

Januar 2017

Ankestyrelsens undersøgelse af:

Seks kommuners gode erfaringer med behandling af sager om støtte til køb af bil efter serviceloven



Ankestyrelsen



Indhold

FORORD	3
1 SAMMENFATNING	4
1.1 Bilteamets organisering	4
1.2 Sagsbehandlingsprocessen	6
1.3 Samlet overblik over rapportens centrale konklusioner	9
2 UNDERSØGELSENS METODE	12
2.1 Udvalgelse af kommuner	12
2.2 Semistrukturerede interviews med faglige ledere og sagsbehandlere	14
2.3 Analyse og afrapportering	14
3 BILTEAMETS ORGANISERING	15
3.1 Sammensætning af sagsbehandlerteam	15
3.1.1 Flere sagsbehandlere i bilteamet gør sagsbehandlingen mindre sårbar	16
3.1.2 Et eller flere sagsområder pr. sagsbehandler	17
3.1.3 Sundhedsfaglige kompetencer i bilteamet øger kvaliteten i sagsbehandlingen og nedbringer sagsbehandlingstiden	18
3.1.4 Fordeling af opgaver relateret til økonomiske beregninger mellem sagsbehandlerne i teamet	19
3.2 Bevillingskompetence	20
3.2.1 At sagsbehandlerne har bevillingskompetence skaber smidighed i sagsbehandlingen	20
3.3 Tværgående samarbejde og sparring sparer tid og øger kvaliteten i sagsbehandlingen	21
4 SAGSBEHANDLINGSPROCESSEN	23
4.1 Systematik eller fleksibilitet i sagsbehandlingen	23
4.1.1 Systematik i sagsbehandlingen sparer tid og højner kvaliteten	23
Brug af skabeloner letter tyngden i sagsbehandlingen	24
4.1.2 Øget smidighed i sagsbehandlingsprocessen ved at indtænke fleksibilitet	24
4.2 Første henvendelse	25
4.2.1 Grundig vejledning inden ansøgning sparer ressourcer	25
4.3 Sagsoplysning	26
4.3.1 Tidlig screening af sager kan betyde fast track i forhold til påtegning i kørekortet	26
4.3.2 Brugen af kørselsdagbog sparer sagsbehandlingstid og højner kvaliteten i sagsbehandlingen	27
4.3.3 Gangtest	28
4.3.4 Indhentning af lægefaglige oplysninger og samarbejde med sundhedsvæsenet	31

4.4 Afprøvning	33
4.4.1 Sagsbehandlingstiden kan mindskes i oplagte bevillingssager ved at fremskynde afprøvningen	34
4.4.2 Flere fordele ved at sagsbehandlerne er med til afprøvningen	35
4.4.3 Formaliserede aftaler med bilopbygger kan øge effektiviteten i sagsbehandlingen	35
4.5 Specifikt for genbevillingssager	36
4.5.1 Brug af tro – og loveerklæringer kan mindske sagsbehandlingstiden i visse typer af genbevillingssager	36

BILAG 39

Bilag 1 eksempler på skabeloner til brug i sagsbehandlingen	39
1.1 Silkeborg Kommune: Skabelon for kørselsdagbog	39
1.2 Varde Kommune: Skema til brug ved udarbejdelse af afprøvningsrapport	41
Bilag 2 Opgørelser over sager efter servicelovens § 114	43

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.: 978-87-7811-327-6

Forord

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

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

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

Rapporten henvender sig til ledere såvel som sagsbehandlere, der i det daglige arbejder med behandling af sager om støtte til køb af bil. Men alle i berøring med bilstøtteområdet kan have glæde af rapporten.

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

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

1 Sammenfatning

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

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

Rapporten bygger på de deltagende kommuners egne opfattelser af, hvordan de holder sagsbehandlingstiden nede og højner kvaliteten i sagsbehandlingen.

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

I det følgende samler vi op på hovedresultaterne fra rapportens to hovedkapitler om organisering og sagsbehandlingsproces. Sammenfatningen afsluttes med en tabel, der giver et overblik over rapportens centrale konklusioner.

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

Af bilag 2 fremgår opgørelser fra 2015 over omfanget af sager efter servicelovens § 114.

1.1 BILTEAMETS ORGANISERING

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

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

I det følgende præsenteres de overordnede konklusioner fra kapitlet om organisering.

• Flere sagsbehandlere i bilteamet gør sagsbehandlingen mindre sårbar

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

• Et eller flere sagsområder pr. sagsbehandler

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

• Sundhedsfaglige kompetencer i bilteamet øger kvaliteten i sagsbehandlingen og nedbringer sagsbehandlingstiden

Der kan ikke ud fra interviewene konstateres én optimal sammensætning af det team, der skal behandle sager om bilstøtte. Gennemgående er kommunernes vurdering dog, at der af hensyn til både kvalitet og sagsbehandlingstid bør være sagsbehandlere i teamet med sundhedsfaglige kompetencer, som eksempelvis ergoterapeuter eller fysioterapeuter. Det giver teamet større indsigt i ansøgerens funktionsnedsættelse.

Kvaliteten i sagsbehandlingen bliver højnet og sagsbehandlingstiden mindsket, fordi der ikke skal bruges tid på at involvere eksterne samarbejdspartnere i eksempelvis gangfunktionsvurderingen.

• Fordeling af opgaver relateret til økonomiske beregninger mellem sagsbehandlerne i teamet

Også når det kommer til økonomiske beregninger, er det forskelligt, hvordan sagsbehandlerne i interviewkommunerne mener, at sagsbehandlingen organiseres mest hensigtsmæssigt. Nogle steder opleves det som tidsbesparende at kunne overgive opgaver relateret til økonomiske beregninger til administrative medarbejdere, mens det andre steder opfattes som et kvalitetsløft, at man som sagsbehandler varetager hele sagsbehandlingsprocessen, inklusiv de økonomiske beregninger. Dette ud fra et ræsonnement om, at det gør sagsbehandleren i stand til at vejlede ansøgeren om alle aspekter af sagen.

• At sagsbehandlerteamet har bevillingskompetence skaber smidighed i sagsbehandlingen

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

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

kendskab til sagen. Ved at bringe dette kendskab i spil kan man undgå fejlvurderinger.

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

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

1.2 SAGSBEHANDLINGSPROCESSEN

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

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

I det følgende præsenteres de overordnede konklusioner fra kapitlet om sagsbehandlingsprocessen.

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

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

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

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

• **Grundig vejledning inden ansøgning sparer ressourcer**

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

ville føre til bevilling.

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

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

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

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

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

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

- **Hvor bør gangtesten foregå**

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

- **Hvem bør deltage i gangtesten**

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

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

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

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

Flere kommuner beretter, at de sparer tid ved ikke pr. automatik at indhente lægefaglige oplysninger på ny. I flere tilfælde kan de nøjes med at trække på bilteamets sundhedsfaglige kompetencer i vurderingen af ansøgerens helbred. Her skal tilføjes, at det er nødvendigt i hver enkelt sag at vurdere, om der er behov for at indhente lægefaglige oplysninger, da det i mange tilfælde ikke vil være tilstrækkeligt at trække på egne sundhedsfaglige kompetencer eller allerede eksisterende lægefaglige oplysninger fra andre kommunale afdelinger, som er udarbejdet i en anden sammenhæng.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3 SAMLET OVERBLIK OVER RAPPORTENS CENTRALE KONKLUSIONER

Tabel 1.1. giver et samlet overblik over tiltag i relation til henholdsvis organisering og sagsbehandlingsprocessen, som henholdsvis højner kvaliteten i sagsbehandlingen og/eller mindsker sagsbehandlingstiden. Det er dermed en komprimeret udgave af de konklusioner, der opsummeres i sammenfatningen.

Tabel 1.1. Samlet overblik over rapportens centrale konklusioner

	HØJNER KVALITETEN	MINDSKER SAGSBEHANDLINGSTIDEN
ORGANISERING	Sammensætning af sagsbehandlingsteamet	
	Mere end én sagsbehandler i bilteamet (s. 16)	
	Sagsbehandlerne har flere sagsområder, der relaterer sig til bilstøtteområdet (s. 17).	Sagsbehandlerne sidder kun med bilsager, eller har kun sager af ikke-akut karakter udover bilsagerne (s. 17).
	Der er sagsbehandlere med sundhedsfaglige kompetencer i bilteamet, fx ergo- eller fysioterapeuter (s. 19).	
	Der er både fordele ved, at sagsbehandlerne selv varetager de økonomiske beregninger i forbindelse med bevilling, og ved at denne opgave ligger hos en administrativ medarbejder (s. 20).	
	Bevillingskompetence	
		Sagsbehandlerteamet kan træffe afgørelse uden inddragelse af leder i ikke komplicerede sager (s. 21).
	Tværgående samarbejde	
	Sagsbehandlerne har et tæt samarbejde med andre afdelinger og forvaltninger og sidder fysisk tæt på relevante interne samarbejdspartnere (s. 23).	
SAGSBEHANDLINGSPROCESSEN	Systematik eller fleksibilitet i sagsbehandlingen	
	Systematisk og ensartet tilgang i sagsbehandlingen, fx på baggrund af skriftlige sagsgange, skemaer og skabeloner (s. 25).	
	Mulighed for fleksibilitet til at følge den proces, der giver mening i den enkelte sag (s. 26).	
	Henvendelse	
	God, målrettet og læsevenlig skriftlig information om betingelserne for at få tilkendt støtte såvel som om ansøgningsprocessen, fx på kommunens hjemmeside. Den skriftlige kommunikation fungerer dog bedst i kombination med mundtlig information (s. 28).	
	Grundig mundtlig vejledning inden ansøgning som supplement til den skriftlige information (s. 28).	

HØJNER KVALITETEN	MINDSKER SAGSBEHANDLINGSTIDEN
Påtegning i kørekort	
	Tidlig screening af behov for påtegning i kørekort og tidlig igangsættelse af processen (s. 29).
Kørselsdagbog	
Brug af kørselsdagbog, hvor ansøgeren angiver, hvor langt og til hvilke ærinder vedkommende kører i en given periode (s. 30).	
Gangtest	
	Sagsbehandlerne på bilområdet foretager selv gangtest (s. 33).
Der er både fordele ved at foretage gangtesten på kommunens matrikel og ved at gøre det i ansøgerens hjem (s. 33).	
Gangtesten foretages af to sagsbehandlere i samarbejde (s. 34).	Gangtesten foretages af én sagsbehandler alene (s. 34).
	Gangtesten foretages samme dag som første samtale eller hjemmebesøg, og dokumenter relateret til gangtesten færdiggøres og sendes til ansøgeren samme dag (s. 35).
Indhentning af lægefaglige oplysninger	
	Sagsbehandlerne indhenter oplysninger fra læger og andre kommunale afdelinger og forvaltninger via fælles IT-systemer (s. 36).
	Sagsbehandlerne vurderer i hver enkelt sag, om der er behov for at indhente lægefaglige oplysninger, eller om det er tilstrækkeligt at trække på de sundhedsfaglige kompetencer, der er i bilteamet (s. 37).
	Kommunen samarbejder med sygehusvæsen og patientforeninger om indhentning af lægeoplysninger og udfyldelse af ansøgninger og kørselsskemaer (s. 37).
Inddragelse af lægefaglig konsulent	
Bilteamet inddrager en lægefaglig konsulent i relevante sager (s. 38).	

HØJNER KVALITETEN	MINDSKER SAGSBEHANDLINGSTIDEN
Afprøvning	
	I oplagte bevillingssager kan sagsbehandlingstiden i visse situationer mindskes ved at fremskynde afprøvningen (s. 39).
Sagsbehandleren er med til afprøvning af bil hos bilopbygger (s. 40).	
Kommunen har en fast tilknyttet konsulent hos en bilopbygger (s. 40).	
	Kommunen stiller i kontrakten med faste bilopbyggere krav om, hvor mange dage der må gå, før bilopbyggeren tilbyder en afprøvning - og hvor længe der må gå efter afprøvningen, før kommunen modtager leverandørens tilbud (s. 40).
Specifikt for genbevillinger	
	Brug af tro- og loveerklæringer (s. 42): - Hvis kommunen kender ansøgeren godt og er overbevist om, at der ikke er sket ændringer i ansøgerens situation. - I sager på erhvervsmæssigt grundlag, hvor funktionsnedsættelsen er stationær, og hvor sidste bevilling ligger forholdsvis kort tid tilbage.

2 Undersøgelsens metode

Undersøgelsen er baseret på kvalitative interviews med faglige ledere og sagsbehandlere i seks kommuner. Formålet med interviewene er at få kendskab til kommunernes gode erfaringer med sagsbehandling efter servicelovens § 114 om støtte til køb af handicapbil.

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

Vi har valgt den kvalitative tilgang for at opnå et dybdegående og nuanceret billede af kommunernes organisering og håndtering af sager efter servicelovens § 114.

