

DH's Forslagskatalog: Styrkelse af borgerens retssikkerhed på socialområdet

Danske Handicaporganisationer (DH) har gennem en lang årrække oplevet et stigende pres på retssikkerheden på socialområdet. Mødet med kommunen er central for, at mennesker med handicap modtager den hjælp samt vejledning og rådgivning om muligheder for støtte, der gør det muligt at leve et selvalgt og meningsfuldt liv med mulighed for at bidrage og deltage i samfundet. DH mener, at der er behov for en række tiltag for at styrke retssikkerheden, der kan bidrage til, at mennesker med handicap får de ydelser og den hjælp, som de har behov for og ret til - første gang.

DH's primære fokus er at sikre større faglighed og en mere enkel lovgivning til gavn for borgerne. Derudover har DH en række forslag til, hvordan retssikkerheden på socialområdet styrkes. Forslagene har fokus på at styrke sagsbehandlingen og visitationen, og i forhold til kommuner, der gentagende gange udfordrer retssikkerheden, er der forslag om at styrke tilsynet og ankesystemet.

God læselyst

Thorkild Olesen

Formand Danske Handicaporganisationer

Indholdsfortegnelse

DH's Forslagskatalog: Styrkelse af borgerens retssikkerhed på socialområdet	1
Indholdsfortegnelse	2
Indledning	3
Kvalificering af udredning, sagsbehandling og visitation	5
1. Faglig undersøgelse skal ligge til grund for afgørelser	5
2. Indførelse af udredningsret	5
3. Ingen indsatser uden inddragelse	5
4. Fjernelse af unødvendige revurderinger ved uændret behov	6
5. Nationalt fastsatte sagsbehandlings- og afgørelsesfrister	6
6. Tid og plads til sagsbehandlernes faglighed med loft over antal sager	7
7. Kvalifikationskrav til sagsbehandlerne på handicapområdet	7
8. Øremærkede midler til udbredelse af sagsbehandlingsmodeller	7
Processuel og administrativ understøttelse af sagsbehandlingen	7
9. Uvildig borgerrådgiver i alle kommuner	7
10. Borgeren får mulighed for at følge sin egen sag	8
Myndighedsansvar på tværs af sektorer	8
11. Kommende hovedlov: Én borger, én plan, én sagsbehandler	8
12. Stærkere myndighedsansvar	9
13. Placering af sektoransvar	9
Styrkede støttemuligheder til borgere, der ikke selv kan klage	9
14. Støttemuligheder for borgere, der ikke selv kan klage	9
Kvalificering af ekstern kontrol og ankesystem	10
15. Det Kommunale Tilsyns rolle skal være pro-aktivt	10
16. Tidsfrister og krav til Ankestyrelsens afgørelser og kommunernes efterlevelse af afgørelserne	10
17. Opsættende virkning i klagesager om naturalieydelser	11
18. Model for ophør af kommuners grænsesøgende afgørelser	11
19. Ankestyrelsens prøvelsesret skal styrkes	12
20. Flere praksisundersøgelser og systematisk opfølgning	12
21. Opgør med kommunale 'bunkeafgørelser'	12
22. Alle ankesager skal mødebehandles	13
23. DH skal deltage i Ankestyrelsens fora på lige fod med KL	13

Indledning

Hvad er retssikkerhed?

De lovbestemte regler om retssikkerhed på socialområdet er reguleret i forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og serviceloven. Reglernes hensigt er bemærket i de oprindelige lovforslag fra 1985, 1996 og 1997. Retssikkerhed handler om, at:

- Borgere modtager en helhedsorienteret og sammenhængende hjælp, der tager udgangspunkt i den enkeltes behov, gennem en individuel og konkret vurdering.
- Borgere hurtigst muligt får den ydelse, som vedkommende har krav på efter lovgivningen, som bygger på en saglig afgørelse truffet på baggrund af et fyldestgørende oplysningsgrundlag.
- Borgere har mulighed for at medvirke til og har indflydelse på sin sag.
- Der er respekt, god dialog og gennemsigtighed i afgørelser og retsstilling, og at man kan stole på, at den visiterende myndighed behandler ens sag ud fra alle muligheder for hjælp.

