

A man with a prosthetic leg is working in a workshop. He is wearing a grey jumpsuit over a blue and white checkered shirt. He is holding a long wooden plank with both hands. The background shows a workshop with various tools and equipment. A large dark grey diagonal shape is overlaid on the left side of the image.

Fokusrevision om **Personlig assistance**

Styrelsen for Arbejdsmarked
og Rekruttering

2025

INDHOLDSFORTEGNELSE

LEDELSESRESUME	4
DET KALDER PÅ VEDVARENDE LEDELSESFOKUS OG DIFFERENTIEREDE STRATEGIER AT SIKRE, AT PERSONLIG ASSISTANCE NÅR UD TIL DE RETTE MÅLGRUPPER	5
BEVILLINGSGRUNDLAGET FOR PERSONLIG ASSISTANCE KAN STYRKES.....	7
EN MERE DIFFERENTIERET OPFØLGNING PÅ PERSONLIG ASSISTANCE KAN STYRKE KVALITETEN I OPFØLGNINGEN.....	8
UDBETALING AF STØTTE TIL PERSONLIG ASSISTANCE ER ADMINISTRATIV TUNG	9
BEHOV FOR STØRRE FOKUS PÅ MINIMERING AF MULIGHEDERNE FOR SNYD.....	11
 INDLEDNING	 13
1.1 BAGGRUNDEN FOR REVISIONEN.....	13
1.2 PERSONLIG ASSISTANCE KORT FORTALT	13
1.3 FOKUSREVISIONENS METODE OG TILGANG.....	14
1.4 UNDERSØGELSESMRÅDER I REVISIONEN	15
1.5 LÆSEVEJLEDNING	15
1.6 KORT OM ANVENDELSEN AF PERSONLIG ASSISTANCE	16
 KOMMUNERNES ORGANISERING OG RAMMER OMKRING ARBEJDET MED PERSONLIG ASSISTANCE	 19
2.1 INDLEDNING	19
2.2 KOMMUNERNES ORGANISERING OMKRING INDSATSEN	20
 VEJLEDNING OM PERSONLIG ASSISTANCE	 24
3.1 INDLEDNING	24
3.2 VEJLEDNING I KONTAKTFORLØBET	25
3.3. HVORDAN LYKKES KOMMUNERNE MED AT "NÅ" FORSKELLIGE MÅLGRUPPER.....	26
3.5 OPLEVEDE UDFORDRINGER I AT UDBREDE ANVENDELSEN AF PERSONLIG ASSISTANCE	28
 BEVILLING AF PERSONLIG ASSISTANCE.....	 30
4.1 INDLEDNING	30
4.2 BERETTIGELSEN TIL PERSONLIG ASSISTANCE.....	31
4.3 UDMÅLINGEN AF TIMER TIL PERSONLIG ASSISTANCE.....	33
4.4 AFGØRELSEN OM PERSONLIG ASSISTANCE	36
4.5 OPLEVEDE UDFORDRINGER I ARBEJDET MED AT VURDERE BEHOVET FOR PERSONLIG ASSISTANCE	38
 UDBETALING AF STØTTE TIL PERSONLIG ASSISTANCE.....	 39
5.1 INDLEDNING	39
5.2 ANMODNINGER OMKRING UDBETALING TIL PERSONLIG ASSISTANCE	40
5.3 VEJLEDNING TIL VIRKSOMHEDERNE OM UDBETALING AF STØTTE	43
5.4 OPLEVEDE UDFORDRINGER I ARBEJDET MED UDBETALING AF STØTTE	43

OPFØLGNING PÅ PERSONLIG ASSISTANCE	45
6.1 INDLEDNING	45
6.2 OPFØLGNING PÅ PERSONLIG ASSISTANCE	46
6.3 OPLEVEDE UDFORDRINGER I ARBEJDET MED AT FØLGE OP PÅ BEHOVET FOR PERSONLIG ASSISTANCE	49
 KOMMUNERNES TILSYN MED ADMINISTRATIONEN AF PERSONLIG ASSISTANCE	 50
7.1 INDLEDNING.....	50
7.2 HVORDAN ARBEJDES DER MED KVALITETEN I SAGSBEHANDLING	50
7.3 HVAD FØRES DER LEDELSESTILSYN MED	51
7.4 HVILKEN LEDELSESINFORMATION ARBEJDES DER MED	52
 BILAG 1. EKSEMPLER PÅ GOD KOMMUNEPRAKSIS I ARBEJDET MED PERSONLIG ASSISTANCE	 53
 BILAG 2. SAMMENSÆTNING AF PERSONER I SAGSGENNEMGANGEN	 57

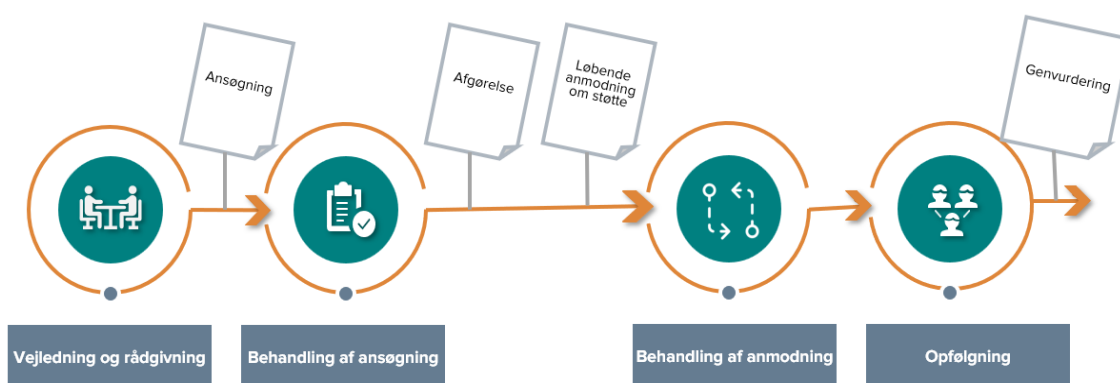
LEDELSESRESUME

Personlig assistance er en ordning, der skal styrke og stimulere personer med handicaps muligheder for beskæftigelse. Regelgrundlaget for ordningen ligger i Lov om kompensation til handicappede i erhverv mv.

Personlig assistance giver personer med varig og betydelig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse mulighed for at få særlig personlig bistand fra en personlig assistent til at kunne udføre et job. Personen med handicap skal selv kunne bestride det faglige indhold i opgaven, men kan få Personlige assistance til specifikke løft, sekretær- eller chaufførbistand, korrekturlæsning, introduktion til opgaver, at sætte struktur på opgaven, tegnsprogstolkning mv.

Denne fokusrevision belyser kommunernes opgavevaretagelse. Det er hele processen omkring håndtering af Personlig assistance, der er i fokus – det går fra kommunernes arbejde med at bringe information og vejledning om ordningen ud til de rette målgrupper, hele bevillingsprocessen til kommunernes opfølgning på ordningen, jf. nedenstående illustration i figur 1.

Figur 1: Procestrin i arbejdet med Personlig assistance



Kilde: BDO's tegninger

Fokusrevisionens resultater viser overordnet, at:

- Der er mange kommuner, som administrerer i overensstemmelse med gældende lovgivning og de politiske intentioner bag ordningen med Personlig assistance. Kommunerne har generelt en god og solid praksis, som understøtter en hurtig sagsbehandling og iværksættelse af Personlig assistance. Der er frie rammer til at bevilge Personlig assistance, og der er således ikke indikationer af, at de kommunale bevillingsprocesser står i vejen for brugen af ordningen.
- Der er i mange kommuner en god dokumentation på sagen af berettigelsen af Personlig assistance. Der er dog forskelligartede praksis, og i nogle kommuner en utilstrækkelig dokumentation af bevillingsgrundlaget.
- Der følges generelt rettidigt op på bevillinger, og der findes ikke tegn på misbrug og snyd med ordningen ifm. udbetalinger af støtte i sagerne. Der er dog fundet forhold omkring opfølgning og udbetalinger, som giver anledning til anbefalinger til, hvordan praksis omkring anvendelsen og administrationen af Personlig assistance kan styrkes, og på nogle områder også forenkles.

Da fokusrevisionen generelt peger på en god praksis inden for området, er forslag og vurderinger af muligheder for at styrke praksis præsenteret som mulige veje til at styrke området og administrationen af ordningen.

Konklusioner og mulige veje til at styrke området og administrationen af ordningen uddybes i de efterfølgende afsnit. Rapportens konklusioner og mulige veje til at styrke området og administrationen er baseret på resultater af et samarbejde med 19 kommuner, der har deltaget i fokusrevisionen, samt enkelte perspektiverende målinger omkring kommunernes anvendelse af ordningen på tværs af alle kommuner.

Fokusrevisionens formål og metode

På årsbasis er der omkring 14.000 personer, der er omfattet af Personlig assistance på landsplan. Udgifterne var i 2023 godt 530 mio. kr. på landsplan med ca. 10.000 løbende sager. I årene 2018 - 2024 er anvendelsen af Personlig assistance steget med ca. 20 pct. på tværs af alle kommuner. Hvilket skal ses i relation til, at gruppen af personer med handicap i årene 2019-2022 er steget fra 21,3 til 25 pct.¹

Der er - kommunerne i mellem - stor forskel på anvendelsen af og væksten i Personlig assistance. En del af baggrunden for undersøgelsen er derfor at afdække, om der er forhold i kommunernes praksis, som kan give indblik i, hvad forskellene i anvendelsen skyldes. Kommunerne, som indgår i fokusrevisionen, er udvalgt, fordi de enten har en relativt høj eller lav anvendelse af Personlig assistance.

I rapporten samles der op på de centrale resultater af fokusrevisionen – dels omkring årsager til den kommunale variation i anvendelse, og dels om den praksis, der udfoldes omkring arbejdet med Personlig assistance, herunder udfordringer og god praksis i kommunerne.

BDO har i fokusrevisionen været begrænset af, at STAR kun har revisionsadgang i kommunerne. Det betyder, at de virksomheder eller personer, der benytter sig af Personlig assistance, ikke er inddraget i fokusrevisionen. Konklusionerne og forslagene til mulige veje for at styrke området og administrationen bør derfor læses med det forbehold, at de baserer sig på BDO's vurderinger og et kommunalt perspektiv og ikke virksomhedernes eller personer i målgruppen for Personlig assistance.

Det har ikke været inden for fokusrevisionens ramme at afdække implementeringsforudsætninger eller synet på BDO's forslag til mulige veje for at styrke området og administrationen fra forskellige aktører. For de initiativer, der kræver centrale tiltag kan det derfor anbefales, at Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering går i dialog med relevante aktører samt undersøger evt. omkostninger og afledte konsekvenser af de mulige veje, såfremt det vælges at gå videre med en eller flere af dem.

Fokusrevisionens formål og metode

Fokusrevisionen skal belyse, om kommunerne har tilrettelagt en praksis i tråd med lovgivningen. Samtidig belyser fokusrevisionen også, hvordan der i kommunerne føres tilsyn med området, og hvordan der arbejdes med at sikre kvalitet i området.

Fokusrevisionen har omfattet 19 kommuner, hvor der er gennemgået 15 sager i hver kommune. Derudover har gennemgang af kommunernes politikker, arbejdsgange, retningslinjer, ledelsestilsyn mv. samt ledelsesinterview og registerdata bidraget med et billede af kommunernes tilgang til området.

Målet med fokusrevisionen er dels af pege ind på områder, hvor praksis kan styrkes og dels at sætte lys på, om der er god praksis på området blandt de 19 kommuner, som kan udbredes til andre kommuner.

Det kalder på vedvarende ledelsesfokus og differentierede strategier at sikre, at Personlig assistance når ud til de rette målgrupper

Kommunerne har en helt central rolle i at sikre, at Personlig assistance, sammen med andre handicap-kompenserende ordninger, når ud til de rette målgrupper, og får understøttet personer med handicap på arbejdsmarkedet.

Fokusrevisionen viser, at der er stor forskel på, i hvilket omfang kommunerne i fokusrevisionen anvender ordningen. Der er også stor forskel på, hvilke målgrupper, der bevilliges assistance. Registerdata viser, at nogle kommuner i landet i høj grad bevilliger Personlig assistance til personer i fleksjob. Der er også eksempler på kommuner, hvor en stor del af gruppen er beskæftigede eller på anden måde selvforsørgende ved indgangen til ordningen. Mellem kommuner, er der også stor forskel på, i hvor høj grad det lykkes at inkludere unge i ordningen.

Sagsgennemgangen i fokusrevisionskommunerne giver desuden indikation af en stor forskel i støtte via ordningen for personer med psykiske funktionsnedsættelser.

Fokusrevisionen peger på, at forskellene ikke skyldes, at kommunerne lægger særlige restriktioner ned over anvendelsen. Der er generelt frie rammer til at iværksætte de bevillinger, kommunen vurderer løfter behovet hos den enkelte person og et ønske om at øge brugen af ordningen. Praksis omkring

¹ Data om udvikling ift. anvendelsen af Personlig assistance og udvikling i personer med handicap er baseret på to forskellige undersøgelser med forskellige tidspunkter for nedslag, hvorfor der ikke kan laves en 1:1 sammenligning.

sagerne underbygger, at der generelt har været en hurtig og smidig adgang til at få støtte til Personlig assistance, når ordningen bevilges.

I interviewene peger nogle kommuner dog på, at det kan være krævende at sikre det rette fokus på ordningen, og at det kan være vanskeligt at lykkes med at prioritere og fastholde et vedvarende fokus på udbredelse af viden om ordningen og vejledning om mulighederne for brug af ordningen. Det skal bl.a. ses i lyset af, at det er en "lille" ordning i jobcentret, der omfatter de 14.000 personer årligt, set i sammenhæng med, at jobcentret årligt yder indsats for ca. 1 mio. personer.

Udfordringerne for kommunerne handler især om, at en tilstrækkelig udbredelse af ordningen kræver et vedholdende fokus på flere områder, herunder særligt:

- **Viden ud til medarbejdere.** Idet ordningen dækker over flere målgrupper i jobcentret, er det relevant for forskellige afdelinger og medarbejdere at kunne spotte og vejlede om mulighederne for støtte i form af Personlig assistance. Af interviewene med kommunerne fremgår det, at de arbejder typisk med en klar strategi for, hvordan det sikres, at viden om Personlig assistance kommer ud til alle medarbejdere og klare procedurer for, hvordan en bevillingsproces iværksættes, men dette fokus skal løbende fastholdes, og det varierer, hvordan og hvor meget det lykkes kommunerne at understøtte dette behov.
- **Viden skal også nå grupper, der ikke er i berøring med jobcentret.** Interviewene med kommunerne peger på, at der her i særlig grad er forskellig tilgang til at udbrede viden. Nogle kommuner går i dialog med konkrete virksomheder, når det vurderes relevant. Andre kommuner har sat særligt fokus på og iværksat mere systematiske initiativer for at kommunikere om ordningen ud til arbejdsgivere og mulige målgrupper for ordningen gennem jobmesser, karrieredage mv. Der er også kommuner, der har iværksat initiativer for at aktivere forskellige aktører (f.eks. brancheorganisationer, handicaporganisationer, uddannelsesinstitutioner mv.) i udbredelsen af viden om ordningen.

Nogle af de udfordringer, som kommunerne peger på, at de møder i arbejdet med at udbrede viden hos medarbejderne, er, at ordningens relevans kan være svær at vurdere for udvalgte grupper, herunder især personer med psykiske funktionsnedsættelse og fleksjobvisiterede. Her opleves det, at det kan være svært at afgrænse behovet for Personlig assistance eller skelne, hvornår Personlig assistance, er relevant ift. mentorordningen.

Derudover peger interviewene med ledere og medarbejdere på, at den eksterne udbredelse er udfordret af, at det eksisterende informationsmateriale, som beskriver ordningen, trænger til et løft, så det udgør et bedre afsæt for at informere og sælge ordningen til virksomhederne såvel som til borgerne. Der er også hos nogle kommuner en oplevelse af, at der er virksomheder, der ser ordningen som tung at administrere, og at målgruppen i nogle tilfælde fravælger ordningen, fordi de ikke ønsker at udstille et handicap på arbejdspladsen.

Mulige veje til at styrke borgers og virksomheders opmærksomhed på ordningen

På grund af forskelle mellem kommunerne, i hvilke grupper der modtager Personlig assistance, kan det overvejes om der lokalt er behov for at arbejde med at styrke vejledningen om ordningen.

Initiativer, der kan være relevante, hvis vejledningen om ordningen ønskes styrket:

- Kommunerne kan f.eks. række ud til lokale aktører, handicaporganisationer, uddannelsesinstitutioner, brancheorganisationer, mv. for at etablere samarbejder om, hvordan informationen kommer ud til de rette grupper. Der er gode eksempler på dette fra nogle af de deltagende kommuner i fokusrevisionen.
- Kommunerne kan gennemgå egne bevillinger på Personlig assistance med henblik på at vurdere, om der er lokale behov for særligt målrettede initiativer for at inkludere flere personer i ordningen - f.eks. unge eller personer med psykisk handicap.
- Kommunerne kan styrke fokus på og overblik over udviklingen i brugen af Personlig assistance. Hvis det ikke er muligt at følge udviklingen i personer under ordningen via eget ledelsesinformationssystem, så er der mulighed for data på kommuneniveau på Jobindsats.dk. Her er det muligt at trække niveauet for anvendelse pr. måned og udviklingen i anvendelsen over tid samt sammenligne det med andre kommuner og hele landet.

Det er BDO's vurdering, at der også med centrale initiativer kan bidrages til at understøtte opmærksomheden på ordningen. Eksempelvis kunne STAR overveje en mere målrettet dialog og samarbejde med uddannelsesinstitutioner og virksomheder om ordningen. Det kunne her være relevant at kommunikere mere direkte til:

- Unge, der er på vej ud af uddannelse, og som tidligere har haft Specialpædagogisk Støtte.
- Unge på særlige uddannelsesinstitutioner – f.eks. unge på særligt tilrettelagt ungdomsuddannelse.
- Unge, der skal have en særlig støtte i et fritidsjob.
- Virksomheder, der skal arbejde med rummelighed ifm. med de nye krav til ESG-rapportering.

I sammenhæng med en mere aktiv formidling kan det desuden være en overvejelse, om navngivningen af handicapkompenserende ordninger kan ændres til kompensationsordninger for at ramme den del af målgruppen, som ikke ser sig selv som handicappet. Det kan gøres i den kommunikation, der er om Personlig assistance. Det kunne også med fordel ske i navngivningen af loven. STAR opfordres på den baggrund til at indlede en dialog med de handicappolitiske organisationer om behovet.

Bevillingsgrundlaget for Personlig assistance kan styrkes

I gennem sagsgennemgang er det i fokusrevisionen også undersøgt, hvilken praksis der er omkring sagerne ved at se ned i aktuelle sager med Personlig assistance. Kommunerne skal i ansøgningsprocessen vurdere, om der kan tildeles Personlig assistance, og hvor mange timer der kan bevilliges. Jobcentret vurderer på baggrund af sagens oplysninger og kompleksitet, om bevillingen skal gives for en afgrænset periode eller indtil videre, som i fokusrevisionen er oversat til ubestemt tid.

Kommunerne har generelt en hurtig håndtering af ansøgninger, hvor 81 pct. afgøres inden for 4 uger. Det harmonerer med kommunernes tilkendegivelse af at prioritere området, og at der er rimelig frie rammer til at iværksætte Personlig assistance. Der ses sjældent klager over det tildelte timetal, hvilket formentligt i høj grad hænger sammen med, at de ansøgte timer ofte imødekommes, eller at der findes en ramme for støttebehovet i dialog med personen med handicap og virksomheden, som giver en fælles forståelse af baggrunden for bevillingen. Sagsgennemgangen viser, at der kun i 9 pct. af sagerne (25 sager) er givet mindre støtte, end der er ønsket/ansøgt fra personen. Kun i 2,5 pct. (7 sager) har personen påklaget kommunens afgørelse.

