke karakter for begrundelsen. Tallene summer derfor ikke op til 20.

Karakteren 4 i en sag skyldes, at Ankestyrelsen kunne have været mere handlingsanvisende og konkrete i begrundelsen.

I den konkrete sag lægger Ankestyrelsen vægt på en række forhold uden at dette kobles op på, hvilke oplysninger, der mangler. Der er desuden kun et enkelt handlingsanvisende afsnit, som ikke tydeligt fortæller, hvad kommunen skal gøre ved den fornyede behandling af sagen.

Årsager til hjemvisningerne i hovedtræk

I de evaluerede sager om merudgifter ved forsørgelsen af børn med nedsat funktionsevne har årsagerne til hjemvisningen overordnet været følgende:

- Mangel på oplysninger, der kan afklare
 - nødvendigheden af de konkrete ansøgte udgifter;
 - om der er tale om udgifter, der overstiger de udgifter andre har, eller om det er udgifter, som andre også afholder.
- Nedsættelse eller fratagelse af merudgiftsbevillingen uden oplysninger om, at grundlaget for bevillingen ikke længere er til stede.
- Mangel på objektive (lægelige) oplysninger, der kan ligge til grund for vurderingen af, om funktionsevnen skal vurderes ud fra den tilstand, som barnet er i, når den løbende medicinske behandling følges, eller om barnet allerede som følge af den medicinske behandling er omfattet af personkredsen.

Særligt om anvisningerne til kommunen

Målingen viser, at Ankestyrelsen i de udtagne sager på området for merudgifter, børn, generelt har givet fyldestgørende anvisninger til kommunen.

Handlingsanvisningerne til kommunen vil dog kunne gøres endnu tydeligere, hvis der i alle afgørelser indføres et særskilt afsnit om, hvad kommunen skal gøre som følge af hjemvisningen. De målte afgørelser har dog i 18 sager også uden det særskilte afsnit været tilstrækkeligt handlingsanvisende.

Ex på anvisninger til kommunen i en af de evaluerede merudgiftssager:

"Hvad er afgørende for resultatet

Vi lægger vægt på, at [N] lider af cøliaki (glutenallergi), og at han på grund af sin lidelse følger en glutenfri diæt.

Vi lægger også vægt på, at du forud for kommunens afgørelse af den 17. december 2017 om ophør med dækning af merudgifter til diætkost, var bevilget løbende hjælp til dækning af de merudgifter, der er en følge af [N's] cøliaki.

Vi lægger videre vægt på, at den diætbehandling, som [N] følger, består i at undgå visse fødevarer og/eller erstatte dem med andre fødevarer. Vurderingen af, om [N's] lidelse er indgribende, skal derfor foretages med den glutenfri diæt, som han følger. Vi lægger i den forbindelse vægt på dine egne oplysninger om, at [N's] cøliaki er indgribende socialt og at [N] har været mobbet meget i skolen og er blevet valgt fra til fødselsdage, fordi han spiser anderledes.

Vi lægger derudover vægt på, at kommunen ved vurderingen af, om [N's] lidelse er af en indgribende karakter, alene inddrager oplysninger om [N's] cøliaki. Kommunen indhenter ikke yderligere oplysninger til belysning af, hvordan [N's] dagligdag er påvirket af at skulle følge en glutenfri diæt, herunder oplysninger fra eksempelvis skole, fritidsordning m.v..

Vi lægger endelig vægt på, at kommunen i sin afgørelse anerkender, at der ikke foreligger ændringer i [N's] helbredsforhold. Kommunens ændrede vurdering er således alene begrundet med en ændring i praksis.

Oplysningerne fremgår særligt af kommunens afgørelse af 17. december 2018 samt journalnotat fra den 25. april 2017.

Vi finder på baggrund af disse oplysninger, at kommunen ikke har foretaget en konkret individuel vurdering af, om [N's] cøliaki er en indgribende lidelse, der har alvorlige følger for ham i hans daglige livsførelse.

