

---

November 2024

# Juridisk serviceeftersyn

## Om dækning af merudgifter til voksne



Ankestyrelsen

## ANKESTYRELSEN

Telefon: 33 41 12 00

man-tir kl. 9.00-15.00

ons lukket

tor-fre kl. 9.00-15.00

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice

Mailadresse: [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)

Hjemmeside: [www.ast.dk](http://www.ast.dk)

ISBN nr.: 978-87-7811-513-3

# Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1	INDLEDNING	4
KAPITEL 2	CENTRALE LÆRINGSPUNKTER I KOMMUNERNES SAGER	7
KAPITEL 3	KOMMUNERNES OVERHOLDELSE AF DE GENERELLE SAGSBEHANDLINGSREGLER	14
KAPITEL 4	OM DE OFFENTLIGGJORTE SAGSBEHANDLINGSFRISTER I KOMMUNERNE	17

## Indledning

Dette læringsnotat præsenterer udvalgte resultater fra Ankestyrelsens juridiske serviceeftersyn i 2024.

Det juridiske serviceeftersyn er en årligt tilbagevendende undersøgelse, som Ankestyrelsen gennemfører for Social- og Boligministeriet over en treårig periode fra 2023 til 2025. Hvert år gennemgår Ankestyrelsen et mindre antal sager fra udvalgte kommuner med fokus på, om kommunerne overholder regler og praksis på socialområdet i sager om børn og voksne med handicap på et udvalgt sagsområde. Ankestyrelsen gennemfører det juridiske serviceeftersyn efter reglerne i retssikkerhedslovens kapitel 11 om praksisundersøgelser. Det betyder blandt andet, at resultaterne af det juridiske serviceeftersyn skal behandles på et kommunalbestyrelsesmøde i de medvirkende kommuner i henhold til retssikkerhedslovens § 79 a.

I 2024 har seks udvalgte kommuner indgået i det juridiske serviceeftersyn, og emnet for serviceeftersynet har været kommunernes behandling af sager om servicelovens § 100 om dækning af merudgifter til voksne.

# §

### MERUDGIFTER TIL VOKSNE

(...)

Målgruppen for dækning af merudgifter efter servicelovens § 100 er personer mellem 18 år og folkepensionsalderen med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktions-evne.

Det er en betingelse, at merudgiften er en konsekvens af den nedsatte funktionsevne og ikke kan dækkes efter anden lovgivning eller andre bestemmelser i serviceloven. Udgiften skal være nødvendig og overstige de udgifter, som andre uden en funktionsnedsættelse har.

Kommunen udmåler tilskud på baggrund af de sandsynliggjorte merudgifter for den enkelte.

Kommunen kan give tilskud til de nødvendige merudgifter, når de sandsynliggjorte merudgifter udgør mindst 7.068 kr. (2023-niveau) pr. år svarende til 589 kr. (2023-niveau) pr. måned.

Tilskuddet udgør et standardbeløb på 1.103 kr. (2023-niveau) pr. måned, hvis de sandsynliggjorte merudgifter er i intervallet 589 kr.-1.654 kr. (2023-niveau) om måneden, og et standardbeløb på 2.206 kr. (2023-niveau) pr. måned, hvis de sandsynliggjorte merudgifter er i intervallet 1.655 kr.-2.757 kr. (2023-niveau) om måneden. Hvis borgeren kan dokumentere merudgifter på over 2.757 kr. (2023-niveau) pr. måned, skal kommunen yde tilskuddet med et beløb svarende til de faktiske merudgifter.

### **Formål og afgrænsning**

Formålet med det juridiske serviceeftersyn er at bidrage med viden om og anbefalinger til kommunernes sagsbehandling i sager om dækning af merudgifter til voksne.

#### **Fokus**

I det juridiske serviceeftersyn har vi fokus på at belyse eksempler på henholdsvis korrekt og mangelfuld sagsbehandling hos kommunerne i sager om merudgifter til voksne.

#### **Afgrænsning**

Det juridiske serviceeftersyn giver eksempler på praksis i sagsbehandlingen og en pejling på den aktuelle kvalitet i sagsbehandlingen på det udvalgte område. Da der gennemgås et mindre antal udvalgte sager, er det ikke muligt at generalisere resultaterne af undersøgelsen til samtlige afgørelser i alle landets kommuner eller samtlige afgørelser, som de deltagende kommuner har truffet om merudgifter. Vi kan imidlertid genkende de udfordringer, der viser sig i sagsgennemgangen, fra Ankestyrelsens klagesagsbehandling på området, og vi formoder derfor, at de identificerede udfordringer også vil kunne gøre sig gældende i andre end de undersøgte sager.