De fleste kommuner har en solid praksis ift. til at sikre, at der er dokumentation for, at personen har en varig og betydelig funktionsnedsættelse, f.eks. gennem lægeerklæring, og at handicappet er foreneligt med varetagelsen af jobbet, som er et krav for at blive omfattet af ordningen.

Det er dog BDO's vurdering, at grundlaget for udmålingen af timer og indhold i Personlig assistance står svagt i for mange sager. Grundlaget for at udmåle den konkrete støtte ligger i en vurdering af, hvilke konkrete dele af jobbet der kræver støtte for at kompensere for funktionsnedsættelsen. Oplysningsniveauet i sagerne gør det i mange sager vanskeligt at aflæse, hvordan kommunerne når frem til det konkrete støttebehov, og hvad der lægges til grund for beslutningen.

Kommunerne beskriver ofte (i 85 pct. af sagerne), hvad den personlige assistent skal hjælpe med. Det beskrives i mindre grad, hvilke jobfunktioner den enkelte person med handicap varetager (i 69 pct. af sagerne), hvor lang tid der anvendes på disse jobfunktioner, samt hvilket støttebehov der er i de enkelte jobfunktioner (i 68 pct. af sagerne).

Der er udviklet et dialogskema til at understøtte oplysningen af sagen og hjælpe til udmålingen af støtte, og alle kommuner med arbejds gange har det indskrevet i arbejds gangene, at dialogskemaet skal anvendes. Det sker dog ikke i alle sager. I de sager, hvor dialogskemaet anvendes, er det BDO's vurdering, at det bidrager til at skabe klarhed og gennemsigtighed i vurderingsgrundlaget for Personlig assistance.

Lovgivningen om Personlig assistance kræver et socialfagligt skøn for at vurdere behov og omfang af bevilling. Selv om kommunerne generelt ser positivt på dette skøn, oplever nogle uklarheder i praksis, især ved kombination med andre ordninger, trods eksisterende lovgivning, bekendtgørelser mv.

Mulige veje til at styrke praksis omkring bevillinger

Samlet set er det BDO's vurdering, at kommunerne på mange områder har en god og solid praksis omkring bevillinger af Personlig assistance. Samtidigt er det også BDO's vurdering, at kommunerne med fordel kan styrke praksis omkring dokumentation af grundlaget for udmåling af støtten og sætte et styrket fokus på anvendelsen af det tilgængelige dialogskema. Det kan bidrage til at styrke vurderingen af, hvor mange timer der bevilges. Det vurderes også at kunne styrke vurderingen af, om behovet må forventes at være stationært eller kan forventes at udvikle sig over tid, som kan bidrage til, at kommunen bedre kan tilrettelægge opfølgningsbehovet fremadrettet.

Et andet område, der kan styrkes, ligger i, at nogle nøglepersoner oplever uklarhed i den faglige linje vedrørende Personlig assistance til fleksjobansatte og mentor i kombination med Personlig assistance. Der er også oplevelser af uklarhed om vurderingen af støttebehov for personer med psykisk funktionsnedsættelse mv. BDO vurderer, at den gældende vejledning på området er for generel, og der mangler konkrete eksempler og uddybende beskrivelser, som f.eks. ses af juridiske vejledninger på andre områder. Derfor kan det også overvejes, at den juridiske vejledning på området opdateres med f.eks. eksempler på, hvordan forskellige ordninger kan kombineres og anvendes i praksis.

En mere differentieret opfølgning på Personlig assistance kan styrke kvaliteten i opfølgningen

Ved bevilling af Personlig assistance påhviler det personen med handicap og virksomheden løbende at give jobcentret oplysninger om ændringer i arbejdsforhold, i uddannelse eller i handicappets omfang af betydning for udbetaling af tilskud, jf. bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv mv. § 29.

Senest et år efter bevillingen af Personlig assistance er givet, skal kommunen følge op på bevillingen og tage stilling til, om bevillingen kan fortsætte, jf. bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv mv. § 15, stk. 4. I 90 pct. af sagerne sker den lovpligtige opfølgning efter 1 år til tiden, og kommunerne har ofte en klar praksis for, hvordan det sikres at afholde opfølgning til tiden.

Opfølgningen administreres i mange kommuner som en årlig opfølgning, hvor ordningen genbevilliges år efter år. Det vil sige, at nogle kommuner har en praksis, hvor der følges op årligt uden en egentlig stillingtagen til, om støttebehovet vurderes som stabilt, eller om der kan være grund til at tro, at støttebehovet ændres over tid.

Det er BDO's vurdering, at kommunernes opfølgning virker for mekanisk og ofte alene tager udgangspunkt i at indhente en skriftlig vurdering af, om der - ifølge den omfattede person og virksomheden - er sket ændringer i behovet for Personlig assistance. Det giver en anledning for medarbejder og virksomhed til at løfte den tidligere nævnte pligt til indmelding af ændringer i støttebehov. Det giver ikke nødvendigvis anledning til en dialog om, hvorvidt støttebehovet kan løftes på en anden mere hensigtsmæssig måde, eller om det er lykkedes at få tilrettelagt den Personlige assistance hensigtsmæssigt.

Opfølgningens form betyder, at der sjældent foretages en faglig vurdering af, om der kunne være andre måder at afhjælpe behovet for assistance – f.eks. gennem hjælpemidler. Der er også sjældent en involvering af den personlige assistent, hvilket kunne være en relevant kilde til oplysninger om, hvordan støtten udfoldes, og hvorvidt behovet er ændret. Behovet for en mere grundig opfølgning skal også ses i lyset af, at flere kommuner vurderer, at den største risiko for snyd med den offentlige støtte ligger i, at virksomhederne hjemtager støtte på Personlig assistance, der ikke reelt finder sted i det aftalte omfang. Der er dog ikke fundet indikationer på dette i fokusrevisionen.

Det er BDO's vurdering, at lovgivningen giver en mulighed for en mere differentieret opfølgning efter den første opfølgning efter 1 år. Der er gode muligheder for at lægge flere ressourcer i opfølgningen på den udmålte støtte i de bevillinger, hvor der vurderes at være et behov for tættere opfølgning. Der er også gode eksempler på, at enkelte kommuner har valgt at sænke kadencen for opfølgning til hvert 2. år, og dermed har skabt bedre rum for, at opfølgningen sker ved bl.a. virksomhedsbesøg og med involvering og tæt dialog med de involverede parter. Sagsgennemgangen giver et indtryk af, at det giver et bedre grundlag for at få udvikling i støttebehovet frem.

Mulige veje til at styrke kvaliteten og øge differentiering i opfølgningen

Med udgangspunkt i fokusrevisionens resultater vurderer BDO, at kommunernes opfølgning på Personlig assistance kan optimeres gennem en øget differentiering og styrket kvalitet i opfølgningen. I overvejelserne om, hvad der kan styrke opfølgningen, ligger et væsentligt hensyn i ikke at gøre ordningen mere administrativ tung for virksomheder, borgere og kommune. Under de hensyn vurderes en optimeret opfølgning at kunne opnås ved f.eks. følgende veje:

- Differentiere opfølgningen, så det kan prioriteres at gennemføre en mere grundig opfølgning med dialog, der omfatter både virksomhed, medarbejder og evt. personlig assistent i de sager, hvor der kan være grund til at tro, at støttebehovet ændrer sig løbende. Eksempler på persongrupper, som kunne have behov for en mere aktiv opfølgning:
 - Personer, der får støtte til introduktion til og struktur på opgaver, hvor behovet kan blive mindre efterhånden, som der opbygges mere erfaring.
 - Personer med handicap, hvor der er meget stor udvikling i mulighederne for støtte på andre måder end ved Personlig assistance.
 - Personer i udviklingsfleksjob, hvor det ligger som en del af præmissen for fleksjobbet, at der kan ske en udvikling i timer og indhold i jobbet.
 - Unge, som skal indsluses i det første job.
 - Personer, hvor det er vanskeligt at vurdere det reelle støttebehov.
- Kommunerne kan i højere grad anvende muligheden for at give en ikke-tidsbestemt bevilling, når behovet for Personlig assistance må forventes at være meget stationært. Det kan bidrage til, at kommunerne kan undlade sagsgange om genbevillinger ved disse sager, også selv om der følges op. Det er BDO's vurdering, at der ikke er behov for en afgørelse om genbevilling, medmindre der sker en ændring i tildelingen af støtte.
- Styrke fokus i opfølgningen på mulighederne for at kompensere personer på andre måder end via Personlig assistance - både i indgangen til ansøgningsprocessen samt i den løbende opfølgning af Personlig assistance. BDO vurderer, at der med fordel kan tages yderligere initiativer til at klæde handicapområdet på med opdateret viden om teknologiske hjælpemidler for at sikre, at eksisterende og nye løsninger kan udbredes, og at personer med handicap får den nødvendige, mindst indgribende samt rette støtte. Blandt fokusrevisionskommunerne er der set eksempler på kommuner, som holder sig opdateret på den nyeste viden om hjælpemidler. Det sker blandt andet ved at deltage i forskellige messer, holde sig informeret og opdateret via nyhedsbreve samt kontakt til sælgere af forskellige hjælpemidler.

Det er væsentligt i den sammenhæng at understrege, at Ankestyrelsen tidligere har slået fast i principmeddelelse, at bevilling af hjælpemidler ikke medfører, at kommunen automatisk kan fratrage eller give afslag på Personlig assistance. Det afgørende er, om ansøgeren, i kraft af de bevilgede hjælpemidler, er tilstrækkeligt kompenseret for sin funktionsnedsættelse i relation til sit erhverv, herunder om hjælpemidlerne er tilstrækkelig kompenserende i forhold til ansøgerens konkrete arbejdsfunktioner/arbejdsopgaver.

Udbetaling af støtte til Personlig assistance er administrativ tung

Tilskud til aflønning af en personlig assistent udbetales i udgangspunktet til virksomheden, der har personen med handicap ansat. I tilfælde, hvor der er bevilget døvetolkning, rekvireres støtten dog typisk eksternt, og her er det tolkevirksomheden, som kommunen udbetaler til.

Reglerne for, hvad der udbetales støtte til, og hvad der er grundlaget for beregningen opleves af kommunerne som relativt komplekse ift. både administration og vejledning af virksomhederne. Der er mange kontrolpunkter for kommunerne, når reglerne skal administreres. Det kan bedst eksemplificeres ved, at beskrivelsen af, hvad der ydes tilskud til, fylder 3 sider i vejledningen til Lov om kompensation til handicappede i erhverv mv.

I standardblanketten til anmodninger er der lagt op til, at virksomhederne skal foretage beregninger af, hvor meget støtte der søges, som både bygger på oplysninger fra bevillingen, den enkelte personlige

assistents lønforhold, oplysninger om evt. afviklet ferie, sygdom ol. for den personlige assistent og den faktisk afviklede støtte. Blanketten til anmodninger fra virksomhederne indleveres ofte som håndskrevne blanketter, der indsendes til kommunen.

Administrationen af udbetalinger kræver en meget tæt gennemgang af anmodninger for kommunerne med henblik på at sikre det rette udbetalingsniveau. Kommunerne genberegner ofte anmodningen pga. utilsigtede fejl.

Der er to centrale udfordringer med den tunge administration:

- Den ene udfordring er, at anmodningsprocessen vurderes af kommunerne så kompleks, at der, ifølge nogle kommuner, er virksomheder, der finder det for tungt, så de fravælger ordningen. Nogle kommuner hjælper virksomhederne allerede på anmodningstidspunktet med en korrekt beregning, så der undgås fejl, så virksomhederne lettes for byrden i at skulle navigere rundt i, hvordan der anmodes korrekt. Andre kommuner har købt adgang til et system, der kan håndtere anmodningerne digitalt, og det giver et betydeligt løft til håndteringen af anmodninger. Ifølge kommunerne giver virksomhederne også udtryk for, at det er en lettelse.
- Den anden udfordring handler om, at kommunerne, efter BDO's vurdering, kommer til at bruge mange ressourcer på at sikre korrekt beregning af den støtte, der ydes til virksomhederne. Ressourcer der kunne skabe værdi ift. opfølgning på ordningen.

Kompleksiteten i takster og tillæg er knap så stor ift. afregning af tolke. For tolke ydes der støtte efter en fastsat timetakst og et zonetillæg, når tolkningen foregår på arbejdspladsen. Tyngden i administrative arbejdsgange ved udbetalinger er dog også stor ift. afregninger for tolkning. Kommunerne skal – ud over tjek af den konkrete udbetaling – sikre, at der ligger tro- og love erklæringer fra alle personer, der yder tolkebistand. Det skal sikre, at der ikke er sammenfaldende økonomiske interesser mellem tolkebruger, tolkefirma eller tolk.

Mulige veje til at lette administrationen

BDO har ikke fundet systematiske fejl i administrationen af udbetalinger i kommunerne. BDO finder generelt en god praksis af kontroller af den dokumentation, der er krav om, og som indsendes af virksomhederne.

Med afsæt i sagsgennemgangen og dialogen med kommunerne er det dog BDO's vurdering, at lovgivningen ift., hvordan Personlig assistance afregnes, med fordel kan forenkles. Der kan peges på en række muligheder til at forenkle administrationen og til at opnå en ordning, der opleves nemmere administrerbar. Det kan f.eks. opnås ved:

- At administrationen omkring udbetaling af tilskud kan lettes gennem en mere enkel struktur i satser – dvs. en fortsættelse af den nuværende standardsats for løn, som tillægges en standardprocentsats, der kompenserer for ferie, pension, sygdom mv. Det kan forenkle anmodningsprocessen ved, at virksomheden alene skal opgøre, hvor mange timers personlig assistance der anmodes om støtte til. BDO vurderer, at det kan forenkle uden at ændre virksomhedernes kompensation betydeligt eller udgøre en større risiko for den kommunale økonomi. En ændring til en mere enkel struktur for satserne vurderes at kunne bidrage til, at:
 - Forenkle vejledningen af virksomheder, idet der ikke skal vejledes om forskellige sammenhænge, hvor der kan søges om støtte til forskellige lønelementer.
 - Forenkle anmodningsprocessen for virksomheder, som vurderes at kunne begrænses til, at virksomheden indberetter, hvor mange timers Personlig assistance der anmodes om og lønsedler på den personlige assistent. Kommunen kan herefter beregne udbetalingen gennem den bevilgede sats.
 - Forenkle kommunernes opfølgning på ordningen, idet der ikke skal følges op omkring, hvilket lønniveau der ligger til grund for beregninger af støtte til pension, ferie mv.

Nærværende muligheder skal læses med det forbehold, at det kun er kommunernes erfaringer, som inddrages til at underbygge forslagene, og dermed ikke bygger på virksomhedernes input.

Behov for større fokus på minimering af mulighederne for snyd

Kommunerne arbejder typisk med en begrænset styring af området. Området indgår i den almindelige økonomiske styring, men der er, ifølge kommunerne, vide muligheder for at bevilge ordningen og et lokalpolitisk ønske om, at anvendelsen af ordningen øges. Det afspejler sig også i, at medarbejderne kan bevilge Personlig assistance, når der er behov for det.

Det ledelsesmæssige fokus på området har, efter BDO's vurdering, i høj grad ligget i at sikre den rette organisering, at få etableret en fast praksis for, hvordan viden inden for handicapkompenserende ordninger kommer ud til hele medarbejdergruppen, og at sikre, at der er det rette niveau af arbejdsgange på området. Derudover synes der også at være et godt fokus på at sikre mulighed for, at de nøglepersoner/medarbejdere, der arbejder med området, får udvekslet erfaringer løbende, og får samlet op på behov for styrkelse af arbejdsgange mv., når der f.eks. viser sig behov ifm. klagesager eller principmeddelelser fra Ankestyrelsen.

Der er i mindre grad fokus på ledelsestilsyn med området. 11 ud af 19 kommuner har ledelsestilsyn med området, men kun 6 af disse har et ledelsestilsyn, der sikrer en mere systematisk gennemgang af sager om Personlig assistance.

Flere kommuner peger på, at den største risiko for snyd på området er, at tolkevirksomheder anmoder om støtte, der ikke er udført. Derudover fremhæver kommunerne, at en anden væsentlig risiko er, at der sjældent foretages et konkret tjek af, om personen, der modtager Personlig assistance, eller den personlige assistent oplever, at den støtte, der indberettes af tolkevirksomheden, faktisk er udført.

En kommune har udviklet en praksis omkring tolkeafregninger, der i højere grad sikrer en kontrol med, at støtten faktisk er udført. Kommunen har fundet en praksis, hvor personen og den personlige assistent (tolk) ved hver fakturering attesterer, at tolkningen har fundet sted. Underskriften er ved samme lejlighed også en underskrift på tro- og loveerklæring om, at der ikke er sammenfaldende økonomiske interesser blandt tolkeformidler, tolk og tolkebruger (lovkrav i dag). Selv om processen indebærer involvering af flere aktører, så er det BDO's vurdering, at proceduren ikke er tungere end den praksis, der udføres på området i de fleste kommuner, som uddybes nærmere i kapitel 5 om Udbetaling af støtte til Personlig assistance. Det vurderes at være en praksis, der er afstemt godt med den økonomiske risiko, området er omfattet af.

Mulige veje til at styrke fokus på kontroller

Det er væsentligt at påpege, at der på baggrund af fokusrevisionen ikke er fundet tegn på snyd med ordningen af Personlig assistance. På baggrund i gennemgangen af tilsyn, styring og kontroller på området er det dog BDO's vurdering, at kontrollen med udbetalinger kan styrkes. Det handler primært om at styrke kontrollerne med udbetalinger der, hvor der er størst risiko for snyd.

I kommunerne kan det f.eks. være relevant at overveje, at:

- Styrke den løbende kontrol af anmodninger, så det omfatter en kontrol af, at den Personlige assistance faktisk har fundet sted. Det kan f.eks. gøres ved, at:
 - Stikprøvevis opfølgning på om den enkelte modtager af personlig assistance har oplevet at få den til tildelte støtte over den forgangne periode.
 - Med inspiration i praksiseksempel ovenfor at sikre, at tolkevirksomheder ved fakturering indhenter underskrift fra både tolk, tolkebruger og tolkevirksomhed, der bekræfter, at tolkningen faktisk har fundet sted, og at der ikke er sammenfaldende økonomiske interesser. Proceduren bidrager til, at hverken tolkevirksomhed eller kommune skal gennemføre tjek ved hver fakturering af, om der allerede foreligger tro- og loveerklæring for alle tolke, eller om der skal iværksættes en procedure for at indhente dette.
- Overveje behovet for et mere målrettet ledelsestilsyn i en periode, hvis kommunerne f.eks. følger den foreslåede mulighed om at styrke bevillingsgrundlaget eller at differentiere opfølgningen. Særligt i relation til en ændret praksis omkring opfølgning kan det være hensigtsmæssigt at følge, om det omsættes til en øget kvalitet i opfølgningen.

Løsninger kan med fordel findes i dialog med virksomhederne, så nye løsninger ikke medfører øget administration. Der kan være behov for yderligere afdækning og overvejelser om, hvilke administrative opgaver dette potentielt vil pålægge virksomhederne, og hvorvidt det er i tråd med intentionen i lovgivningen.

INDLEDNING

1.1 Baggrunden for revisionen

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har bedt BDO udføre en fokusrevision af kommunernes administration af Personlig assistance til personer med handicap, jf. Loven om kompensation til handicappede i erhverv mv. nr. 108 af 3. februar 2020.