2.1 UDVÆLGELSE AF KOMMUNER

De deltagende kommuner er udvalgt på baggrund af en række kriterier, som har til formål at understøtte undersøgelsens fokus på hurtig sagsbehandling kombineret med faglig kvalitet. Udvælgelseskriterierne er:

- Sagsbehandlingstid (under landsgennemsnittet)
- Antal af sager (minimum otte sager i 2015)
- Omgørelsesprocent (maksimum 25 procent)

Kommunernes indberetninger til Ankestyrelsen viser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på landsplan i sager om førstegangsbetaling i 2015 var på 35,22 uger. I sager om genbetaling var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 31,22 uger. De deltagende kommuner har alle en sagsbehandlingstid, der ligger under den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på landsplan. I den forbindelse bør det bemærkes, at der kan være forskellige forhold, der har betydning for opgørelsen af kommunernes sagsbehandlingstid. For eksempel fremgår det af interviewene, at der er mindre forskelle på kommunernes procedurer for indberetning til Ankestyrelsen – nogle indberetter, så snart beslutningen om betaling er truffet, mens andre først indberetter efter afprøvning af bil.

Der er ifølge opgørelsen af kommunernes indberetninger til Ankestyrelsen stor forskel fra kommune til kommune på antallet af sager efter servicelovens § 114. Kommunen med færrest sager på landsplan i 2015 behandlede to sager i løbet af året, mens kommunen med flest sager afgjorde 163 sager. Interviewkommunerne er udvalgt på baggrund af et kriterium om at have behandlet minimum otte sager i 2015. Dels ud fra et ønske om at interviewe kommuner, der har oparbejdet en vis ekspertise i at behandle sager af denne type, og dels ud fra den betragtning, at der skal et vist antal sager til, før det giver mening at beregne den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Kommunerne er desuden udvalgt ud fra et kriterium om, at maksimum 25 procent af de klagesager, som kommunen har fået afgjort hos Ankestyrelsen i 2015, har været omgjort. Omgørelsesprocenten er beregnet ud fra, hvor mange klagesager fra de enkelte kommuner som Ankestyrelsen har ændret eller hjemvist i 2015 i forhold til, hvor mange klagesager Ankestyrelsen har stadfæstet i den enkelte kommune (fodnote: Omgørelsesprocenten er

beregnet for både servicelovens §§ 114 og 115, da der ikke findes en særskilt opgørelse for § 114. fodnote slut). En enkelt kommune (Glostrup Kommune) har ikke haft klagesager hos Ankestyrelsen, som er blevet afgjort i 2015.

Af nedenstående tabel fremgår, hvordan de deltagende kommuner fordeler sig i forhold til ovennævnte udvælgelseskriterier.

Tabel 2.1. Udvælgelse af interviewkommuner

Kommune	Sagsbehandlingstid i uger (førstegangssager)	Sagsbehandlingstid i uger (genbevillingssager)	Antal behandlede bilsager i kommunen	Omgørelsesprocent
Aalborg	30,54	24,63	123	21
Glostrup	14,00	13,00	8	-
Rudersdal	15,67	15,80	11	0
Silkeborg	21,27	23,30	48	25
Varde	11,08	16,86	26	9
Vejle	12,11	11,41	75	25

Kilde: Kommunernes indberetninger til Ankestyrelsen og Ankestyrelsens årsstatistik

Ovenstående udvælgelseskriterier er blevet suppleret med indledende telefoninterviews med videnspersoner på området. Med disse videnspersoner har vi drøftet udfordringer i sagsbehandlingen på området og fået deres input til potentielle interviewkommuner. De indledende interviews er blevet udført med:

- Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet, DUKH
- Dansk Handicapforbund
- Scleroseforeningen
- Socialstyrelsens Bilnetværk
- Selvstændig konsulent specialiseret i sagsbehandling efter servicelovens § 114 tilknyttet flere danske kommuner
- Landsforeningen af Polio-, Trafik- og Ulykkesskadede (PTU) (nu UlykkesPatientForeningen og Polioforeningen)

Endelig har vi foretaget telefoninterviews med potentielle interviewkommuner, med hvem vi har drøftet kommunernes egne opfattelser af, hvad der ligger til grund for deres kortere sagsbehandlingstid, og om de selv mener at have erfaringer, som andre kommuner kan lade sig inspirere af. Interviewene har haft til formål at give indblik i, hvilke kommuner der kan bidrage med inspiration til, hvordan sagsbehandlingen i sager efter servicelovens § 114 kan tilrettelægges mest hensigtsmæssigt.

2.2 SEMISTRUKTUREREDE INTERVIEWS MED FAGLIGE LEDERE OG SAGSBEHANDLERE

Undersøgelsen er dels baseret på interviews med en eller flere sagsbehandlere i hver kommune og dels interviews med en eller flere faglige ledere i hver kommune. Interviewene med sagsbehandlere og ledere er udført separat. I en kommune er der ikke foretaget interview med faglig leder, hvilket skyldes, at den pågældende leder var nyansat. I en anden kommune blev sagsbehandleren interviewet sammen med en faglig koordinator.

Interviewene med sagsbehandlerne har fokus på sagsgange og arbejdsprocesser, mens interviewene med de faglige ledere har fokus på organisering og ledelsesstrategier. Interviewene er blevet gennemført som semistrukturerede interviews. Det vil sige, at interviewene har haft udgangspunkt i interviewguides, som indeholder en række temaer og spørgsmål, som skulle berøres i løbet af interviewet, men med en åbenhed for at rækkefølgen kunne ændre sig og andre temaer dukke op i løbet af interviewet. De anvendte interviewguides har vi afprøvet og kvalitetssikret forud for interviewene ved hjælp af pilotinterview i Kalundborg Kommune.

Interviewene er blevet optaget på diktafon. Der er blevet skrevet fyldige noter af en referent under hvert interview, og efterfølgende har vi foretaget selektiv transskribering med henblik på fremstilling af citater som dokumentation for analysen.

Interviewene er udført i perioden juni – august 2016 og varede 1-2½ timer.

2.3 ANALYSE OG AFRAPPORTERING

På baggrund af interviewene har vi foretaget en tematisk analyse. De analytiske pointer har vi løbende dokumenteret med illustrative, anonymiserede citater fra interviewene. Af formidlingsmæssige hensyn har citaterne været genstand for mindre redigering, hvor vi har fjernet gentagelser og fyldord med stor opmærksomhed på ikke at ændre i betydningen. Kommunerne har ved en høring godkendt de dele af rapportens tekst, der omhandler deres kommune, herunder de anvendte citater.

Rapporten er bygget op om to hovedkapitler. Det første kapitel vedrører kommunernes praksis og gode erfaringer relateret til organiseringen af det team, der behandler sager om støtte til køb af bil efter serviceloven. Det andet kapitel vedrører kommunernes praksis og gode erfaringer relateret til den konkrete sagsbehandling. Undervejs opsummeres kommunernes gode erfaringer i grå bokse.

3 Bilteamets organisering

I interviewene kommer kommunerne ind på flere forhold, som relaterer sig til organiseringen af kommunens arbejde med sager om bilstøtte efter servicelovens § 114, og som, de vurderer, har betydning for sagsbehandlingstiden og/eller kvaliteten i sagsbehandlingen. I det følgende fokuserer vi på forhold, som ledere og sagsbehandlere i et kommunalt bilteam har umiddelbar indflydelse på. Vi kommer derfor ikke ind på forhold som kommunestørrelse og tilstrækkelige ressourcer i bilteamet, som flere kommuner ellers nævner som betydningsfulde faktorer for, at de kan holde sagsbehandlingstiden nede. Fokus i kapitlet er således:

- Sammensætningen af sagsbehandlere i forhold til faglig baggrund
- Sagsbehandlernes ansvarsområder
- Antallet af sagsbehandlere
- Hvor i teamet bevillingskompetencen ligger

Fokus i kapitlet er dermed på organiseringen inden for det team, der behandler sager efter servicelovens § 114, og ikke på den overordnede organisering i kommunen i form af forvaltnings- og afdelingsstruktur.

Der er betydelig forskel på, hvordan kommunerne griber organiseringen an. Vi kan ikke på baggrund af interviewene identificere én ideel organiseringsform, men i stedet præsentere kommunernes forskellige måder at organisere sagsbehandlingen på, og deres opfattelser af fordele (og eventuelle ulemper) ved de forskellige organiseringsformer.

3.1 SAMMENSÆTNING AF SAGSBEHANDLERTEAM

I dette afsnit fokuserer vi på sammensætning af det team af sagsbehandlere, som behandler sager om støtte til køb af bil efter servicelovens § 114. Afsnittets hovedkonklusioner præsenteres i nedenstående boks:

TEKSTBOKS:

- Der er flere fordele ved at være mere end én sagsbehandler på bilområdet. Det kan både højne sagsbehandlingens kvalitet, idet der er gode muligheder for sparring og oplæring, og mindske risikoen for forlænget sagsbehandlingstid, fx ved sygdom.
- Der er forskellige fordele og ulemper ved, at sagsbehandlerne enten kun varetager ét sagsområde eller flere sagsområder. Det kan fx være en fordel i forhold til at mindske sagsbehandlingstiden, at de kun varetager ét område, fordi bilsagerne dermed ikke bliver nedprioriteret til fordel for andre sager. Samtidig kan det, at de varetager flere sagsområder, betyde, at der er flere sagsbehandlere på bilområdet, hvilket også indebærer fordele, som nævnt ovenfor.
- Af hensyn til kvalitet og sagsbehandlingstid er det en fordel, at der er sagsbehandlere med sundhedsfaglige kompetencer i form af eksempelvis en ergoterapeut- eller fysioterapeutbaggrund ansat på bilstøtteområdet.
- Der er både fordele ved, at sagsbehandlerne selv varetager de økonomiske beregninger i forbindelse med bevilling, og ved at denne opgave ligger hos en administrativ medarbejder.

Tekstboks slut.

3.1.1 Flere sagsbehandlere i bilteamet gør sagsbehandlingen mindre sårbar

Der er forskel på, hvor mange sagsbehandlere der behandler sager efter servicelovens § 114 i de enkelte kommuner. Dette skal blandt andet ses i sammenhæng med, hvor mange sager kommunen i alt behandler efter servicelovens § 114, og hvor mange sagsområder den enkelte sagsbehandler varetager. I fem af de seks interviewkommuner er der flere sagsbehandlere på området, og i fire af disse kommuner sidder sagsbehandlerne med flere sagsområder end servicelovens § 114. I en enkelt kommune er der kun én sagsbehandler på området. Det er i den kommune med færrest sager efter servicelovens § 114. Denne sagsbehandler varetager også andre sagsområder.

I Rudersdal Kommune, hvor der er tre sagsbehandlere, der behandler sager efter servicelovens § 114, bliver der peget på betydningen af at være flere sagsbehandlere på området:

"(...) nu er jeg jo den nyeste i teamet – så synes jeg, det er rigtig rart, at man har noget sidemandsoplæring i et team, som også sparer tid i forhold til, hvis man selv skal sidde og finde ud af det hele. Den sidemandsoplæring betyder faktisk ret meget. Man kunne måske sige, at til 11 eller 12 bilsager kunne man godt sidde kun to, men vi vil gerne have et system, der ikke er for sårbart ved sygdom eller fratrædelse. Så der hele tiden er nogle kompetencer og sparingspartnere, fordi der er så mange ting, som ikke lige fremgår af noget skrift. Der er meget vurdering i det" (sagsbehandler, Rudersdal Kommune).

I citatet peger sagsbehandleren på fordelene ved at være flere sagsbehandlere dels i forhold til faglig sparring og oplæring og dels i forhold til at undgå sårbarhed ved sygdom og fratrædelse. På denne måde kan antallet af sagsbehandlere både få betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen og for sagsbehandlingstiden, som ved eksempelvis sygdom kan blive forlænget, hvis der ikke umiddelbart er andre til at tage over. Et synspunkt som også kan genfindes i den kommune, hvor der kun sidder én sagsbehandler på området. Her mener sagsbehandleren, at det somme tider kan være sårbart, at der kun er hende til at behandle bilsagerne:

"Jeg ville selvfølgelig gerne have, at der var en, der sad med det samme, som jeg kunne sparre med. Nu kan jeg selvfølgelig sparre med [faglig koordinator], men [faglig koordinator] sidder ikke og sagsbehandler, det er det faglige, vi sparrer om. Men altså, der kan det være sårbart kun at være én (...) Det kan være en større sag at få en bilsag end at gå ud og bevilge en rollator, så derfor kræver det lidt mere. Så derfor kunne det være rart at sige puha, kunne du tage den her, så tager jeg noget andet for dig. Det er der så ikke noget, der hedder. Det er mig, der skal tage dem" (sagsbehandler Glostrup Kommune).

Den faglige koordinator i bilteamet har en således vigtig funktion som sparringspartner, og som sagsbehandleren selv påpeger på et andet tidspunkt i interviewet, kan det mindske ulemperne ved kun at være én sagsbehandler.