#### **Læringsnotatet**

De seks udvalgte kommuner har modtaget et individuelt læringsnotat, som fokuserer på de læringspunkter, som har været mest udbredte i gennemgangen af den enkelte kommunes sager, og de læringspunkter, der har betydning for, om borgeren har fået den rette hjælp.

Dette læringsnotat gennemgår de centrale læringspunkter på tværs af de seks kommuner.

## **METODE**

De seks kommuner har sendt i alt 90 sager, som opfylder kriterierne for udvælgelsen af sager og indgår i det juridiske serviceeftersyn.

Der er både sager om fuld bevilling, fuldt afslag og delvist afslag på dækning af nødvendige merudgifter. Afgørelsen skal være truffet inden den 1. december 2023. Kommunen er blevet bedt om at sende de nyeste sager, der lever op til udvælgelseskriterierne. Afgørelsen må desuden ikke være påklaget til eller afgjort af Ankestyrelsen. Hvis der i den pågældende sag har været en klage til Ankestyrelsen, kan den pågældende sag dog stadig indgå i undersøgelsen, så længe afgørelserne ikke handler om den samme merudgift.

## Centrale læringspunkter i kommunernes sager

I det følgende beskriver vi centrale læringspunkter fra det juridiske serviceeftersyn.

Sagsgennemgangen viser, at 71 ud af de 90 sager ikke lider af retlige mangler, og at alle dele af disse sager er i overensstemmelse med regler og praksis. Det betyder også, at vi ved sagsgennemgangen vurderer, at 19 ud af de 90 sager lider af en eller flere retlige mangler. Vi ville have omgjort (hjemvist eller ændret) 14 af sagerne, hvis de sager var påklaget til Ankestyrelsen. Det betyder, at fem af sagerne med retlige mangler i dele af afgørelsen ikke ville være blevet omgjort i Ankestyrelsen. Det skyldes, at manglerne ikke har betydning for sagernes samlede resultat. Vi har i disse sager kunne konstatere, at den retlige mangel f.eks. ikke har kunnet ændre ved, om borgers samlede merudgifter ville overstige minimumsbeløbet for udbetaling af merudgiftsydelse, eller medføre at borger kunne opnå en højere merudgiftssats.

Derudover tyder sagsgennemgangen på, at de udvalgte kommuner generelt er opmærksomme på at tage stilling til alle de ansøgte udgifter, inddrage borgeren i sagsbehandlingen og give korrekt klagevejledning.

Gennemgangen viser dog også, at nogle af kommunerne har udfordringer med at overholde deres offentliggjorte sagsbehandlingstider.

I det juridiske serviceeftersyn ser vi endvidere på, om kommunerne foretager en helhedsvurdering i sagerne.

I 78 af sagerne kan vi konstatere, at kommunerne har foretaget en helhedsvurdering og således har forholdt sig til, om borger kan have brug for støtte efter andre regler i den sociale lovgivning. I otte sager kan vi ud fra sagens oplysninger ikke se, om kommunen har taget stilling til borgers øvrige hjælpebehov. I fire sager ser vi konkrete oplysninger om, at borger kan have brug for støtte efter andre regler i den sociale lovgivning, som kommunen ikke har forholdt sig til.

### **Retlige mangler i flere sager**

I de fleste sager, hvor vi kan konstatere en retlig mangel, har kommunerne udfordringer med at oplyse sagen tilstrækkeligt. Vi ser manglende oplysninger i 16 sager. Vi kan også konstatere begrundelsesmangler i fire sager, forkerte vurderinger i

fire sager og hjemmelsmangel i en enkelt sag. I tre sager har kommunerne foretaget skøn under regel.

Vi har ikke konstateret mangler i form af partshøringsmangler.