Personlig assistance er udvalgt til fokusrevision, fordi der ud fra regnskabsoplysninger og tal fra Jobindsats.dk er tegn på, at kommunerne anvender Personlig assistance i meget forskelligt omfang. Den kommunale variation kan skyldes, at kommunerne oplever forskellige behov til forskellige skønbase-rede afgørelser, fordi de administrerer reglerne forskelligt, eller har vanskeligt ved at administrere efter reglerne. STAR har derfor ønsket, at det undersøges, om den kommunale variation dækker over, at personer med handicap behandles forskelligt, om det skyldes forskelle i administrationen eller fejl og mangler i sagsbehandlingen.

Der er i tidligere gennemgange af området fundet problemstillinger på området – særligt ift. tolkebi-stand - og også derfor er det fundet hensigtsmæssigt med et fornyet og mere generelt indblik i området. Det har desuden været et særligt hensyn at gennemføre fokusrevision på et område, som ikke er om-fattet af de store ændringer, der forventes på beskæftigelsesområdet.

Fokusrevisionen af Personlig assistance har således det formål at afdække om kommunerne har en lovmedholdelig praksis og en praksis, der lever op til de politiske intentioner i lovgivning. Fokusrevisio-nen har derudover et læringsperspektiv, hvor der også er fokus på at bringe god praksis videre til in-spiration for en bedre administration af området. Det gælder både ift. den konkrete sagsbehandling, men også kommunernes ledelsestilsyn med området.

Fokusrevisionen har bl.a. til hensigt at få belyst:

- Kommunernes administration i forbindelse med ansøgninger om Personlig assistance.
- Kommunernes administration i forbindelse med opfølgning i eksisterende sager.
- Kommunernes administration af udbetalinger af støtte til Personlig assistance og kommunerne procedurer for at sikre mod snyd med ordningen.
- Om og hvordan kommunerne vejleder og gør virksomheder og borgere opmærksomme på ordningen.
- Kommunernes arbejde med at sikre en god kvalitet i sagsbehandlingen, herunder hvilken le-delsesinformation og ledelsestilsyn der er på det undersøgte område.

1.2 Personlig assistance kort fortalt

Lovgrundlaget for reglerne om Personlig assistance til handicappede i erhverv fremgår i lov nr. 293 af 14. maj 1998 om kompensation til handicappede i erhverv med senere ændringer. Loven er senest of-fentliggjort som lov nr. 108 af 3. februar 2020 og bekendtgørelse nr. 1174 af 25. november 2019.

Loven har til formål at give personer med handicap de samme muligheder for erhvervsudøvelse på en almindelig arbejdsplads og/eller deltagelse i efter- og videreuddannelse som personer uden handicap, jf. § 1. Personlig assistance er en af de kompenserende ordninger, der er til for at styrke og stimulere personer med handicaps muligheder for beskæftigelse. Ifølge § 2 omfatter loven personer, der på grund af handicap kan have vanskeligt ved at få og bevare beskæftigelse uden kompensation.

Personlig assistance giver, jf. § 4 i loven, mulighed for, at ledige, lønmodtagere og selvstændige er-hvervsdrivende, der har en varig og betydelig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, kan få særlig personlig bistand fra en anden medarbejder eller tolk.

Personlig assistance kan, jf. § 5 i loven ydes under beskæftigelse i:

- 1) stillinger på ordinære løn- og ansættelsesvilkår,
- 2) beskæftigelse i job med løntilskud efter kapitel 5 eller efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats,
- 3) beskæftigelse i fleksjob efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats,
- 4) deltagelse i tilbud om virksomhedspraktik efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, eller
- 5) beskæftigelse i seniorjob efter lov om seniorjob.

Ledige personer med en varig og betydelig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse kan desuden få tilskud til Personlig assistance under efteruddannelse forud for påbegyndelse af et konkret ansættelsesforhold, jf. § 5, stk. 2. Denne ordning anvendes i meget begrænset omfang.

Den personlige assistents opgaver kan f.eks. være praktisk bistand til specifikke løft, sekretær- eller chaufførbistand, korrekturlæsning, tegnsprogstolkning, hjælp til at skabe struktur og overblik samt kvalitetssikring af opgaver.

Tilskud ydes, jf. lovens § 6, til en virksomhed til aflønning mv. af en personlig assistent for en ansat eller for en person, der skal ansættes i virksomheden eller virksomhedens indehaver. Jf. stk. 2. skal den personlige assistent bistå personen med funktioner, der følger af beskæftigelsen, og som den pågældende, på grund af funktionsnedsættelsen, har behov for særlig Personlig assistance til. Der kan ikke ydes tilskud til Personlig assistance, hvis erhvervet er uforeneligt med funktionsnedsættelsen, jf. stk. 3. Det er Beskæftigelsesministeren, der fastsætter nærmere regler om tilskuddets størrelse, jf. stk. 4, men tilskuddet Personlig assistance svarer som hovedregel til studentertimelønssatsen trin 3, stedtillægs-sats 4, der er fastlagt i overenskomsten mellem HK og Staten.

Jobcenteret kan som hovedregel yde tilskud til en personlig assistent i op til 20 timer pr. uge for personer, der er beskæftiget 37 timer om ugen. I de særlige tilfælde, hvor der er tale om flere eller meget omfattende funktionsnedsættelser, kan der bevilges assistance i op til fuld tid, dvs. 37 timer ved en 37 timers ansættelse.

1.3 Fokusrevisionens metode og tilgang

Fokusrevisionen bygger på tre metodiske hovedelementer:

- Sagsgennemgang af 285 personsager.
- Interview og dialog med kommunernes ledelse om forretningsgange, tilgange til området og ledelsestilsyn samt om praksis og indsatser for at sikre god kvalitet i sagsbehandlingen.
- Gennemgang af kommunens arbejdsgange og ledelsestilsyn.

Tabel 1.1 Deltagerkommuner fordelt på regioner

STAR har til gennemførelsen af revisionen udvalgt 20 kommuner, hvor der ses nærmere på praksis på området. På grund af tekniske udfordringer i en kommune har det dog kun været muligt at gennemføre revision i 19 kommuner. I udvælgelsen af kommunerne er der lagt vægt på, at kommunerne er fordelt geografisk ud over landet, samt at der er sikret en spredning ift. store og små kommuner, og at der indgår kommuner med en relativ høj eller lav anvendelse af Personlig assistance.

De 19 kommuner dækker 37 pct. af landets modtagere af Personlig assistance. Samlet set fordeler kommunerne sig med 5 kommuner i Region Hovedstaden, 3 kommuner i Region Sjælland, 4 kommuner i Region Syddanmark, 3 kommuner i Region Midtjylland, og 4 kommuner i Region Nordjylland, jf. tabel 1.1.

Region	Kommuner, der har indgået i fokusrevisionen
Nordjylland	Thisted, Struer, Frederikshavn og Aalborg
Midtjylland	Herning, Horsens og Syddjurs
Syddanmark	Billund, Fredericia, Tønder og Assens
Hovedstaden	Bornholm, Høje-Taastrup, Vallensbæk, København og Gladsaxe
Sjælland	Guldborgsund, Køge og Holbæk

Der er som nævnt i alt gennemgået 285 sager, 15 sager pr. kommune, med personer, der i august 2024 har modtaget Personlig assistance. De 285 sager er fordelt mellem 126 sager, hvor personen er lønmodtager i ordinær ansættelse, 66 sager hvor personen er lønmodtager i fleksjob, 16 sager, hvor personen er pensionist i beskæftigelse, og 68 sager, hvor personen er selvstændig erhvervsdrivende, og 3 personer på uddannelseshjælp, jf. bilag 2.

BDO har i stikprøveudsøgningen desuden haft målet om, at 1/3 af sagerne vedrører tolkebistand. Der er meget stor forskel på kommunernes anvendelse af tolke, og det har ikke været muligt i alle kommuner at finde 5 sager. I alt er der i fokusrevisionen 44 sager, hvor der er ansøgt om tolkebistand.

Derudover er udvælgelsen af sager foretaget med sigte på en sammensætning af sager med både nye bevillinger, og bevillinger der har løbet i den længere periode. Der er foretaget sagsgennemgang på 62 nye ansøgninger, hvor Personlig assistance er bevillet inden for det seneste år. Alle sager er aktive sager på tidspunktet for udsøgning.

1.4 Undersøgelsesområder i revisionen

Fokusrevision ser på, om kommunerne har en lovmedholdelig praksis, og lever op til intentionerne i lovgivningen både ift. den konkrete sagsbehandling, men også om kommunerne har et ledelsestilsyn med området, som understøtter en god praksis.

I fokusrevisionen er der igennem forskellige kvantitative og kvalitative metoder sat spot på en række undersøgelsesområder. Sagsgennemgangen har haft til hensigt at undersøge følgende 6 temaer omkring kommunernes praksis vedr. Personlig assistance:

Målgruppe: Hvilken målgruppe ydes der Personlig assistance til, hvilken funktionsnedsættelse berettiger Personlig assistance, og hvordan er det dokumenteret.

Typen af Personlig assistance: Hvilken type af Personlig assistance ydes der støtte til i sagerne.

Kommunens sagsbehandling ifm. afgørelser om PA: Sagsbehandlingstid, antal timer, fokus i sagsbehandlingen, grundlaget for afgørelsen samt overholdelse af almindelige forvaltningsretlige regler omkring den konkrete afgørelse.

Kommunens sagsbehandling ifm. med opfølgning: Overholdelse af frister, hvordan opfølgningen foretages, hvem der inddrages, samt hvilke vurderinger der foretages i forbindelse med opfølgning på bevilling efter et år.

Kendetegn ved sagsbehandlingen, når der gives færre timer end ansøgt: Hvor stor en andel af sagerne gives der færre timer end ansøgt, gives personen/virksomheden klagevejledning.

Kommunens sagsbehandling ifm. udbetaling af tilskud: Hvordan ansøgning om udbetaling stemmer overens med den tildelte bevilling, kommunernes kontroller ifm. udbetalinger, og om der indhentes tro- og loveerklæring, når den personlige assistance handler om tolkebistand.

Ud over ovenstående 6 temaer er der via kvalitative interviews og gennemgang af arbejdsgange mv. undersøgt kommunens forretningsgange, tilgange til området og ledelsestilsyn.

1.5 Læsevejledning

I de følgende kapitler udfoldes revisionens resultater. Det første kapitel omhandler kommunernes organisering og rammer omkring arbejdet med Personlig assistance. Derefter følger kapitler om henholdsvis adgangen til Personlig assistance, bevilling af Personlig assistance, udbetaling af støtte til Personlig assistance, opfølgning på Personlig assistance og til sidst et kapitel om kommunernes tilsyn med administrationen af Personlig assistance.

I rapporten er der nogle opmærksomhedspunkter, som kan være nyttige at holde sig for øje ved læsningen. Det er:

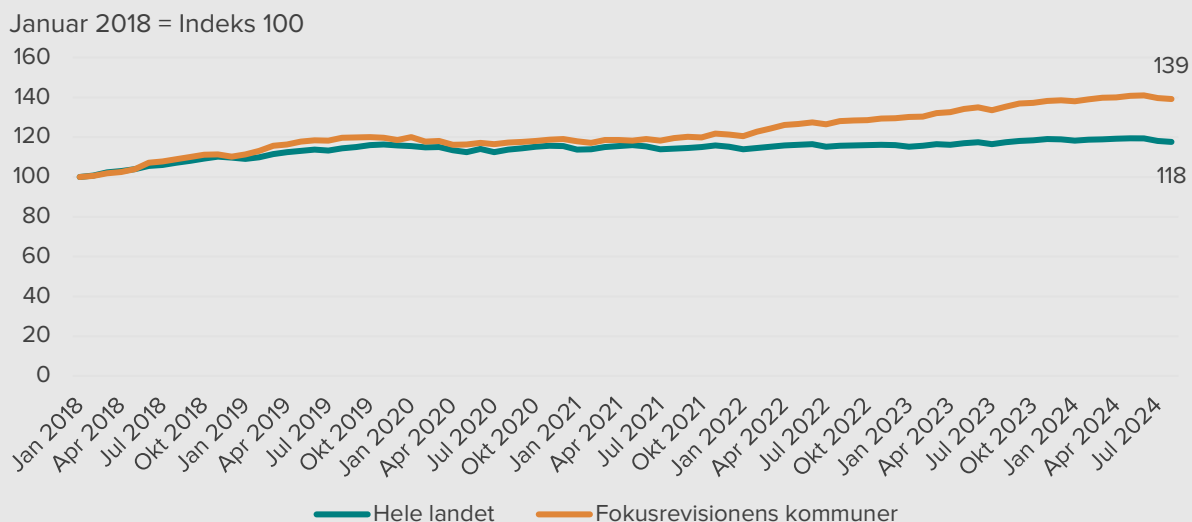
- De 15 sager er udvalgt med henblik på at få sager med stor diversitet, så alle typer af målgrupper og forskellige grundlag for bevillinger er repræsenterede. Det er ikke et repræsentativt billede af sagssammensætningen i kommunerne.
- Resultaterne vedrørende praksis og kvalitet i sagsbehandlingen i rapporten omfatter kun de 19 kommuner, som er udpegede til revisionen. Resultaterne bygger primært på sagsgennemgangsdata, gennemgang af materialer og interview med kommunerne. Registerdata anvendes supplerende til at tegne mere generelle billeder af området.
- Det har ligget uden for fokusrevisionens ramme at inddrage virksomheder eller personer i målgruppen for Personlig assistance. Konklusionerne og anbefalingerne bør derfor læses med det forbehold, at de kun omfatter kommunernes perspektiv.
- Hvert kapitel i rapporten indledes med en opsamling på de væsentligste resultater, som derefter følges op af en mere dybdegående gennemgang af resultaterne. I bilag findes beskrivelser af god praksis på udvalgte områder.

1.6 Kort om anvendelsen af Personlig assistance

Inden vi dykker længere ned i resultaterne af fokusrevisionen, ser vi først på den udvikling og status, der er for brugen af Personlig assistance samt de kommunale forskelle, der har været udgangspunktet for at iværksætte fokusrevisionen.

I årene 2018 - 2024 er anvendelsen af Personlig assistance steget med knap 20 pct. på landsplan, jf. figur 1.1. Stigningen var størst frem til udgangen af 2019, hvorefter udviklingen er stagneret lidt de senere år. Samlet set er væksten større end udviklingen i beskæftigelsen, der i samme periode er steget med knap 11 procent. Der er således en god indikation af, at det er lykkedes at udbrede ordningen til flere personer med handicap.

Figur 1.1. Udviklingen i brugen af Personlig assistance i hele landet og i Fokusrevisionens kommuner



Kilde: Jobindsats.dk. og statistikbanken

Anm: Udviklingen er beregnet med baggrund i den samlede gruppe af personer med bevilget Personlig assistance i hele landet og i fokusrevisionskommunerne. Niveaueet i januar 2018 er sat til indeks 100, hvor der var 7.330 personer under ordningen i hele landet.

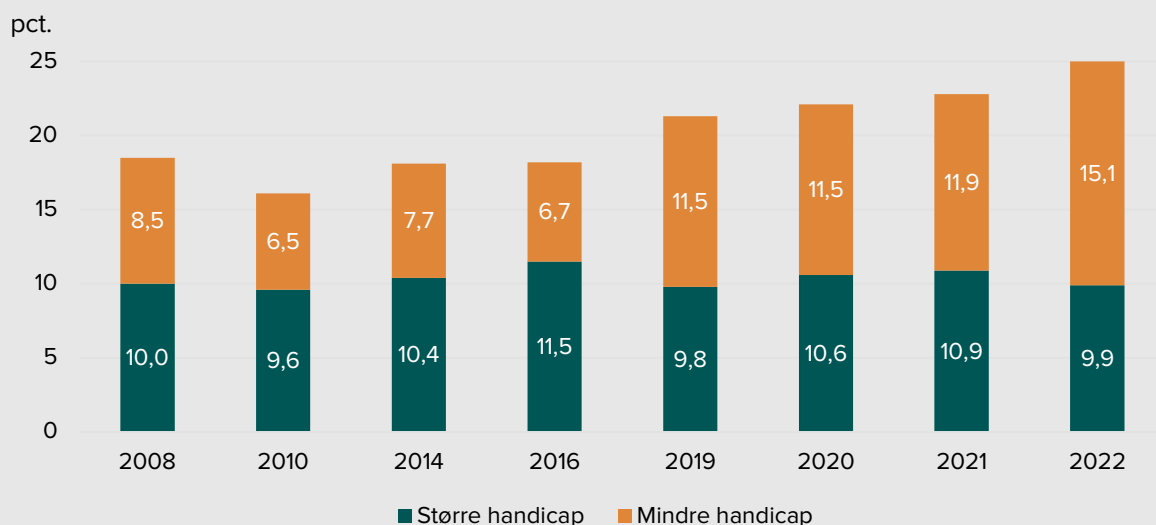
Udviklingen harmonerer godt med den generelle stigning, der ses i borgere med handicap. Igennem en årrække, og senest i 2022, har beskæftigelsessituationen blandt personer med handicap været undersøgt. I den seneste undersøgelse² konkluderes det blandt andet, at 25 pct. af Danmarks befolkning mellem 16 og 66 – svarende til cirka 860.000 personer – efter eget udsagn har et handicap. 9,9 pct. angiver at have et større, selv vurderet handicap på landsplan.

Der har været en underliggende stigning i en årrække, og i 2019 var der 21,3 pct., der angav at have et handicap, og 9,8 pct. der angav at have et større selv vurderet handicap, jf. figur 1.2. Andelen af personer med selv vurderet handicap, der er i beskæftigelse, er også steget i en årrække. I 2022 var 76 pct. med mindre handicap i beskæftigelse og 36 pct. af personer med større handicap.

Det giver et billede af et stigende behov for handicapkompenserende ordninger, herunder Personlig assistance.

² Jf. "Beskæftigelse og handicap 2022", VIVE 2023

Figur 1.2. Andel af personer med større og mindre handicap 2008-2022



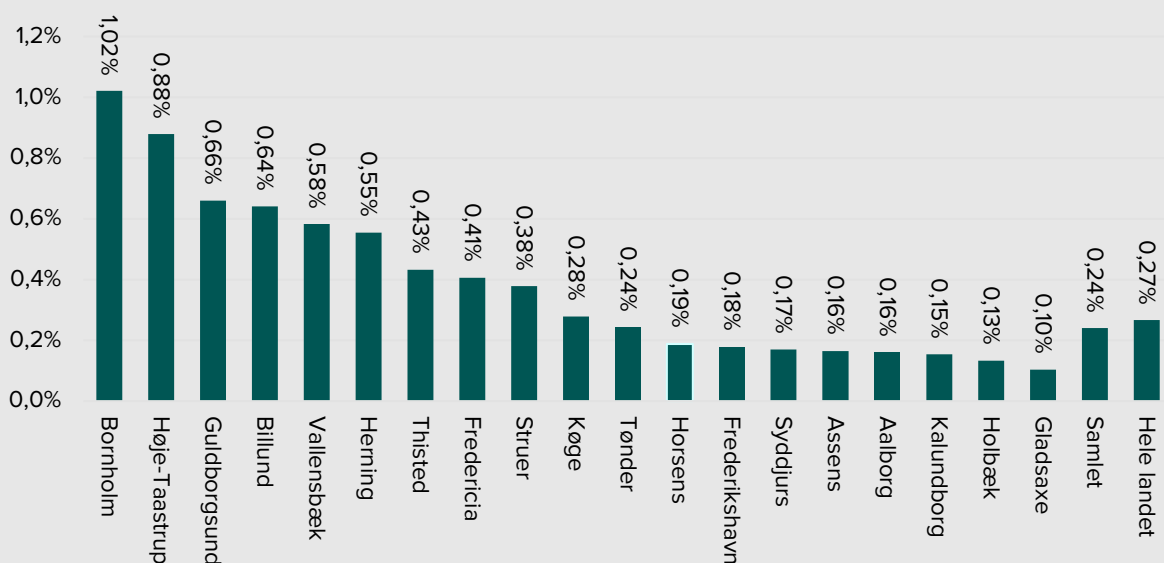
Kilde: Beskæftigelse og handicap, VIVE 2023

Anm.: Opgørelsen er baseret på de løbende arbejdskraftundersøgelser. I 2022 har godt 10.000 personer deltaget, og heraf er der ca. 2600 der selv angiver at have et større eller mindre handicap. Vurderingen af, om den enkelte har et handicap, og om det er et større eller mindre, baserer sig på den enkeltes egen angivelse.

