



**BØRNE- OG
UNDERVISNINGS-
MINISTERIET**

Børne- og Undervisningsudvalget

Ministeren

Frederiksholms Kanal 21
1220 København K
Tlf. nr.: 33 92 50 00
E-mail: uvm@uvm.dk
www.uvm.dk
CVR-nr.: 20453044

21. december 2023
Sagsnr.: 23/27910

Kære Børne- og Undervisningsudvalg

Hermed orienteres om, at Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK) samt Styrelsen for It og Læring (STIL) har iværksat en handlingsplan med en række prioriterede indsatser for at nedbringe sagsbehandlingstiden for ansøgninger om specialpædagogisk støtte (SPS).

Sagsbehandlingstiderne for tildeling af SPS er aktuelt midlertidigt forlænget som følge af implementering af nyt administrativt sagsbehandlingssystem til behandling af ansøgninger om SPS.

Handlingsplanen skal understøtte, at elever og studerende med funktionsnedsættelser hurtigt og på bedst mulige måde kompenseres for de udfordringer, der følger af deres funktionsnedsættelse. Handlingsplanen indeholder:

- Flere ressourcer til fortsat systemudvikling af SPSA med henblik på en yderligere udbygning af funktionalitet samt at lette arbejdsgange for slutbrugerne.
- Flere ressourcer til sagsbehandling af ansøgninger om SPS samt kommunikation målrettet uddannelsesinstitutioner, elever og leverandører om sagsbehandlingen og overgangen til SPSA.
- Uddannelsesinstitutionerne får forlænget frist for at søge om refusion for tildelt støtte.

Baggrund for implementering af nyt sagsbehandlingssystem

SPS er en individuel støtte, som staten kan bevilge til elever og studerende med dokumenteret funktionsnedsættelse. Støtten har til formål at sikre, at elever og studerende med psykisk eller fysisk funktionsnedsættelse har mulighed for at deltage og gennemføre deres uddannelse på lige fod med andre.

Det er STUK, som varetager administrationen af de statslige specialpædagogiske støtteordninger (herefter SPS-ordninger) på Børne- og Undervisningsministeriets område samt på Uddannelses- og Forskningsministeriets område. Støtten er reguleret i særskilte lovgivninger på de respektive ressortområder.

Sagsbehandlingen har hidtil været understøttet i systemet, SPS2005, der blev administreret af Uddannelses- og Forskningsministeriet. Det forhenværende system var teknologisk forældet, og havde afledt heraf en række risici og utidssvarende funktioner, som derfor skulle udfases.

STUK og STIL har siden 2021 arbejdet med udviklingen af et nyt og mere tidssvarende sagsbehandlingssystem til administration af SPS. Det nye system kaldet 'Specialpædagogisk Støtteadministrationssystem' (SPSA) blev sat i drift den 23. oktober 2023.

Det nye system, SPSA, er udviklet med formål at understøtte en hurtigere, mere sikker og brugervenlig sagsbehandling af ansøgninger om SPS både lokalt hos administratorer på institutionerne og centralt – til gavn for elever og studerende.

Udviklingen af det nye system er sket med løbende inddragelse og test ved slutbrugerne i form af sagsbehandlere, og uddannelsesinstitutioner og leverandører af SPS.

STUK og STIL gennemfører en række implementeringsunderstøttende tiltag målrettet, at slutbrugerne har de bedste muligheder for at anvende SPSA. Det gælder bl.a. undervisningswebinarer i anvendelsen af det nye system, vejledningsmateriale og videovejledning, som guider brugerne igennem de forskellige arbejdsgange, en supportfunktion mv.

Status på sagsbehandling og implementering af det nye sagsbehandlingssystem

Som følge af overgangen til det nye sagsbehandlingssystem den 23. oktober 2023 opleves der midlertidigt forlængede sagsbehandlingstider for SPS-ansøgninger.

STUK oplyser, at alle ansøgninger, som er oprettet før overgangen til det nye sagsbehandlingssystem i uge 43, på nuværende tidspunkt er behandlet. Uddannelsesinstitutionerne har dermed mulighed for at give elever og studerende den relevante statsligt tildelte støtte. Institutionerne har hertil altid mulighed for selv at iværksætte den støtte, som institutionen vurderer er nødvendigt for at kompensere eleven eller den studerende.

Der er flere årsager til, at der aktuelt opleves midlertidigt forlængede sagsbehandlingstider, jf. eksempler nedenfor.

Sagsbehandlingstiden skal bl.a. ses i lyset af, at det nye system kræver til- læring af nye funktionaliteter og arbejdsgange for de medarbejdere ved STUK, uddannelsesinstitutioner samt leverandører, som anvender syste- met.

Det gælder endvidere, at når STUK behandler ansøgninger i det nye sagsbehandlingssystem, så prioriterer STUK, at de elever og studerende, som har behov for støtte først, får behandlet deres ansøgninger først. Det betyder, at elever og studerende kan opleve en varieret sagsbehand- lingstid i forhold til, hvornår ansøgningen er indsendt.

Det skal hertil oplyses, at der generelt kan være forskellige årsager til en længere sagsbehandlingstid af enkelte ansøgninger. Det kan for eksempel være mere komplekse ansøgninger, hvor den fremsendte dokumentation fra uddannelsesinstitutionerne er uklar eller mangelfuld, og der er behov for yderligere oplysninger til sagen for at kunne vurdere støttebehovet.

STUK og STIL arbejder intensivt på at løse de tekniske udfordringer, som er identificeret ved det nye system, så elever og studerende igen op- lever en hurtig sagsbehandling.

Generelt vil der i forbindelse med ibrugtagning af et nyt it-system være tekniske udfordringer, som først konstateres når systemet går i drift – STIL bemærker, at antallet af hændelser ikke overstiger et forventeligt ni- veau. Der er afsat ressourcer til løbende at udbedre disse gennem lø- bende opdateringer af systemet. Disse har løst hovedparten af hændel- serne, som er identificeret efter ibrugtagningen, herunder om udfordringer med genbestilling af støtte.

Der kan konstateres et fald i antallet af henvendelser til supportfunktion, hvor brugernes gennemsnitlige tilfredshed ved supporten i november 2023 har været 4,6 på en skala fra 1-5.

Med venlig hilsen

Mattias Tesfaye