

## **Det rådgivende organs bemærkninger til Retssikkerhedsenhedens undersøgelse ”Sagsbehandlingstider på voksenhandicapområdet”**

Det rådgivende organ bemærker overordnet, at det er relevant, at der med undersøgelsen sættes fokus på sagsbehandlingstiderne på voksenhandicapområdet, som har stor betydning for borgernes retssikkerhed og tillid.

Undersøgelsen belyser længden af den samlede sagsbehandlingstid for kommunen og Ankestyrelsen på udvalgte dele af voksenhandicapområdet. Det drejer sig om sager efter servicelovens §§ 95 om kontant tilskud, 96 om borgerstyret personlig assistance, 112 om hjælpemidler og 113 om forbrugsgoder. Derudover belyses, hvilke forhold i sagsbehandlingen som kan medvirke til at forlænge eller nedbringe sagsbehandlingstiden.

Det rådgivende organ finder, at undersøgelsen indeholder gode og vigtige opmærksomhedspunkter i forhold til sagsbehandlingstid, som giver mulighed for fremadrettet læring på området. Samtidig giver undersøgelsen et indblik i, at der er stor variation i kompleksitet og forløb af sager, selv inden for samme paragrafområde. Undersøgelsen omfatter 39 sager og kan dermed ikke anses som repræsentativ, men det rådgivende organ finder ikke desto mindre, at undersøgelsen afdækker problematikker relateret til voksenhandicapområdet, som efter det rådgivende organs opfattelse kan have betydning for retssikkerheden på området og borgernes oplevelse heraf.

Det rådgivende organ skal særligt fremhæve nedenstående delkonklusioner fra undersøgelsen:

### **Styring af ressourcer er vigtigt i hele sagsbehandlingsforløbet**

Det rådgivende organ har noteret sig, at ressourcespørgsmålet i undersøgelsen primært bliver rejst i forbindelse med analyse af sagsbehandlingsforløbet i Ankestyrelsen, men ikke bliver rejst i forbindelse med den sagsbehandling, der foregår i kommunerne. Det rådgivende organ er dog samtidig opmærksom på, at det ikke ud fra undersøgelsen kan sluttes, at kommunerne ikke ressourcestyrer, fordi de ikke har peget på ressourcer som forklarende faktor i forhold til længden på sagsbehandlingstiden. Det rådgivende organ ser helt generelt styring af ressourcer som en vigtig del af at sikre en god og hurtig sagsbehandling på tværs af hele sagsbehandlingsforløbet – både i kommunerne og i Ankestyrelsen.

Det rådgivende organ finder, at fokus på styring af ressourcer eventuelt vil kunne give bedre mulighed for at sikre en mere borgernær og fleksibel sagsbehandling, samt mulighed for at optimere sagsskridt og processer for både borger og sagsbehandler. Det rådgivende organ er opmærksom på, at øget registrering også kan udvikle sig i en uhensigtsmæssig retning, hvilket ikke er formålet. Det bemærkes dog, at et fremadrettet arbejde og fokus på problemet i kommunerne og Ankestyrelsen vil kunne være med til at sikre gode løsninger.

### **Lange ventetider giver anledning til bekymring om borgernes retssikkerhed**

Undersøgelsen viser, at der blandt de undersøgte sager er sager med endog meget lang sagsbehandlingstid – op til 3 år i sager efter servicelovens §§ 95 om kontant tilskud og 96 om borgerstyret personlig assistance. Det rådgivende organ bemærker, at målgruppen af borgere, som modtager støtte efter disse bestemmelser, må antages at være blandt de mest udsatte og sårbare i samfundet. Derfor er det også værd at bemærke, at en sagsbehandlingstid af denne længde kan forekomme særligt problematisk for netop denne gruppe, fordi det kan give anledning til bekymring for, hvorvidt der under sagsbehandlingen ydes tilstrækkelig øvrig hjælp til borgerne, uanset at der ydes andre former for hjælp i sagsbehandlingsperioden.

Det rådgivende organ anerkender dog også, at der er tale om sager med meget stor variation i sagsforløb og grundlæggende kompleksitet, samt at sagerne, som indgår i undersøgelsen, er påklagede. Derfor er det også forventeligt, at sagerne kan være svære at oplyse, samt at der kan være flere og mere krævende sagsbehandlingsskridt, som er nødvendige for at sikre tilstrækkelig sagsbehandling. Det rådgivende organ påpeger dog, at en høj grad af retssikkerhed på området både fordrer en rigtig afgørelse første gang, men også at denne afgørelse træffes så hurtigt som muligt.

Det rådgivende organ gør i forlængelse heraf opmærksom på, at der ikke for nærværende findes et samlet overblik over sagsbehandlingstider på området, da der mangler redskaber til at trække kvantitative data, hvorfor omfanget af sager med langvarige sagsforløb ikke er kendt.

### **Forskelle i kommunernes og Ankestyrelsens sagsbehandling**

Undersøgelsen viser, at der er stor forskel på, hvordan sagsbehandlingen foregår for henholdsvis kommunen og Ankestyrelsen. Dette kommer i nogen grad af, at sagsbehandlingen grundlæggende set er forskellig for de to myndigheder og har forskellige formål. Sagsbehandlingen i kommunerne har således til formål at skabe et grundlag for at kunne træffe afgørelse om hjælp og støtte til borgeren, mens sagsbehandlingen i Ankestyrelsen har til formål at efterprøve lovmedholdeligheden af kommunens afgørelse. I denne forbindelse påpeger undersøgelsen også, hvilke udfordringer hver myndighed har i forhold til optimering af den samlede sagsbehandlingstid.

I denne forbindelse har det rådgivende organ noteret sig, at der via en ekstrabevilling til Ankestyrelsen på finansloven er afsat midler til nedbringelse af sagsbehandlingstiden. Det rådgivende organ har også noteret sig, at kommunerne ikke i undersøgelsen forholder sig til ressourceproblematikken. Det rådgivende organ bemærker herved, at en mere detaljeret viden og bedre forståelse af ressourcetræk, efter det rådgivende organs opfattelse ville kunne give bedre indsigt i forhold til at kunne finde løsninger, der kunne nedbringe sagsbehandlingstiden primært i kommunerne, men også i Ankestyrelsen.

### **Viden skal bruges til at finde gode fælles løsninger**

Undersøgelsen påpeger, at sagsbehandlingen på området er meget forskelligartet og enormt kompleks. Dette gælder både for hver enkelt sag, men også for processer og skridt i de forskellige sager, som er særligt krævende for henholdsvis borgeren eller sagsbehandleren. Det rådgivende organ bemærker i denne forbindelse, at en øget viden på området og et fortsat fokus på at sikre, at alle processer og sagsskridt er tilstrækkeligt fleksible, efter det rådgivende organs opfattelse vil kunne styrke retssikkerheden for borgerne. Herved bemærkes dog, at der må være opmærksomhed på, hvad der ligger til grund for de lange og komplekse processer med henblik på at tilrettelægge en sagsbehandling, der er så hurtig og gennemsigtig som muligt af hensyn til borgernes retssikkerhed.

Det rådgivende organ er samlet set meget positive over det fokus, der er i rapporten, og bemærker, at viden på netop dette område er essentiel, og et øget kendskab til området er positivt. Det rådgivende organ bemærker i denne forbindelse, at en sådan viden efter det rådgivende organs opfattelse vil komme alle til gode – både borgerne, kommunerne og Ankestyrelsen.