Opsummerende tegner interviewene således et billede af, at der med fordel kan være mere end én sagsbehandler, der sidder med sager efter servicelovens § 114 i kommunen. Dette for

at undgå, at sagsbehandlingen af bilsagerne går i stå eller bliver forsinket mere end højest nødvendigt ved eksempelvis sygdom og udskiftning af sagsbehandlere.

3.1.2 Et eller flere sagsområder pr. sagsbehandler

Som allerede nævnt er der forskel på, hvor mange sagsområder den enkelte sagsbehandler varetager. Dette afhænger blandt andet af antallet af sagsbehandlere og antallet af ansøgninger om støtte til køb af handicapbil i kommunen.

I Aalborg og Vejle Kommune sidder sagsbehandlerne kun med sager om støtte til køb af handicapbil, dvs. sager efter servicelovens § 114. I de resterende kommuner har sagsbehandlerne et eller flere sagsområder udover bilsagerne.

I Rudersdal Kommune, hvor sagsbehandlerne har flere sagsområder udover bilsagerne, giver en af sagsbehandlerne under interviewet udtryk for, at den pågældende organisering er en fordel, fordi det giver et bilteam med flere sagsbehandlere, end der ville have været, hvis bilsagsbehandlerne alene skulle sidde med bilsager. Det giver mulighed for sidemandsoplæring, og som beskrevet tidligere i kapitlet, mindre sårbarhed ved sygdom og fratrædelse. Samtidig bliver der under interviewet givet udtryk for, at bilsager efter servicelovens § 114 som følge af, at sagsbehandlerne sidder med flere sagsområder, kan komme til at vente til fordel for mere akutte sager. Det kan betyde, at bilsagerne bliver forsinket. En pointe som understøttes under interviewet med den faglige leder, som ligeledes giver udtryk for, at sagsbehandlingen formentlig ville kunne gå hurtigere, hvis sagsbehandlerne kun skulle koncentrere sig om bilsagerne. Samtidig peger også lederen på betydningen af den kollegiale sparring ved at være et team med flere sagsbehandlere på området. En faglig sparring, som den faglige leder tidligere i interviewet angiver som en vigtig kvalitetssikring af afgørelserne, der i sidste ende betyder sparede ressourcer i den forstand, at færre sager skal genbehandles grundet omgørelse fra Ankestyrelsen:

"Hvis du sætter to personer på kun til at lave bilsager, så kan de bruge al deres tid på det. Jeg har jo delt det ud på tre personer, som også laver alt muligt andet, så dilemmaet kan jo være, at alt det andet fylder rigtig meget, så er det jo hele tiden prioriteringen, hvor lang tid skal bilsagerne vente i forhold til de andre sager og sådan noget. Så den løber vi selvfølgelig ind i. Der ville det være anderledes, hvis de kun sad med bilsager, til gengæld så får man ikke den der kollegiale sparring, som jeg synes er så vigtig inden for det her område" (faglig leder, Rudersdal Kommune).

I Varde Kommune bliver det af sagsbehandlerne også oplevet som en fordel at sidde med flere sagsområder med den begrundelse, at man som sagsbehandler "kommer i berøring med forskellige aspekter i forhold til de borgere, man møder". Synspunktet underbygges med, at sagsbehandlerne oplever, at der er en god sammenhæng mellem de forskellige områder, som de sidder med. Begge sagsbehandlere i Varde Kommune sidder med sager efter servicelovens § 100 udover bilsagerne, og de beretter, at mange borgere, der modtager støtte til køb af kassebil, også modtager merudgifter efter servicelovens § 100 (dækning af nødvendige merudgifter). Til forskel fra Rudersdal Kommune bliver der under interviewet med sagsbehandlere i Varde kommune givet udtryk for, at sagsbehandlernes andre sagsområder ikke er hastesager og derfor ikke betyder en nedprioritering af bilsagerne ved travlhed.

I Silkeborg Kommune sidder bilsagsbehandlerne hver især i to specialteams på hjælpemiddelområdet, hvoraf det ene er bilteamet. En organiseringsform, som lederen anbefaler andre kommuner at følge, og som, hun mener, reducerer sagsbehandlingstiden i bilsagerne. Lederen mener, at det giver en fleksibilitet, at sagsbehandlerne har delt deres tid mellem to teams og kan planlægge deres tid efter, hvor der er mest behov for ressourcerne.

Samtidig peger hun på vigtigheden af, at de ikke breder sig over mere end to områder hver:

"Vi får ikke lange ventelister, for vi får udlignet forskellen på ventetiden mellem områder. At sagsbehandlerne kan koncentrere sig om kun to forskellige områder betyder noget. Det skal betragtes som et specialiseret arbejde, som ikke skal varetages sammen med fx det brede genbrugshjælpemiddelområde. Det kræver koncentration" (faglig leder Silkeborg Kommune).

I Aalborg og Vejle Kommune, hvor sagsbehandlerne alene sidder med bilsager, peger sagsbehandlerne på, at det er en fordel, at de ikke skal tilsidesætte bilsagerne for mere akutte sager. I Vejle Kommune var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2015 11,79 uger på tværs af førstegangsansøgninger og genbevillingsansøgninger. Her angiver sagsbehandlerne, at hovedårsagen til, at kommunen kan holde en så kort sagsbehandlingstid i bilsagerne, er, at de ikke skal tilsidesætte bilsagerne for mere akutte sager:

"Jeg tror måske ikke, at der i så mange kommuner er sagsbehandlere, der kun sidder med bilsager. De fleste har også andre opgaver. Enten arbejder de med hjælpemidler, merudgifter eller noget helt tredje. Jeg har selv arbejdet både med hjælpemidler og biler og oplevede, at bilsagerne i perioder blev nedprioriteret, da hjælpemiddelsagerne ofte er mere "akutte". Det giver mere ro kun at sidde på ét sagsområde – kun at skulle forholde sig til servicelovens § 114, og jeg tror, at det er det allervigtigste i forhold til sagsbehandlingstiderne" (sagsbehandler Vejle Kommune).

I overensstemmelse med udmeldingen fra Rudersdal Kommune peger sagsbehandlerne fra Vejle Kommune på, at det på den anden side er sårbart i forhold til sygdomsperioder at være få sagsbehandlere, som er konsekvensen af kun at sidde med ét sagsområde.

Sammenlagt tegner interviewene et billede af, at der i forhold til sagsbehandlingen af sager efter servicelovens § 114 er både fordele og ulemper ved enten at sidde kun med ét sagsområde eller at sidde med flere sagsområder. Det afhænger blandt andet af, om de eventuelle andre sagsområder er af akut karakter, så de i travle perioder betyder nedprioritering af bilsagerne.

3.1.3 Sundhedsfaglige kompetencer i bilteamet øger kvaliteten i sagsbehandlingen og nedbringer sagsbehandlingstiden

På tværs af interviewkommunerne er der enighed om, at det er af væsentlig betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen, at der er sundhedsfaglige kompetencer i det team, som sidder med sager efter servicelovens § 114. Det kan fx være i form af ergoterapeuter eller fysioterapeuter. I samtlige interviewkommuner har en eller flere af de interviewede sagsbehandlere sundhedsfaglig baggrund. I fire ud af de seks interviewkommuner har samtlige sagsbehandlere en sundhedsfaglig baggrund, hvilket af lederne fremhæves som et bevidst valg. Et eksempel herpå ses i et citat fra Rudersdal Kommune, hvor den faglige leder begrundet, hvorfor hun synes, at det er vigtigt med en sundhedsfaglig baggrund:

"(...) jeg synes, at de har brug for dén faglige baggrund. Der kan være ansøgere, som måske har et dårligt hjerte eller andet, men fordi man har et dårligt hjerte, er der jo mange ting, man kan alligevel, og der er meget forskel på, hvad man kan og ikke kan, så jeg tænker også, at de har en faglig baggrund for at kunne lave en individuel konkret vurdering" (faglig leder, Rudersdal Kommune).

I Aalborg Kommune består bilstøtteteamet af en kombination af ergoterapeuter, socialrådgivere og en socialformidler, hvilket af den faglige leder angives som en bevidst sammensætning. Det begrundes med, at de hver især byder ind med noget forskelligt. Vigtigheden af, at der også er socialfagligt uddannede, begrundes han således:

"(...) de er jo meget inde i det lovgivningsmæssige, eksempelvis principafgørelser. Så de har en anden faglighed – eller lægger vægt på nogle andre ting. Også i deres beskrivelser på sagen, så vi får mange vinkler på det. Så jeg ville være ked af det, hvis der kun var én faggruppe" (faglig leder, Aalborg Kommune).

Samtidig fortæller sagsbehandlerne, at der er ulemper forbundet med, at der alene er to ergoterapeuter i sagsbehandlergruppen, hvor der tidligere har været tre. Det betyder ifølge sagsbehandlerne, at der kan opstå flaskehalsproblemer, fordi det er ergoterapeuter, der står for gangfunktionsvurdering og bilafprøvning. Som konsekvens kan ansøgerne angiveligt komme til at vente op til to måneder på både gangfunktionsvurdering og bilafprøvning.

Opsummerende kan man altså konstatere, at en gennemgående anbefaling fra de interviewede kommuner er, at der af hensyn til kvalitet og sagsbehandlingstid bør være sagsbehandlere med sundhedsfaglige kompetencer i form af eksempelvis en ergoterapeut- eller fysioterapeutbaggrund. Ved at have sundhedsfaglige kompetencer i bilteamet, har teamet større indsigt i ansøgerens funktionsnedsættelse. Dette understøtter kvaliteten og mindsker sagsbehandlingstiden, fordi der ikke skal bruges tid på at involvere eksterne samarbejdspartnere i eksempelvis gangfunktionsvurdering.

3.1.4 Fordeling af opgaver relateret til økonomiske beregninger mellem sagsbehandlerne i teamet

De deltagende kommuner har forskellige måder at organisere sig på i forhold til, hvem der udfører de økonomiske beregninger i forbindelse med bevilling af støtte til køb af handicapbil.

I Aalborg og Rudersdal Kommune overgiver sagsbehandleren den økonomiske del af sagsbehandlingen til henholdsvis en økonomiafdeling og administrativ sagsbehandler i Ældreområdet sekretariat. Det sker efter, bevillingen er meddelt ansøgeren skriftligt.

I Silkeborg Kommune er der, som nævnt ovenfor, i hver enkelt sag tale om et parløb mellem en ergoterapeut og en administrativ medarbejder. Her opleves dette som en optimal organiseringsform. Som en ergoterapeut fortæller under interviewet:

"(...) det er – tænker jeg – en kæmpe gave, fordi vi får lov at fokusere på det, vi egentlig er uddannet til og gode til hver især. Vi supplerer hinanden rigtig godt. Altså sådan noget som en beregning, den simpleste beregning, det kunne da være, jeg kunne håndtere sådan en, men jeg ville da komme til kort, og det ville tage forfærdelig lang tid, hvor det har de fuldstændigt styr på" (sagsbehandler Silkeborg Kommune).

Dette synspunkt bakkes op af den anden sagsbehandler, som er til stede ved interviewet. Denne sagsbehandler uddyber sit synspunkt med, at ergoterapeuten og den administrative medarbejder supplerer hinanden ved samtaler med ansøgerne, hvor den ene oplyser ansøgeren om spørgsmål relateret til lovgivningen, mens den anden oplyser om det funktionsmæssige. Hertil kommer, at de efterhånden kender hinandens områder så godt, at de også er i stand til at dække ind for hinanden ved sygdom. Begge sagsbehandlere er af den opfattelse, at sagsbehandlingstiden mindskes ved, at de hver især kan koncentrere sig om de

områder, hvor de har deres ekspertise.

I Glostrup, Varde og Vejle Kommune varetager sagsbehandleren/sagsbehandlerne selv hele sagsbehandlingsprocessen inkl. de økonomiske beregninger. I Varde og Vejle Kommune fremhæves denne organiseringsform som fordelagtig ud fra en begrundelse om effektivitet. Ved at sagsbehandlerne selv varetager den økonomiske del af sagsbehandlingen, nedbringes sagsbehandlingstiden. Det begrundes med, at sagsbehandlerne er i stand til selv at rådgive ansøgerne og svare på deres spørgsmål om økonomiske aspekter af sagen:

"(...) uanset om det er økonomi eller det ene eller det andet, så kan vi svare på det, fordi det ved vi. Så skal vi ikke til at henvise til en anden, som de så skal til at kontakte en anden dag for at få svar på det" (sagsbehandler Varde Kommune).

Det er således, også når det kommer til de økonomiske beregninger, forskelligt, hvordan sagsbehandlerne i de interviewede kommuner mener, at sagsbehandlingen organiseres mest hensigtsmæssigt.

3.2 BEVILLINGSKOMPETENCE

I dette afsnit fokuserer vi på kommunernes procedurer for beslutning om afgørelser. Afsnittets hovedkonklusion præsenteres i boksen nedenfor.

TEKSTBOKS:

Det kan være en fordel i forhold til at mindske sagsbehandlingstiden, at sagsbehandlerteamet kan træffe afgørelse uden inddragelse af en leder ved ikke komplicerede sager.