### Sagsoplysning

Kommunen har ansvaret for, at sagen er tilstrækkeligt oplyst til, at den kan træffe en korrekt afgørelse. Dette følger af officialmaksimen og fremgår også af § 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Det betyder, at de oplysninger, kommunen lægger til grund for afgørelsen, skal være relevante og korrekte. Kommunen skal indhente oplysninger om væsentlige forhold, der har betydning for sagen. Det er kommunens ansvar at sikre en afklaring, inden kommunen afgør sagen, hvis:

- der er tvivl om sagens oplysninger,
- borger kommer med væsentlige oplysninger, der for eksempel anfægter oplysningsgrundlaget, eller
- der i øvrigt er et mangelfuldt oplysningsgrundlag.

Det er desuden kommunens ansvar at inddrage den nødvendige fagkundskab, hvis der er et behov for det. Det kan for eksempel være lægefaglige oplysninger, som kan belyse, om borger er omfattet af den personkreds, der kan bevilges dækning af nødvendige merudgifter.

Vi ser flere eksempler på sager, der er oplyst relevant i overensstemmelse med officialmaksimen, og kommunerne således har sikret et tilstrækkeligt og nødvendigt oplysningsgrundlag, samt hvor kommunen foretager en konkret og individuel vurdering af sagens oplysninger.

### **EKSEMPEL PÅ RELEVANT OG TILSTRÆKKELIG SAGSOPLYSNING**

Et eksempel på det ser vi i en sag, hvor en kommune giver afslag på dækning af merudgifter til medicin. I denne sag har kommunen de tilstrækkelige oplysninger fra blandt andet VUM til at kunne vurdere, om borger har ret til dækning af merudgifter. Kommunen har også begrundet tilstrækkeligt, at borgeren ud fra sagens oplysninger ikke opfylder betingelserne for merudgiftsydelsen.

Kommunen finder, at borgerens lidelse er langvarig, men at den ikke har konsekvenser af indgribende karakter i den daglige tilværelse. Kommunen er opmærksom på, at borgeren som følge af sin funktionsnedsættelse oplever udfordringer med at motivere sig selv og igangsætte ting, og derudover har nedsat hukommelse, koncentration og overskud. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at borgeren ikke altid får gjort rent i hjemmet og kan glemme at betale regninger, der ikke er tilmeldt betalingservice.



Borgeren formår dog selvstændigt at klare den daglige tilværelse og passer sit studie på ordinære vilkår. Derudover klarer borgeren selv at passe behandlinger, hjem og økonomi uden at modtage nogle former for støtte i dagligdagen fra kommunen eller netværk.

Da borgeren søger om dækning af udgifter til medicin, beder kommunen om en ekspeditionsliste for sandsynliggørelse af egenbetalingen til medicin. Borgeren indkaldes desuden til en VUM-samtale om ansøgningen.

Kommunen har indhentet relevante og tilstrækkelige oplysninger og har foretaget en korrekt vurdering af, at borger ikke er omfattet af personkredsen for dækning af nødvendige merudgifter.

### **EKSEMPLER PÅ MANGELFULD SAGSOPLYSNING**

I en anden sag, hvor en kommune giver afslag på dækning af merudgifter, kan vi konstatere, at kommunen ikke indhenter tilstrækkelige oplysninger. Borgeren er i medicinsk behandling for forskellige lidelser, og kommunen vurderer, at den type medicin, som borgeren modtager og afprøver, ikke er af en sådan type, at borgeren er omfattet af personkredsen for dækning af merudgifter. Kommunen har ikke indhentet objektive oplysninger om, hvorvidt borgeren uden sin løbende medicinske behandling vil være akut livstruet, eller om det vil betyde en umiddelbar risiko for væsentligt og varigt nedsat funktionsevne.

Kommunen burde have indhentet disse oplysninger for at kunne vurdere borgerens funktionsniveau ud fra den tilstand, borgeren er i med medicinsk behandling, eller om borgeren er omfattet af personkredsen for merudgifter allerede som følge af, at borgeren er akut livstruet eller i umiddelbar risiko for væsentligt og varigt nedsat funktionsevne uden medicinsk behandling. Der mangler desuden nærmere oplysninger om borgerens funktionsniveau, da der ikke er overensstemmelse mellem kommunens beskrivelse af borgerens funktionsniveau i afgørelsen og de oplysninger, der i øvrigt fremgår af sagen. Det ser f.eks. ikke ud til, at kommunen har anvendt oplysninger fra VUM om, at borgeren har et stort behov for støtte til praktiske opgaver og indkøb. Kommunen har heller ikke inddraget oplysninger i sagen om, at borgerens hjem bærer præg af dårlig hygiejne og rod. Der mangler derfor oplysninger, som kan understøtte kommunens vurdering af, at borgeren ikke er omfattet af personkredsen for merudgifter.

