



21-04-2017

Sagsnr.
2017-0112465

Dokumentnr.
2017-0112465-4

Til Socialudvalget

Øget brug af tro og love-erklæringer

På Socialudvalgets møde den 15. marts 2017 under punkt 7. Opfølgning på medlemsforslag om Borgercenter Handicap (2017-0112465), anmodede udvalget Socialforvaltningen om et notat om muligheden for øget brug af tro og love-erklæringer og en vurdering af, hvad det vil koste.

Øget brug af tro og love erklæringer

Socialforvaltningen har iværksat flere initiativer for at forhindre unødigt tung og bureaukratisk sagsbehandling. Jf. sagen om "*Lettelse af sagsbehandlingen*", som blev behandlet på Socialudvalget den 15. juni 2016, arbejder forvaltningen med at optimere processerne for sagsbehandling og kommunikationen med borgerne på handicapområdet. Indsatserne beskrives nærmere nedenfor under ad. 1.

Socialforvaltningen vil i det følgende redegøre for, hvor forvaltningen anvender tro og love-erklæringer, og hvorledes forvaltningen ved øget brug af tro og love-erklæringer kan reducere ansøgningskulturen, samt:

1. Hvad forvaltningen allerede har gjort for at øge brugen af tro og love-erklæringer?
2. Hvad har forvaltningen planlagt at gøre for at øge brugen af tro og love-erklæringer?
3. Hvad kan forvaltningen derudover gøre for at øge brugen af tro og love-erklæringer yderligere?

Det er kun lovgivningsmæssigt muligt for forvaltningen at arbejde med tro og love-erklæringer på hjælpemiddelområdet samt ved genbevillinger af handicapbiler.

De grundlæggende forudsætninger for at anvende tro og love-erklæringer på disse områder er følgende:

- At der ikke er tale om en nyansøgning. Ved en nyansøgning vil det være nødvendigt at indhente oplysninger fra borgeren for at oplyse sagen.
- At den tidligere bevilling på sagen er tilstrækkeligt oplyst.
- At den konkrete ansøgning er egnet til at blive afgjort med en tro og love-erklæring. Hvis borgeren ansøger om f.eks. et hjælpemiddel, som har nogle andre funktioner end det tidligere bevilgede, vil ansøgningen kunne forudsætte afprøvning mv. I

sådanne situationer vil det derfor typisk ikke være muligt at træffe afgørelse alene ud fra en tro og love-erklæring.

Ad 1) Hvad forvaltningen allerede har gjort for at øge brugen af tro og love-erklæringer?

Socialforvaltningen har undersøgt mulighederne for øget brug af tro og love-erklæringer på hjælpemiddelområdet og bilområdet, og har således klarhed over muligheder og potentialer for brug af tro og love-erklæringer inden for de rammer, serviceloven stiller.

Det er en grundlæggende regel, at der altid kun skal indhentes de relevante oplysninger i en sag. På den baggrund har forvaltningen følgende praksis:

Personlige hjælpemidler

Ved genansøgninger beder Borgercenter Handicap i dag ikke om ny dokumentation, da sagen bliver oplyst tilstrækkeligt fra starten på grund af de specifikke kriterier, der skal være opfyldt. Borgercenter Handicap vurderer derfor ikke, at der er behov for at begynde at anvende af tro og love-erklæringer ved genansøgninger.

Borgercenter Handicap har en række samarbejdsaftaler med leverandører og sundheds/sygehusvæsenet. Når en borger udskrives fra hospitalet med information om et konkret behov for hjælpemiddel, indhenter borgercentret ikke yderligere oplysninger, heller ikke ved nyansøgninger. Det samme gælder for diverse bandagistleverandører – eksempelvis Sahva, som Borgercenter Handicap har udarbejdet et bandagistskema med, som indeholder specifikke krav, borgeren skal opfylde. I den forbindelse vil Borgercenter Handicap ikke indhente yderligere information, og det vil heller ikke være relevant, at borgeren skriver under på en tro og love-erklæring.

Tekniske hjælpemidler

Ved de fleste tekniske hjælpemidler vil der være behov for en individuel tilpasning. Når borgere ansøger om teknisk hjælpemiddel vil der som oftest være en medarbejder fra Borgercenter Handicap, som tager ud og laver en vurdering af borgerens behov, det kan eksempelvis være ergoterapeuter. Det er derfor ikke nødvendigt at indhente dokumentation fra borgeren og heller ikke relevant, at borgeren skriver under på tro og love-erklæring. Tro og love-erklæringer bruges oftest heller ikke ved genansøgninger, da sagen er oplyst tilstrækkeligt ved nyansøgningen og eftersom behovet for et teknisk hjælpemiddel ofte vil være livslangt.