Tekstboks slut

I alle seks interviewkommuner bliver sager afgjort på visitationsmøder, enkelte steder kaldet teammøder. I Aalborg Kommune peger den faglige leder på, at det skaber ensartethed i sagsbehandlingen, og at det er en måde for kommunen at sikre sig, at deres afgørelser lægger sig op ad Ankestyrelsens afgørelser.

I Glostrup, Varde, Vejle og Aalborg Kommune er den faglige leder inde over alle afgørelser ved at deltage på visitationsmødet. I Rudersdal og Silkeborg Kommune har bilteamets sagsbehandlere som udgangspunkt selv bevillingskompetencen og inddrager den faglige leder ved tvivlsspørgsmål. I Rudersdal Kommune inddrages lederen også i sager, hvor sagsbehandlerne har en forventning om, at afslaget vil skabe betydelig utilfredshed hos ansøgeren. De inddrager desuden altid lederen i klagesager.

Der er således ingen af interviewkommunerne, hvor afgørelser træffes alene af en enkelt sagsbehandler, eller hvor den sagsbehandler, der har siddet med sagen, ikke er med til at træffe afgørelse.

3.2.1 At sagsbehandlerne har bevillingskompetence skaber smidighed i sagsbehandlingen

I Rudersdal Kommune mødes sagsbehandlerne to timer hver uge, hvor de drøfter sagerne og de indstillinger, som de har udarbejdet forud for mødet. Den faglige leder deltager i møderne ved behov. Sagsbehandlerne vurderer, at det minimerer sagsbehandlingstiden, at bevillingskompetencen som udgangspunkt ligger hos dem selv, fordi de ikke skal vente på

deres leders vurdering og dermed hurtigere kan træffe afgørelser. På denne måde skabes der smidighed i processen:

”Jeg synes, at det er mere smidigt, at man ikke skal igennem nogen, der skal godkende det hele, for så er man jo tilbage, som det var før, hvor det var et nævn, der træffede afgørelse. Vores leder får det jo at vide i forhold til problematiske sager, og det giver jo en backup i forhold til at få støtte i de svære sager” (sagsbehandler, Rudersdal Kommune).

Sagsbehandlerne mener selv, at det er deres lange erfaring inden for bilsagerne, der er årsag til, at det muligt for deres leder at lægge bevillingskompetencen hos dem.

I Silkeborg Kommune har sagsbehandlerne teammøde af to timers varighed hver 14. dag, hvor alle fem sagsbehandlere deltager. Her drøfter de sagerne og træffer afgørelse. Der skal mindst være tre af bilteamets samlet set seks medlemmer (fem sagsbehandlere og den faglige leder) til stede, før teamet er beslutningsdygtigt. De to medarbejdere, som har behandlet sagen, fremlægger sagen for teamet og kommer med deres betragtninger. Her kan teamet gøre opmærksom på, hvis der er mangler i oplysningen af sagen. Derefter tager teamet i samarbejde beslutningen om, hvorvidt det skal være bevilling eller afslag. Den faglige leder deltager så vidt muligt i den første time af mødet og inddrages derudover ved tvivlsspørgsmål. Det er desuden fast praksis, at lederen skal godkende og være medunderskriver på alle afslag. Lederen har dermed en kvalitetssikrende rolle. Yderligere kvalitetssikring sker ved, at skriftlige afgørelser altid sendes til korrekturlæsning hos de øvrige sagsbehandlere i bilteamet.

I Glostrup Kommune, hvor der kun er én sagsbehandler på bilområdet, er bevillingskompetencen ikke lagt ud til sagsbehandleren. Her foretages afgørelser på visitationsmøder, hvor sagsbehandleren, den faglige koordinator og lederen alle tre deltager på lige fod. Her peger sagsbehandleren på vigtigheden af, at hun som sagsbehandler er repræsenteret på møderne. Hun begrundet det med, at hun kan formidle ansøgerens behov til visitationsudvalget i de tilfælde, hvor den resterende del af visitationsudvalget ikke selv kender ansøgeren. Idet hun har siddet med sagsbehandlingen fra a til z, mener hun, at hun har en forståelse for sagen, som kan modvirke fejlurter på visitationsmødet. Dette angiver sagsbehandleren selv som en af årsagerne til Glostrups korte sagsbehandlingstid på 13,25 uger på tværs af førstegangs- og genbevillingssager i 2015.

3.3 TVÆRGÅENDE SAMARBEJDE OG SPARRING SPARER TID OG ØGER KVALITETEN I SAGSBEHANDLINGEN

I dette afsnit fokuserer vi på det tværgående samarbejde i kommunen. Afsnittets hovedkonklusion præsenteres i den grå boks nedenfor.

TEKSTBOKS:

Det kan være en væsentlig fordel, at sagsbehandlerne har et tæt samarbejde med andre afdelinger og forvaltninger, fx hjælpemiddelcentralen. At sidde fysisk tæt på relevante samarbejdspartnere internt i kommunen er befordrende for et godt, tæt samarbejde.

Tekstboks slut

LOVBOKS:

Borgerens muligheder for hjælp efter hele den sociale lovgivning

Det fremgår af § 5 i retssikkerhedsloven, at kommunen i sin sagsbehandling er forpligtet til at være opmærksom på borgerens mulighed for at få hjælp efter hele den sociale lovgivning. Kommunen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning. Et sådant helhedsorienteret blik på ansøgerens situation fordrer samarbejde på tværs af kommunale forvaltninger, afdelinger og teams.

Lovboks slut

Kilde: Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (LBK nr. 1052 af 08/09/2015)

Der er på tværs af interviewkommunerne enighed om, at tværgående samarbejde og sparring internt i kommunen er betydningsfuldt for bilteamets arbejde. Tværgående sparring og samarbejde kan blandt andet være hensigtsmæssigt i sager, hvor der er tvivl om, hvorvidt ansøgeren er berettiget til bilstøtte, og dermed medvirke til en grundigere belysning af bilstøttesagerne.

Fem af de adspurgte kommuner (Glostrup, Rudersdal, Aalborg, Varde og Vejle) fremhæver i den forbindelse betydningen af at sidde fysisk tæt på de afdelinger og teams, som de samarbejder med. Dels er det lettere og hurtigere at sparre med nogen, man kender, og dels er man mere tilbøjelig til at kontakte hinanden, når man er samlet i samme hus og på samme etage:

”Det er meget nemmere at gå hen ad gangen, end det er at ringe til nogen, man ikke kender. Det er da klart” (sagsbehandler, Varde Kommune).

Vejle, Rudersdal og Varde Kommune fremhæver alle, hvordan det tætte tværgående samarbejde, der er en følge af at være fysisk placeret tæt på relevante afdelinger i kommunen, har betydning for en velkoordineret indsats. Især samarbejdet med hjælpemiddelområdet bliver fremhævet af kommunerne.

I Vejle Kommune er bilteamet eksempelvis placeret sammen med hjælpemiddelområdet, hvilket bevirker et øget samarbejde med sagsbehandlerne herfra. Samarbejdet kan eksempelvis handle om en ansøger, der kan få tilgodeset sit kørselsbehov med et el-køretøj i stedet for en bil. Det hænder også, at sagsbehandlerne fra bilteamet tager på hjemmebesøg hos ansøgeren sammen med en sagsbehandler fra hjælpemiddelområdet. Sagsbehandlerne fortæller, at de gennem samarbejde med hjælpemiddelområdet fx kan undgå, at en borger får bevilget en el-kørestol, som ikke kan fastspændes i den bil, vedkommende har fået bevilget støtte til – et problem de tidligere har oplevet. Ved at sørge for at indsatsen er koordineret, så borgeren med det samme får en el-kørestol, der passer til bilen, spares borgeren for meget besvær og ventetid, imens problemet udbedres. Samtidig mindskes risikoen for, at sagsbehandlingstiden forlænges, fordi der skal indhentes et nyt tilbud, eller borgeren fx skal forbi en bilopbygger igen.

4 Sagsbehandlingsprocessen

Efter at have beskrevet kommunernes erfaringer med organiseringen af arbejdet med bilstøttesagerne vil vi i dette kapitel fokusere på kommunernes gode erfaringer relateret til sagsbehandlingsprocessen. Det vil sige forhold relateret til den konkrete sagsbehandling, som, kommunerne vurderer, har betydning for sagsbehandlingstiden og/eller kvaliteten i sagsbehandlingen. I kapitlet behandler vi følgende temaer:

- Systematik eller fleksibilitet i sagsbehandlingen
- Første henvendelse
- Sagsoplysning
- Afprøvning
- Specifikt for genbevillingssager

Som det også gør sig gældende for kapitlet om organisering, kan vi ikke, når det kommer til sagsbehandlingsprocessen, identificere én ideel måde at tilrettelægge sagsbehandlingen på. Vi præsenterer i stedet kommunernes forskellige måder at tilrettelægge sagsbehandlingen og deres opfattelser af, hvad netop deres tilgang betyder for sagsbehandlingen.

4.1 SYSTEMATIK ELLER FLEKSIBILITET I SAGSBEHANDLINGEN

Dette afsnit handler om en række fordele ved henholdsvis at have en systematisk tilgang til sagsbehandlingen og ved at have mulighed for fleksibilitet. Afsnittet præsenterer følgende hovedkonklusioner:

- Det kan mindske sagsbehandlingstiden og højne den faglige kvalitet at anvende en systematisk og ensartet tilgang i sagsbehandlingen – fx ved brug af skemaer og skabeloner.
- Det kan gavne smidigheden i sagsbehandlingsprocessen, og dermed mindske sagsbehandlingstiden, at sikre mulighed for fleksibilitet til at følge den proces, der giver mening i den enkelte sag.

4.1.1 Systematik i sagsbehandlingen sparer tid og højner kvaliteten

Glostrup, Silkeborg og Vejle Kommune nævner alle, at de har en systematisk tilgang til sagsbehandlingen af bilstøttesager. Det indebærer, at sagsbehandlerne følger de samme sagsbehandlingstrin i samme rækkefølge. Ifølge de tre kommuner er systematikken i sagsbehandlingen en vigtig faktor i forhold til at mindske sagsbehandlingstiden og højne den faglige kvalitet.

Glostrup Kommune har udarbejdet skriftlige sagsgange for, hvordan sagsbehandlerne skal belyse bilsager. Sagsgangene virker som en kvalitetsmodel i forhold til at ensrette og systematisere sagsbehandlingen:

”Vi valgte simpelthen at tage nogle dage ud til at skrive ned, hvordan vi gerne vil belyse en bilstøttesag. Dokumentet virker som en kvalitetsmodel og er vores bud på at få mere systematik og ensretning i sagsgangene, så sagsbehandlingen bliver ens for alle borgerne. Eksempelvis hvornår noget er tilstrækkeligt oplyst, før man kan træffe en afgørelse. Det er en god rettesnor og støtte, for selvom jeg har været her i mange år, så kan jeg da godt komme i tvivl. Det er en kæmpe hjælp at have den” (faglig koordinator, Glostrup Kommune).

Lederen i Silkeborg Kommune fremhæver, at de enkelte trin i deres sagsbehandling er forbundet med faste rutiner for "hvornår" og "hvordan", om end disse rutiner ikke er skrevet ned.

Brug af skabeloner letter tyngden i sagsbehandlingen

Alle interviewkommuner nævner, at de anvender flere forskellige redskaber i form af skabeloner mv. i sagsbehandlingen. Kommunerne er enige om, at redskaberne letter sagsbehandlingen og gør den mere ensartet.

Flere af kommunerne har udleveret redskaber og skabeloner, som de anvender i sagsbehandlingen. Af bilag 1 fremgår de skabeloner, som bliver præsenteret i løbet af analysen, og som kommunerne har givet deres tilladelse til, at vi præsenterer i rapporten.

4.1.2 Øget smidighed i sagsbehandlingsprocessen ved at indtænke fleksibilitet

Mens Glostrup, Silkeborg og Vejle Kommune fremhæver betydningen af systematik i sagsbehandlingen, fremhæver både Rudersdal og Varde Kommune betydningen af at indtænke mulighed for fleksibilitet i sagsbehandlingen. Ifølge begge kommuner kan dette gøre sagsbehandlingen mere smidig.