Retssikkerheden sikres i lovgivningen ved en tydelig formulering af borgeres rettigheder og gennem fastsættelse af et sæt grundlæggende regler for, hvordan kommunen behandler sociale sager. Derudover sikres det gennem et Ankesystem, der fører tilsyn med retssikkerheden, og giver borgeren mulighed for at klage over en afgørelse. God forvaltningsskik og retssikkerhed giver større sandsynlighed for, at en afgørelse er indholdsmæssig rigtig. Samtidig handler god retssikkerhed om at skabe en praksis, hvor borgerne oplever myndighederne, som en medspiller i stedet for en modspiller.

En kamp at få hjælp

På trods af hensigten ved de gældende regler, er det for mange mennesker med handicap og deres pårørende en kamp at få den rigtige og rettidige hjælp. Ligeledes kan hjælpen være afhængig af, hvilken kommune man bor i og af den enkelte sagsbehandler.

På baggrund af tal fra VIVE anslås det, at mellem 270-330.000¹ danskere mellem 16-64 år, med et større eller mindre handicap, har haft kontakt til kommunen inden for det seneste år på vegne af sig selv eller en nærtstående. Ca. halvdelen oplever i mindre grad eller slet ikke at have indflydelse på den hjælp, de får. Lidt over hver tredje oplever ikke at få den hjælp, som de har behov for², ligesom de i mindre grad oplever, at der benyttes relevant ekspertviden i deres sag. Og knap hver femte har anket mindst én afgørelse truffet af kommunen over de seneste tre år.³ Tal fra Ankestyrelsen viser desuden, at mellem hver tredje og anden påklagede sag på henholdsvis voksen- og børneområdet hjemsendes til kommunen på baggrund af et utilstrækkeligt oplysningsgrundlag⁴. Rigsrevisionens beretning om forvaltningen af handicapområdet rejser kritik af, at kommunerne i mange tilfælde ikke har overholdt gældende regler og love på området.⁵

¹ Tallet er beregnet af DH's sekretariat på baggrund af tal fra VIVES SHILD-undersøgelse 2020. Heraf fremgår det, at 46% af i alt 120.164 personer mellem 16-64 år med et større psykisk handicap, og 23% af 269.459 med et mindre psykisk handicap, har haft kontakt til kommunen mindst én gang inden for det seneste år. Det samme gælder 35% af i alt 313.155 med et større fysisk handicap og 18% af 575.332 med et mindre fysisk handicap. Samtidig er der i beregningen medregnet en usikkerhed på 4,7% af VIVE's samlede angivelse af populationen af mennesker med større eller mindre handicap (1.278.110). De 4,7% svarer til den andel som ifølge VIVE både har et fysisk og psykisk handicap og derfor kan fremgå af opgørelsen to gange.

² <https://www.vive.dk/da/udgivelser/mennesker-med-handicap-16726/>

³ <https://www.vive.dk/da/udgivelser/inddragelse-og-tillid-i-moedet-mellem-kommunerne-og-borgere-med-handicap-16095/>

⁴ <https://sm.dk/danmarkskort/2021>

⁵ <https://rigsrevisionen.dk/revisonssager-arkiv/2022/mar/beretning-om-forvaltningen-af-handicapomraadet>

Både borgere, sagsbehandlere og lokalpolitikere oplever, at økonomi ofte trumfer faglighed i visitationen. En DH-undersøgelse fra 2020 viser, at 44 % af borgerne og de pårørende oplever, at kommunen vægter økonomi over faglighed, når støtten udmåles. I en survey fra Altinget, svarer 64,3 % af byrådsmedlemmerne, at de oplever, at økonomiske hensyn jævnligt vægter højere end hensynet til borgernes behov på handicapområdet.⁶ Og syv ud af ti sagsbehandlere svarer i en survey gennemført af Dansk Socialrådgiverforening, at økonomiske hensyn altid, ofte eller indimellem står i vejen for at iværksætte den fagligt korrekte foranstaltning.⁷ 40 % svarer i DH panelet, at den hjælp, de modtager på socialområdet, er blevet dårligere gennem de sidste fem år⁸.

Større faglighed og enkel lovgivning

DH har arbejdet for at styrke retssikkerheden på socialområdet i adskillige år. Det har ført til visse politiske tiltag, men det har endnu ikke haft en afgørende effekt på det samlede socialområde. DH arbejder derfor primært for at styrke retssikkerheden ved at få faglige skøn til at fylde mere og ved at få mere præcise og enkle rettigheder for borgerne. Målet er, at borgeren skal have den rigtige hjælp første gang.