I forhold til reparation af tekniske hjælpemidler kører dette uden behov for ny bevilling. Desuden udskiftes alle hjælpemidler under 5.000 kr. ligeledes uden bevilling, når det ikke længere er muligt at reparere dem. Hvis et dyrere teknisk hjælpemiddel ikke længere kan

repareres, behandles det som en nyansøgning til et hjælpemiddel. Der indhentes ikke nye oplysninger, idet man bruger dem, der er i sagen i forvejen.

Handicapbiler

I forhold til genbevilling af handicapbiler i Borgercenter Handicap benyttes der tro og love-erklæringer i de sager, hvor der ikke er behov for en ny vurdering i sagen. Det vil fx være i de tilfælde, hvor borgerens funktionsnedsættelse og kørselsbehov er uændret siden sidste afgørelse om støtte til køb af bil.

Borgercenter Handicap finder det ikke relevant at bruge tro og love-erklæringer i de sager, hvor borger søger om støtte til en anden type bil – for eksempel går fra en erhvervsbil til en trivselsbil. Ved en erhvervsbil er det en betingelse, at der skal være behov for kørsel til og fra arbejde eller uddannelse, mens man kan få støtte til en trivselsbil, hvis det vurderes, at der er aktiviteter udenfor hjemmet, der medfører et betydeligt behov for kørsel i bil. I de fleste ansøgninger om støtte til trivselsbil er det ikke muligt at bruge tro og love-erklæringer, da der ofte er gået ml. 6-10 år siden sidste ansøgning, og borgers funktionsniveau og aktivitetsniveau derfor kan være væsentlig ændret.

Projekt ”Lettelse af Sagsbehandlingen”

Udover arbejdet med tro og love-erklæringer har Socialforvaltningen sat en række initiativer i gang for at reducere ansøgningskulturen og lette sagsbehandlingen på Handicapområdet, bl.a igennem projektet ”Lettelse af sagsbehandlingen”. Projektet blev igangsat i efteråret 2015 og på denne baggrund iværksatte forvaltningen i 2016 en række initiativer. Nedenfor beskrives hvordan disse initiativer er med til at lette sagsbehandlingen i Borgercenter Handicap.

Dokumentation

- **Opgradering af sagsbehandlernes kompetencer i forhold til at foretage socialfaglige skøn**

Borgercenter Handicap har etableret et undervisningsforløb for sagsbehandlerne i forhold til det socialfaglige skøn. Formålet med et kompetenceløft af det socialfaglige skøn er, at reducere antallet af gange, borgere skal dokumentere deres behov for kompensation, når eksisterende dokumentation fortsat er dækkende og relevant. På den måde vil borgere få deres sag afgjort hurtigere, når afgørelserne kan træffes på baggrund af eksisterende dokumentation. Det vil desuden betyde, at borgerne bliver forstyrret mindre samtidig med, at der opbygges tillid sagsbehandler og borger imellem. Forløbet var tiltænkt alle sagsbehandlere i Borgercenter Handicap. Der har foreløbig været en indsats omkring handicapkompenserende ydelser for børn og området for tekniske hjælpemidler.

- **Anvendelse af seriebevillinger**

Borgercenter Handicap har siden foråret 2015 anvendt seriebevillinger i op til fem år til en række hjælpemidler og udbygger løbende antallet af produkter, som der laves seriebevillinger på. Det betyder, at borgere ikke behøver at genansøge om samme hjælpemiddel årligt (medmindre deres behov ændres). På den måde reduceres antallet af gange, borgere skal dokumentere sin funktionsnedsættelse, hvis eksisterende dokumentation stadig er dækkende og relevant.

Ift. stomi-hjælpemidler har Borgercenter Handicap sammen med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indgået et samarbejde med Rigshospitalet, Herlev- og Bispebjerg hospital om et målrettet ansøgningsskema til stomi-patienter, som udfyldes af borgeren sammen med sundhedsfagligt personale på hospitalet. Det betyder, at borgere får deres ansøgning sagsbehandlet hurtigere, da ansøgningerne på forhånd er udfyldt korrekt og fuldt oplyst, når de sendes til Borgercenter Handicap.