De tre sagsbehandlere i Rudersdal Kommune er enige om, at der internt i bilteamet kan være forskellige tilgange til sagsbehandlingen. Ifølge sagsbehandlerne bør der være en fleksibilitet i sagsbehandlingen i forhold til at følge den proces, som giver mening i den enkelte sag. I denne sammenhæng nævner lederen i Rudersdal Kommune, at der kan være behov for at bryde den "gængse" måde at sagsbehandle på. Dog forudsætter det, at sagsbehandlerne er rutinerede:

"Det kan godt være, at de ikke skal gå slavisk frem. Det er meget forskelligt. Fra starten af tænker vi, at vi skal have en køreplan for, hvordan vi behandler bilsagerne. Men det er ikke sådan, det foregår, fordi sagerne er så forskellige. Derfor er det godt, at vi har nogle garvede personer på området, som kan vurdere, at lige i denne sag går vi ud og tager snakken. Det kan være i de sager, hvor borgere vælger at søge, selvom de er uden for målgruppen. Her synes vi ikke, at det er okay at sende et kæmpe spørgeskema, når vi på forhånd ved, at det ikke munder ud i en bevilling. I stedet for tager vi hjem til dem og udfylder spørgeskemaet sammen med dem, mens vi får snakken. Så føler de måske ikke, at de har gjort et kæmpe arbejde, og så bliver det bare til ingenting, og "det vidste hun garanteret i forvejen" – på den måde vurderer vi, hvornår vi gør det ene, og hvornår vi gør det andet" (leder, Rudersdal Kommune).

I Varde Kommune har lederen og de to sagsbehandlere på bilområdet indtænkt fleksibilitet i forbindelse med visitationsmøderne. Fleksibiliteten består blandt andet i, at de kun afholder visitationsmøder, når der er behov for det. Det forudsætter dog, at sagsbehandlerne før et eventuelt møde har lavet en indstilling, som de kan drøfte med lederen. Alle tre er enige om, at det i sidste ende er med til at spare tid:

"Vi har møder efter behov, når sagsbehandlerne har nogle sager, der skal træffes afgørelse i, så booker de mig. Det kan både være bevillings- og afslagssager. Det kan også være klager. Sagsbehandlerne laver de nødvendige indstillinger til mødet, og så træffer vi en fælles afgørelse på møderne. Det er ikke faste møder - det giver en vis fleksibilitet, og man kan sige, vi holder ikke møde, hvis der ikke er noget at holde møde om. Derfor er der heller ikke nogen sager, der ligger og venter på at

blive behandlet på et møde. Så det gør jo, at vi ikke skal vente igen til for eksempel om en uge, hvor vi har visitationsmøde. Så vi er hurtige til at kunne arrangere et møde og kunne få truffet en afgørelse" (leder, Varde Kommune).

En tilsvarende fleksibilitet har både Rudersdal og Vejle Kommune forhold til, hvordan partshøringen af ansøgeren sker – selvom sidstnævnte ellers beskriver deres sagsbehandling som systematisk. Begge kommuner bruger således ikke tid på partshøringen, hvis de på forhånd kan se, at det bliver en bevilling. På den måde kan kommunerne spare den tid, der ellers vil gå, indtil ansøgeren vender tilbage, hvilket ofte kan tage fx otte hverdage. Omvendt sender begge kommuner altid sagen i partshøring, hvis sagen peger i retning mod et afslag.

4.2 FØRSTE HENVENDELSE

Dette afsnit handler om procedurer i forbindelse med, at bilteamet modtager den første henvendelse fra ansøger. Afsnittets hovedkonklusioner præsenteres i den grå boks.

TEKSTBOKS:

- Det kan være en fordel med god, målrettet og læsevenlig skriftlig information om betingelserne for at få tilkendt støtte såvel som om ansøgningsprocessen, fx på kommunens hjemmeside. Den skriftlige kommunikation fungerer dog bedst i kombination med mundtlig information.
- En grundig vejledning inden ansøgning – gerne i form af både skriftlig og mundtlig information – kan bidrage til at forkorte sagsbehandlingstiden, fordi vejledningen kan mindske antallet af åbenbart irrelevante ansøgninger.

Tekstboks slut.

LOVBOKS:

En sag om støtte til køb af bil efter serviceloven starter ofte med en henvendelse fra borgeren. Kommunerne har, jf. forvaltningslovens § 7, pligt til at yde vejledning og bistand til de personer, der retter henvendelse med spørgsmål. Der er udelukkende tale om en vejledning, hvorefter det er op til personen selv at tage stilling til, om vedkommende vil ansøge om støtte eller ej. Vejledningen kan være mundtlig såvel som skriftlig.

Lovboks slut.

Kilde: Bekendtgørelse af forvaltningsloven (LBK nr. 433 af 22/4/2014).

4.2.1 Grundig vejledning inden ansøgning sparer ressourcer

I Rudersdal Kommune har man fokus på både skriftlig og mundtlig vejledning af borgerne. På kommunens hjemmeside kan man finde information om både betingelserne for at få tilkendt støtte til køb af handicapbil og om selve ansøgningsprocessen. Kommunen har desuden fået udarbejdet en pjece, som borgerne selv kan hente på hjemmesiden eller få tilsendt. Kommunen har fået en journalist til at redigere både hjemmesiden og pjecen. Den journalistiske redigering har ifølge den faglige leder løftet kvaliteten i informationsmaterialet, så kun relevante informationer fremgår, og så tonen er venlig og imødekommende. Den skriftlige information er vigtig, men kan, som den faglige leder påpeger, ikke stå alene, da den ikke kan være så detaljeret og målrettet den enkelte

person som den mundtlige vejledning. Derfor opfordrer kommunens hjemmeside til, at man ringer til sagsbehandlerne, inden man ansøger.

Det sker ofte, at kommunerne modtager en telefonisk henvendelse fra borgeren forud for selve ansøgningen om støtte til køb af handicapbil. I både Aalborg, Glostrup og Rudersdal Kommune fortæller interviewpersonerne, at de har stor opmærksomhed på at give borgeren en grundig mundtlig vejledning forud for ansøgningen. Med en grundig vejledning oplever de, at flere af de personer, som åbenlyst alligevel ville have fået afslag, vælger alligevel ikke at ansøge om bilstøtte. Kommunen undgår dermed at bruge tid på at behandle åbenbart irrelevante ansøgninger:

"Nogle gange kan vi gennem en indledende snak se, at borgerne er langt fra målgruppen. Og få en snak om, hvad der skal til, for at man kan få en bil (...) Så er der nogle, der frafalder allerede der. Det fritager selvfølgelig os for en masse arbejde, men vi synes faktisk også, det er synd for borgerne at starte hele den her proces, hvis vi alligevel ved fra starten, at det ikke bliver en bevilling" (faglig leder, Rudersdal Kommune).

Som det fremgår af citatet, peger den faglige leder i Rudersdal Kommune på, at den grundige indledende, mundtlige vejledning ikke kun er en fordel ressourcemæssigt, men også udgør et hensyn til den enkelte borger. På denne måde kan fokus på grundig vejledning forud for ansøgningen både siges at styrke kvaliteten i sagsbehandlerne arbejde og muligvis også være med til at forkorte sagsbehandlingstiden. Dette fordi sagsbehandlerne efterfølgende kan koncentrere deres arbejde om ansøgninger, der ikke åbenlyst falder uden for målgruppen.

4.3 SAGSOPLYSNING

I dette afsnit beskriver vi kommunernes arbejde med sagsoplysning. Afsnittet giver ikke en udtømmende gennemgang af de forskellige trin i forbindelse med sagsoplysningen, men enkelte nedslagspunkter i forhold til kommunernes gode erfaringer med proceduren for sagsoplysning.

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

Ved tidligt i sagsprocessen at vurdere, om en ansøgning kræver en påtegning i kørekortet, kan kommunerne i relevante tilfælde hurtigt – og før afgørelsen – indsende anmodningen om påtegning. Dermed kan de sagsbehandle, mens de afventer politiets svar.

I nogle tilfælde betyder ansøgerens funktionsnedsættelse, at personen kun kan køre bil på forsvarlig vis, hvis bilen er indrettet på en måde, der kompenserer for funktionsnedsættelsen – en såkaldt særlig indretning. I sådanne tilfælde skal politiet vurdere, om personen skal have en påtegning i kørekortet. Interviewene tegner et klart billede af, at inddragelse af politiet i forbindelse med påtegning i kørekortet er et forsinkende led i sagsbehandlingen.

Grundet ventetid på politiets behandling af sager, hvor det skal vurderes, om ansøgeren skal have påtegning i kørekortet, er flere af kommunerne allerede tidligt i sagsbehandlingen opmærksomme på, hvilke sager der eventuelt kan have behov for en påtegning i kørekortet. Dette bliver fremhævet i interviewene med Glostrup, Vejle, Aalborg og Rudersdal Kommune.

Eksempelvis fortæller en sagsbehandler i Vejle Kommune, at hun altid foretager en screening af behovet for en påtegning i kørekortet tidligt i sagsbehandlingsprocessen. Hvis hun på baggrund af screeningen vurderer, at der er behov for påtegning i kørekortet, opfordrer hun

ansøgeren til hurtigst muligt at få lavet en kørekortsattest hos egen læge. Parallelt med at hun venter på påtegningen, kan hun nemlig arbejde videre med sagens øvrige trin. I den forstand kan det siges at være tidsbesparende hurtigt at igangsætte processen for påtegning i kørekortet:

"Det er påtegningen, der tager længst tid. Det kan være virkeligt sejt. Derfor har jeg i enkelte sager ringet direkte til bilinspektøren ved politiet for at høre, om han har set sagen, eller om han vil rykke for den. Nogle gange har jeg bedt ham om at tage sagen rent administrativt, hvis det ikke absolut skønnes nødvendigt med en vejledende helbredsmæssig køretest. Hvis det fx drejer sig om en borger, der er rygmarvsskadet, og hvor vi kan se, at det ligger lige for, at vedkommende skal køre med automatgear samt håndbetjent speeder og bremse. Dette kan bilinspektøren godt vurdere ud fra lægeoplysningerne. Imens kan jeg godt arbejde videre med sagen og gøre den færdig" (sagsbehandler, Vejle Kommune).

I Aalborg Kommune vurderer sagsbehandlerne allerede ved første henvendelse fra borgeren, om der er behov for en påtegning i kørekortet. Eksempelvis når borgeren ringer første gang. Ifølge en af sagsbehandlerne kan dette være tidsbesparende i forhold til den videre sagsbehandling:

"Vi er opmærksomme på en eventuel påtegning allerede første gang, borgeren henvender sig. Det kan være den telefoniske samtale, som vi har med borgeren. Hvis vi kan høre, at det er nødvendigt med en påtegning, vejleder vi borgeren til at kontakte læge og politiet. Samtidig får de et ansøgningsskema. På den måde kan vi hurtigere komme i gang med sagsbehandlingen. Hvis borgeren har en halvsidig lammelse, så ligger det lige for med en påtegning" (sagsbehandler, Aalborg Kommune).

I Rudersdal Kommune afdækker sagsbehandlerne som oftest før første hjemmebesøg, om der er behov for påtegning i kørekortet. Hvis det er tilfældet, og ansøgeren ikke allerede har denne påtegning, sørger de for at bede ansøgeren om selv at tage kontakt til egen læge og politiet for at få iværksat processen. Såfremt ansøgeren får en påtegning, men får afslag på bevilling af støtte til køb af bil, bevilger kommunen under alle omstændigheder støtte til den særlige indretning, som påtegningen kræver.

4.3.2 Brugen af kørselsdagbog sparer sagsbehandlingstid og højner kvaliteten i sagsbehandlingen

Dette afsnit omhandler brugen af kørselsdagbog som redskab i sagsbehandlingen. Afsnittets hovedkonklusion fremgår af nedenstående boks.

TEKSTBOKS:

Det kan effektivisere samtalen med ansøgeren at anvende et kørselsskema, særligt i form af en kørselsdagbog, hvor ansøgeren angiver præcist, hvor langt og til hvilke ærinder vedkommende kører i en given periode. Kørselsdagbogen kan gøre kommunen i stand til at foretage en mere kvalificeret vurdering.

Tekstboks slut.

LOVBOKS:

Af § 2, stk. 4, i bekendtgørelse om støtte til køb af bil efter serviceloven fremgår det, at kommunen i sin afgørelse skal lægge vægt på, at borgeren har et kørselsbehov af et sådant omfang, at bilen i væsentlig grad vil kompensere for funktionsnedsættelsen. Aktivitetsniveauet skal som udgangspunkt have et omfang svarende til, hvad der er sædvanligt for en lignede person uden funktionsnedsættelse i en ellers tilsvarende livssituation.

Lovboks slut.

Kilde: Bekendtgørelse om støtte til køb af bil efter serviceloven (bek. nr. 719 af 19/06/2013)

Til at understøtte vurderingen af ansøgerens kørselsbehov anvender alle interviewkommunerne et kørselsskema. Kørselsskemaet bliver udfyldt af ansøgeren og skal give kommunen et overblik over ikke bare antal kørte kilometer, men også hvilke ærinder personen kører til og hvor ofte. I Silkeborg Kommune har kørselsskemaet karakter af en kørselsdagbog, hvor ansøgeren udfylder, hvilke ærinder vedkommende har kørt til inden for en given periode (fodnote: Personer, der på ansøgningstidspunktet endnu ikke har mulighed for at køre egen bil, bliver bedt om at udfylde deres forventede kørselsbehov, frem for at udfylde kørselsdagbogen retrospektivt. *Fodnote slut*). Kørselsdagbogen giver ansøgeren mulighed for at forberede sig på samtalen med sagsbehandleren, hvilket effektiviserer samtalen:

"(...) der er en del borgere, som har svært ved enten at formulere eller huske alle kørslerne. Og der har vi så fundet ud af, at det måske er lidt mere håndgribeligt, at de skriver det ned. Derfor sender vi denne her kørselsdagbog ud. Vi plejer enten at bede dem om at sende den ind inden bilsamtalen eller til samtalen spørge dem, om de har kørselsdagbogen med. Og det er selvfølgelig ikke noget med, at vi begynder at slå dem oven i hovedet, hvis ikke de har udfyldt den. Så bliver samtalen bare lidt mere uddybende og lidt længere, for så begynder vi at bore ind til, hvad de kører til, for at få dem til at sætte ord på det" (sagsbehandler, Silkeborg Kommune).