En større vægt på det faglige skøn skal bl.a. gennemføres via en specialeplanlægning på det specialiserede socialområde inspireret af sundhedsområdet. Det er væsentligt for DH, at specialeplanen indeholder en reform af visitationen og finansiering. DH's forslag til en specialplan er beskrevet i et særskilt notat.

Retssikkerheden skal desuden forbedres ved lovændringer, der sikrer præcise og enkle rettigheder for borgeren på udvalgte paragraffer i serviceloven. Udgangspunktet er de lovområder, hvor der er de største problemer fx i form af flest klagesager med de højeste omgørelsesprocenter. Det gælder fx merudgifter, tabt arbejdsfortjeneste, hjælpemidler og BPA. Udgangspunktet er også retssikkerhedsproblemer, som udspringer af, at nogle grupper har meget svært ved at klage. Præcise og enkle rettigheder vil bidrage væsentligt til, at retssikkerheden styrkes i første instans, og borgeren der ved får den ydelse, der er behov for ved første afgørelse.

⁶ <https://www.altinget.dk/boern/artikel/7-ud-af-10-lokalpolitikere-i-min-kommune-trumfer-oekonomi-jaevnligt-hensynet-til-borgernes-behov>

⁷ <https://socialraadgiverne.dk/travlhed-og-preset-oekonomi-gaar-ud-over-borgere-med-handicap/>

⁸ <https://handicap.dk/arbejder-vi-for/vidensbank/dhs-undersogelse-om-stoette-til-mennesker-med-handicap-2020>

Kvalificering af udredning, sagsbehandling og visitation

1. Faglig undersøgelse skal ligge til grund for afgørelser

Visitationen skal altid tage udgangspunkt i borgerens behov og faglig undersøgelse frem for økonomiske hensyn. Alt for ofte trumfer de økonomiske hensyn borgerens behov.

DH foreslår, at:

- a. Den faglige undersøgelse skal ligge til grund for den visiterende myndighedsafgørelse.

2. Indførelse af udredningsret

Der er behov for en udredningsret på både børne- og voksenområdet, så det sikres, at borgeren får en tilstrækkelig faglig udredning af sit behov. Ankestyrelsen hjemviser mange klagesager, fordi sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst, og borgerens behov ikke er afdækket. En rigtig afgørelse i første instans vil styrkes ved at indføre en ret til grundig ekstern udredning.

Det er i dag muligt, jf. forvaltningslovens § 21, at anmode om, at sagen bliver sat i bero ved afgivelse af supplerende indlæg. Denne mulighed bør udbygges med, at sagen kan sættes i bero, hvis borgeren ønsker at indhente en ekstern vurdering. Det betyder, at kommunen ikke kan træffe afgørelse, før borgeren har indhentet supplerende ekstern faglig viden.

Udredningsretten er tæt knyttet til forslag 1.a. om at den faglige udredning skal ligge til grund for afgørelser.

DH foreslår, at:

- b. Der indføres en udredningsret både på børne- og voksenområdet, hvis kommunen ikke har påbegyndt en udredning eller iværksat en målrettet indsats inden for det første ½ år. Der skal stilles krav om, at den visiterende myndighed indhenter relevant specialiseret viden og rådgivning i udredningen fra en fagperson fx i psykiatrien, speciallæger eller andre specialfunktioner. Udredningsretten skal sikre en undersøgende og udredende sagsbehandling.
- c. Borgeren kan efterspørge supplerende faglig ekspertise. Borgeren kan anmode den visiterende myndighed om at sætte sagen i bero, indtil der er indhentet en ekstern faglig vurdering som en del af udredningen. Det betyder, at borgeren får mulighed for at forelægge sin sag for en uvildig rådgivningsfunktion, inden afgørelsen træffes. Det kan fx dreje sig om DUKH, VISO eller en speciallæge.

3. Ingen indsatser uden inddragelse

Samarbejdet mellem borger og myndighed er ofte præget af mistillid og forskellige oplevelser af dialogens kvalitet. Det viser VIVE's GAP analyse udført for Det Centrale Handicapråd i 2015 og gentaget i 2021.

DH foreslår, at:

- a. Enhver social indsats skal tage udgangspunkt i den enkelte borger. Formålsparagraffen til serviceloven skal revideres, så det præciseres, at løsninger altid skal laves sammen med borgeren med udgangspunkt i forbedring af borgerens livskvalitet, og både proces og indhold skal give mening for borgeren.