Vi ser flere eksempler på utilstrækkelig sagsoplysning i forhold til dækning af merudgifter til kørsel. Det ser vi f.eks. i en sag, hvor en borger blandt andet søger om dækning af udgifter til kørsel i forbindelse med sygehusbesøg. Kommunen giver afslag på udgiften med henvisning til, at merudgiftsbestemmelsen er

subsidiær til anden lovgivning, og at udgiften således skal dækkes som befordringsgodtgørelse gennem regionen. Der er dog ikke oplysninger i sagen om, at kommunen har undersøgt, om borger faktisk kan få dækket kørslen på denne måde. Der mangler derfor oplysninger i sagen, som kan understøtte kommunens vurdering af, at borger faktisk kan få dækket udgiften efter anden lovgivning og dermed ikke har ret til at få dækket udgiften efter reglerne om merudgifter i serviceloven.

I en anden sag ser vi, at kommunen ikke forholder sig til den pågældende borgers behov for befordring, der tidligere er blevet dækket ved, at borger var bevilget en handicapbil, som borger ikke længere har ret til. Borgers udgifter til befordring har betydning for, om borgers nødvendige merudgifter overstiger minimumsbeløbet. Kommunen skulle have forholdt sig til borgers behov for befordring efter de ændrede forhold. Der mangler derfor oplysninger om udgiftens nødvendighed, hvorvidt der er tale om en merudgift, oplysninger om udgiftens størrelse, samt oplysninger om hvorvidt udgiften er en følge af borgers funktionsnedsættelse.

Udover manglende sagsoplysning lider denne sag også af andre retlige mangler, herunder en begrundelsesmangel, da kommunen ikke har inddraget nødvendige oplysninger i sagen eller forklaret, hvilken betydning oplysningerne har for vurderingen af borgers udgifter til befordring. Kommunen har således ikke begrundet, at merudgiftsydelsen kan ophøre, fordi borgers udgifter ikke overstiger minimumsbeløbet. Kommunen har samtidig foretaget en forkert vurdering. Dette skyldes, at kommunen ud fra sagens oplysninger ikke har kunnet foretage en korrekt vurdering af borgers samlede merudgifter.

Vi ser desuden eksempler på mangelfuld sagsoplysning i sager, hvor kommunen træffer afgørelse om dækning af merudgifter til sko og briller, uden at kommunen har undersøgt, om borger kan få dækket de ansøgte udgifter efter reglerne om hjælpemidler i servicelovens § 112. Da merudgiftsbestemmelsen er subsidiær til andre bestemmelser og anden lovgivning, er oplysninger herom afgørende for, om kommunens vurdering af udgiften er foretaget på et tilstrækkeligt oplyst grundlag.

## OPMÆRKSOMHED

Sagsgennemgangen viser, at flere af kommunerne har brug for at optimere sagsbehandlingen med det formål at

oplyse sagerne tilstrækkeligt, inden der træffes afgørelse. Det vil i den forbindelse være relevant for kommunen at have en fast praksis for, hvilke fagrelevante oplysninger, der kan være med til at belyse en sag i fornødent omfang. Ved behandling af en sag om personkreds kan det for eksempel være en hjælp, hvis kommunen har en arbejdsgang, der sikrer, at kommunen eksempelvis får foretaget en vurdering af borgerens funktionsevne med og uden medicin, hvis det er relevant, samt får indhentet tilstrækkelige oplysninger til belysning af, hvordan borgeren i dagligdagen er påvirket af sin nedsatte funktionsevne.

#### Begrundelsesmangler i sagerne

I sager, hvor kommunerne giver et skriftligt afslag på hjælp, skal afgørelsen være ledsaget af en begrundelse og opfylde forvaltningslovens §§ 22-24 om kravene dertil.

Vi har i sagsgennemgangen konstateret begrundelsesmangler i afgørelser fra enkelte kommuner.

#### OPMÆRKSOMHED

Begrundelser skal være fyldestgørende og forklare borgeren, hvorfor en afgørelse får et bestemt indhold. Kommunerne skal være opmærksomme på at lave begrundelser, så det er muligt at forstå, hvad der er afgørende for resultatet. I en god begrundelse indgår også en stillingtagen til eller besvarelse af borgers oplysninger og spørgsmål til sagen.