Vi finder det således på det foreliggende grundlag ikke godtgjort, at der er sket ændringer i [N's] funktionsevne i en sådan grad, at den tidligere bevilling af dækning af merudgifter skal bortfalde.

Vi finder desuden, at sagen ikke er tilstrækkelig oplyst til, at vi kan vurdere, om [N's] lidelse er indgribende for ham i den daglige tilværelse, således at du af den grund er omfattet af den personkreds, der har ret til dækning af de merudgifter, der er en følge af [N's] cøliaki.

Vi hjemviser derfor sagen til kommunen til stillingtagen til, om [N's] lidelse er indgribende for ham i hverdagen.

Kommunen skal til brug for den fornyede behandling af sagen indhente relevante og aktuelle oplysninger, der kan belyse, om det er indgribende for [N] i dagligdagen, at skulle følge en glutenfri kost. De nye oplysninger til vurderingen af sagen, skal indhentes fra [N's] skole og eventuelt fritidsaktiviteter mv. Kommunen skal herefter træffe en ny afgørelse.

Hvis du er uenig i kommunens nye afgørelse, kan du klage til os. Hvis du ønsker at klage, skal du rette henvendelse til kommunen inden fire uger efter modtagelsen af kommunens nye afgørelse."

Måleresultat – Tabt arbejdsfortjeneste, servicelovens §§ 42 og 43

Afgørelsens rigtighed

- 20 ud af 20 sager scorer karakteren 6.

Det har således været korrekt at hjemvise sagen i alle tilfælde.

Begrundelse

- 20 ud af 20 sager scorer karakteren 6

I alle 20 sager har begrundelsen således opfyldt forvaltningslovens krav til en begrundelse samtidigt med, at Ankestyrelsen har været tilstrækkeligt handlingsanvisende over for kommunen.

I en enkelt sag kunne Ankestyrelsen dog have adresseret, at barnet i mellemtiden – dvs. under sagens behandling i Ankestyrelsen – var blevet 18 år. Det havde dog ikke nogen direkte betydning for hjemvisningen, og heller ikke for anvisningerne til kommunen i den konkrete sag.

Årsager til hjemvisningerne i hovedtræk

I de evaluerede sager om tabt arbejdsfortjeneste har årsagerne til hjemvisningen overordnet været følgende:

- Mangel på oplysninger, der kan afklare, hvordan barnet fungerer i dagligdagen i forhold til et evt. behov for tabt arbejdsfortjeneste.
- Nedsættelse eller fratagelse af bevillingen på tabt arbejdsfortjeneste uden oplysninger om, at grundlaget for bevillingen ikke længere er til stede.
- Mangel på objektive (lægelige) oplysninger, der kan ligge til grund for vurderingen af, om funktionsevnen skal vurderes ud fra den tilstand, som barnet er i, når den løbende medicinske behandling følges, eller om barnet allerede som følge af den medicinske behandling er omfattet af personkredsen.

Særligt om anvisningerne til kommunen

Målingen viser, at Ankestyrelsen i de udtagne sager på området for tabt arbejdsfortjeneste har fyldestgørende begrundelser og klare anvisninger til kommunen.

Handlingsanvisningerne til kommunen vil dog kunne gøres endnu tydeligere, hvis der i alle afgørelser indføres et særskilt afsnit om, hvad kommunen skal gøre som følge af hjemvisningen. De målte afgørelser har dog i alle 20 sager også uden det særskilte afsnit været tilstrækkeligt handlingsanvisende.

Ex på anvisninger til kommunen i en af de evaluerede sager om tabt arbejdsfortjeneste:

"Hvad skal kommunen nu gøre

Kommunen skal indhente oplysninger om [L's] mulighed for at blive passet i SFO om morgenen og om eftermiddagen. Det fremgår af sagens oplysninger, at [L] tidligere har været i en mindre SFO-ordning, og at dette fungerede, men at denne SFO i dag er lagt sammen med et større SFO-tilbud.