- b. Dialogprincippet i retssikkerhedslovens §4 præciseres fx gennem fokus på DH og KL's fælles principper om, at gensidig tillid og godt samarbejde⁹:
- Skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling
 - Skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse
 - Skabes gennem et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise
 - Kræver tid og fleksibilitet
 - Forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed

4. Fjernelse af unødvendige revurderinger ved uændret behov

Revurderinger ved flytning til anden kommune og årlige (eller hyppigere) revurderinger uden, at der er ændringer i borgerens behov, kræver et unødvendigt ressourcetræk af både borger og visiterende myndighed. Det indebærer dokumentation, sagsbehandlingen kan trække i langdrag, og det kan medføre en bureaukratisk kultur, der fordrer mistillid mellem myndighed og borger.

DH Foreslår:

- a. De årlige og til tider hyppigere revurderinger af fx hjælpemidler, tabt arbejdsfortjeneste, merudgifter, hjælperordninger, ledsageordninger mv. erstattes af en ret til at benytte tro-og-love erklæring, hvis borgeren ikke oplever væsentlige ændringer i funktionsniveau eller behov.
- b. Revurdering af hjælpen ved flytning til ny kommune fjernes ligesom det gælder for tildeling af hjælpemidler.

5. Nationalt fastsatte sagsbehandlings- og afgørelsesfrister

Der er behov for mere strukturerede rammer omkring sagsbehandlingstider for afgørelser på socialområdet.

DH foreslår, at:

- a. Der skal fastsættes nationale retningslinjer for både sagsbehandlingstider og afgørelsesfrister.
 - Fristerne skal afspejle sagens kompleksitet og borgernes behov. Eksempelvis skal der være korte frister på behandling af sager om reparationer af hjælpemidler og støtte til handicapbil og rimelig frist ved akutte behov.
 - Den visiterende myndighed forpligtes på, at mindst 90 % af sagerne inden for et område skal afgøres inden for de nationalt fastsatte frister.
 - Hvis den visiterende myndighed ikke kan overholde fristen, skal den visiterende myndighed give borgeren en begrundelse. Borgeren skal kunne klage over en afgørelse om udsættelse. Eksempelvis bør travlhed ikke være en legitim begrundelse for, at en sag trækker i langdrag.

⁹ <https://handicap.dk/sites/handicap.dk/files/media/document/Saet-samarbejde-og-tillid-i-centrum-paa-handicapområdet.pdf>

6. Tid og plads til sagsbehandlerne faglighed med loft over antal sager

Sagsbehandlerne skal have mulighed for at bruge deres faglighed. Der skal være tid og overskud til samarbejdet med borgeren og til at inddrage ekstern faglig viden, når det er nødvendigt.

DH foreslår, at:

- a. Der fastsættes et sagsloft på fx max 55-70 borgere pr. sagsbehandler på voksenhandicapområdet og fx 25-35 på børnehandicapområdet afhængigt af problemstillingernes kompleksitet. Det præcise antal fastsættes i samarbejde med Dansk Socialrådgiverforening.

7. Kvalifikationskrav til sagsbehandlerne på handicapområdet

Langt fra alle sagsbehandlere på handicapområdet har en målrettet uddannelse og tilstrækkelige kompetencer inden for handicap og juridiske kompetencer.

DH foreslår, at:

- a. Der skal stilles krav til sagsbehandlerne uddannelse og kvalifikationer.
- b. Lever en kommune ikke op til kravene, skal kommunen forpligtes til at indhente ekstern hjælp.

8. Øremærkede midler til udbredelse af sagsbehandlingsmodeller

Der findes rigtig gode erfaringer med sagsbehandlingsmetoderne fra hhv. Herningmodellen¹⁰ og Aarhusmodellen¹¹, som bør udvikles og udbredes til alle kommuner.

DH Foreslår:

- a. Erfaringer fra Herningmodellen og Aarhusmodellen udvikles og udbredes til alle kommuner – enten ved lov eller etablering af øremærket lån til investering, så kommunerne kan låne til investeringen, der kan tilbagebetales, når fortjenesten kommer ind.