I forlængelse af dette fortæller sagsbehandleren, at bilteamet tidligere har oplevet ansøgere, der fik afslag grundet utilstrækkeligt kørselsbehov, men hvor det efterfølgende viste sig, at de pågældende personer under samtalen havde glemt dele af deres kørselsbehov. Derfor fik sagsbehandlerne ikke det fulde overblik over kørselsbehovet og var på den baggrund nødt til at genoptage afgjorte sager. Det undgår de med brug af kørselsdagbogen, fordi den giver et mere reelt billede af ansøgerens kørselsbehov. Ifølge sagsbehandlerne sætter kørselsdagbogen således kommunen i stand til at foretage en mere kvalificeret vurdering af sagen. Hvilket i sidste ende fører til en tidsbesparelse i den forstand, at kommunen undgår at skulle genbehandle sager, som de allerede har truffet afgørelse i.

Silkeborg Kommunes skabelon for kørselsdagbog fremgår af bilag 1 til inspiration for andre kommuner.

4.3.3 Gangtest

Dette afsnit vedrører kommunernes procedurer i forbindelse med afholdelse af gangtest. Afsnittets hovedkonklusioner fremgår af nedenstående boks.

TEKSTBOKS:

- Det kan være tidsbesparende, at sagsbehandlerne på bilområdet selv kan foretage en gangtest.

- Kommunerne har forskellige erfaringer med, hvorvidt kvaliteten af gangtesten bliver højest ved at foretage den på kommunens matrikel eller ved ansøgerens hjem.
- Kommunerne har forskellig praksis i forhold til, om de er én eller to om at foretage gangtesten, og i den sammenhæng også forskellige opfattelser af, hvad der er mest hensigtsmæssigt.
- Gangtesten kan foretages samme dag som første samtale eller hjemmebesøg og andre opgaver relateret hertil, hvilket kan forkorte sagsbehandlingstiden.

Tekstboks slut.

LOVBOKS:

Når ansøgeren har søgt om støtte til køb af bil, anbefaler vejledningen til bekendtgørelse om støtte til køb af bil, punkt 142, at der som en del af sagsoplysningen foretages en gangtest. Der kan, jf. punkt 151, ikke træffes afgørelse alene på baggrund af gangtesten, og gangtesten er heller ikke lige så tungtvejende ved støtte til køb af bil på erhvervs- eller uddannelsesmæssigt grundlag, som den er ved støtte til køb af bil på trivselsgrundlag. Gangtesten er samlet set alligevel et centralt grundlag for at vurdere funktionsnedsættelsens indflydelse på ansøgerens mulighed for at færdes.

Lovboks slut.

Kilde: Vejledning om ændring af vejledning om hjælpemidler, biler, boligindretning mv. (Vejledning nr. 6 til serviceloven) (VEJ nr. 5 af 18/01/2012).

I overensstemmelse med vejledningen foretager interviewkommunerne gangtest som led i oplysningen af sagen, såfremt der er behov for det, og det er muligt i forhold til personens funktionsnedsættelse. Flere af kommunerne har tilrettelagt gangtesten efter anbefalinger fra Landsforeningen af Polio-, Trafik- og Ulykkesskadede (PTU) (nu UlykkesPatientForeningen og Polioforeningen). Eksempelvis ved at have fulgt et kursus hos PTU. Kommunerne har en række forskellige erfaringer med, hvordan man som kommune kan gribe gangtesten hensigtsmæssigt an.

Det sparer tid, at bilteamet selv kan foretage gangtesten

I samtlige interviewkommuner foretager bilteamets sagsbehandlere som udgangspunkt selv gangtesten, mens en af kommunerne (Glostrup Kommune) beretter, at kommunen i særligt komplicerede sager får UlykkesPatientForeningen og Polioforeningen (tidligere PTU) til at foretage gangtesten.

I Varde Kommune peger en af sagsbehandlerne på, at der er en tidsmæssig besparelse i, at sagsbehandlerne selv kan foretage gangtesten. En pointe, som rækker tilbage til tidligere afsnit i rapporten under kapitlet om kommunernes organisering af sagsbehandlingen. Her beskrev vi, hvordan flere af kommunerne peger på fordelene i, at sagsbehandlerne har sundhedsfaglige kompetencer og selv varetager sagsbehandlingen fra start til slut. Argumentet er, at jo flere eksterne samarbejdsparter, der skal ind over sagen, jo længere ventetid bliver der også i sagsbehandlingen. I Varde Kommune udtaler sagsbehandleren:

”Det er også enormt afgørende, at vi sidder med det hele selv. Der er rigtig stor forskel på, hvis man sidder som rådgiver, og en borger kommer ind til samtale omkring en bil. Så skal der laves en gangtest. Så skal det sendes over til terapeuterne eller ned på hjælpemiddelcentralen, eller hvem de har til at lave den her gangtest. Så skal den sendes tilbage. Så skal der laves en vurdering. Og så skal den op på et møde, og så laver de heller ikke selv afprøvningsen, så det skal man også have en ekstern til. Det tager bare længere tid” (sagsbehandler, Varde Kommune).

Hvor bør gangtesten foregå

Der er en lige stor del af kommunerne, der afholder gangtesten på henholdsvis kommunens matrikel og i ansøgerens hjem. Silkeborg, Varde og Vejle Kommune afholder gangtesten på kommunens matrikel, mens Glostrup, Rudersdal og Aalborg Kommune afholder den hos ansøgeren i forbindelse med hjemmebesøget.

I Glostrup Kommune giver interviewpersonerne udtryk for, at det er en kvalitetsmæssig fordel, at gangtesten bliver foretaget hjemme hos ansøgeren. Argumentet er, at det giver et indtryk af, hvordan personen fungerer i hverdagen og af vedkommendes fysiske funktionsniveau. Det giver ligeledes mulighed for at se boligens omgivelser, eksempelvis hvor bilen kan parkeres.

I Varde Kommune afholder de gangtesten i forbindelse med det første møde med ansøgeren, og det foregår som udgangspunkt på kommunens matrikel. Det er både tidsbesparende for sagsbehandlerne, og de oplever også, at de på den måde får brugbare oplysninger om, hvordan personen er kommet frem, fx hvordan personen kommer fra parkeringspladsen op til mødelokalet etc. Oplysninger, som de ikke nødvendigvis ville få, hvis mødet og gangtesten foregik hjemme hos ansøgeren.

Også i Silkeborg Kommune har de som udgangspunkt fravalgt at foretage gangtest i ansøgerens hjem. Begrundelsen er her, at folk ofte kan have nogle fastlåste forestillinger om, hvor langt de kan gå, når de befinder sig i deres vante rammer. Når de kommer ud i ukendt terræn, viser det sig ofte, at de kan gå længere, end de troede:

"Vi vil så vidt muligt have, at borgerne kommer ind til samtale hos os. Vi har diskuteret, om vi skulle tage på hjemmebesøg, og det gør vi også i nogle tilfælde, hvis folk ringer og siger, jeg kan simpelthen ikke komme. Men vi har diskuteret det meget, om vi burde tage på hjemmebesøg, men har egentlig lidt fravalgt det, fordi når folk er derhjemme, så 'jamen jeg plejer at kunne gå ned til postkassen'. Her, der er postkassen ikke, så du kan ikke bare gå til postkassen, som du plejer. Selvfølgelig tvinger vi dem ikke til at gå længere, end de kan. De får at vide, 'I går det, I kan, I skal bare vide, at I skal tilbage til bilen' eller tilbage til lokalet, eller hvad de nu skal tilbage til. Så der har de ikke nogen pejlemærker, som de måske har derhjemme" (sagsbehandler, Silkeborg Kommune).

Af diskretionshensyn afholder de ikke gangtesten på selve rådhuset, men på kommunens matrikel et andet sted i byen, hvor der ydermere er den fordel ved omgivelserne, at ansøgeren bliver ledt gennem forskelligt terræn såsom toppede brosten og ujævn asfalt.

Hvor mange sagsbehandlere bør deltage i testen

Kommunerne har forskellig praksis i forhold til, om de er én eller to om at foretage gangtesten, og i den sammenhæng også forskellige opfattelser af, hvad der er mest hensigtsmæssigt.

I Silkeborg Kommune er de to om at foretage gangtesten. Her mener de, at det højner kvaliteten at være to om gangtesten, da det kan være svært både at tage tid, beskrive gangsituationen og tale med ansøgeren på samme tid.

I de resterende kommuner foretages gangtesten som udgangspunkt af én sagsbehandler. Det er dog ikke nødvendigvis den samme sagsbehandler i alle sager. I Glostrup Kommune, hvor der kun er én sagsbehandler i bilteamet, opfatter interviewpersonerne det som en fordel kun at være én til gangtesten. Før i tiden var de to på hjemmebesøg, der deltog i gangtesten. Den ene var ergoterapeut og stod for selve testen, og den anden tog noter. At der nu kun er én sagsbehandler til stede ved gangtesten har betydet, at sagsbehandleren kan komme hurtigere

ud til ansøgeren for at foretage gangtest, da hun ikke er afhængig af, at de skal være to sagsbehandlere, der kan på samme tidspunkt. Omvendt peger de på, at der kan være faglige fordele ved at være fire øjne, men mener at man som ergoterapeut har den faglige viden, der skal til for at foretage gangfunktionsvurderingen selv. I Rudersdal Kommune er de to sagsbehandlere om gangtesten i de sager, hvor vurderingen er vanskelig.

Kommunernes forskelligartede erfaringer peger dermed i retning af, at der er tidsmæssige hensyn, der taler for at være én sagsbehandler om gangtesten, og kvalitetsmæssige hensyn, der taler for at være to – særligt i de sager, hvor vurderingen kan formodes at volde vanskeligheder.

Gangtesten og relaterede opgaver kan overstås på én dag

I Varde Kommune har de fokus på effektiviteten i forbindelse med gangtesten. Her har de valgt en fremgangsmåde, der bevirker, at gangtesten og den tilhørende vurdering er overstået på én dag. Som allerede nævnt bliver gangtesten foretaget i forbindelse med første møde med ansøgeren, hvor begge sagsbehandlere er til stede. Ansøgeren bliver som oftest indkaldt til møde og gangtest samme dag, bilteamet har modtaget ansøgningen. Samtalen og gangtesten ligger som regel 2-3 uger efter, at ansøgningen er modtaget. Ansøgeren er typisk indkaldt til samtale kl. 10 om formiddagen. Forinden har en af sagsbehandlerne læst eventuelle eksisterende relevante oplysninger om ansøgerens situation, som de har adgang til i deres IT-systemer. Dette sker typisk få timer inden samtalen, da sagsbehandlerne af effektivitetshensyn forsøger at minimere det antal gange, de skal have ansøgningen frem. Gangtesten bliver foretaget af den ene sagsbehandler i forlængelse af samtalen med ansøgeren. Sagsbehandlerne forsøger at udfylde samtaleskema og beskrivelse af gangtesten samt at sende disse dokumenter til ansøgeren samme dag, som de har afholdt samtalen og gangtesten. Derved er den del af sagsbehandlingen, der relaterer sig til gangtesten, overstået på én dag.

En yderligere måde at spare tid kan være at indgå aftale om gangtest med ansøgeren telefonisk. I Aalborg erfarer sagsbehandlerne, at de sparer sagsbehandlingstid ved denne fremgangsmåde, fordi de får aftalen med ansøgeren på plads med det samme.

4.3.4 INDHENTNING AF LÆGEFAGLIGE OPLYSNINGER OG SAMARBEJDE MED SUNDHEDSVÆSENET

Dette afsnit handler om kommunernes procedurer for samarbejde med sundhedsvæsenet. Afsnittets hovedkonklusioner præsenteres i nedenstående boks.

TEKSTBOKS:

- Flere af kommunerne har gode erfaringer med at indhente lægeoplysninger via et IT-system, der automatisk rykker lægen, hvis lægen overskrider sin tidsfrist for at indsende oplysninger til kommunen.
- Det kan forkorte sagsbehandlingstiden, at sagsbehandlerne kan indhente lægeoplysninger fra andre forvaltninger via fælles IT-systemer.
- Der kan være en tidsmæssig besparelse, hvis kommunen samarbejder med sygehusvæsen og patientforeninger om indhentning af lægeoplysninger og udfyldelse af ansøgninger og kørselsskemaer.
- Det kan højne sagsbehandlingens kvalitet at inddrage en lægefaglig konsulent i relevante sager. Der er dog uenighed blandt de kommuner, der anvender en lægefaglig konsulent, om, hvorvidt det også kan forkorte sagsbehandlingstiden.