En god begrundelse er afhængig af, at sagen er tilstrækkeligt oplyst, da kommunerne på den baggrund kan henviser til alle de relevante hovedhensyn, der er bestemmende for afgørelsens resultat.

#### EKSEMPLER PÅ UTILSTRÆKKELIG BEGRUNDELSE

I én sag ser vi, at en kommune træffer afgørelse om afslag på dækning af udgifter til bilforsikring, uden at kommunen har begrundet, hvordan den er kommet frem til sin vurdering af, hvad en passende bilforsikring koster, og hvorfor udgiften vurderes at være mindre end det, borger oplyser.

Kommunen giver også afslag på dækning af udgifter til en p-stander, uden at det fremgår af sagens oplysninger, hvad en p-stander koster, og hvorfor kommunen vurderer, at udgiften er mindre end det, som borger oplyser.

Kommunen har dermed ikke i tilstrækkelig grad beskrevet de faktiske forhold, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

I en sag fra en anden kommune giver kommunen afslag på en ansøgning om dækning af merudgifter til benzin og slitage på bil. Kommunen begrundes afslaget med, at borgers bil ikke er bevilget som handicapbil. Kommunen har ikke foretaget en vurdering af, om borger ville have haft bil, hvis borger ikke havde haft en funktionsnedsættelse, eller foretaget en vurdering af, hvilken bil borger i så fald ville have haft. Kommunen har heller ikke forholdt sig nærmere til formålet med borgers kørsel, herunder om der er tale om handicapbetinget kørsel eller ordinær kørsel. Kommunen burde have undersøgt disse forhold ved inddragelse af Ankestyrelsens praksis herom i principmeddelelse 70-17 for at kunne træffe afgørelse på et tilstrækkeligt oplyst grundlag. Da kommunen ikke har inddraget de nødvendige oplysninger om borgers udgifter til bil og forklaret betydningen heraf ved sin vurdering af sagen, bliver afgørelsens begrundelse mangelfuld.

#### Hjemmelsmangel og forkert vurdering

Vi har konstateret forkerte vurderinger i nogle få sager. Et eksempel på denne fejl ser vi i en sag, hvor en kommune har dækket merudgifter til håndsregninger i form af maling af træhus, og kommunen har medtaget udgiften i beregning af borgers løbende merudgifter. Bevillingen af denne udgift skulle være behandlet som en enkeltstående udgift, og kommunen har derved foretaget en forkert vurdering ved at lade udgiften indgå i beregningen af borgers løbende merudgifter.

Sagsgennemgangen viser en enkelt hjemmelsmangel. I denne sag godkender kommunen borgers forhøjede boligudgifter som en nødvendig merudgift efter servicelovens § 100, selv om borger er bevilget en BPA-ordning efter servicelovens § 96. Kommunen skulle derfor have dækket udgiften efter bekendtgørelsen om udmåling af tilskud til ansættelse af hjælpere og borgerstyret personlig assistance efter lov om social service.

Da det er en betingelse for dækning af udgifter efter merudgiftsbestemmelsen, at udgiften ikke kan dækkes efter anden lovgivning eller andre bestemmelser i serviceloven, lider kommunens afgørelse således af en hjemmelsmangel.

Skøn under regel



**EKSEMPEL PÅ  
SKØN UNDER RE-  
GEL**

Vi ser enkelte sager, hvor kommunen har sat skøn under regel og dermed ikke har foretaget en konkret og individuel vurdering. Sagerne vedrører alle udmåling af merudgifter til håndsrækninger.

For eksempel ser vi en sag, hvor en borger søger om dækning af udgifter til udvendig vinduespudsning, og kommunen dækker udgiften ud fra en timepris, som svarer til mindstelønnen for ufaglærte. Med henvisning til kvalitetsstandarder bevilger kommunen hjælp til opgaven fire gange om året med en time pr. gang. Kommunen har dog ikke undersøgt nærmere, om borger reelt kan få udført opgaven til den timeløn, som kommunen lægger til grund for beregningen. Kommunen har heller ikke foretaget en konkret vurdering af, hvor lang tid opgaven tager. Kommunen burde have foretaget en konkret og individuel vurdering af opgavens omfang og den nødvendige tid til at udføre opgaven. Kommunen skulle således have undersøgt, om borger kunne få udført opgaven til en timepris svarende til mindstelønnen for ufaglærte.