Processuel og administrativ understøttelse af sagsbehandlingen

9. Uvildig borgerrådgiver i alle kommuner

Borgerne skal have mulighed for hjælp og støtte til at navigere i systemet og få uvildig rådgivning.

DH foreslår, at:

- a. Alle kommuner skal have en uvildig borgerrådgiver, som følger op på retssikkerheden i kommunen. Kommuner kan gå sammen om at have en borgerrådgiverfunktion. Borgerrådgiverne skal være uvildige og rådgive borgerne samt medvirke til at føre tilsyn og rådgive kommunerne i deres forvaltning af retssikkerheden.

¹⁰ <https://herningmodellen.herning.dk/herningmodellen-boern-og-unge>

¹¹ <https://metodecentret.dk/taettere-paa-familien-fra-familiernes-perspektiv/>

10. Borgeren får mulighed for at følge sin egen sag

Der er behov for at give borgerne bedre mulighed for at følge deres egen sag. I dag er det ofte sådan, at borgerne har svært ved at gennemskue sagsforløbet, og hvor langt borgerens sag er i forhold til, at der kan træffes en afgørelse.

DH foreslår, at:

- a. Borgeren skal have let adgang til at følge egen sag ved elektronisk at kunne logge på sin sag, ligesom man i dag kan logge på Sundhed.dk og få adgang til sine data i sundhedsvæsenet og Arbejdsskadestyrelsens hjemmeside og følge sin sag.
- b. Tilsvarende skal det være muligt at følge sin sag for mennesker, der ikke kan anvende digitale løsninger. Alle mennesker skal kunne følge sin egen sag og der skal sikres tilgængelighed for alle.

Myndighedsansvar på tværs af sektorer

11. Kommende hovedlov: Én borger, én plan, én sagsbehandler

Der er behov for, at en ny hovedlov understøtter en sammenhængende og tværsektoriel indsats. DH arbejder for, at den kommende hovedlov understøtter borgernes retssikkerhed.

DH foreslår, at:

- a. Borgerne skal samtykke for at få en indsats efter hovedloven og borgeren skal til enhver tid kunne trække sit samtykke. Ved implementering af hovedloven skal der laves en målrettet indsats over for de deltagende borgere, herunder aktiviteter der klæder borgerne bedst muligt på til at give samtykke til deltagelsen. Der bør afsættes midler til en indsats med bl.a. oplysning målrettet forskellige målgrupper, samt rådgivning af borgere, hvor der også bør afprøves en eller flere modeller for støttet beslutningstagning. Handicaporganisationerne kan med fordel inddrages i dette arbejde.
- b. Den kommende hovedlov skal omfatte følgende elementer:
 - Borgeren skal have én (koordinerende) sagsbehandler, som sikrer sammenhæng for borgeren. Borgeren skal have medindflydelse på, hvem der udpeges som koordinerende i borgerens sag.
 - Borgeren inddrages aktivt i beslutningerne om sit eget liv.
 - Der skal laves én handlingsplan på tværs af sektorer med et afgrænset antal målsætninger. Handlingsplanen skal laves i samarbejde med borgeren, hvilket forudsætter ordentlige rammer for sagsbehandlingen fx et passende sagstal og kompetence til at koordinere.
 - Hovedloven skal indeholde alle relevante indsatser, så sagsbehandler og borger i dialog kan sammensætte den helt rigtige indsats for borgeren. Det vil for mange betyde indsatser for flere sektorer.
 - Alle borgere med behov for en koordineret indsats, skal tilbydes en indsats efter hovedloven. Hvis kommunen ikke aktivt tilbyder borgeren en indsats efter hovedloven, skal borgeren selv kunne efterspørge det.

- c. Ankestyrelsen skal for afgørelser truffet under hovedloven få mulighed for ikke kun at prøve legaliteten i den samlede afgørelse, men også selve skønnet.
- d. For at sikre at hovedloven får den ønskede effekt for borgerne, skal der etableres en solid og systematisk opfølgning på indsatsen med fokus på borgerens trivsel, opnåelse af borgerens mål og borgerens oplevelse af sammenhæng. Der skal fastlægges opkvalificering, pålæg og i sidste ende sanktioner for de kommuner, der ikke leverer.

12. Stærkere myndighedsansvar

Borgere og myndigheder oplever ofte store problemer i overgangen og samarbejdet mellem forskellige sektorer og imellem forvaltninger i kommunen.