Tekstboks slut.

LOVBOKS:

Med henblik på at afgøre, om en person er omfattet af personkredsen for støtte til køb af handicapbil, foretages en vurdering af ansøgerens helbredsmæssige forhold. I vurderingen af disse forhold lægges der, jf. bekendtgørelse om støtte til køb af bil efter serviceloven, bl.a. vægt på *"objektive lægefaglige fund, lægelige udtalelser, oplysninger om lidelsens udvikling og forværring inden for en overskuelig tid(...)"* (bekendtgørelsens § 2, stk. 2).

Lovboks slut.

Kilde: Bekendtgørelse om støtte til køb af bil efter serviceloven (bek. nr. 719 af 19/06/2013).

Det fremgår af interviewene, at indhentning af lægeoplysninger er et af de steder, hvor sagsbehandlingstiden risikerer at trække ud. Derfor er det relevant at undersøge, hvilke løsninger kommunerne har udviklet med henblik på at effektivisere denne del af sagsbehandlingsprocessen. I det følgende vil vi beskrive de interviewede kommuners procedurer for at samarbejde med sundhedsvæsenet. Herunder indhentning af lægefaglige oplysninger og derefter deres eventuelle samarbejde med lægefaglig konsulent.

Fælles IT-systemer giver let adgang til oplysninger om ansøgeren

Fire af de seks interviewkommuner fortæller, at de har gode erfaringer med at anvende et fælles IT-system til at indhente digitale lægelige oplysninger i bilstøttesager. I Rudersdal Kommune fortæller både den faglige leder og sagsbehandlerne, at systemet bevirker, at de får lægeoplysninger langt hurtigere, end de gjorde før. Det skyldes, at systemet automatisk rykker lægen, hvis lægen overskrider sin tidsfrist, ligesom lægen kan udfylde oplysningerne direkte i systemet. Samtidig kan sagsbehandlerne se andre kommunale afdelingers lægeoplysninger i systemet.

Fem af kommunerne fortæller, at de indhenter lægeoplysninger om ansøgerne fra andre kommunale afdelinger ved hjælp af fælles IT-systemer. Det er typisk fra jobcentret, men i nogle kommuner er det også fra andre afdelinger. I Vejle Kommune fortæller sagsbehandlerne, at det sparer dem op til tre uger i sagsbehandlingstid at indhente lægeoplysninger internt i kommunen, da det typisk er den tid, de venter på en lægeattest. I Glostrup Kommune peger den faglige koordinator desuden på, at det sparer kommunen økonomiske ressourcer at bruge de oplysninger, der ligger i forvejen, da det koster penge at indhente lægeoplysninger, ligesom det også sparer både ansøgeren og lægen tid.

I den forbindelse er det vigtigt at være opmærksom på, at de lægefaglige oplysninger, der ligger i andre dele af kommunen, ikke altid er fyldestgørende i forhold til de oplysninger, som bilteamet har brug for. Det skyldes, at lægeoplysningerne er indhentet til andre formål. I sådanne tilfælde bør kommunen indhente lægeoplysninger på ny.

I både Varde og Aalborg Kommune fortæller sagsbehandlerne, at de ikke pr. automatik indhenter lægeoplysninger på ny, hvis de ikke kan trække lægeoplysninger internt i kommunen. Dette hænger sammen med, at de i flere tilfælde mener, at det er mere meningsfyldt at lægge vægt på ansøgerens funktionsnedsættelse og at trække på de sundhedsfaglige kompetencer, der er i bilteamet, i forbindelse med vurderingen af ansøgerens helbred. Denne fremgangsmåde forkorter sagsbehandlingstiden, da indhentning af lægeoplysninger, som vi allerede har været inde på, generelt er et forsinkende led i sagsbehandlingen.

Samarbejde med sygehusvæsen og patientforeninger

Vejle Kommune har gode erfaringer med at indhente relevante oplysninger om ansøgerens diagnose og funktionsevne fra eksempelvis sygehuse og patientforeninger. Ifølge sagsbehandlerne i kommunen virker det tidsbesparende, at de kan indhente oplysninger

herfra. Som eksempel nævner en af sagsbehandlerne Vestdansk Center for Rygmarvsskade. Her får patienterne hjælp til at udfylde ansøgningsskema og kørselsskema til kommunens bilteam, som bliver sendt til kommunen sammen med lægeoplysningerne:

"Det betyder, at vi kommer lidt foran. Jeg har lige haft en sag, hvor jeg mere eller mindre fik alt det, jeg skulle bruge, serveret" (sagsbehandler, Vejle Kommune).

Den anden sagsbehandler i Vejle Kommune fremhæver samarbejdet med patientforeningen Scleroseforeningen:

"Vi har en del sager med personer, der lider af sclerose. De bruger meget Scleroseforeningen. Det kan være en bisidder til samtalen, hjælp til at udfylde ansøgningsskemaet eller til at sende oplysninger. Det vil sige, at de kender borgerne og deres funktionsnedsættelse. De er meget aktive" (sagsbehandler, Vejle Kommune").

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

I Rudersdal og Silkeborg Kommune har bilteamet gode erfaringer med at bruge en lægefaglig konsulent til at kvalificere vurderingen af de tilgængelige oplysninger om ansøgerens helbred. Lægekonsulenten hjælper sagsbehandlerne med at forstå de helbredsmæssige oplysninger om ansøgerne. I Rudersdal Kommune oplever den faglige leder, at samarbejdet med den lægefaglige konsulent sparer sagsbehandlingstid:

"Vi har også en lægekonsulent tilknyttet en time om ugen. Det har hjulpet os meget. Det er tidsbesparende at have lægekonsulenten med. Før havde vi ikke vores egen lægekonsulent og et fast tidspunkt, så da skulle vi sende sagen rundt i systemet" (faglig leder, Rudersdal Kommune).

I Silkeborg Kommune benytter de også en lægefaglig konsulent, når de oplever behovet for det. De benytter eksempelvis den lægefaglige konsulent, når der synes at være en disharmoni mellem de oplysninger, de får fra ansøgeren, og de foreliggende lægeoplysninger. I modsætning til den faglige leder i Rudersdal Kommune oplever sagsbehandlerne i Silkeborg Kommune det ikke som tidsbesparende at benytte en lægefaglig konsulent. De mener derimod, at det forlænger sagsbehandlingstiden. Ikke fordi den lægefaglige konsulent er lang tid om at besvare en henvendelse, men fordi det giver flere trin i sagsbehandlingsprocessen. Til gengæld oplever de, at det højner den faglige kvalitet i deres arbejde at inddrage en lægefaglig konsulent i sagsbehandlingen, da det kan hjælpe til at afklare tvivlsspørgsmål:

"Vi bliver mere skarpe og specifikke i vores afgørelser i kraft af, at vi får nogle tilbagemeldinger fra ham (...) Hvis det går lidt i knude for os, og vi simpelthen ikke kan gennemskue det, så er det der, vi bruger ham" (sagsbehandler og faglig koordinator, Silkeborg Kommune).

4.4 AFPRØVNING

Dette afsnit handler om interviewkommunernes erfaringer med afprøvning af bil, og hvordan denne del af sagsprocessen kan forkortes og optimeres. Afsnittets hovedpointer er:

TEKSTBOKS:

- I oplagte bevillingssager kan sagsbehandlingstiden i visse situationer mindskes ved at fremskynde afprøvningen.
- Hvis sagsbehandleren er med til afprøvning hos bilopbyggeren, kan kommunen undgå at skulle bruge tid på at afholde ekstra møder og samtaler med bilopbyggeren.
- Har sagsbehandleren sundhedsfaglig baggrund, kan det ligeledes højne kvaliteten i afprøvningen hos bilopbyggeren, at sagsbehandleren er med.
- Det kan højne kvaliteten og mindske sagsbehandlingstiden, hvis kommunen har en fast tilknyttet konsulent hos bilopbyggeren.
- Det kan mindske sagsbehandlingstiden, hvis kommunen i kontrakten med faste bilopbyggere stiller krav om, hvor mange dage der må gå, før bilopbyggeren tilbyder en afprøvning - og hvor længe der må gå efter afprøvningen, før kommunen modtager leverandørens tilbud.

Tekstboks slut.

LOVBOKS: Afprøvning af bil

I forbindelse med bevilling af støtte til køb af bil skal der, jf. bekendtgørelse om støtte til køb af bil efter serviceloven, § 9, stk. 3, foretages en afprøvning af, hvilken bil med hvilken indretning, der er den billigst egnede for borgeren.

Lovboks slut.

Kilde: Bekendtgørelse om støtte til køb af bil efter serviceloven (bek. nr. 719 af 19/06/2013).

I interviewkommunerne er det forskelligt, hvornår i sagsprocessen afprøvningen finder sted. I den forbindelse bør det bemærkes, at det er forskelligt, om afprøvningen indgår i den sagsbehandlingsperiode, der registreres i Ankestyrelsens bilstatistik – alt afhængigt af, hvornår afgørelsen indberettes, og om afprøvningen foretages før eller efter afgørelsen.

4.4.1 Sagsbehandlingstiden kan mindskes i oplagte bevillingssager ved at fremskynde afprøvningen

I Vejle Kommune har de bevillingsmøder én gang om måneden. I situationer, hvor sagsbehandlerne vurderer, at en sag er oplagt til bevilling, kan de forkorte sagsbehandlingstiden ved at foretage afprøvningen inden bevillingsmødet. På den måde kan de, som en af sagsbehandlerne siger, "få noget fra hånden" og sikre, at sagen allerede er fuldt oplyst, når de når til bevillingsmødet. Dette vurderer sagsbehandlerne samlet set betyder en mindsket sagsbehandlingstid. En sagsbehandler fra Vejle Kommune fortæller her om deres praksis og om, hvornår en sag betragtes som oplagt:

"De oplagte sager, det er der, hvor vi har en borger, som ikke kan færdes, har et stort aktivitetsniveau og dagligt kørselsbehov, eller som er i job og ikke kan klare at komme til og fra job uden brug af bil, og som funktionsmæssigt også opfylder kriterierne (...) I oplagte sager kan vi altså sagtens vige fra de sædvanlige arbejdsgange" (sagsbehandler, Vejle Kommune).

En overordnet pointe i forhold til at mindske sagsbehandlingstiden er her, at sagsbehandlerne med fordel kan afvige fra de sædvanlige arbejdsgange og for eksempel fremskynde forskellige elementer af sagsoplysningen. Det kræver dog, at de har tilstrækkelig erfaring til at vurdere, om det er relevant i en given sag og ikke mindsker sagsbehandlingens kvalitet.

4.4.2 Flere fordele ved at sagsbehandlerne er med til afprøvningen

Det fremgår af § 9, stk. 1, i bekendtgørelse om støtte til køb af bil efter serviceloven (bek. nr. 719 af 19/06/2013), at afprøvningen kan overlades til borgeren i samarbejde med en privat aktør, fx en bilopbygger. I flere af interviewkommunerne fremhæver sagsbehandlerne dog, at de oplever flere fordele ved, at de deltager i afprøvningen hos bilopbygger – både i forhold til at forkorte sagsbehandlingstiden og højne den faglige kvalitet.

I forhold til at mindske sagsbehandlingstiden fortæller sagsbehandleren i Glostrup Kommune fx, at hun altid er med til afprøvningsrapporterne for at sætte en klar ramme for, hvad kommunen kan gå med til, samt sikre, at der er enighed om aftalerne. Dermed undgår hun at bruge tid på ekstra møder eller samtaler med bilopbyggeren.

I forhold til at højne den faglige kvalitet fortæller sagsbehandlerne i Varde Kommune, at hvor bilopbyggeren har fokus på mulighederne i bilens indretning, har de som sagsbehandlere med en sundhedsfaglig baggrund mere fokus på det sundhedsfaglige i forhold til ansøgeren, samt hvad der kan bevilges inden for serviceloven. Derudover udarbejder de en afprøvningsrapport, som sendes selvstændigt i høring hos ansøgeren. Det, mener de, højner kvaliteten i afprøvningen.

Den skabelon, Varde Kommune anvender til udarbejdelse af afprøvningsrapporten, kan findes i bilag 1.

4.4.3 Formaliserede aftaler med bilopbygger kan øge effektiviteten i sagsbehandlingen

I forhold til afprøvningen fortæller Vejle og Silkeborg Kommune, at det har stor betydning at have et godt samarbejde med en eller flere bilopbyggere, både i forhold til at mindske sagsbehandlingstiden og højne den faglige kvalitet.