## KAPITEL 3

## Kommunernes overholdelse af de generelle sagsbehandlingsregler

Vi har i gennemgangen af de enkelte sager også set på, om kommunerne lever op til kravene til relevante sagsbehandlingsregler, der ikke har betydning for resultatet af den konkrete afgørelse, men som har betydning for kvaliteten af kommunernes sagsbehandling.

Vi har i den forbindelse set på, om borger er blevet inddraget i sagsbehandlingen, om der er givet korrekt klagevejledning, om kommunerne har overholdt den offentliggjorte sagsbehandlingstid, og om der er foretaget en helhedsvurdering i forbindelse med sagens behandling.

### Det varierer, om kommunerne har foretaget en helhedsvurdering

Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning. Det følger af retssikkerhedslovens § 5.

Sagsgennemgangen viser, at kommunerne i 78 sager ud af de 90 gennemgåede sager har foretaget en helhedsvurdering, således at kommunerne i disse sager har været opmærksom på, om borger har støttebehov ud over den hjælp, der kan dækkes efter merudgiftsbestemmelsen. I otte sager kan vi ud fra sagens oplysninger ikke se, om kommunen har taget stilling til borgers øvrige hjælpebehov. I fire sager ser vi konkrete oplysninger om, at borger kan have brug for støtte efter andre regler i den sociale lovgivning, som kommunen ikke har forholdt sig til.

Vi kan se, at de typer af anden hjælp, borger kan have brug for, typisk er:

- støtte efter reglerne om personlig pleje, praktisk hjælp og madservice,
- støtte efter reglerne om socialpædagogisk støtte,
- støtte efter reglerne om BPA, samt
- støtte efter reglerne om hjælpemidler/forbrugsgoder.

### SAGER, HVOR DER IKKE ER FORETAGET EN HELHEDSVURDERING

Et eksempel på en sag, hvor der ikke er foretaget en helhedsvurdering, er en sag, hvor det fremgår af oplysninger i VUM, at

borger har en svært nedsat funktionsevne i forhold til opgaver, der kræver bestemte bevægelser. Det fremgår også, at borger derved har begrænsninger i forhold til blandt andet rengøring, indkøb og opgaver i forbindelse med samvær med barn. Vi kan ud fra oplysningerne i sagen ikke se, om kommunen har forholdt sig til, om borger kan bevilges praktisk hjælp til disse opgaver efter servicelovens § 83.

Et andet eksempel ser vi i en sag, hvor en kommune giver afslag på en renovationsbeholder efter merudgiftsbestemmelsen, uden at kommunen samtidig forholder sig til, om en renovationsbeholder kan bevilges efter reglerne om hjælpemidler i servicelovens § 112.

Kommunen burde i disse sager have taget stilling til, om de hjælpebehov, der er fremkommet oplysninger om i forbindelse med sagens behandling, kan dækkes efter andre bestemmelser i den sociale lovgivning.

#### Kommunerne er i de fleste sager opmærksomme på at inddrage borgeren

Kommunen har pligt til at inddrage borgeren i sagsbehandlingen. Det følger af § 4 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Vi skal her gøre opmærksom på, at når vi i forholder os til inddragelsen, er resultaterne alene baseret på, om det fremgår af sagens akter, at kommunen har inddraget og forholdt sig til borgers oplysninger og forhold, inden kommunen har truffet afgørelse i sagen. Vi forholder os derimod ikke til, hvordan inddragelsen er sket i praksis, herunder om borgeren oplever at føle sig inddraget i sagsbehandlingen.

I 88 af de gennemgåede sager har kommunen inddraget borgeren i sagsbehandlingen, inden den har truffet afgørelse. Kommunen har blandt andet inddraget borgeren ved telefonsamtaler, løbende kontakt over mail og besøg hos borger.

I én sag er borgeren ikke blevet inddraget i nødvendigt omfang. Kommunen kunne i denne sag eventuelt have foreslået at komme på et hjemmebesøg eller have inddraget borgeren på anden vis. I en anden sag har en nærmere inddragelse af borger ikke været relevant, da borger er over folkepensionsalderen og således ikke er omfattet af personkredsen for merudgifter.

I 70 sager kan vi konstatere, at kommunen har taget stilling til alle borgers ansøgte udgifter. I to sager har kommunen ikke taget stilling til alle de ansøgte udgifter, og i 18 sager har dette spørgsmål ikke været relevant, f.eks. fordi borgeren ikke har været omfattet af personkredsen for merudgifter.