Store forskelle i anvendelsen mellem kommunerne

I fokusrevisionskommunerne er anvendelse af Personlig assistance steget mere end for hele landet. Der har været en stigning siden 2018 på i alt 40 pct., jf. figur 1.1. Det er drevet af meget store forskelle i udviklingen og en meget høj vækst i en række kommuner. Aalborg, Billund, Bornholm, Frederikshavn, Guldborgsund, Høje-Taastrup, Køge, Struer, Syddjurs, Thisted og Vallensbæk har alle haft en vækst på 60 pct. eller derover.

Figur 1.3. Andelen af befolkningen mellem 16 og 66 år, der modtager Personlig assistance i Fokusrevisions kommuner



Kilde: Jobindsats og Danmarks Statistik

Anm.: Rullende år 3. kv. 2023 – 2. kv. 2024. Det gennemsnitlige niveau på tværs af revisionskommunerne er et vægtet gennemsnit.

Forskelligheden giver sig også udslag i, at andelen af befolkningen i de enkelte kommuner, der har en bevilling på Personlig assistance, varierer ganske betydeligt for fokusrevisionskommunerne - fra 0,1 pct af befolkningen til 1,02 pct. af befolkningen, jf. figur 1.3. Gennemsnittet for hele landet er 0,27 pct. Hvis alle kommuner havde 1,02 pct. af befolkningen i en Personlig assistanceordning ville det betyde, at ca. 9.700 flere havde en bevilling på Personlig assistance, hvilket svarer til næsten en fordobling af antallet af personer med Personlig assistance. Det er dog ikke givet, at potentialet for at bevillige Personlig assistance til borgere med handicap er lige stort i alle kommuner. En årsag til en høj anvendelse af Personlig assistance kan f.eks. ligge i, at nogle kommuner har specialtilbud til handicappede. BDO har ikke haft adgang til information om dette ifm. fokusrevisionen.

Figur 1.4. Sammenhæng mellem andel af befolkningen (16-66 år), der er bevilget Personlig assistance og vækst i brugen af Personlig assistance



Kilde: Jobindsats.dk

Anm.: 1. aksens viser andelen af befolkningen mellem 16 – 66, der er bevilget Personlig assistance i 2. kvartal 2024, mens 2. aksens viser væksten i personer, der er bevilget Personlig assistance fra januar 2018 – august 2024. Den lysegrønne prik repræsenterer hele landet, mens de øvrige repræsenterer de 19 fokusrevisionskommuner. Vallensbæk Kommune kan betragtes som en outlier, og er ikke medtaget i figuren, da de i januar 2018 havde 6 personer med Personlig assistance, og i august 2024 havde 47 personer med Personlig assistance. De har derfor haft en vækst på 683%, pga. det lave udgangspunkt.

De kommuner, der har en høj vækst, er også i høj grad de kommuner, der i dag har den største andel af befolkningen på Personlig assistance, jf. figur 1.4. Væksten i Personlig assistance peger således på, at den forskel, der ses mellem kommunerne, øges i disse år.

Det tegner et billede af store forskelle i, hvor bredt kommunerne når ud med ordningen, og fokusrevisionen har bl.a. haft som mål at afdække, om det har bund i praksisforskelle. Billedet af store forskelle flugter med konklusionerne i FN's seneste opfølgning på FN's handicap-konvention, hvor Danmark bl.a. får kritik for, at der er stor forskel fra kommune til kommune på den støtte, personer kan få på handicapområdet, herunder støtte til Personlig assistance³.

³Jf. CRPD/C/DNK/CO/2-3: Concluding observations on the combined second and third periodic reports of Denmark.

KOMMUNERNES ORGANISERING OG RAMMER OMKRING ARBEJDET MED PERSONLIG ASSISTANCE

Fokusrevisionen har bl.a. afdækket organisering, administration og rammer omkring arbejdet med Personlig assistance, da det kan have betydning for, om personer med behov for støtte får den nødvendige hjælp. Der har været fokus på, om der er organisering og rammer omkring indsatsen, som virker godt ift. en god udbredelse af ordningen og god praksis på området.

2.1 Indledning

Personlig assistance er en ordning, der kan være relevant for alle jobcentrets målgrupper. Om det er sygemeldte, fleksjobbere, ledige eller personer, der har et job, så kan Personlig assistance være relevant, hvis den enkelte person har en varig og betydelig funktionsnedsættelse. Bevilling af Personlig assistance er samtidig en særlig disciplin ift. at vurdere berettigelsen og udmålingen af den konkrete støtte, som kræver særlige kompetencer.

Kombinationen af krav til at kunne ramme målgruppen og behovet for at have særlige kompetencer til at løfte sagsbehandlingen betyder, at jobcentre skal overveje organiseringen, og hvordan det sikres, at alle i organisationen, og evt. også andre aktører omkring jobcentret, er klædt på til at spotte og vejlede den relevante målgruppe og samtidig sikre, at der er tilstrækkelig kvalitet i sagsbehandlingen.

I fokusrevisionen er organiseringen og baggrunden for organiseringen drøftet med kommunerne i interviewene for at opnå en forståelse for, hvordan kommunerne arbejder med området.

Fokusrevisionens resultater på dette område bygger primært på interview med de deltagende kommuner og gennemgang af arbejdsgange.

Fokusrevisionens resultater peger på:

- Kommunerne har ofte arbejdet meget aktivt med organiseringen af området, så der er en bevidst strategi for, hvordan viden når bredt ud, og at der samtidig sikres en høj faglighed.
- Alle kommuner har én eller flere nøglepersoner, der har særlige kompetencer til at foretage de rette sagsbehandlingsskridt omkring bevillinger og opfølgningen på bevillinger omkring Personlige assistance. Nøglepersonerne bidrager også til, at viden om mulighederne formidles til den øvrige del af jobcentrets medarbejdere, herunder både virksomheds- og jobkonsulenter samt sagsbehandlere, der arbejder med forskellige målgrupper.
- Nøglepersonerne kan være samlede i et team, eller de kan sidde i forskellige afdelinger og være bundet sammen i et netværk, der løbende holder møder for at drøfte erfaringerne med området og initiativer på området ift. arbejdsgange, formidling mv.
- Flere kommuner har arbejdet med at sikre, at kompetencerne bliver spredt ud på flere medarbejdere med henblik på at undgå, at området bliver for sårbart over for medarbejderudskiftninger. Der kan dog være et forbedringspotentiale i også at styrke arbejdsgangene på området for at mindske sårbarheden.
- Der er ikke tegn på, at der er én type organisering, der er bedre egnet til at udbrede anvendelsen af ordningen eller til at sikre kvaliteten i anvendelsen. Det skal ses i lyset af, at det ofte er meget få medarbejdere, der varetager rollen som nøgleperson, og derfor vil resultaterne være påvirket meget af kompetencerne i området, og i hvor høj grad det lykkes at prioritere ressourcer til området, både hos nøglepersoner, men også i omgivelserne.
- Interviewene og sagsgennemgange peger på, at alle kommunerne arbejder med ganske frie rammer for at iværksætte flere forløb med Personlige assistance. Det er med den baggrund BDO's vurdering, at det ikke synes at være restriktioner omkring ordningen eller forskellig praksis ift. styring, der driver de forskelle, der ses mellem kommunerne.

2.2 Kommunernes organisering omkring indsatsen

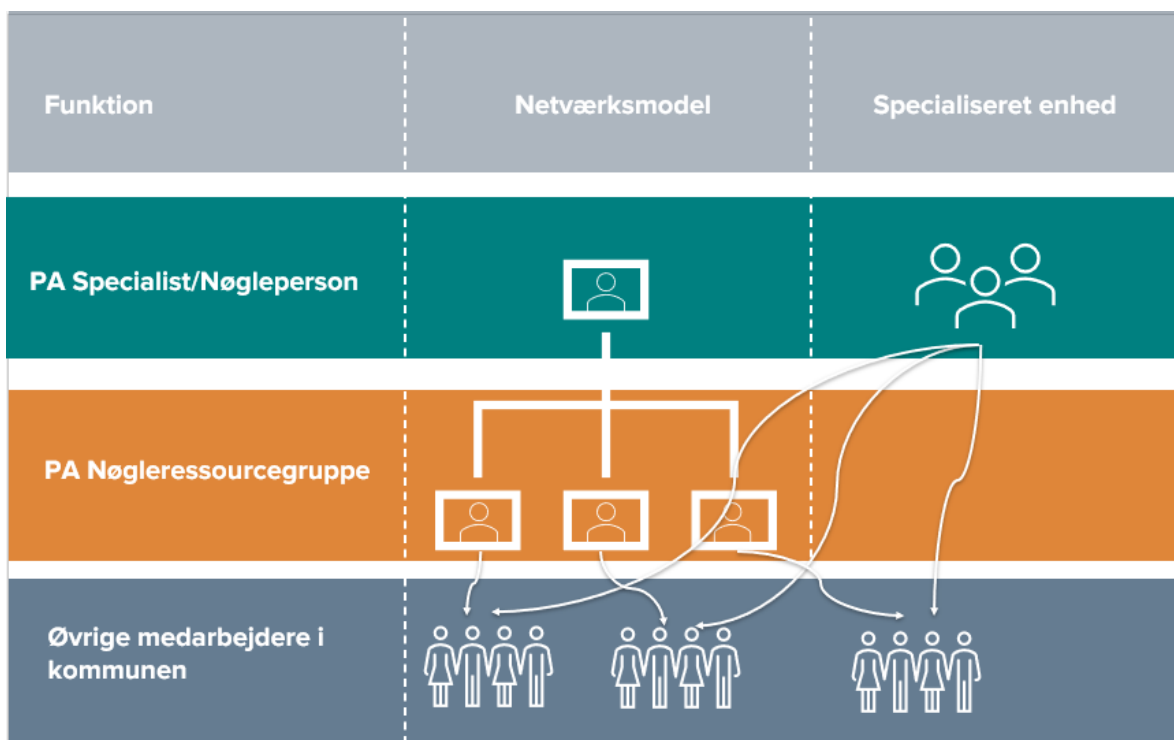
Kommunerne har organiseret sig på forskellige måder omkring arbejdet med Personlig assistance. Fælles for alle kommunerne er dog, at Personlig assistance er organiseret sammen med de øvrige handicap-kompenserende ordninger under en specialistfunktion. Dette betyder, at det er et begrænset antal medarbejdere, der er specialiserede i at håndtere sager vedrørende Personlig assistance.

Medarbejderne i denne specialistfunktion har, ud over sagsbehandlingen af sager vedrørende Personlig assistance, også en vigtig opgave i at uddanne resten af medarbejderne i organisationen til at kunne identificere og screene behovet for, hvornår en personlig assistent er relevant, så de kan sende dem videre til nøglepersonerne. Dette sker blandt andet gennem informationsmøder, kurser eller deltagelse på afdelingsmøder, enten med en fast kadence eller efter behov. Mange kommuner afholder ved nyan sættelser også en introduktion til Personlig assistance.

Ud over, at alle kommuner har organiseret Personlig assistance i en specialiseret enhed, ses der to forskellige underorganiseringer. Den mest anvendte organisering er en meget smal specialiseret enhed med 1-2 medarbejdere. Der er dog også kommuner, som har valgt en bredere specialiseret enhed, der kan karakteriseres som en netværksmodel, hvor sagsbehandlingen er fordelt på flere nøglepersoner, der er udpeget i forskellige afdelinger. Medarbejderne mødes løbende med henblik på at sikre fælles linje, udvikling af arbejdsgange og at sikre rum til drøftelser af praksis og konkrete sager. Disse to modeller beskrives nedenfor, og er illustreret i figur 2.1. Her fremgår eksempler på fordele og ulemper ved de to modeller, som kommunerne har givet udtryk for. Det er BDO's vurdering, at valget af organisering ikke har afgørende betydning for kommunernes anvendelse af Personlig assistance. Der ses heller ikke en entydig sammenhæng mellem, hvilke kommuner der vælger hvad, set ift. størrelse, geografi og øvrig organisering i kommunen.

Fælles for alle kommunerne er også, at den økonomiske beregning og sagsbehandling ift. udbetaling under ordningen foretages i en separat afdeling. Dette kan f.eks. være i "Administrationen", "Stab og ydelse," "Økonomi og support". Medarbejderen, der foretager udbetalingen, vil løbende have kontakt med sagsbehandleren af personens sag ved eventuelle tvivlsspørgsmål.

Figur 2.1. Kommunernes organisering



Kilde: BDO's tegninger pba. interview med kommunernes ledelse

Specialiseret enhed - med udvalgte nøglepersoner, som tovholder for de handicapkompenserende ordninger

Mange kommuner har organiseret sig, så de har én eller to nøglepersoner, der sidder med ansvaret for de handicapkompenserende ordninger, og derfor både har ansvar for bevilling af hjælpemidler, arbejdspladsvurderinger og Personlig assistance. Nøglepersonen sidder ud over bevillingen også med hele administrationen af Personlig assistance med undtagelse af udbetalingen. Dvs., at det herudover også er nøglepersonen, som f.eks. foretager sparring med andre i kommunen, som f.eks. Socialafdelingen, afholder møder med personen og arbejdsgiver, opretter bevilling i VITAS, og skriver bevillingsbreve. Hvis f.eks. en sygedagpengerådgiver vurderer, at der er behov for Personlig assistance, så kontakter de nøglepersonen, som så foretager alt vedr. Personlig assistance efterfølgende.

I disse kommuner er der, oplever BDO, ofte et ekstra fokus på at afsøge mulighederne for brugen af hjælpemidler, inden der bevilliges Personlig assistance. Denne organisering sikrer en meget specialiseret organisering, men er samtidig også sårbar, da den bliver meget personafhængig. En del af kommunerne, med denne organisering, gør i mindre grad brug af nedskrevne arbejdsgange, da det kun er få personer, der sidder med administrationen, og derfor vurderes det ikke nødvendigt at det nedfældes i en arbejds-gang.

Flere af kommunerne med denne organisering har tidligere haft det spredt ud på flere medarbejdere. Erfaringer med, at medarbejderne ikke fik opbygget tilstrækkelige kompetencer - særligt i de små kommuner med få Personlig assistance sager - har medført en nyt valg omkring organiseringen.

Netværksmodel - en nøgleressourcegruppe, og én nøgleperson

Kommunen har nedsat en nøgleressourcegruppe, som sidder i forskellige afdelinger, men alle er specialiserede i Personlig assistance. Disse medarbejdere sidder også med andre sager. Herudover er der typisk en nøgleperson/koordinator, der fungerer som specialist og støttefunktion for medarbejderne i nøgleressourcegruppen, og sikrer, at de har den nødvendige viden til at håndtere sagerne korrekt, f.eks. gennem løbende netværksmøder. De løbende netværksmøder anvendes også til at drøfte de svære sager, ny viden efter behandling af klagesager, behov for justeringer i praksis og arbejdsgange mv.

Fordelen ved denne type af organisering er, at der sikres synlighed bredt i organisationen, men samtidig en specialistfunktion, som sikrer ensartethed og konsistens i sagsbehandlingen. Modsat kan ulempen være, at medarbejderne i nøgleressourcegruppen også har andre sager, hvilket kan føre til, at de ikke har tilstrækkelig med tid og ressourcer til behandling af sagerne, og har svært ved at opretholde specialiseringen i sagerne, ligesom det kan føre til inkonsistens i sagsbehandlingen jo flere forskellige, der sidder på området.

Placeringen af det ledelsesmæssige ansvar for anvendelsen af Personlig assistance varierer alt efter, hvor nøglepersonerne sidder. Typisk vil det dog være forankret ved en afdelingsleder med ansvar for sygedagpenge eller den virksomhedsrettede indsats.

2.3 Hvilke rammer sættes der for bevillinger af Personlig assistance

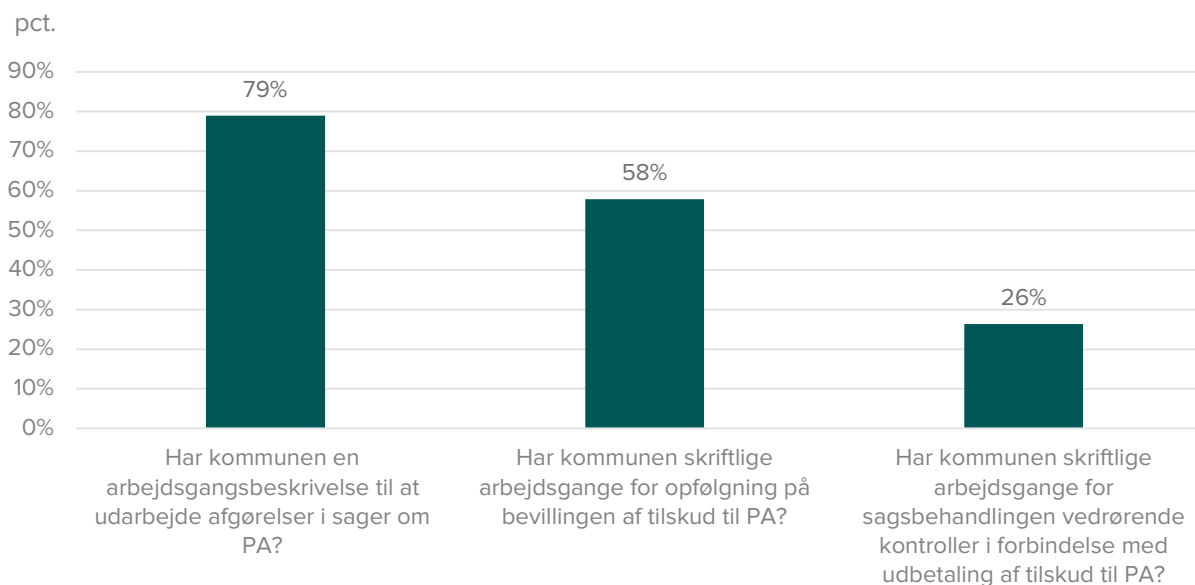
Der er i alle kommuner ganske frie rammer for medarbejderne til at iværksætte Personlig Assistance. Rammerne for Personlig assistance er således i højere grad sat gennem faglige standarder for sagsarbejdet, og ikke ved begrænsninger i de enkelte sagsbehandlers råderum ift. bevillinger eller særlige styringsgreb ift. økonomi og adgang til ordningen.

I Interview er der ikke tegn på, at forskellene skyldes, at der er kommuner, der sætter stramme restriktioner på anvendelsen af Personlig assistance. Kommunerne har generelt frie rammer til at iværksætte det, der vurderes nødvendigt hos de medarbejdere, der arbejder med ordningen. Der er heller ikke i sagsarbejdet indikationer af, at der sættes restriktive rammer for, hvem der får adgang til ordningen. Det er BDO's vurdering, at kommunerne i høj grad arbejder efter en tilgang om, at jo hurtigere personen hjælpes, desto nemmere er det at få personen tilbage på arbejdsmarkedet. Men omvendt, skal Personlig assistance kun bevilges der, hvor det er nødvendigt. Med andre ord er det "behovet" for indsatsen, der er rammen for bevillingen.

Der er i de fleste kommuner heller ikke særskilt fokus på, om den økonomiske ramme inden for dette særskilte område overholdes, der gives i stedet udtryk for, at der er et ønske om eller en villighed til, at udgifterne kan vokse. Det er i flere kommuner også et ønske, der er udtalt politisk.