Gennemsigtighed og kommunikation

- **Styrket kommunikation med borgerne**

Borgercenter Handicap har arbejdet på at styrke den skriftlige kommunikation til borgerne ved at udarbejde mere informative kvitterings- og fristudsættelsesbreve samt mere forståelige afgørelsesbreve. Når borgere sender en ansøgning til Borgercenter Handicap, modtager de et kvitteringsbrev, der bekræfter, at ansøgningen er modtaget. Formålet med at anvende mere informative kvitteringsbreve er at forventningsafstemme med borgeren, som samtidig bliver inddraget som aktiv medspiller i sagsbehandlingsprocessen. De nye brevskelelener indeholder derfor en realistisk tidshorizont for sagsbehandlingstiden samt forklaring af, hvilken dokumentation, der er nødvendig for at kunne afgøre sagen. Frem for blot at skrive den politisk fastsatte sagsbehandlingstid bliver borgeren oplyst om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for den konkrete ansøgning.

På Borgercenter Handicaps hjemmeside findes der råd og vejledning for den enkelte paragraf om, hvilken dokumentation, der er nødvendig for, at ansøgningen kan behandles. Herudover kan borgeren finde hjælp til, hvordan de selv kan levere de nødvendige oplysninger – f.eks. ved at trække data fra sundhed.dk. På hjemmesiden opdateres desuden den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de enkelte paragraffer hvert kvartal.

Der er udarbejdet best-case afgørelsesbreve og standarder til alle medarbejdere i efteråret 2016, og der gennemføres kurser i 'Skriv bedre afgørelser' hen over hele 2017.

Ventetid og flow i sagsbehandlingen

- **Screeningskoncept**

Borgercenter Handicap har udviklet og implementeret et screeningskoncept, der skal understøtte områderne i at screene og prioritere indkomne sager, styrke fokus på efterfølgende fordeling af sager samt styrke en systematisk indhentelse af manglende oplysninger i begyndelsen af sagsbehandlingen.

Modtagelsen i Borgercenter Handicap arbejder med screening på de store ansøgningsområder omkring hjælpemidler, boligindretning og befordring (Servicelovens §§ 112-116) og omkring merudgiftsydelser og tabt arbejdsfortjeneste (servicelovens §§ 41-42). Screeningen skal medvirke til, at der kan træffes afgørelse med det samme – så der eksempelvis gives afslag på de ansøgninger, hvor borgeren åbenlyst ikke er en del af målgruppen eller i tilfælde, hvor det ansøgte ikke er en nødvendig merudgift. Samtidig er screeningen med til at sikre, at der indhentes relevant dokumentation til ansøgningen i starten af processen. For servicelovens §§ 41-42 har Borgercenter Handicaps kontaktcenter ansvaret for at screene alle nye ansøgninger og gennemføre et telefoninterview med forældrene inden for de syv første dage efter ansøgningen er modtaget.

Ad 2) Hvad har forvaltningen planlagt at gøre for at øge brugen af tro og love-erklæringer? og Ad 3) Hvad kan forvaltningen derudover gøre for at øge brugen af tro og love-erklæringer yderligere?"

Socialforvaltningen vurderer, at det samlet set på nuværende tidspunkt inden for den gældende lovgivning ikke er muligt at øge brugen af tro og love-erklæringer.

Det bemærkes dog, at Børne- og Socialministeren i et netop fremsat lovforslag om ændring af reglerne i serviceloven på voksenområdet har varslet, at der i de administrative regler vil ske forenklinger af sagsbehandlingsregler i forhold til:

- Obligatorisk brug af tro og love-erklæringer ved ansøgning om udskiftning af hjælpemidler.
- Mulighed for kommunalbestyrelsen til at vælge at gøre brug af tro og love-erklæringer ved ansøgninger om reparation af hjælpemidler.

Socialforvaltningen vil, når de nye regler træder i kræft, grundigt undersøge, hvilke nye muligheder dette giver for at lette ansøgningsprocessen for borgerne og sagsbehandlingen for forvaltningen.

Afsluttende er Socialforvaltningen aktuelt i dialog med den Interne Revision om at lave en version II af Borgercenter Handicaps projekt ”*Lettelse af sagsbehandlingen*”. Dette projekt skal undersøge, om der er sagsskridt, der kan forenkles eller undværes.

- Projektet vil følge op på de konkrete initiativer fra Borgercenter Handicaps projekt ”*Lettelse af sagsbehandlingen*”.
- Projektet vil kigger på erfaringer og *best practice* fra ’6-by kommunerne’ i forhold til at lette sagsbehandlingen.
- Projektet vil levere løsningsforslag ift. at lette sagsbehandlingen yderligere.