DH foreslår, at:

- a. Der i serviceloven indføres et stærkere myndighedsansvar. Det betyder, at en myndighed (sektor eller kommunal forvaltning), hvor borgeren henvender sig ikke kan 'slippe' en borger, før myndigheden er sikker på, at opgaven løftes andet sted.
- b. Er der flere sektorer og forvaltninger ind over, skal der udpeges en ansvarlig sagsbehandler i den ene myndighed, der har ansvar for samarbejdet og koordineringen. Det skal fremgå af borgerens journal, hvem der er koordinerende sagsbehandler.
- c. Borgeren skal kunne klage over dårlig vejledning.

13. Placering af sektoransvar

Når forskellige sektorer er uenige om, hvem der skal betale for en ydelse, kommer borgeren i klemme. Det må ikke forsinke eller forringe borgerens hjælp.

DH Foreslår, at:

- a. Ankestyrelsen skal have kompetence til at træffe afgørelse om, hvor en konkret ydelse skal bevilliges, når forskellige sektorer ikke er enige om, hvem der skal løfte opgaven, ligesom det gældende for tvist mellem to kommuner.

Styrkede støttemuligheder til borgere, der ikke selv kan klage

14. Støttemuligheder for borgere, der ikke selv kan klage

Der er behov for at styrke retssikkerheden for de borgere, der ikke selv kan klage, og som ikke har et netværk, der kan hjælpe dem. Det kan bl.a. indebære en ændret værgemålslovgivning.

DH foreslår, at:

- a. Det skal sikres, at der ydes den rette kvalitet og specialisering i den indsats, der visiteres til. I visse sager skal der, uanset om borgeren klager eller ej, automatisk inddrages en slags 'second opinion' en 'gatekeeper' funktion hos en anden myndighed for at sikre det rette match.

- b. Der indføres som i Sverige et personligt ombud for borgere, der har svært ved at varetage egne rettigheder og interesser. Ordningen giver borgere ret til en professionel, uvildig aktør, der kan støtte den enkelte i at få overblik over egne hjælpebehov, samt at få den rette hjælp fra systemet. Udmøntning kan bl.a. føre til en ændring i værgemålsloven.
- c. Der stilles krav i værgemålsloven om, at værger har pligt til at følge op på sociale afgørelser. I den gældende værgemålslovgivning har værger mulighed for, men ikke pligt til, at bistå med en klage over fx en kommunal afgørelse på socialområdet. Denne mulighed benyttes i begrænset omfang af professionelle værger. Værger skal yderligere have pligt til løbende at indhente den nødvendige information om borgerens situation og behov således, at værger kan vurdere, om der skal ansøges om anden/yderligere hjælp.
- d. Der stilles krav om, at kommunerne udarbejder en handlingsplan eller politik for, hvordan borgere, der ikke er i stand til at klage, kan få hjælp til det.
- e. Det skal pålægges kommunen at oprette instanser, hvor borgere kan få hjælp til at klage. Det kan fx være en borgerrådgiver eller mulighed for hjælp til at klage på væresteder el.lign.
- f. Socialtilsynet skal forpligtes til at vurdere den retssikkerhedsmæssige situation for beboere i de tilbud, de fører tilsyn med. Socialtilsynet skal kunne pålægge et tilbud at bistå borgerne med at klage over en kommunal afgørelse.

Kvalificering af ekstern kontrol og ankesystem

15. Det Kommunale Tilsyns rolle skal være pro-aktivt

Det Kommunale Tilsyn skal være mere proaktivt og opsøgende, Ankestyrelsen skal forpligtes til at orientere Tilsynet, hvis en kommune har en høj omgørelsesprocent, hvorefter Tilsynet går aktivt ind i sagen og iværksætter passende tiltag, og Tilsynet skal have til opgave at vurdere, om kommunens kvalitetsstandarder benyttes som maksimalt serviceniveau frem for vejledende. Det vil bidrage til at styrke retssikkerheden - også for dem, som ikke selv klager til Ankestyrelsen.

DH foreslår, at:

- a. Kommuner med de højeste omgørelsesprocenter, og kommuner, der ikke overholder nationalt fastsatte sagsbehandlingstider, skal automatisk undersøges af tilsynet. Det kan fx være den decil af kommunerne, der har de højeste omgørelsesprocenter og den decil af kommunerne, der ikke overholder de nationale sagsbehandlingsfrister for 90 % af sagerne. Tilsynet skal fx kunne pålægge den pågældende kommune et forløb med Handicap Taskforcen.
- b. Der skal være en fastsat sagsbehandlingstid for det Kommunale Tilsyn på fx max seks måneder ved klager til Tilsynet. Kommuners svar på klager til Tilsynet skal altid undersøges og inddrages i sagsbehandlingen.