Brugen af arbejdsgangsbeskrivelser vedrørende bevillinger af Personlig assistance varierer på tværs af kommunerne. 79 pct. af kommunerne i fokusrevisionen har udarbejdet nedskrevne arbejdsgangsbeskrivelser til at udarbejde afgørelser i sager vedr. Personlig assistance, jf. figur 2.2. De resterende 21 pct. af kommunerne har ikke en nedskrevet arbejdsgang. Det er dog også tydeligt, efter BDO's vurdering, at det at have en arbejdsgangsbeskrivelse ikke nødvendigvis er ensbetydende med god kvalitet og ensartet sagspraksis. Derfor er der god grund til at sikre, at arbejdsgangene indeholder de elementer, der er behov for rammesætning af, for at sikre en god kvalitet i sagsbehandlingen. De kommuner, der ikke har en nedskrevet arbejdsgangsbeskrivelse, har ofte nogle meget erfarne medarbejdere på området, der er med til at sikre kvaliteten og en ensartet sagspraksis. Flere af disse kommuner planlægger dog at udarbejde nedskrevne arbejdsgange med henblik på at undgå sårbarhed i opgaveløsningen, hvis der er medarbejderudskiftninger eller fravær.

Figur 2.2. Brug af arbejdsgangsbeskrivelser



Kilde: Opgørelsen er baseret dokumentgennemgang og interviews ifm. fokusrevisionsbesøg i de udvalgte kommuner.

Anm. N= 19 kommuner

Kvaliteten og indholdet af arbejdsgangene varierer betydeligt. Nogle kommuner har meget detaljerede og gennemarbejdede arbejdsgange, som bl.a. indeholder:

- Beskrivelse af persongruppen for lovgivningen, lovgrundlag, og intentionen med loven.
- Retningslinjer for råd og vejledning til virksomheder og borger,
- Arbejdsgang i praksis, herunder beskrivelser af arbejdet ift. ansøgning, vurdering af berettigelse, fastsættelse af timetal, registrering i fagsystem og VITAS, virksomhedskontakt, afslag på Personlig assistance, bevillingsperiode og genansøgning og et afsnit særligt om tegnsprogs- og skrive-tolkning.
- Standarder for journalføring og dokumentation i sager.
- Links til mere viden, pjecer ol.

Herudover kan arbejdsgangsbeskrivelser indeholde tekstskeletter til journalnotat, afgørelses-/bevillingsbrev, partshøringsbrev, journalnotat ifm. partshøring samt afgørelsesbrev ved afslag.

Andre kommuners arbejdsgangsbeskrivelser har mere karakter af en tjekliste på 1-2 sider, hvor der i punktform er noteret, hvad medarbejderne skal huske, men uden vejledning omkring persongruppen og bevillingen af Personlig assistance.

Selv om størstedelen af kommunerne har arbejdsgangbeskrivelser vedrørende bevillinger af Personlig assistance, varierer det, i hvilken grad arbejdsgangene bliver fulgt. Anvendelse af dialogskemaet er f.eks. et punkt i alle arbejdsgange, men sagsgennemgangen viser tydeligt, at det langt fra er i alle sager, at dialogskemaet faktisk ligger på sagen. Information om dialogskemaet fremgår af boks 2.1.

Den manglende anvendelse af dialogskemaet gælder også i nyere sager. I dialogen med kommunerne omkring den manglende anvendelse af dialogskemaerne, fortæller de, at tankegangen bag dialogskemaet bliver brugt i samtale med borger og virksomhed, men at aftalerne ikke altid bliver nedskrevet og dokumenteret.

Ud over skriftlige arbejdsgangsbeskrivelser vedrørende bevillinger af Personlig assistance, har 58 pct. af kommunerne udarbejdet skriftlige arbejdsgangsbeskrivelser for opfølgning på bevilling af tilskud til Personlig assistance, og 26 pct. af kommunerne har udarbejdet skriftlige arbejdsgange for kontroller i forbindelse med udbetaling af tilskud til Personlig assistance, jf. figur 2.2. Det er således en del af den kommunale opgaveløsning, der i mindre grad er rammesat. Sagsgennemgangen peger på, at der kan være god grund til en klarere rammesætning af arbejdet med opfølgning på bevillingerne og kontroller med udbetalinger. Det berøres nærmere i de næste kapitler.

Boks 2.1. Hjælperedskaber til kommuner

STAR understøtter på forskellig vis kommunerne med værktøjer til administrationen af området. Det handler blandt andet om dialogskema og skemaer til ansøgning, bevilling, udbetaling, mv., som fremgår af deres hjemmeside. Derudover er der mulighed for at rekvirere en trykt pjece til at informere om ordningen.

Dialogskemaet er et hjælperedskab til at vurdere det konkrete behov for assistancetimer.

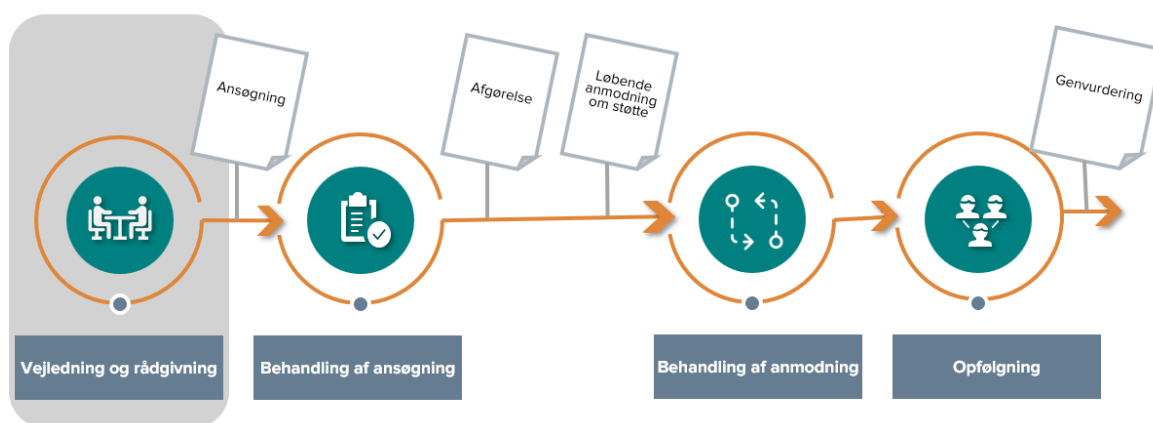
VEJLEDNING OM PERSONLIG ASSISTANCE

Formålet med ordningen omkring Personlig assistance for handicappede i erhverv er at styrke og stimulere mulighederne for personer med handicap ift. at opnå beskæftigelse og at fastholde beskæftigelse. Kommunernes arbejde med at nå ud til målgrupperne og formidle mulighederne kan være afgørende for personer med handicap. Derfor har fokusrevisionen også set på kommunernes varetagelse af vejledningsopgaven, og i hvilken grad det lykkes at skabe adgang for målgrupperne til ordningen.

3.1 Indledning

Kommunerne har – ud over administrationen af ordningen – et ansvar for at vejlede og rådgive om mulighederne til både de personer, der er i et forløb i jobcentret, men også virksomheder, beskæftigede eller personer der er på vej ind i beskæftigelse – f.eks. fra et uddannelsesforløb. Kommunerne er en helt afgørende aktør ift. at bringe de handicapkompenserende ordninger i spil ift. at inkludere flere med handicap på arbejdsmarkedet.

Figur 3.1. Procestrin i arbejdet med Personlig assistance



Kilde: BDO's tegninger

Hvordan kommunerne kommer ud til målgrupperne og formidler mulighederne, kan være afgørende for personer med handicaps muligheder. Derfor har fokusrevisionen også set på kommunernes varetagelse af den opgave, og i hvilken grad det lykkes at sikre information og vejledning til de relevante målgrupper. Dette første trin i processen er i fokus i dette kapitel, jf. figur 3.1.

Fokusrevisionens resultater peger på:

- Kommunerne giver generelt udtryk for, at der er fokus på at udbrede viden om ordningen. Der er strategier for at klæde medarbejdere på til at finde og vejlede målgruppe iblandt jobcentrets målgrupper.
- Der er i mindre grad fokus på at udbrede viden til virksomheder og grupper, der ikke er i berøring med jobcentret. Det kommer til udtryk ved, at virksomhedskonsulenter i varierende grad er involveret i vejledningen og at der mellem kommuner er meget stor forskel på, hvor mange borgere, der er beskæftiget eller selvforsørgende ved indgangen til Personlig assistance.
- Forskelligheden i anvendelsen, og hvor bredt kommunerne når ud med ordningen, er formentlig i højere grad sammenhængende med, hvor godt det lykkes at fastholde fokus hos de medarbejdere, der er opsøgende ift. virksomheder, og de medarbejdere, der varetager den løbende kontakt med modtagere af offentlig forsørgelse.

Fokusrevisionens resultater peger på, fortsat:

- De administrative processer kan opleves som tunge, da der mangler en digital understøttelse af de administrative arbejdsgange, og det generelle materiale, som kan bruges i markedsføringen, er tænkt til papirbårne medier. Flere kommuner udvikler egne faktaark o.l. til at kunne promovere ordningen effektivt. Flere kommuner peger på, at understøttelsen af området med digitale løsninger og kommunikations- og kampagnematerialer kan løftes.
- Personlig assistance udgør en mindre del af jobcentrenes indsats, så det kræver en særlig prioritering af området at fastholde opmærksomheden omkring ordningen. En mere effektiv understøttelse af området, med fælles landsdækkende kampagner på f.eks. sociale medier, og et kvalitetsløft i de mere blivende informationsmaterialer, kunne formentlig bidrage til større udbredelse af ordningen.

Fokusrevisionens resultater på dette område bygger primært på interviews med de deltagende kommuner, registerbaseret analyse samt gennemgang af kommunernes indsendte materialer ift. arbejdsgange, retningslinjer, politikker og informationsmaterialer.

3.2 Vejledning i kontaktføreløbet

Kommunerne har et ansvar for at vejlede og rådgive personer med handicap og virksomheder ift. mulighederne for Personlig assistance til handicappede i erhverv. Opgaven er væsentlig ift. at bringe Personlig assistance i spil for personer med handicap på arbejdsmarkedet.

Alle medarbejdere i jobcentret – både sagsbehandlere og virksomhedskonsulenter - skal kunne bidrage til at spotte den relevante målgruppe og se mulighederne for støtte i form af Personlig assistance. Målgruppen for ordningen findes også uden for jobcentret, og derfor kan der være behov for at få forskellige aktører på arbejdsmarkedet klædt på til selv at kunne efterspørge personlig assistance, når det er relevant.

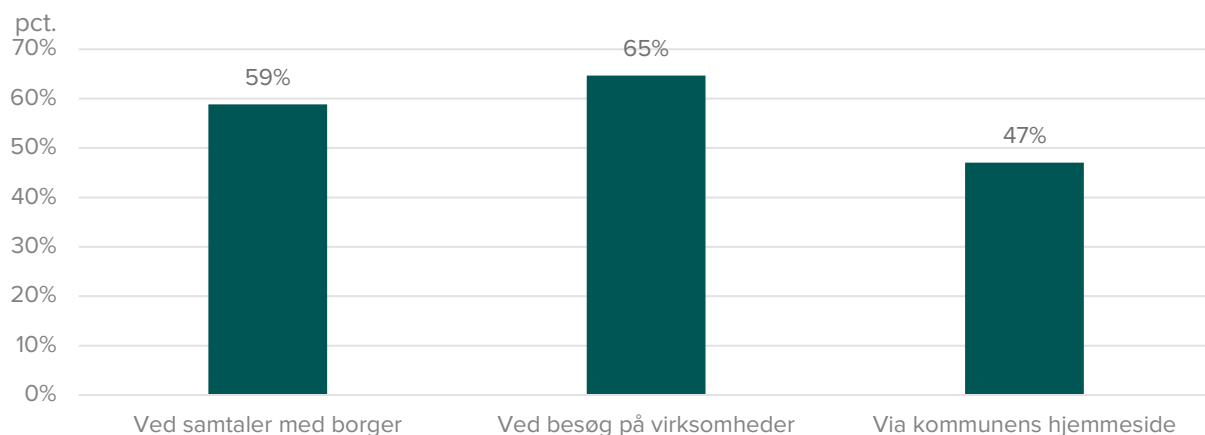
Kommunerne anvender især virksomhedsbesøg og samtaler til kommunikation om ordningen

65 pct. af kommunerne vejleder om Personlig assistance ved besøg på virksomheder, jf. figur 3.2. Det kan være, når der skal drøftes en opstart i en virksomhed for en konkret borger, men også i det generelt opsøgende arbejde ift. virksomheder har virksomhedskonsulenter el. virksomhedsambassadører Personlig assistance med som en del af de muligheder, som kan bringes i spil, når de alligevel er i kontakt med en virksomhed. Det fremgår dog af de 20 interviews, at det varierer en del fra kommune til kommune, i hvilken grad de oplever, at virksomhedskonsulenter el. virksomhedsambassadører konsekvent tænker det ind som en mulighed, og hvor meget der sættes i værk for at "klæde dem på", f.eks. gennem jævnlige infomøder om ordningen.

I interview og gennemgang af materialer fremgår det, at 59 pct. af fokusrevisionskommunerne har vejledningen med i samtaler med borgeren. Det kan f.eks. være, når der følges op på delvise raskmeldinger, opfølgning på fleksjob eller samtaler om muligheder ift. virksomhedsplaceringer.

Alternativet til dette kan være, at sagsbehandlere henviser til medarbejdere med den relevante viden, hvis der er behov for vejledning. For at sikre den nødvendige viden for medarbejderne, der skal vejlede, har nogle kommuner valgt løbende at have fokus på at vedligeholde og/eller opkvalificere medarbejdernes viden om Personlig assistance, og der afholdes med en fast kadence informationsmøder eller kurser. Andre kommuner gør det mere ad hoc alt efter, hvornår de oplever, at der er brug for at få opdateret viden. Erfaringen er, at det kræver et tilbagevendende fokus og formidling af viden at sikre en opmærksomhed på ordningen hos alle medarbejderne.

Figur 3.2. Andelen af fokusrevisionskommunerne, der vejleder om ordningen via samtaler med personer med handicap, besøg på virksomheder og/eller via hjemmeside



Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner
Anm: N= 19 kommuner.

Andre veje til udbredelse af viden

Ud over at oplyse om ordningen via samtaler, hjemmeside eller kontakt med virksomheder har nogle kommuner taget yderligere initiativer for at udbrede viden om ordningen. Der er eksempler på kommuner, som med jævne mellemrum er ude og holde informationsmøder blandt de øvrige afdelinger, kommunens egne institutioner, fagforeninger el. relevante virksomheder (f.eks. Kommunikationscentre, hvor mange syns- og hørehæmmede henvender sig).

Der ses også eksempler på kommuner, herunder Tønder Kommune, som har investeret i at få udarbejdet materiale fra en ekstern virksomhed i form af en informationsvideo og faktaark målrettet henholdsvis borgere og virksomheder.

Der er også kommuner, der har arbejdet med at investere i flere ressourcer til at informere, og at nå ud til flere aktører på arbejdsmarkedet, som især handler om at få delt mulighederne i Personlig assistance. Der er eksempler på kommuner, herunder Tønder og Fredericia Kommune, der drøfter initiativer, og arbejder med at aktivere handicaporganisationer, uddannelsesinstitutioner, m.fl.

Der er flere kommuner, der har anvendt eller anvender job- og karrieremesser, branchenetværk mv. til at nå længere ud med viden om ordningen. Aalborg Kommune har i 2023 iværksat en investeringsmodel vedr. øget brug af kompenserende ordninger. Investeringsmodellen er et eksempel på, hvordan en kommune har arbejdet strategisk med, hvordan forskellige målgrupper omfattes af vejledning om mulighederne for handicapkompensation. Med investeringen er der koblet ekstra ergoterapeut ressourcer på indsatsen i jobcentret, både for ledige og sygemeldte. I bilag 1, boks 1, er to konkrete eksempler på initiativer uddybet.

3.3. Hvordan lykkes kommunerne med at "nå" forskellige målgrupper

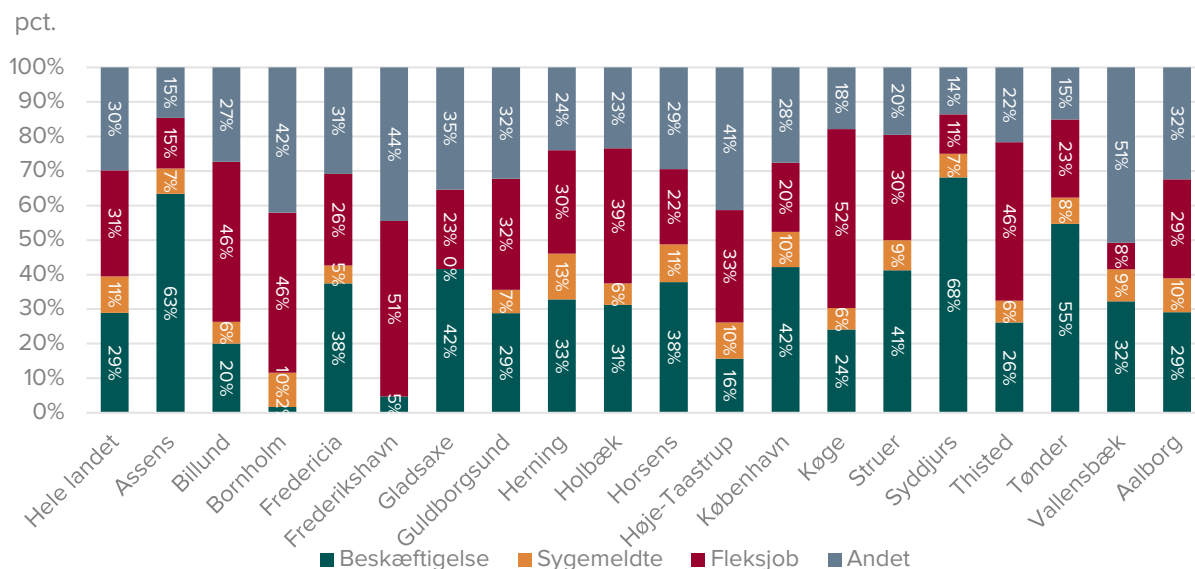
En indikator for, hvordan de forskellige kommuner når ud til forskellige målgrupper med information om ordningen kan ligge i, i hvor høj grad kommunerne får inkluderet både jobcentrets egne målgrupper for indsats og andre målgrupper, som findes eksternt. I interviews har kommunerne vurderet, hvor målgruppen findes. Her er fokusrevisionskommunernes vurdering forskellig og der er både kommuner, der vurderer, at den største efterspørgsel kommer fra virksomheder eller beskæftigede, og kommuner, der omvendt vurderer, at efterspørgslen primært kommer på initiativ fra jobcentrets egne medarbejdere.

Det afspejler sig også i data for, hvilken ydelsesstatus personer med bevilget Personlig assistance i 2023 har på bevillingsdatoen, jf. figur 3.3.

Andelen, der kommer fra beskæftigelse, varierer betydeligt mellem kommunerne, hvor det er mellem 2 og 63 pct. Andelen af de bevilgede forløb, der er knyttede til fleksjob i fokusrevisionskommunerne, varierer fra 8 pct. til 52 pct. mellem kommunerne.

Det er på den baggrund BDO's vurdering at den organisatoriske forankring af indsatsen formentlig har en betydning for, hvem kommunerne når bedst ud til. Der er dog ikke fundet helt tydelige sammenhænge mellem den organisatoriske model, og hvordan kommunerne lykkes med at nå ud til de relevante grupper. Ikke desto mindre peger dataene og de kvalitative interviews på, at Personlig assistance ikke anvendes ensartet. Det kan derfor være kommuner, hvor der er grund til, at overveje, hvordan det sikres, at de relevante målgrupper bliver inkluderet i tilbuddet om Personlig assistance.