Det bør undersøges, om [L] med den rette støtte og med begrænsning af skift, kan passes i det nye SFO-tilbud. Forældre skal medvirke til oplysningen af en sag, og hvis det ikke lægefagligt vurderes, at afprøvning ikke bør ske, skal forældre deltage i en afprøvning af et tilbud.

Vi bemærker, at såfremt afprøvning viser, at [L] ikke kan rumme at blive passet i SFO, selvom der er iværksat støtte, så kan pasningsbehovet i hjemmet om morgenen og om eftermiddagen anses for at være nødvendig og en følge af funktionsnedsættelsen.

Herefter skal kommunen forholde sig til dine arbejdsmæssige forhold, da det skal undersøges, om du har et indtægtstab som følge af det nødvendige pasningsbehov i hjemmet. Du oplyser, at du tidligere har haft to deltidsjob, men at du nu må nøjes med et deltidsjob, da du skal passe [L] i hjemmet. Du oplyser også, at du tidligere er blevet tilbudt en fuldtidsstilling hos din nuværende arbejdsgiver, men har sagt nej, da du skal passe [L]. Dette skal kommunen undersøge nærmere. Der kan f.eks. indhentes en arbejdsgivererklæring om, hvorvidt der er tilbudt en fuldtidsstilling, som du har takket nej til, og det kan belyses i form af lønsedler fra dine to deltidsstillinger, så det dokumenteres, at du er gået ned i arbejdstid.

Du kan anses for at have et indtægtstab, hvis det kan godtgøres, at din nedgang i arbejdstid udelukkende skyldes [L's] funktionsnedsættelse, og at du er nødt til at passe [L] i hjemmet om morgenen og om eftermiddagen. I så fald skal udmåling ske med udgangspunkt i det nødvendige pasningsbehov i hjemmet, og dermed dit indtægtstab. Hvis det ikke kan udelukkes, at du er gået ned i arbejdstid som følge af [L's] funktionsnedsættelse, skal kommunen tage udgangspunkt i, at din arbejdstid er fra kl. 9-13, og at du dermed ikke har et indtægtstab om eftermiddagen efter kl. 13.00.

Derudover skal det undersøges, hvor meget fravær [L] har fra sit skoletilbud, som der er en følge af funktionsnedsættelsen. Det fremgår af sagen, at du ofte må hente [L] midt i skoletiden, fordi han udtrættes og har behov for at komme hjem. Skolen oplyser også, at [L] hentes af dig. Dette forhold skal kommunen undersøge nærmere, herunder hyppigheden af [L's] fravær.

Vi bemærker, at såfremt [L] har fravær som følge af sin funktionsnedsættelse, og du er nødt til at passe ham i din sædvanlige arbejdstid, kan der være et indtægtstab, som kan kompenseres med tabt arbejdsfortjeneste på enkelt dage. Omfanget af dit indtægtstab afhænger også her af, om du kan anses for at arbejde på deltid, som følge af [L's] behov for pasning i hjemmet.

Vi gør opmærksom på, at der ikke kan bevilges tabt arbejdsfortjeneste, hvis de lovbestemte betingelser for at modtage hjælpen ikke er opfyldte.

Kommunen skal træffe en ny samlet afgørelse om din tabte arbejdsfortjeneste.

Vi bemærker, at du kan klage over den nye afgørelse efter de almindelige regler. Det betyder, at du kan klage til kommunen inden fire uger efter, du har modtaget den nye afgørelse fra kommunen."

Måleresultat – Personlig hjælp og ledsagelse til børn, servicelovens §§ 44 og 45

Afgørelsens rigtighed

- 20 ud af 20 sager scorer karakteren 6.

Det har således været korrekt at hjemvise sagen i alle 20 tilfælde.

Begrundelse

- 18 ud af 20 sager scorer karakteren 6
- 2 ud af 20 sager scorer karakteren 4.