16. Tidsfrister og krav til Ankestyrelsens afgørelser og kommunernes efterlevelse af afgørelserne

Der er generel lang sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen. En lang sagsbehandlingstid betyder, at den periode man er uden den hjælp, man har klaget over, forlænges.

Der kan ofte gå adskillige måneder, før en kommune handler på en hjemvisning eller omgørelse af en sag. Det betyder, at selvom kommunens afgørelse enten er hjemvist eller omgjort, må borgeren vente længe på, at fejlene bliver rettet op. Der er behov for, at der kommer tidsfrister for, hvor længe en sag kan 'køre rundt i systemet'.

DH foreslår, at:

- a. Ankestyrelsen sagsbehandlingstider skal nedsættes til max otte uger for alle ydelser og samtidig sikre kvaliteten af afgørelserne.
- b. Ankestyrelsen skal sætte en frist for, hvor lang tid en kommune må være om at agere på Ankestyrelsens afgørelse, både hjemviste og omgjorte afgørelser.
- c. Kommunen skal have pligt til at orientere Ankestyrelsen om, hvad kommunen har foretaget på baggrund af afgørelsen.
- d. Såfremt kommunens tilbagemelding ikke er tilfredsstillende, skal Ankestyrelsen oversende sagen til Tilsynet.
- e. Ankestyrelsens afgørelser om hjemvisninger, opstiller i punktform de præcise sagsbehandlingsskridt som kommunen skal tage for at sagen kan vurderes, så både myndighed og borger præcis ved, hvad der skal ske.

17. Opsættende virkning i klagesager om naturalieydelser

Der er behov for at mindske kommunernes økonomiske incitament til grænsesøgende afgørelser. Modsat kontante ydelser får borgeren ved naturalieydelser som fx ledsagelse, socialpædagogisk støtte, aktivitets- og samværstilbud, BPA mv. ikke compensation med tilbagevirkende kraft fra ansøgningstidspunktet eller ændringstidspunktet, hvis de får medhold i en klagesag. I stedet får kommunen den fulde besparelse ved uberettiget frakendelse eller markant nedskæring i hjælpen.

DH foreslår, at:

- a. Der skal indføres opsættende virkning, hvis en borger skæres væsentligt i eller fratages en naturalieydelse, da borgerens liv i en længere periode påvirkes voldsomt, mens man venter på en afgørelse. Opsættende virkning vil sikre, at borgeren ikke står uden hjælp i ankeperioden eller med en markant reduceret hjælp.

18. Model for ophør af kommuners grænsesøgende afgørelser

Med den nuværende lovgivning og retspraksis kan kommunerne spare penge ved at træffe en åbenlys retsstridige afgørelser ved afslag eller fratagelse af hjælp af ikke-økonomisk. Det kan medføre betydelig forringet livskvalitet for borgeren særligt i sager, der trækker i langdrag. Der er behov for, at borgere, der får afslag eller fratages berettiget hjælp af ikke-økonomisk karakter, ligestilles med borgere, der får afslag eller fratages berettiget økonomisk hjælp, når det drejer sig om erstatning af tabet. De afsavn og tab, som borgerne lider ved tab af ikke-økonomisk karakter, er lige så indskrænkende som økonomiske tab.

DH foreslår, at:

- a. Der skal arbejdes for en model for, hvordan kommunernes økonomiske incitament til at træffe grænsesøgende afgørelser og trække sager i langdrag fjernes, og borgere kan kompenseres for tab af ikke-økonomisk karakter på lige fod med økonomisk tab, når borgerne vinder en klagesag om en søgt ydelse.

19. Ankestyrelsens prøvelsesret skal styrkes

Ankestyrelsens mandat skal styrkes ved, at styrelsen kan prøve det kommunale skøn, herunder vurdere om afgørelser lever op til lovens intentioner.