Figur 3.3. Arbejdsmarkedsstatus forud for bevilling af Personlig assistance



Kilde: Jobindsats.dk

Anm: Figuren fordeler borgere, der modtager PA efter arbejdsmarkedsstatus ved opstart af forløb med Personlig assistance i perioden 3.kvartal 2023 – 2.kvartal 2024. "Andet" rummer kontanthjælp, ressourceforløb, førtidspension Sygemeldte dækker over personer på sygedagpenge eller jobafklaringsforløb. For Frederikshavn og Gladsaxe kommuner er der for få observationer på sygemeldte til, at de kan indgå i målingen. De vil i stedet fremgå af gruppen andet.

Personer med psykisk handicap opleves svære at omfatte af ordningen.

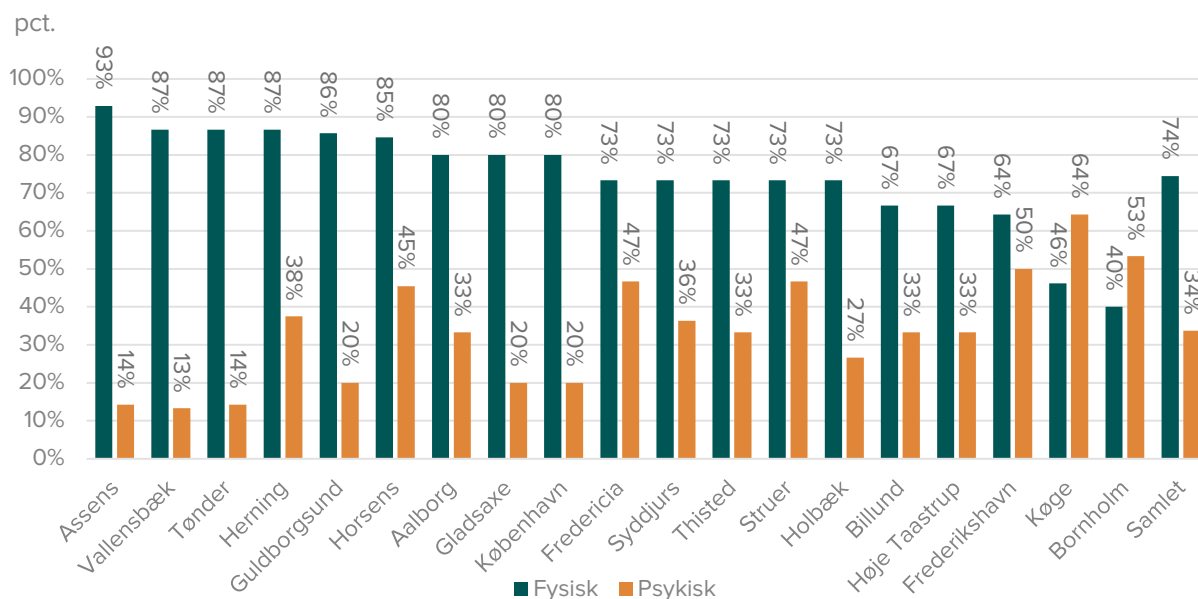
Derudover er der i de gennemgåede sager en stor overvægt af personer med fysiske funktionsnedsættelser (68 pct.), som kan være udtryk for en mindre fokus på at omfatte personer med psykiske handicaps i ordningen.

I sagsgennemgangen ses der stor spredning i, hvilket handicap der ligger til grund for bevillingen. Det kan ikke tages som et retvisende billede for forskelle mellem kommuner, men det giver en indikation af, at der er nogle kommuner, hvor psykisk handicap fylder meget lidt blandt bevillingerne, jf. figur 3.4. Underrepræsentation af psykiske handicaps kan indikere, at kommunerne muligvis ikke får vejledt gruppen i samme omfang som personer med fysisk handicap.

En række kommuner peger på, at de oplever det sværere at bevilge med baggrund i psykisk handicap, da det er vanskeligere at afgrænse og konkretisere støttebehovet for den gruppe, og de efterspørger mere viden om, hvordan det gøres godt.

Det er BDO's vurdering, at der her med fordel kan rettes en større opmærksomhed på, at ordningen ikke behøver at være stationær, men støtten kan ændres over tid efterhånden, som erfaringen med den enkeltes konkrete behov for Personlige assistance bliver større. Det er vurderingen fra sagsgennemgangen, at kommunerne har en mulighed for at kommunikere tydeligere til virksomheder og de omfattede personer, at der kan ske ændringer løbende, så det ikke bliver en udfordring af tage dialogen op. Derudover vurderes det også, at kommunerne har en mulighed for at følge mere aktivt op – f.eks. med et virksomhedsbesøg - eller tættere dialog med den pågældende virksomhed – i nogle sager for at styrke dialogen om det konkrete behov og at sikre, at støtten tilpasses det egentlige behov.

Figur 3.4. Bevilling af Personlig assistance pba. fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse



Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner

Anm. N=285. Figuren viser, hvor stor en andel af sagerne i fokusrevisionen, fordelt på kommuner, der har fået bevilliget Personlig assistance pba. af henholdsvis en fysisk eller psykiske funktionsnedsættelse.

Kommunerne lykkes også forskelligt med at inkludere unge i ordningen

Flere analyser⁴ peger på, at der er en betydelig vækst i gruppen af unge med handicap - og særligt psykisk handicap. Registerdata peger på, at der også er en betydelig vækst i kommunerne i unge, der omfattes af ordningen, men andelen af personer, der har en aktiv bevilling, varierer også betydeligt mellem fokusrevisionskommunerne. Mellem 2 – 43 pct. af personerne med bevilget Personlig assistance i perioden 3. kvartal 2023 til 2. kvartal 2024 var under 30 år.

Kommunerne har sjældent udvalgt særlige segmenter af personer med handicap, der prioriteres ift. udbredelse af ordningen. I Fredericia arbejdes der dog med at udvikle vejene til at få udbredt viden til f.eks. de unge, hvor de arbejder på et samarbejde med uddannelsesinstitutioner om at nå de unge, der er på vej til at afslutte et studie, f.eks. med SPS-ordning, for at formidle mulighederne for støtte, når de bevæger sig ud på arbejdsmarkedet.

3.5 Oplevede udfordringer i at udbrede anvendelsen af Personlig assistance

I interviews med kommunerne er det bl.a. drøftet, om der er forhold, der står i vejen for at få ordningen udbredt mere. Her har kommunerne peget på, at det kræver et vedvarende fokus at sikre, at der er opmærksomhed på ordningen, og det kan være vanskeligt at fastholde opmærksomheden på det, der er en lille ordning i sammenhæng med kommunernes samlede indsats.

Derudover kan der opleves udfordringer med faktisk at "sælge" ordningen til virksomhederne og målgruppen. Det kan ifølge kommunerne handle om, at:

Virksomhederne er bekymrede for tunge dokumentationskrav: Virksomhederne oplever, ifølge mange kommuner, at der er tunge dokumentationskrav knyttede til Personlig assistance. Det gør, at der mødes virksomheder, som ikke ønsker en Personlig assistance-ordning for en medarbejder, selv om det kunne være relevant. Det medfører en risiko for, at nogle personer med handicap ikke kan tilbydes job, eller ikke får den assistance, der kan hjælpe til at fastholde et job.

Persongruppen er bekymret for at udstille handicap: For medarbejdere med handicaps oplever nogle kommuner også, at det er en barriere for ordningens udbredelse, at det bliver tydeligt på

⁴ Handicap og beskæftigelse 2022, VIVE 2023 samt Analysenotat: Psykiatriske diagnoser og kontakter blandt børn og unge i 2012-2022, Indenrigs- og Socialministeriets benchmarken 2023.

arbejdspladsen, at den enkelte medarbejder har et handicap. Nogle af de relevante personer for ordningen ser sig ikke som personer med handicap, og kan, ifølge kommunerne, være bekymrede for, om det kan medføre en stigmatisering at få en bevilling om Personlig assistance. Derfor er der også peget på, at det kunne overvejes, om udbredelsen kunne styrkes ved at formidle ordningen på en anden måde end handicapkompensation.

- **Vejledningsmaterialet trænger til opdatering:** Derudover oplever kommunerne et behov for et mere opdateret og tidssvarende vejledningsmateriale. Kommunerne peger på, at vejledningsmaterialet fra STAR med fordel kunne opdateres og gøres mere tidssvarende, så det udgør et bedre afsæt for at informere og sælge ordningen til virksomhederne og borgerne.

BEVILLING AF PERSONLIG ASSISTANCE

I fokusrevisionen er det undersøgt, hvordan kommunerne arbejder med bevilling af Personlig assistance til personer med handicap, og om afgørelserne er rigtige set ud fra de formelle regler om f.eks. begrundelse, klagevejledning mv. Der har været fokus på at undersøge, hvilken kvalitet arbejdet med bevillinger rummer, samt hvordan oplysningsgrundlaget ser ud i sagerne i de udvalgte kommuner for revisionen.

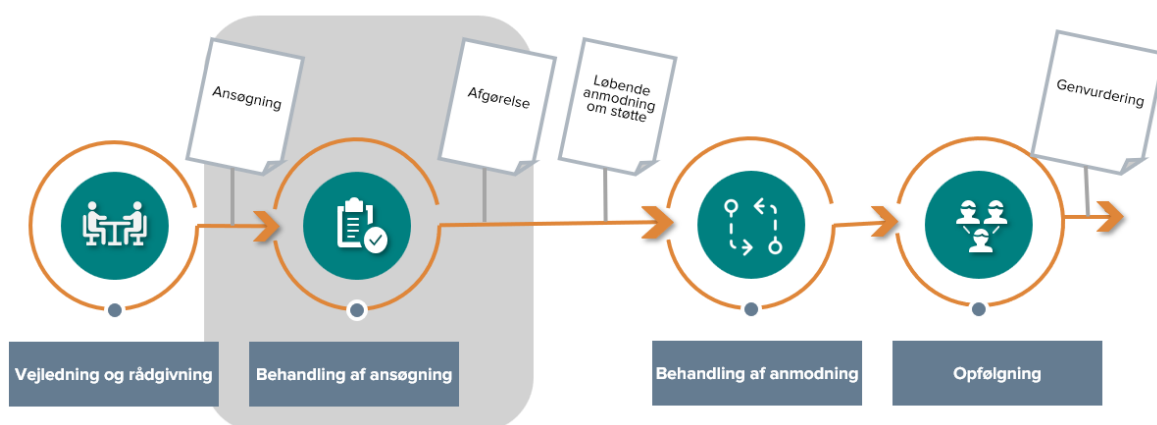
4.1 Indledning

I dette kapitel sættes der fokus på selve ansøgningsprocessen i arbejdet med Personlig assistance, fra ansøgningen modtages, til der er truffet en afgørelse om bevilling, jf. figur 4.1.

Ansøgning om Personlig assistance indgives af personen med funktionsnedsættelse til jobcentret i den kommune, hvor personen er bosat. Jobcentret afgør på baggrund af oplysninger i ansøgningen, og i en uddybende samtale med ansøger og/eller besøg i virksomhed, om ansøgningen kan imødekommes.

Kommunen skal i behandlingen af ansøgningen forholde sig til to centrale forhold. Dels, om den enkelte er berettiget til Personlig assistance, og dels hvor meget støtte der tildeles. I fokusrevisionen er det undersøgt, om kommunerne dokumenterer grundlaget for vurderinger af berettigelsen til ydelsen og udmålingen af støtte, samt hvordan der arbejdes med de formelle regler i afgørelsen.

Figur 4.1. Procestrin i arbejdet med Personlig assistance



Kilde: BDO's tegninger

Fokusrevisionens resultater peger på:

- Langt de fleste kommuner har en god og solid praksis ift. at sikre, at der er den rette dokumentation for berettigelse til Personlig assistance.
- I de fleste sager sker der en konkret stillingtagen til, om den enkelte er berettiget til Personlig assistance – dvs., at det er dokumenteret, at der er en varig og betydelig funktionsnedsættelse, og at erhvervet er foreneligt med funktionsnedsættelsen.
- I 79 pct. af sagerne findes der dokumentation for ansøgers funktionsnedsættelse – dvs. dokumentation for, om der faktisk er tale om et synshandicap, ADHD, hukommelsesvanskeligheder og lignende. Når der ikke er henvist til dokumentation for funktionsnedsættelsen i alle sager, handler det om, at der især i enkelte kommuner er anlagt en tilgang om, at der ikke indhentes dokumentation for åbenlyse handicap eller der, hvor der er en lang historik på sagen, og hvor funktionsnedsættelsen er belyst lægeligt.

Fokusrevisionens resultater peger på, fortsat:

- Der er betydelige forskelle på, hvordan kommunerne dokumenterer deres grundlag for udmåling af timer i bevilling af Personlig assistance. Det handler om, i hvor høj grad det beskrives, hvad der er behov for støtte til, herunder personens arbejdsopgaver, hvilke arbejdsopgaver personen selvstændigt kan varetage/ikke kan varetage mv. Det gør det for en række sager vanskeligt at aflæse, hvordan kommunerne når frem til det konkrete støttebehov, og hvad der lægges til grund for beslutningen.
- I 93 pct. af sagerne er der en skriftlig afgørelse. I 87 pct. af sagerne er der i afgørelser om tilskud til Personlig assistance givet en klagevejledning. Det er især i de gamle bevillinger, som har været omfattet af revisionen, hvor der ikke er givet klagevejledning.
- Der er ganske få klagesager på området. I 9 pct. af sagerne (svarende til 25 sager), er der er givet mindre støtte, end der er ønsket/ansøgt om fra personen. Blandt disse er der 2,5 pct. (7 sager), som har klaget over kommunens afgørelse.

Fokusrevisionens resultater på dette område bygger primært på sagsgennemgang og interview med de deltagende kommuner.

4.2 Berettigelsen til Personlig assistance

For at der kan ydes tilskud til Personlig assistance efter kompensationslovens § 4, skal der være tale om en fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, som både er varig og betydelig. Det er desuden et krav, at funktionsnedsættelsen skal medføre, at personen har behov for Personlig assistance for at kunne udføre sine arbejdsopgaver, og erhvervet skal være foreneligt med funktionsnedsættelsen. Dvs., at personen med funktionsnedsættelsen selv skal kunne udføre en overvejende del af de arbejdsopgaver, arbejdet kræver.

I forhold til bevilling af Personlig assistance indeholder bekendtgørelsen om kompensation til handicappede i erhverv mv., § 21, krav til de oplysninger, der skal foreligge i sagerne. Det handler f.eks. om oplysninger om funktionsnedsættelse og oplysninger om ansættelsesforhold, jf. boks 4.1.

Boks 4.1.

- 1) Navn, adresse, CPR-nummer og stilling.
- 2) Personen er ansat som lønmodtager, eller er selvstændig lønmodtager, eller er selvstændig erhvervsdrivende.
- 3) Funktionsnedsættelsens art.
- 4) De bestemte arbejdsfunktioner eller funktioner i forbindelse med deltagelse i uddannelse/kurser, der ønskes assistance til.
- 5) Antal timer, hvortil der ønskes assistance.
- 6) Den periode, hvortil der ønskes assistance.

Lovgrundlag i Bekendtgørelsens § 21, stk. 2.

Store forskelle i dokumentation for personens funktionsnedsættelse

I sagsgennemgangen er det undersøgt, hvorvidt der foreligger dokumentation for ansøgers funktionsnedsættelse (funktionsnedsættelsens art jf. boks 4.1.), og hvor dokumentationen er indhentet. Det sker for at synliggøre, om kommunerne har dokumentation for ansøgers berettigelse til Personlig assistance, og hvilken type af dokumentation der er tale om.

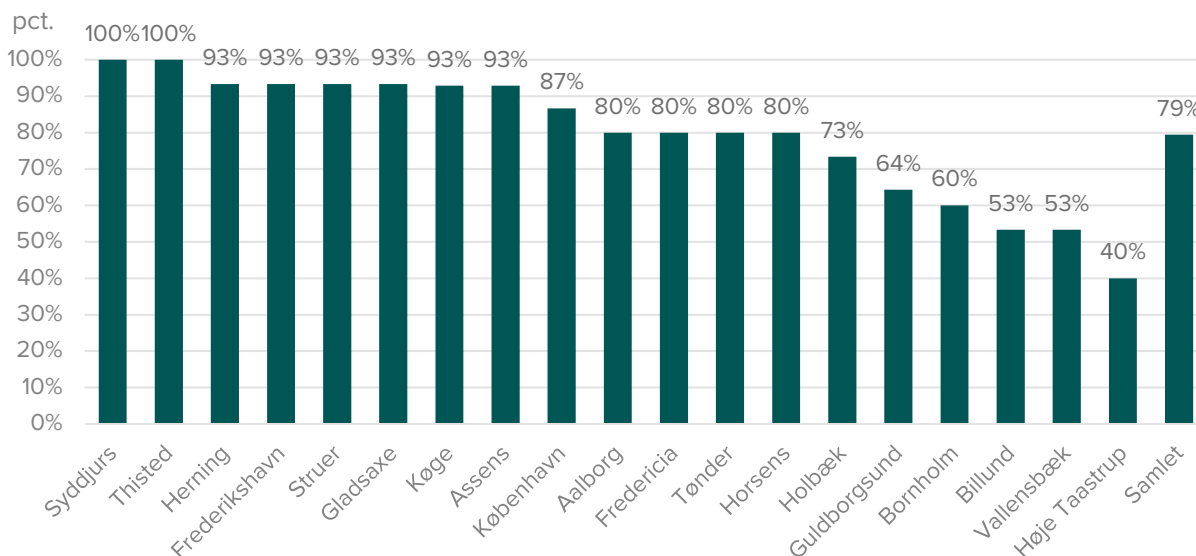
BDO bemærker hertil, at der ikke i reglerne er krav om, at kommunerne indhenter lægelige oplysninger i hver enkelt sag. Det vil afhænge af en konkret vurdering i den enkelte sag om indhentelse af lægelige oplysninger er påkrævet for at kunne vurdere, om funktionsnedsættelsen er varig og betydelig.

Resultatet fra sagsgennemgangen viser, at der i 79 pct. af sagerne findes dokumentation for ansøgers funktionsnedsættelse, mens der i 21 pct. af sagerne ikke findes en dokumentation. Det vil sige dokumentation for, om der faktisk er tale om f.eks. et synshandicap, ADHD el. hukommelsesvanskeligheder, og hvad der gør, at funktionsnedsættelsen er varig og betydelig. Dokumentation i denne sammenhæng er enten indhentet dokumentation eller henvisning til den konkrete dokumentation på sagen.

Når der opdeles på kommuner, viser sagsgennemgangen en stor variation i, hvor stor en andel af sagerne, der foreligger dokumentation for, der er tale om en varig og betydelig fysisk eller psykisk funkti-

onsnedsættelse. I 13 kommuner foreligger der dokumentation i over 80 pct. af sagerne, mens 6 kommuner ligger under gennemsnittet for andelen af sager, hvor der er dokumentation for personens funktionsnedsættelse, jf. figur 4.2.

Figur 4.2. Foreligger der dokumentation for, at der er tale om en varig og betydelig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse



Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner
Anm. N=285

I interviewene peger kommunerne på, at den manglende dokumentation kan handle om, at kommunerne vurderer, at handicappet er så åbenbart (f.eks. døve/hørehæmmede og blinde), og kommunen med tilstrækkelig sikkerhed kan konstatere dette, for eksempel i et møde med ansøger. I andre sager kan der ligge dokumentation fra et længere sagsforløb, f.eks. i personens fleksjobsag, men hvor den konkrete dokumentation ikke er nævnt i sagen.