I 18 sager har begrundelsen således opfyldt forvaltningslovens krav til en begrundelse samtidigt med, at Ankestyrelsen har været tilstrækkeligt handlingsanvisende over for kommunen.

Karakteren 4 de to sager skyldes, at Ankestyrelsen kunne have været mere tydelig i handlingsanvisningen.

I den ene sag var der i forvejen en del akter i sagen, som var relevante i forhold til begrundelsen for hjemvisningen. Ankestyrelsen burde derfor have præciseret, hvilke oplysninger der manglede *udover* de mange oplysninger, der allerede forelå i sagen. Ankestyrelsen var derfor ikke tilstrækkeligt handlingsanvisende over for kommunen.

I den anden sag burde Ankestyrelsen mere specifikt have skrevet, at det skulle undersøges, hvorvidt der var tale om en sundhedsydelse eller en ydelse, der kunne bevilges efter serviceloven. Ved ikke at nævne dette kunne det opfattes som om, at der allerede var taget stilling til, at der var tale om en ydelse omfattet af serviceloven. Handlingsanvisningen var altså ikke tilstrækkeligt præcis.

Årsager til hjemvisningerne i hovedtræk

I de evaluerede sager om personlig hjælp og ledsagelse til børn har årsagerne til hjemvisningen overordnet været følgende:

- Mangel på objektive oplysninger, der understøtter kommunens vurderinger af behovet for personlig hjælp og ledsagelse hos barnet.

Særligt om anvisningerne til kommunen

Målingen viser, at Ankestyrelsen i de udtagne sager på området for personlig hjælp og ledsagelse til børn generelt har givet klare og tydelige anvisninger til hvad kommunen skal undersøge og hvilke oplysninger, der mangler.

I nogle sager kunne man have givet eksempler på, hvor oplysningerne kunne indhentes fra. Det har dog ikke i de enkelte sager haft betydning for, at afgørelsen var tilstrækkeligt handlingsanvisende.

Handlingsanvisningerne til kommunen vil kunne gøres endnu tydeligere, hvis der i alle afgørelser indføres et særskilt afsnit om, hvad kommunen skal gøre som følge af hjemvisningen. De målte afgørelser har dog i 18 af sagerne også uden det særskilte afsnit været tilstrækkeligt handlingsanvisende.

Ex på anvisninger til kommunen i en af de evaluerede sager om personlig hjælp og ledsagelse til børn:

"Hvad er afgørende for resultatet

Vi lægger vægt på, at [L] har en immundefekt, som væsentligt øger risikoen for både små og alvorlige infektioner.

Vi lægger herefter særligt vægt på, at kommunen ikke klart redegør for, efter hvilket retsgrundlag kommunen træffer afgørelse. Kommunen henviser ikke til nogen bestemmelser i afgørelsen, og i genvurderingen henvises der til aflastningsreglerne, men der indgår også en vurdering i forhold til jeres muligheder for at få dækket tabt arbejdsfortjeneste.

Videre lægger vi vægt på, at der ikke foreligger oplysninger om jeres indtægtsforhold.

Desuden lægger vi vægt på, at der ikke foreligger oplysninger om det bevilgede dagtilbud til [L]. Det fremgår således ikke, om tilbuddet de facto kan tage de hensyn til [L], som lægen beskriver, er en forudsætning for, at [L] kan passes uden for hjemmet. I oplyser, at den dagpleje, I er blevet tilbudt, blandt andet modtager gæstebørn, og derfor ikke imødekommer de behov, som [L] har for at blive passet i et miljø med mindst mulig smittefare.

Vi kan derfor ikke tage stilling til, om [L] har et nødvendigt pasningsbehov i hjemmet, som bedst kan varetages af én af jer, og som medfører et indtægtstab.

Vi hjemviser sagen til fornyet stillingtagen til [L's] pasningsbehov i hjemmet.