I de fleste sager lever kommunerne dermed op til kravene om, at borgeren skal inddrages i sagsbehandlingen, og kommunerne forholder sig generelt til alle borgers oplysninger i sagsbehandlingen.

#### Kommunen foretager korrekt partshøring i alle sager

Kommunen skal partshøre over oplysninger, hvis:

- de vedrører faktiske forhold
- de er af væsentlig betydning for sagens udfald,
- de er til ugunst for parten, og
- det må antages, at parten ikke er bekendt med, at oplysningerne indgår i sagen.

Vi har i de gennemgåede sager ikke set tilfælde, hvor kommunerne mangler at partshøre borgeren.

#### Klagevejledning

Efter forvaltningslovens § 25 skal afgørelser, som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, når de meddeles skriftligt, være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om eventuel tidsfrist. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

Det betyder, at der er krav om klagevejledning, selv om kommunen bevilger dækning af nogle merudgifter, hvis borgeren ikke får dækket alle de ansøgte udgifter, eller hvis de ansøgte udgifter dækkes med et mindre beløb end det, som borgeren søger om.

Vi har i sagsgennemgangen kun set en enkelt sag, hvor der ikke er givet korrekt klagevejledning, når borgeren har fået fuldt eller delvist afslag på sin ansøgning om dækning af udgifter.

Kommunernes klagevejledning i de gennemgåede sager opfylder alle kravene i forvaltningslovens § 25.

Efter forvaltningslovens § 25 skal afgørelser, som kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, når de meddeles skriftligt, være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder en eventuel tidsfrist. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.



## KAPITEL 4

## Om de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister i kommunerne

Kommunerne skal offentliggøre sagsbehandlingsfrister for en ansøgning om dækning af merudgifter på deres hjemmeside. Dette følger af § 3, stk. 2, og § 3 a i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Hvis en kommune ikke kan overholde den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist, skal kommunen meddele en ny frist til borgeren.

I flere sager skal kommunerne dog ikke offentliggøre en sagsbehandlingsfrist. Det gælder i de sager, hvor kommunen følger op en bevilget merudgiftsydelse. I en opfølgningssag gælder vilkårene for den bevilgede ydelse, indtil der træffes afgørelse om andet. I 26 sager ud af 90 sager er der tale om en opfølgningssag.

Vi kan konstatere, at der er offentliggjorte sagsbehandlingsfrister på de deltagende kommuners hjemmesider. Sagsbehandlingsfristen er for ansøgninger om dækning af merudgifter i de deltagende kommuner på to-fire måneder.

Det varierer, om de offentliggjorte frister bliver overholdt i de gennemgåede sager, hvor afgørelsen kan anses for at være en førstegangsbevilling eller ny bevilling. I 64 ud af de 90 gennemgåede sager er afgørelserne kategoriseret som førstegangsbevillinger eller nye bevillinger.

Vi kan også konstatere, at kommunernes offentliggjorte sagsbehandlingsfrister ikke overholdes i 29 sager ud af de 64 sager, og at det ud fra de foreliggende sagsoplysninger fremgår, at kommunerne i 12 af disse sager har oplyst en ny frist til borgeren.

I nogle kommuner er sagsbehandlingsfristen overskredet i en enkelt sag, mens der i andre kommuner er tale om tre-seks sager. Vi ser dog også, at der i nogle kommuner er sket fristoverskridelser i en stor del af de gennemgåede sager, og hvor der ikke samtidig er oplyst en ny frist til borgeren.

Vi ser i sagerne flere eksempler på en væsentlig overskridelse af sagsbehandlingsfristen på uger og op til 10 måneder, før der træffes en afgørelse.

---

## OPMÆRKSOMHED

Sagsgennemgangen viser, at kommunerne skal være opmærksomme på at overholde de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister. Kommunerne skal i den forbindelse også være opmærksomme på, at hvis fristen i en konkret sag ikke kan overholdes, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår vedkommende kan forvente en afgørelse. Det følger af retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, og 2.

Vi kan i den forbindelse henvise til en generel udtalelse af 5. december 2023 fra Ankestyrelsens kommunale tilsyn om kommunernes forpligtelse til at offentliggøre sagsbehandlingsfrister på det sociale område efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

---