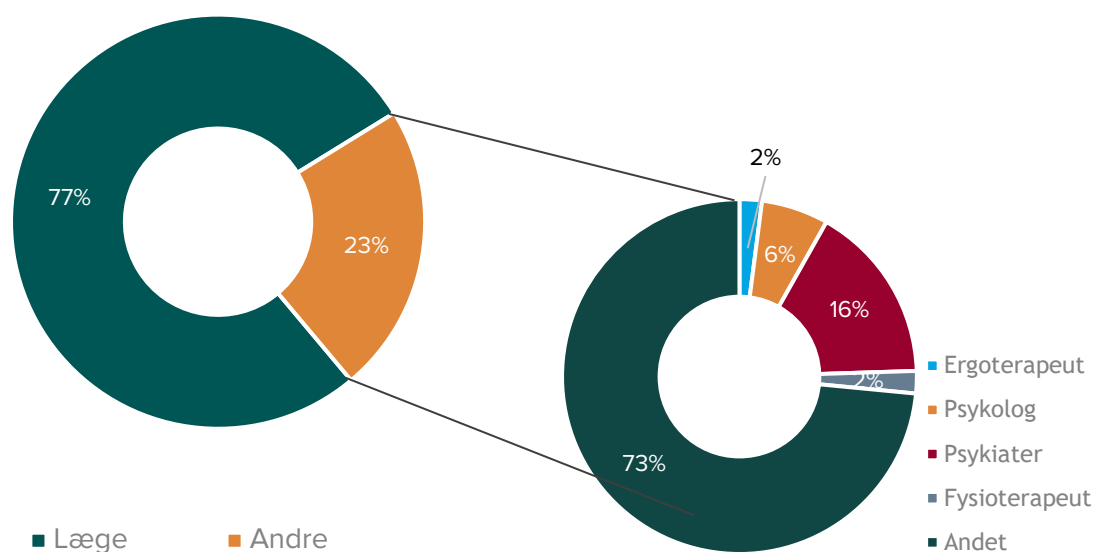
I tilfælde, hvor BDO bemærker manglende dokumentation for funktionsnedsættelsen, skyldes det ofte, at det er vanskeligt at vurdere, om der er tale om en varig og betydelig funktionsnedsættelse. Desuden er årsagerne til, hvorfor det ikke vurderes nødvendigt at indhente dokumentation, som nævnt ovenfor, ikke beskrevet i sagen.

BDO vurderer ikke, at den manglende dokumentation for funktionsnedsættelsen i 22 pct. af sagerne udgør en større problemstilling for borgerens retssikkerhed. Det kan dog i opfølgningen være hensigtsmæssigt at have et klart billede af, hvilken funktionsnedsættelse der ligger til grund for bevillingen. BDO vurderer dog, at der for de kommuner, som kun indhenter dokumentation for funktionsnedsættelse omkring halvdelen af sagerne, er et potentiale for en mere struktureret tilgang til, hvornår der sikres henvisning til eller indhentes dokumentation i sagerne, og at det også begrundes, når det ikke vurderes at være relevant for sagen.

Dokumentation for personens funktionsnedsættelse indhentes oftest fra praktiserende læge

Størstedelen af dokumentationen, som beskriver ansøgers funktionsnedsættelse, kommer fra praktiserende læge. Det er tilfældet i 77 pct. af sagerne. I 33 pct. af sagerne henvises der til andre typer dokumentation. Det kan være dokumentation, som indhentes fra hospital eller speciallæger ift. test af syns- eller hørehandicap, psykiater og psykolog, jf. figur 4.3.

Figur 4.3. Hvilken type af dokumentation er der tale om



Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner

Anm. Stor cirkeldiagram: N=236, svarende til de sager, hvor der er fundet dokumentation for funktionsnedsættelsen. Lille cirkeldiagram: N=49, viser de sager, hvor der foreligger anden dokumentation end fra praktiserende læge.

Funktionsnedsættelsens forenelighed med erhvervet er i mindre grad dokumenteret

I fokusrevisionen er det undersøgt, hvorvidt der er dokumentation for, at erhvervet er foreneligt med funktionsnedsættelsen. Det fremgår i 66 pct. af sagerne, mens det i 34 pct. ikke fremgår af sagen (ikke vist i figur).

Denne vurdering er ofte tæt forbundet med dokumentationen for udmålingen af timer til Personlig assistance. Hvis der er en solid begrundelse for udmålingen af timer, og hvad den enkelte kan varetage selv i jobbet, og hvad der kan varetages med støtte, jf. næste afsnit, så er det også dokumenteret, at jobbet er foreneligt med erhvervet. Den konkrete vurdering og stillingtagen til, at erhvervet er foreneligt med personens funktionsnedsættelse, er blandt andet fundet i kommunernes bevillinger samt i journalnotater. Når det ikke fremgår af sagerne, er det BDO's vurdering, at vurderingen er foretaget i sagen, men ikke beskrevet eksplicit i journalnotater eller i bevillingen af Personlig assistance.

Det er BDO's vurdering, at der med fordel kan arbejdes eksplicit med denne vurdering, og det ikke alene fremgår som en standardsætning i afgørelsen til personen og i journalen. Dette for at sikre, at der tages stilling til, hvorvidt og hvordan personen kan varetage det indholdsmæssige i arbejdet, og også til at sikre, at den personlige assistent ikke får karakter af almindelig medhjælp eller vikardækning.

4.3 Udmålingen af timer til Personlig assistance

Reglerne om bevilling af Personlig assistance giver mulighed for at give tilsagn om op til 20 timer ugentligt til personer, der er i beskæftigelse 37 timer ugentlig, jf. bekendtgørelse af lov om kompensation til handicappede i erhverv mv. § 15, stk. 1. Derudover følger det af bekendtgørelsen § 15, stk. 2, at en person, der har mere end én funktionsnedsættelse, eller som har en meget betydelig funktionsnedsættelse, efter en konkret vurdering kan få tilskud op til fuld tid (dvs. op til 37 timer om ugen). Efter en konkret vurdering kan personer med funktionsnedsættelse få tilskud ud over 37 timer pr. uge. I de sager, der er gennemgået, er der både sager med få timer og sager, hvor bevillingen går op til de 20 timer og enkelte, der går over det niveau, jf. bilag 2.

Kommunerne skal med baggrund i ansøgningen om Personlig assistance vurdere, hvor mange timers Personlig assistance der kan bevilges. I sagsgennemgangen er det undersøgt, hvordan kommunerne arbejder med at vurdere støttebehovet. Grundlaget for den vurdering har en væsentlig betydning for den økonomiske virkning af afgørelsen for kommunen, og er naturligt også af væsentlig betydning for den borger og virksomhed, der skal modtage støtte.

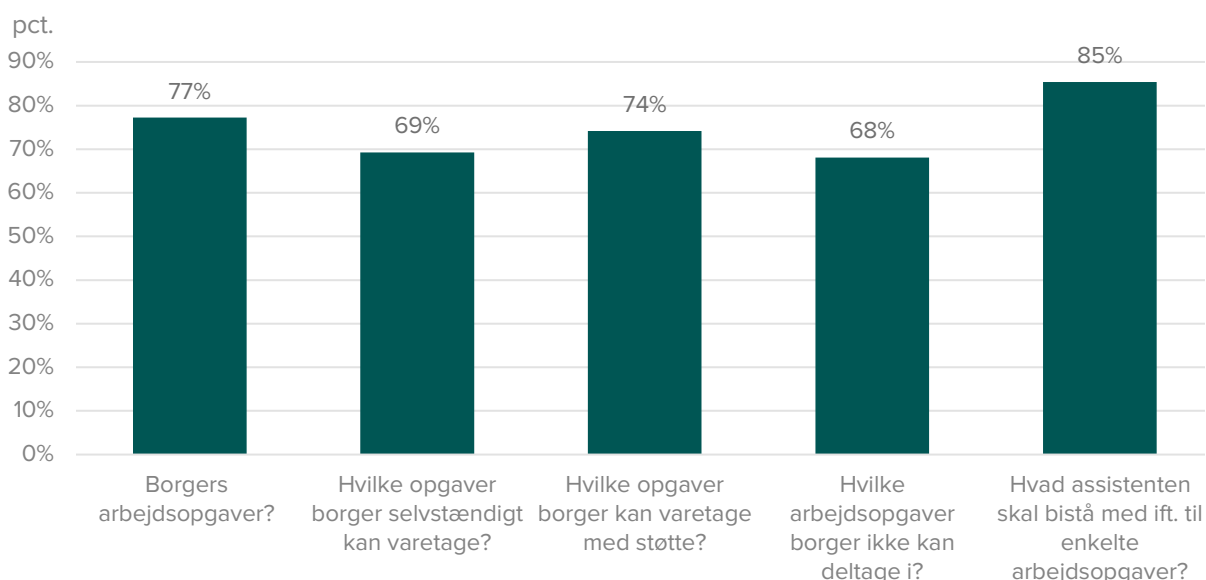
I fokusrevisionen er det blandt andet undersøgt, ved at lede efter, hvordan kommunerne beskriver følgende oplysninger:

- Ansøgers arbejdsopgaver.
- Hvilke arbejdsopgaver ansøgeren selvstændigt kan varetage.
- Hvilke arbejdsopgaver ansøgeren kan varetage med støtte.
- Hvilke arbejdsopgaver ansøgeren ikke kan deltage i.
- Hvad assistenten skal bistå med ift. de enkelte opgaver.

Store forskelle i oplysningsgrundlaget, der ligger til grund for vurderingen af det konkrete støttebehov

I 77 pct. af sagerne fremgår oplysninger om personens arbejdsopgaver. I lidt færre sager ses der oplysninger om, hvilke opgaver personen selvstændigt kan varetage (69 pct.). I 74 pct. af sagerne fremgår der oplysninger om, hvilke opgaver personen kan varetage med støtte, og i lidt færre sager fremgår det, hvilke arbejdsopgaver personen ikke kan deltage i (68 pct.). I flest sager fremgår oplysninger om, hvad assistenten skal bistå med ift. de enkelte arbejdsopgaver (85 pct.), jf. figur 4.4. Generelt er det BDO's vurdering fra sagsgennemgangen, at der kan være et lille sammenfald mellem de forskellige typer af oplysninger i sagen. I nogle sager beskrives f.eks. personers arbejdsopgaver, som en del af de beskrivelser om, hvad assistenten skal hjælpe med, men i de fleste tilfælde, hvor oplysninger mangler, er der ikke sammenfald mellem oplysningerne.

Figur 4.4. Kommunernes dokumentation og oplysningsgrundlag i sagerne



Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner
Anm. N=285

Resultatet fra sagsgennemgangen viser, at kommunerne især er gode til at beskrive, hvilke opgaver assistenten skal bistå med i sagerne. Det ses også ved, at 12 kommuner i over 80 pct. af sagerne har oplysninger om dette, og at 6 kommuner har disse oplysninger beskrevet imellem 50-80 pct. af sagerne, jf. tabel 4.1.

BDO bemærker, at der er forskelle i, hvordan kommunerne dokumenterer de øvrige oplysninger i sagerne. Det ses f.eks. ved, at der i 6 kommuner kun i under 50 pct. af deres sager beskrives, hvilke arbejdsopgaver personen ikke kan deltage i, og hvor 5 kommuner har disse oplysninger beskrevet imellem 50-80 pct. af deres sager. Derudover ses det ved, at der i 6 kommuner kun i under 50 pct. af deres sager beskriver, hvilke opgaver personen selvstændigt kan varetage, jf. tabel 4.1.

Tabel 4.1. Fordeling af kommuner, efter hvor stor en andel af sagerne de forskellige forhold omkring opgaver er beskrevet ved bevilling af Personlig assistance

Antal kommuner	Personens arbejdsopgaver?	Hvilke opgaver personen selvstændigt kan varetage?	Hvilke opgaver personen kan varetage med støtte?	Hvilke arbejdsopgaver personen ikke kan deltage i?	Hvad assistenten skal bistå med ift. til enkelte arbejdsopgaver?
Over 80 pct.	9	7	9	8	12
Mellem 50-80 pct.	8	6	6	5	6
Under 50 pct.	2	6	4	6	1

Kilde: Sags gennemgang i 19 kommuner

Anm. N=19

I de sager, hvor der mangler oplysninger om opgaver og behov for støtte i de forskellige funktioner kan det være vanskeligt at aflæse, hvad der ligger til grund for den samlede vurdering af behovet for Personlig assistance.

Der er eksempler fra sager, hvor manglende oplysninger om f.eks. ansøgerens beskæftigelse og assistentens opgaver kan gøre det svært at vurdere, om der er tale om bistand til funktioner, der følger af beskæftigelsen, og om assistenten reelt får karakter af medhjælp/vikardækning. Tilsvarende er der i flere af sagerne manglende oplysninger om, hvilke opgaver personen ikke kan deltage i, hvilket gør det vanskeligt at fastslå, hvilke specifikke arbejdsopgaver assistenten skal hjælpe med.

Derudover ses der også forskelle i detaljeringsgraden i beskrivelserne af oplysningsgrundlaget. Nogle kommuner beskriver f.eks. overordnet personens arbejdsopgaver, og i nogle tilfælde alene ud fra en stillingsbetegnelse, mens andre er mere detaljerede helt ned på delopgaver. Det er ofte vanskeligt at udlede de specifikke arbejdsopgaver, personen varetager, udelukkende ud fra en stillingsbetegnelse.

Sags gennemgangen viser desuden, at der er stor variation på beskrivelserne af udmålingen af timer. Her viser sags gennemgangen, at der er givet 20 timer til Personlig assistance uden en beregning eller egentlig vurdering af, hvordan man er kommet frem til antallet af timer, mens andre har udarbejdet detaljerede udregninger ned på delopgaver, og ud fra disse beregnet, hvor mange timer, minutter og sekunder udmålingen skal bestå af.

Samlet set er det BDO's vurdering, at kommunerne med fordel kunne styrke praksis omkring oplysningsgrundlaget i sagsbehandlingen. Det kan dels bidrage til at styrke vurderingen af, hvor mange timer der bevilges, og dels styrke vurderingen af, om behovet må forventes at være stationært, eller kan udvikle sig over tid, som kan bidrage til, at kommunen bedre kan vurdere, hvilket opfølgingsbehov der er fremadrettet. Et mere gennemsigtigt og grundigt oplysningsgrundlag kan også sikre borgerens retssikkerhed i at kunne finde frem til den anvendte praksis i sin sag.

Til at understøtte vurderingen af timer har STAR udviklet et dialogskema, som kan bruges i ansøgningsprocessen, som lægger op til en systematisk gennemgang af arbejdsopgaver og støttebehovet i disse. Sags gennemgangen og gennemsyn af kommunernes arbejdsgange giver BDO et indtryk af, at de kommuner, der anvender dialogskemaet og/eller arbejdsspørgsmålene derfra, konsekvent har en mere struktureret og ensartet tilgang til, hvordan støttebehov vurderes, og hvad der lægges til grund for beslutningen.

Der er ikke et krav i lovgivningen om at bruge STAR's dialogskema i bevillingsprocessen. Dog kan dialogskemaet hjælpe kommunerne med at skabe klarhed og gennemsigtighed i processen over, hvad ansøgeren selvstændigt kan med støtte og ikke kan deltage i, samt hvad assistenten derved skal bistå med af funktioner. Det opleves at give en detaljeret viden til vurderingen af behovet for Personlig assistance. Derudover er der flere kommuner, som har implementeret, at dialogskemaet udarbejdes ude på arbejdspladsen i et samarbejde mellem virksomheden, nøglepersonen fra jobcentret og borgeren, der søges tilskud til, da det giver en større forståelse for borgerens konkrete arbejdsopgaver og støttebehov, samtidig med at det skaber klarhed og gennemsigtighed for både borgeren og virksomheden.

Mange kommuner giver udtryk for, at de anvender dialogskemaet til at understøtte sagsbehandlingen, og har gjort det obligatorisk at anvende skemaet. Derfor handler en konsekvent anvendelse formentlig primært om at fastholde fokus på den beslutning, og evt. føre tilsyn med, at det faktisk udgør en del af grundlaget for sagsbehandlingen.

4.4 Afgørelsen om Personlig assistance

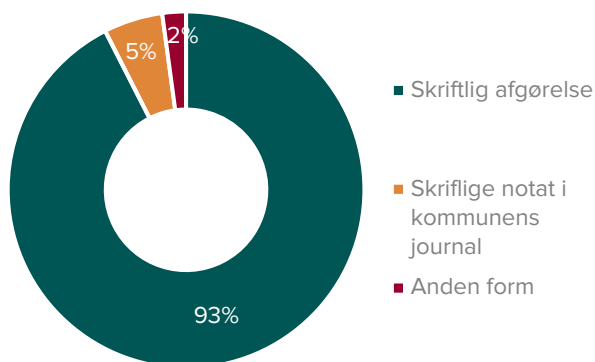
Fokusrevisionen har desuden undersøgt, hvad afgørelserne om Personlig assistance indeholder i henhold til de formelle regler i Forvaltningsloven om begrundelse og klagevejledning. Det er både regler, som er vigtige for personens mulighed for at klage over en afgørelse, men også regler, som skal sikre personens retssikkerhed.

Reglerne om myndighedernes pligt til at begrunde en afgørelse, herunder at henvise til hjemlen for afgørelsen, er beskrevet i Forvaltningslovens kapitel 6. Jobcentret skal altså begrunde afgørelser om tilskud til Personlig assistance, medmindre en ansøgning imødekommes fuldt ud. Dette sikrer, at ansøgeren forstår grundlaget for afgørelsen, og kan vurdere om der er grundlag for at klage. Desuden understøtter det principperne om lovmæssig og saglig forvaltning, som kræver, at alle administrative afgørelser ledsages af en begrundelse, uanset om ansøgningen imødekommes eller ikke imødekommes.

Kommunerne sender skriftlige afgørelser om Personlig assistance

I 93 pct. af sagerne foreligger en skriftlig afgørelse, i 5 pct. af sagerne foreligger et skriftligt notat, og i 2 pct. af sagerne har afgørelsen en anden form, jf. figur 4.5.

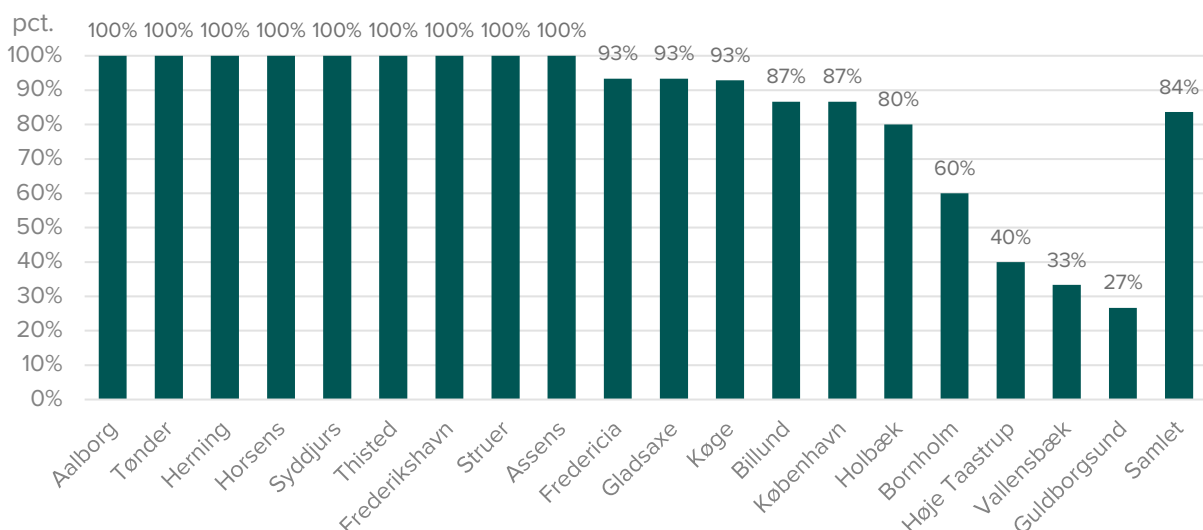
Figur 4.5. Hvilken type afgørelse er der sendt til personen om Personlig assistance



Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner
Anm. N=285

Revisionen viser, at der er en variation i, om kommunerne i afgørelsen har forklaret de faktiske oplysninger og gjort rede for reglerne, der har været grundlaget for den konkrete vurdering, jf. Forvaltningslovens § 24, stk. 1 og 2. I 9 kommuner ses det at være 100 pct. af sagerne, hvor afgørelsen begrundes, og hvor der er henvist til konkrete regler, mens 3 kommuner har gjort det under 50 pct. Niveauet for begrundelse og henvisning til konkrete regler svinger i revisionskommunerne imellem 27 pct. og 100 pct, jf. figur 4.6. Der er for de kommuner, som ligger under 60 pct., et potentiale for en bedre praksis i deres afgørelser, som bør indeholde konkrete vurderinger og henvisning til konkrete regler, som anvendes. Det skal sikre gennemsigtighed for personen, der ansøger om tilskud til Personlig assistance.