Oplysningerne fremgår særligt af kommunens afgørelse, jeres klage, kommunens genvurdering og lægenotat fra den 16. marts 2018, den 9. marts 2018, den 10. marts 2018 samt den 21. februar 2018.

Hvad skal kommunen nu

Kommunen skal indhente oplysninger om [L's] dagtilbud. Det skal undersøges, om dagtilbuddet opfylder de særlige krav, der er nødvendige for, at [L] kan passes uden for hjemmet.

Derudover skal kommunen indhente oplysninger om jeres indtægtsforhold.

Kommunen skal herefter vurdere, hvorvidt [L] har et pasningsbehov i hjemmet, som medfører et indtægtstab for jer. Det kan både være et løbende behov for pasning, og det kan være pasning på enkeltdage f.eks. i forbindelse med deltagelse i kontroller og behandlinger på sygehuset eller ved sygdom, der skyldes [L's] immundefekt, og som medfører pasning i hjemmet.

For så vidt angår aflastning i hjemmet, skal kommunen forholde sig til, om der er særlige forhold, der medfører et behov for aflastning til jer som følge af [L's] funktionsnedsættelse. Vi bemærker i den forbindelse, at [L's] alder kan have betydning for denne vurdering, da det må anses for sædvanligt, at forældre til små børn ikke har samme muligheder for fritid og frirum, som andre forældre, der ikke har små børn i hjemmet. Kommunen skal dog klarlægge, om der er et særligt behov for aflastning eller afløsning i hjemmet.

Kommunen skal træffe en ny afgørelse.

Vi bemærker, at I kan klage over den nye afgørelse efter de almindelige regler. Det betyder, at I kan klage til kommunen inden fire uger efter, I har modtaget den nye afgørelse fra kommunen.”

Opsummering

- Ankestyrelsen skal fortsat have stor fokus på, at en sag kun hjemvises, hvis der mangler oplysninger af afgørende betydning for sagen. Hvis de nødvendige oplysninger er tilgængelige for Ankestyrelsen, vil Ankestyrelsen normalt kunne rette op på eventuelle mangler i kommunens sagsbehandling og afgørelse. Der kan dog være tilfælde, hvor oplysningerne skal suppleres med yderligere undersøgelser, der kun kan ske i kommunen, fx afprøvning. I de tilfælde vil Ankestyrelsen også være nødt til at hjemvise sagen.
- Ankestyrelsen vil skærpe opmærksomheden omkring retningslinjerne for, hvornår en afgørelse formuleres som en hjemvisning, og hvornår der er tale om en korrekt afgørelse efter den bestemmelse, som kommunen har behandlet sagen efter, men hvor kommunen også burde have behandlet ansøgningen efter andre bestemmelser.
- Ankestyrelsen skal fortsætte med at begrunde hjemvisningerne i overensstemmelse med forvaltningslovens krav til en begrundelses indhold. Det skal stå klart for såvel borgeren som kommunen, hvorfor Ankestyrelsen er nødt til at hjemvise sagen.
- Ankestyrelsen skal derudover fortsat have det yderligere fokus at være tilstrækkelig handlingsanvisende over for kommunen. Det er Ankestyrelsens hensigt, at det ud fra afgørelsen skal stå klart for kommunen – og også borgeren – hvad kommunen skal gøre og undersøge som følge af hjemvisningen, og hvordan disse nye oplysninger skal anvendes i kommunens fornyede vurdering af sagen. Ankestyrelsen vil dog ikke altid kunne give konkrete eksempler på, hvor kommunen kan indhente oplysningerne fra.
- Ankestyrelsen vil skærpe opmærksomheden omkring det handlingsanvisende element ved at sørge for, at det særskilte afsnit om, hvad kommunen skal gøre, indføres i alle de relevante afgørelsesskabeloner, hvor det ikke allerede optræder. Afsnittet har siden januar 2018 været indsat i størstedelen af afgørelsesskabelonerne på det socialretlige område.