Fx har Vejle Kommune en fast konsulent som kontaktperson hos et større bilopbyggerfirma. Det bidrager ifølge sagsbehandlerne både til at højne sagsbehandlingens kvalitet og mindske sagsbehandlingstiden. Det skyldes blandt andet, at de og konsulenten kender hinanden, og at konsulenten fx ved, hvad kommunen lægger vægt på:

”For os er det vigtigt, at vi har en fast konsulent. Dvs. at det er den samme person, som vi henvender os til. På den måde lærer vi hinanden godt at kende, og vi kender hinandens arbejdsgange. Konsulenten ved, hvad vi lægger vægt på, når vi laver bevillinger. Konsulenten ved også, hvordan vi forventer, at han skal være over for borgerne” (sagsbehandler, Vejle Kommune).

Derudover kan sagsbehandlerne bruge bilopbyggeren som ”teknisk livline”, hvis de har spørgsmål. Og han har ofte gode idéer til bedre eller billigere løsninger, også i forhold til personbiler, som de får fra lokale forhandlere.

I forhold til kontrakter med bilopbyggere fortæller både Vejle og Silkeborg Kommune, at det er en fordel at stille krav i kontrakten med de faste bilopbyggere om, hvor mange dage der må gå, inden de tilbyder en afprøvning, og hvor længe der må gå efter afprøvningen, før kommunen modtager bilopbyggerens tilbud. Dette kan mindske sagsbehandlingstiden:

”Vi har en kravsspecifikation, der siger, at bilopbyggeren inden for et bestemt antal dage skal melde tilbage med et tilbud på en bil og en dato for bilafprøvning. Det er de gode til at overholde. Vi stiller også krav om, at vi skal være i stand til at træffe en bilopbygger i sommerferieperioden” (sagsbehandler, Silkeborg Kommune).

4.5 SPECIFIKT FOR GENBEVILLINGSSAGER

Dette afsnit handler om de interviewede kommuners praksis i genbevillingssager, og særligt deres brug af tro- og loveerklæringer. Afsnittets hovedkonklusion er:

TEKSTBOKS:

Brug af tro- og loveerklæringer kan være et brugbart redskab, som kan spare sagsbehandlingstid i visse typer af genbevillingssager:

- Hvis kommunen kender ansøgeren godt og er overbevist om, at der ikke er sket ændringer i ansøgerens situation.
- Hvis sidste bevilling ligger relativt kort tid tilbage.
- I sager på erhvervsmæssigt grundlag, hvor funktionsnedsættelsen er stationær, og ansøgeren er afhængig af sin bil for at komme på arbejde.

Tekstboks slut.

LOVBOKS: Tro- og loveerklæringer

Det fremgår af § 11, stk. 3, i bekendtgørelse om støtte til køb af bil efter serviceloven, at kommunerne ved ansøgninger om genbevilling kan anvende en forenklet sagsbehandlingsprocedure, hvor afgørelsen træffes uden, at der indhentes yderligere oplysninger. Denne procedure kan anvendes, hvis ansøgerens funktionsnedsættelse og kørselsbehov i al væsentlighed er uændret siden sidste afgørelse, og ansøgeren underskriver en tro- og loveerklæring herom.

Lovboks slut.

Kilde: Bekendtgørelse om støtte til køb af bil efter serviceloven (bek. nr. 719 af 19/06/2013).

Der er i de interviewede kommuner ikke markant forskel på sagsbehandlingsproceduren i sager om genbevilling og sager om førstegangsbevilling. Vejle og Varde Kommune beretter, at sagsbehandlingsprocessen er den samme ved genbevillingssager som ved førstegangsbevillingssager. De resterende fire kommuner fortæller, at sagsbehandlingsprocessen ved genbevillinger adskiller sig en smule fra sager om førstegangsbevillinger. Der er typisk tale om, at kommunen undlader at indhente lægeoplysninger på ny, ligesom der også er kommuner, der undlader eksempelvis at tage på hjemmebesøg hos ansøgeren.

4.5.1 Brug af tro – og loveerklæringer kan mindske sagsbehandlingstiden i visse typer af genbevillingssager

Til trods for at kommunerne siden 2010 har haft mulighed for at anvende tro- og loveerklæringer i genbevillingssager, fremgår det af kommunernes indberetninger til Ankestyrelsen, at sagsbehandlingstiden i genbevillingssager ikke er markant kortere end i førstegangsbevillinger (se tabel 2.1, kapitel 2). På landsplan har alene fem kommuner indberettet at have benyttet tro- og loveerklæringer i 2015 – i alt har de ifølge kommunernes indberetninger til Ankestyrelsen været benyttet i fem sager.

Der er dog flere af de interviewede kommuner, der beretter, at de benytter tro- og loveerklæringer af og til. Det drejer sig om Aalborg, Rudersdal, Silkeborg og Glostrup Kommune. Særligt i Aalborg, Silkeborg og Rudersdal Kommune er det dog relativt sjældent. Det fremgår af interviewene, at de kommuner, der benytter tro- og loveerklæringer, oplever det som et brugbart redskab, der kan spare sagsbehandlingstid i visse typer af sager.

Silkeborg Kommune beretter at have anvendt tro- og loveerklæringer i tre sager inden for de seneste par år. De fremhæver, at det i alle tre tilfælde var mindre end seks år siden, ansøgeren sidst havde fået en bevilling, og de mener, at tro- og loveerklæringerne i sådanne sager kan være et godt redskab. De anvender kun tro- og loveerklæringer, hvis de er helt overbeviste om, at der ikke er sket ændringer siden sidste bevilling. Som flere af de andre kommuner fremhæver de dog, at der kan ske væsentlige forandringer, hvis der går fulde seks år imellem de to bevillinger. Efter så lang en periode kan de være bekymret for, at ansøgerne ikke fyldestgørende kan huske, hvad der var grundlaget for den sidste bevilling.

I Aalborg Kommune fremhæver sagsbehandlerne i lighed med Silkeborg Kommune tro- og loveerklæringerne som et redskab, der kan være brugbart i sager, hvor det er relativt kort tid siden, ansøgeren sidst fik bevilget en bil. De fortæller, at det er yderst sjældent, de anvender dem. Det kan eksempelvis være, hvis ansøgeren har totalskadet sin bil, hvorfor sidste bevilling ikke ligger langt tilbage. De mener dog ikke, at de sparer væsentlig tid ved at bruge tro- og loveerklæringer. Det begrundes de med, at de i kraft af deres vejledningsforpligtelse er nødt til at mødes med ansøgerne og informere dem om, hvad der er sket af lovgivningsmæssige ændringer på området, siden de fik den sidste bevilling. De henviser blandt andet til, at der er kommet en række principafgørelser fra Ankestyrelsen.

Rudersdal Kommune beretter ligesom Silkeborg Kommune, at de anvender tro- og loveerklæringerne et par gange om året. Under interviewet beskriver en sagsbehandler fra Rudersdal Kommune, at de primært finder det relevant i sager angående bevilling på et erhvervsmæssigt grundlag:

”Der, hvor det vil være oplagt, det er, hvis det er folk, der har bevilget bil på erhverv, og som har en funktionsnedsættelse, som ikke forværres, men som er stationær, og som kræver, at de har en bil, der gør, at de kan komme til og fra deres arbejde” (sagsbehandler, Rudersdal Kommune).

Glostrup Kommune fortæller, at de bruger tro- og loveerklæringer, så vidt det er muligt. Glostrup Kommune har forholdsvis faste retningslinjer for, hvornår og hvordan de bruger erklæringerne. Her beskriver den interviewede sagsbehandler deres praksis:

”Hvis det er en borger, vi kender godt, og hvor vi ved, at der ikke har været nogen forandringer, så bruger vi en tro- og loveerklæring i stedet for at tage på hjemmebesøg. Så der går vi faktisk direkte fra modtagelse af tillægsskemaet til udfyldelse af tro- og loveerklæring. Ved modtagelse af tillægsskemaet sammenligner jeg med det gamle, eventuelt suppleret med en kort samtale med borgeren, og hvis der så ikke er sket ændringer, så sender jeg en tro- og loveerklæring ud. Og så derfra videre til at jeg laver en indstilling” (sagsbehandler, Glostrup Kommune).

Fagkoordinatoren i Glostrup Kommune påpeger, at det også har betydning i forhold til at anvende tro- og loveerklæringer, at sagsbehandleren på bilområdet arbejder tæt sammen med sagsbehandlerne på de andre sagsområder (jf. kapitel 3 om organisering). Det betyder, at selvom sagsbehandleren på bilområdet måske ikke har haft kontakt til ansøgeren i de forgangne seks år, så vil en af de andre sagsbehandlere typisk have haft det og dermed have en viden om eventuelle ændringer i ansøgerens funktionsevne eller situation. Dette mindsker sagsbehandlingstiden i genbevillingssager.

BILAG

BILAG 1 EKSEMPLER PÅ SKABELONER TIL BRUG I SAGSBEHANDLINGEN

1.1 Silkeborg Kommune: Skabelon for kørselsdagbog

Bemærk, at der i det skema, Silkeborg Kommune udleverer til ansøgerne, er tre sider med rækker til angivelse af kørsler.

KØRSELSDAGBOG

Du udfylder skemaet med alle de kørsler, du foretager. Påfør også de kørsler du gerne vil foretage, men hvor det ikke er muligt pga. transportproblemer - angiv årsag under FORMÅL.

Under KM anføres det samlede kilometerantal for den enkelte kørsel (ud og hjem).

Under kilometertæller anføres bilens kilometertal ved start af perioden og ved slut af perioden.

Eksempel på udfyldelse af skemaet:

DATO	DESTINATION	FORMÅL	KM	ANVENDT TRANSPORTMIDDEL:				
				Egen bil	Andres bil	Bus / Tog	Handicap-kørsel	Andet
7/4-15	Silkeborg	Indkøb	30		X			
10/4-15	Aalborg	Familiebesøg (søster)	140				X	
11/4-15	Silkeborg + Virklund	Arbejde + indkøb	35	X				
15/4-15	Ringkøbing	Besøg hos venner, ikke muligt pga. manglende plads til kørestol	0					

Kilometertæller START	124.359
Kilometertæller SLUT	126.248

Kilometertæller START	
Kilometertæller SLUT	

DATO	DESTINATION	FORMÅL	KM	ANVENDT TRANSPORTMIDDEL:				
				Egen bil	Andres bil	Bus / Tog	Handicap-kørsel	Andet

Tro- og loveerklæring

Navn:

CPR-nummer:

Jeg erklærer med min underskrift pli tro og love korrektheden af de vedlagte oplysninger.
Jeg giver endvidere samtykke til at kommunen m.11 kontrollere oplysningerne,

Dato og underskrift:

1.2 Varde Kommune: Skema til brug ved udarbejdelse af afprøvningsrapport

Varde Kommune
Social og Handicap
Att.
Frisvadvej 35, 3. sal.
6800 Varde

Dato
Cpr. nr.
Fysioterapeut
Telefon direkte
E-mail

Rapport vedr. afprøvning af bil jf. servicelovens § 114

Valg af bil og indretning til:

Navn:
Adresse:
Postnr./By:
Tlf:
E-mail:
Cpr. nr.:

Nuværende situation

Diagnoser

Funktionsniveau

Hjælpemidler

Fører af bil / kørekortskrav

Nuværende bil og eventuelle problemer i denne

Overvejelser ved valg af bil

Ind og ud af bilen

Betjening af bilens udstyr

Hjælpemidlenes placering

Afisning af bilen

Fremtidssikring

Afprøvning



Standard indretning

Særlig indretning

Samlet pris på bil inkl. særlig indretning kr.

Ønsker til indretning til evt. egenbetaling

Venlig hilsen

Fysioterapeut

Kopi sendes til XXXXXXXXXX

BILAG 2 OPGØRELSE OVER SAGER EFTER SERVICELOVENS § 114

I det følgende fremgår den antalsmæssige og procentvise fordeling af sager efter servicelovens § 114 i 2015 fordelt på afgørelse og type af ansøgning (ny ansøgning eller genbevilling).

Tabel 1 Afgørelser fordelt efter nye ansøgninger og ansøgninger om genbevilling, 2015

	Afslag		Bevillinger		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Nye ansøgninger	701	54	594	46	1.295	100
Genbevillinger	325	25	998	75	1.323	100
I alt	1.026	39	1.592	61	2.618	100

Kilde: Kommunernes indberetninger til Ankestyrelsen

Nedenfor fremgår den antalsmæssige og procentvise fordeling af sager efter servicelovens § 114 i 2015 fordelt på ansøgningsgrundlag og afgørelse.

Tabel 2 Ansøgninger fordelt på erhverv, uddannelse, trivsel, 2015

	Uoplyst		Erhvervsbil		Uddannelsesbil		Trivsel		I alt	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Uoplyst	4	12	.	.	2	6	28	82	34	100
Afslag	42	4	112	11	23	2	849	83	1.026	100
Bevilling	54	3	292	18	51	3	1.195	75	1.592	100
I alt	100	4	404	15	76	3	2.072	78	2.652	100

Kilde: Kommunernes indberetninger til Ankestyrelsen