DH foreslår, at:

- a. Ankestyrelsen skal have mandat til kunne at vurdere kommunernes skønsudøvelse. Det indebærer, at der i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område indskrives hjemmel til, at Ankestyrelsen kan efterprøve det kommunale skøn. Ankestyrelsen skal have mulighed for og pligt til fuld prøvelsesret.
- b. Der er behov for, at vejledningen til retssikkerhedsloven tydeliggør, hvornår Ankestyrelsen bør efterprøve det kommunale skøn. Det kan bl.a. dreje sig om prøvelse af begrundelsen for afgørelsen, og hvilke konkrete oplysninger kommunen har indhentet og lagt til grund herfor. Det kan fx omfatte, hvordan kommunen forholder sig til lægefaglige oplysninger mv.

20. Flere praksisundersøgelser og systematisk opfølgning

Praksisundersøgelser bidrager til at vejlede kommunerne til at træffe de rigtige afgørelser.

DH foreslår, at:

- a. Ankestyrelsen skal foretage flere praksisundersøgelser. Det vil være økonomisk overskueligt: [SOU Alm.del - endeligt svar på spørgsmål 655: SOU alm. del. - svar på spm 655.docm \(ft.dk\)](#) Flere praksisundersøgelser vil gøre styrelsen bedre i stand til at vejlede kommunerne, så de træffer rigtige afgørelser i første omgang. Det vil samtidig give et klarere billede af, hvor problemerne i sagsbehandlingen reelt er.
- b. Når Ankestyrelsen i sine praksisundersøgelser støder på sager, der er afgjort forkert, skal disse sager systematisk genbehandles, så de berørte borgere er sikret en korrekt afgørelse.
- c. Ankestyrelsen skal undervise kommuner, når der i en praksisundersøgelse har vist sig problemer med kommunens sagsbehandling på et område. Undervisningen skal tilrettelægges, så den er målrettet de udfordringer, som kommunen har og i samarbejde med kommunen.

21. Opgør med kommunale 'bunkeafgørelser'

Der er behov for at sikre, at kommunerne ikke benytter serviceniveauer til at begrænse eller udelukke lovpligtige skøn og træffe 'bunke-afgørelser' på grundlag af et vedtaget serviceniveau. Det skal sikres, at de borgere, der ikke selv klager, ikke kommer i klemme, når kommunerne igangsætter omfattende re-visitationer og 'bunke-afgørelser' på baggrund af et serviceniveau.

DH foreslår, at:

- a. Hvis Ankestyrelsen i en række afgørelser inden for samme område og samme kommune finder, at en kommune har truffet 'bunkeafgørelser' ud fra kommunens serviceniveau, uden hensyn til borgernes individuelle behov, skal Ankestyrelsen tage sagen op med kommunen.
- b. Ankestyrelsen får kompetence til at bede kommunen om en tilbagemelding inden for en afgrænset tidsperiode, om hvordan kommunen har tænkt sig at genvurdere samtlige sager truffet på baggrund af serviceniveauet.

- c. Såfremt kommunens tilbagemelding ikke er tilfredsstillende, skal Ankestyrelsen oversende sagen til Tilsynet.

22. Alle ankesager skal mødebehandles

Beskikkede medlemmer af Ankestyrelsen udpeget af DH m.fl. er i dag primært med til at mødebehandle børnesager og arbejdsskadesager. Som udgangspunkt bør alle typer handicapsager mødebehandles. Jurister i Ankestyrelsen kan ikke forventes at have tilstrækkelig indsigt i livet med handicap til at kunne gennemskue konsekvenser af afgørelser om fx boligindretning, handicapbiler, bostøtte, ledsagerordning, BPA mv.

DH foreslår, at:

- a. Det skal som med børnesager og arbejdsskadesager være obligatorisk at behandle handicapsager på anke-møder.

23. DH skal deltage i Ankestyrelsens fora på lige fod med KL

I 2021 blev oprettet et permanent underudvalg til Ankestyrelsens Dialogforum, der skal sikre øget fokus på drøftelse af indhold og rækkevidden af principmeddelelser, som kan have stor betydning for kommunerne. I underudvalget til dialogforummet sidder KL men ikke DH. DH's medlemsorganisationers rådgivninger vil på samme vis som kommunerne have glæde af repræsentation i det permanente underudvalg og i det hele taget at deltage i fora i Ankestyrelsen på lige fod med KL.

DH foreslår, at:

- a. DH bliver repræsenteret i det permanente underudvalg i Ankestyrelsens Dialogforum.