Figur 4.6. Andel af sagerne, hvor der gives begrundelse og henvisning til regler fordelt på fokusrevisionskommunerne

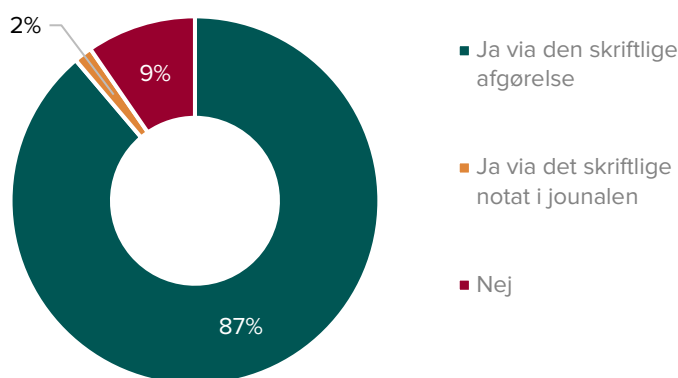


Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner
Anm. N=285

Fokusrevisionen har også undersøgt, om kommunerne har overholdt Forvaltningslovens § 25 om pligt til at give klagevejledning, hvis afgørelsen ikke har imødekommet ansøgningen fuldt ud. BDO har under dette spørgsmål medtaget alle sager i revisionen, og ikke kun sager, hvor kommunerne ikke har imødekommet ansøgningen.

Kommunerne har i 87 pct. af deres afgørelser af tilskud til Personlig assistance givet en klagevejledning, mens der i 9 pct. af sagerne ikke er givet en klagevejledning i forbindelse med afgørelsen. I 2 pct. af sagerne er klagevejledningen sket via et skriftligt notat i journalen, og hvor det beskrives, at der er sket mundtlig formidling af, hvordan ansøger kan klage, jf. figur 4.7. BDO bemærker, at det især er de gamle sager, som har været udtrykt i sagsgennemgangen, som ikke indeholder en klagevejledning, hvor der i sager med nyansøgninger fremgår en klagevejledning.

Figur 4.7. Er der givet klagevejledning



Kilde: Sagsgennemgangen i 19 kommuner
Anm. N=285.

Generelt er det BDO's indtryk fra interviewene med kommunerne, og deres fremsendelse af alle deres klager om afgørelser vedr. Personlig assistance inden for de seneste 2 år, at der er ganske få klagesager på området. Det er tilsvarende også resultatet på baggrund af sagsgennemgangen. Her viser resultatet, at der i kun 9 pct. af sagerne (25 sager) er givet mindre støtte, end der er ønsket/ansøgt om fra personen. Blandt disse 25 sager er der i 7 sager klaget over kommunens afgørelse. Kun i 1 sag er der givet medhold i klagen.

4.5 Oplevede udfordringer i arbejdet med at vurdere behovet for Personlig assistance

Kommunerne oplever ifølge interviewene flere udfordringer i relation til arbejdet med at vurdere behovet for Personlig assistance.

Der opleves især udfordringer med:

- **Snitflader til Personlig assistance-ordningen:** Flere kommuner har fremhævet en udfordring ift. snitfladerne mellem fleksjob og Personlig assistance. Det handler om en oplevet risiko for dobbeltkompensation ved brug af forskellige ordninger. I kommuner med denne oplevelse kan der være en risiko for, at ikke alle i målgruppen for Personlig assistance rent faktisk modtager hjælp. Nogle af de snitflader mellem ordninger, der kan udfordre, er:
 - En oplevet usikkerhed omkring håndteringen af, at der i udmålingen af timer og aftaler i fleksjob allerede i høj grad søges kompenseret for skånebehov. Et eksempel er, at det i et fleksjob kan aftales, at medarbejderen er på virksomheden i f.eks. 30 timer med 30 pct. effektivitet. Det kan give mulighed for pauser i løbet af dagen og ro til, at det tager længere tid at sætte sig ind i en opgave. Medarbejderen kan også få hjælp til behovet for at sætte struktur på opgaver via en personlig assistent. I den sammenhæng kan det være vanskeligt at vurdere om den Personlige assistance bør få betydning for effektiviteten eller timetallet i fleksjobbet, så medarbejderen ikke dobbeltkompenseres.
 - Det opleves også svært at vurdere det konkrete timeantal for Personlig assistance for personer i fleksjob, da timeantallet kan være dynamisk især med den nye fleksjobordning.

Kommunerne oplever i nogle sammenhænge også, at snitfladen mellem Personlig assistance og mentorstøtte - jf. Lov om aktiv beskæftigelsesindsats - kan være vanskelig at administrere. En mentorstøtte har til opgave at støtte eller fastholde en person i et arbejde, et beskæftigelsesrettet tilbud mv. Hverken i startvejledningen til Lov om aktiv beskæftigelsesindsats eller i loven og vejledningen om kompensation til handicappede i erhverv fremgår det tydeligt, hvordan sammenhængen mellem ordningerne kan se ud. I vejledningen om kompensationsloven henvises der til vejledning om mentorordningen (VEJ nr. 9615 af 09/09/2020).

- **Hjælpe midler:** Derudover giver interviewene en indikation af, at der er et stort fokus på brugen af hjælpemidler for persongruppen. Hjælpe midler tænkes i høj grad ind som en støttemulighed før eller i sammenhæng med Personlig assistance. Kommunerne påpeger dog, at det kan opleves svært at holde sig opdateret på mulighederne ift. hjælpemidler, og særligt inden for visse brancheområder, hvilket kan medføre, at behovet for hjælpemidler i nogle situationer overses og kompenseres af Personlig assistance. Kommunerne er i den forbindelse opmærksomme på, at bevilling af hjælpemidler ikke medfører, at de kan fratage eller giver afslag på Personlig assistance (Principmeddelelse 151-12). I visse situationer kan et hjælpemiddel dog afløse arbejdsopgaver fra en personlig assistent.
- **Digitalisering:** Ansøgningsprocessen er ikke fuldt ud digitaliseret, hvilket betyder, at jobcentrene skal sende ansøgnings- og dialogskema til virksomhederne. Virksomhederne skal derefter printe, udfylde manuelt, scanne og sende materialet til jobcentret. Generelt anvendes de udarbejdede blanketter, som ligger tilgængelige på STAR's hjemmeside. Kommunerne oplever det dog som bøvlet at skulle hente STAR's skemaer ned til brug for arbejdet med Personlig assistance. Det er dog en frivillig mulighed.
- **Uklar faglig linje:** Lovgivningen om Personlig assistance kræver i høj grad et socialfagligt skøn ved vurderingen af den enkelte persons behov og omfanget af bevillingen. Selv om dette skøn generelt vurderes positivt i kommunerne, oplever nogle kommuner, at elementer i den faglige linje kan være uklare. Dette på trods af lovgivningen/bekendtgørelser og offentliggjorte principafgørelser på området. Kommuner, hvor det opleves som en udfordring, peger især på, at det kan være svært at vurdere, hvornår erhvervet anses foreneligt eller ikke foreneligt med funktionsnedsættelse. Tvivlen kan f.eks. opstå, når personen, som følge af funktionsnedsættelsen, ikke kan udføre mange af de arbejdsfunktioner, som personen er ansat til at løse. Denne usikkerhed i vurderingerne kan føre til en uensartet praksis i bevillingerne, hvilket potentielt kan udfordre personernes retssikkerhed i den enkelte kommune og imellem kommunerne.

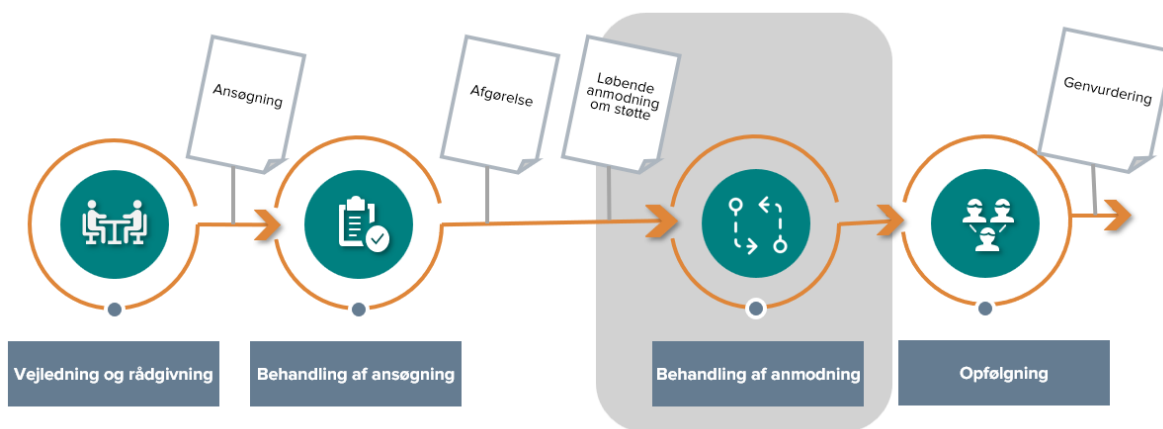
UDBETALING AF STØTTE TIL PERSONLIG ASSISTANCE

Udbetalinger til Personlig assistance er et af de områder, som tidligere har været omfattet af opmærksomhed, fordi der i tidligere undersøgelser er fundet risiko for snyd - særligt ifm. brug af døvetolkning. Der har således også været et fokus i denne revision på procedurerne omkring udbetaling af støtte til Personlig assistance.

5.1 Indledning

Tilskud til aflønning af en personlig assistent udbetales i udgangspunktet af kommunen til virksomheden, der har personen med handicap ansat. I tilfælde, hvor der er bevilget døvetolkning, rekvireres støtten dog typisk eksternt, og her er det tolkeformidleren, der udbetales til.

Figur 5.1. Procestrin i arbejdet med Personlig assistance



Kilde: BDO's tegninger

Kommunerne udbetaler ved anmodning og i udgangspunktet efter standardtakster for en studentermedhjælp eller for tolkning, men kan efter konkret vurdering fastsætte forhøjede takster, når der er behov for særlige kompetencer til at bestride funktionen som personlig assistent.

Anmodningsprocessen er særligt central ift. at sikre, at den rette støtte ydes til Personlig assistance og på det rette grundlag.

Fokusrevisionens resultater peger på:

- Administrationen af udbetalinger kræver en meget tæt gennemgang af anmodninger for at sikre det rette udbetalingsniveau.
- Der sker ofte justeringer af udbetalingen ift. anmodningen, idet der findes forhold omkring den anmodede støtte, som giver anledning til korrektioner. Nogle kommuner hjælper virksomhederne med en korrekt beregning, så der undgås fejl og virksomhederne lettes for byrden i at skulle navigere rundt i, hvordan der anmodes korrekt.
- Der er ofte kontrolpunkter, der ikke dokumenteres i udbetalingen af støtte. Det er især kontrol af, om den personlige assistent eller personen selv faktisk har været ansat i virksomheden.
- Kontrollerne af udbetalinger kan i højere grad fokuseres på de områder, hvor der er størst risiko for snyd.
- Komplexiteten i reglerne for, hvad der ydes støtte til, er så stor, at der ifølge nogle kommuner er virksomheder, der finder det for tungt, så de fravælger ordningen.

5.2 Anmodninger omkring udbetaling til Personlig assistance

Udbetaling af støtte til ordningen sker efter anmodning fra virksomheder eller en tolkevirksomhed. Virksomheden kan anmode om udbetaling af støtte til den faktisk udførte personlige assistance inden for rammen af de bevilgede timer til støtte. Anmodning om udbetaling skal sendes til jobcenteret senest efter udløbet af hvert kvartal, jf. bekendtgørelsens § 27. Jobcenteret udbetaler tilskuddet eller refunderer rejseudgifterne inden 14 dage efter, at jobcenteret har modtaget anmodningen.

Tilskuddet til Personlig assistance udbetales til arbejdsgiver for den medarbejder, der modtager Personlig assistance. Alternativt til en tolkevirksomhed, hvis der er tale om ekstern bistand til tolkning.

Når den personlige assistance ydes af en medarbejder i virksomheden, ydes der støtte til løn, men også til pension, ferie og sygefravær, når det er relevant. Støtte til de elementer, der ligger ud over lønnen, fastsættes efter den konkrete medarbejders faktiske løn. For tolke ydes der støtte efter en fastsat time-takst, men der kan også ydes zonetillæg når tolkningen foregår på arbejdspladsen. Kommunerne skal ved udbetaling sikre, at der ligger tro- og loveerklæringer fra alle konkrete tolke, der udfører assistancen med henblik på at sikre, at der ikke er sammenfaldende økonomiske interesser mellem tolkebruger og udfører. Reglerne for, hvad der udbetales støtte til, er således relativt komplekse ift. både administration og vejledning af virksomhederne.

Nedenfor gennemgås det særlige træk ved henholdsvis udbetalinger til arbejdsgiver og tolkevirksomheder med henblik på at redegøre for de særlige forhold og udfordringer, der knytter sig til administrationen af udbetalinger.

Udbetalinger til arbejdsgiver

Udbetaling af tilskud til arbejdsgiver gennemgår i hovedtræk 5 trin, som gennemføres ved hver anmodning:

1. Virksomheden udfylder anmodning med angivelse af, hvor mange timer der er ydet støtte fra den personlige assistent. Anmodningen skal indeholde en række oplysninger om timer, takster og tillæg, der ansøges om, jf. boks 5.1 nedenfor. Anmodningens detaljeringsgrad er uafhængig af, hvor meget der ansøges om, hvilken takst der er bevilget ol.
2. Virksomheden indsender anmodning vedlagt lønsedler, som dokumentation for lønudbetaling for den personlige assistent.
3. Kommunen kontrollerer anmodningen ift., om den indeholder de rette oplysninger og dokumentation, om anmodningen svarer til bevillingen, om medarbejderen i Personlig assistance faktisk har modtaget løn hos virksomheden i perioden, og retter evt. henvendelse til virksomheden, hvis der mangler oplysninger.
4. Kommunen indlægger oplysninger i eget system, og sikrer korrekt beregning af støtten.
5. Kommunen udbetaler støtten til virksomheden.

Der er ikke krav om anvendelse af en bestemt anmodningsblanket, men STAR har udformet en blanket, som kan anvendes af kommunerne. Blanketten findes på STAR's hjemmeside, hvor den kan downloades, og den anvendes i mange kommuner som grundlag for udbetalinger. Blanketten er ikke koblet på et digitalt workflow, som mange andre processer ud mod virksomhederne, hvilket betyder, at anmodninger ofte kommer ind til en sikker postkasse som håndskrevne blanketter. Det er et tilbagevendende ønske fra kommunerne, at blanketten digitaliseres, og kan underskrives digitalt.

Kommunerne har søgt forskellige veje for at lette administrationen for virksomhederne ifm. anmodningen. I nogle kommuner hjælper kommunen proaktivt virksomhederne med at udarbejde og beregne det korrekte niveau for støtte. I andre kommuner hjælpes virksomhederne til den korrekte beregning, når der ikke indsendes en fyldestgørende anmodning. Der anvendes således en del ressourcer på at understøtte virksomhederne i den proces.

En række kommuner har dog investeret i et særligt system til at håndtere anmodningerne i et digitalt workflow. Systemet giver mulighed for, at virksomhederne anmoder digitalt, uploader lønsedler som dokumentation, og at beregninger af den faktisk berettigede udbetaling understøttes af systemet. Kommunerne tilkendegiver, at det har lettet arbejdet omkring anmodningerne betydeligt. Det er også BDO's vurdering, at det typisk giver en mere sikker håndtering af anmodningerne i de kommuner. Der er dog også her set eksempel på, at takster ikke er blevet opdateret, og at der derfor udbetales med den forkerte

takst. Derudover er der også i systemet behov for at sikre, at oplysninger om støtte til pension, ferie, sygdom går rigtigt ind.

Boks 5.1. Anmodning om udbetaling af tilskud til Personlig assistance

Virksomheden skal ved anmodning om udbetaling af tilskud opgøre, hvilket beløb der søges støtte om. Virksomheden skal for den personlige assistent forholde sig til, hvor meget der er bevilget af støtte, hvor meget den enkelte støttemodtager har arbejdet, og hvor meget Personlig assistance der er leveret.

Ud over tilskud til den løn, der er beskrevet i § 22 i bekendtgørelsen, er der i § 23 fastsat regler om, hvilke udgifter som arbejdsgiver har til en lønmodtager, der er ansat til at yde Personlig assistance, der også kan ydes tilskud til. Det drejer sig om:

- Feriegodtgørelse
- Ferietillæg
- Sygedagpenge, der ikke refunderes af anden offentlig myndighed
- Arbejdsmarkedets tillægspension (ATP)
- Arbejdsgivernes Elevrefusion (AER som ændret til: AUB - Arbejdsgivernes Uddannelsesbidrag)
- Pensionsbidrag
- 1., 2. og 3. ledighedsdag
- Den generelle arbejdsmiljøafgift (lov om generel arbejdsmiljøafgift blev ophævet med virkning fra 3. januar 2003) VEJ nr. 9615 af 09/09/2020 27 januar 2003) VEJ nr. 9615 af 09/09/2020 27
- Bidrag fra virksomheden til Arbejdsmarkedets Uddannelses Finansiering (AUF) Bidrag fra virksomheden til Arbejdsmarkedets Uddannelses Finansiering (AUF)
- Særlige lovpligtige forsikringsordninger herunder Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES)

I nogle tilfælde løftes assistancen af flere medarbejdere eller til forskellig takst, hvilket komplicerer beregningen i anmodningen yderligere. Der er ikke regler for, at der skal anvendes en særlig anmodningsblanket, men den der ligger på STAR's hjemmeside anvendes ofte.

 Anmodning om udbetaling af tilskud til personlig assistance

Firmaets navn:	CVR-nr.:
Telefonnr.:	Bank eller girokonto:
	Reg.nr.:
	Konto nr.:
	Evt. betalingsidentifikation på kontoudskrift:

Anmoder herved om udbetaling af tilskud til udført personlig assistance, jf. Jobcenterets bevilling – journalnr.:

Bevillingshaver (den, der assisteres):	Cpr.nr.:
Adresse:	Postnr. / By:

Der anmodes om udbetaling af tilskud for kvartal 20 Bevilget maks. kr. pr. uge.

1. Det erklæres, at bevillingshaver har udført det tilskudsberettigede arbejde i timer i det pågældende kvartal. (Kun timer, hvor der er præsteret arbejde må medregnes).

2. Den pågældende har i samme periode modtaget personlig assistance i timer.

Antal timer, der søges refusion for (overføres fra pkt. 2 ovenfor)	timer
Refusionsbeløb: (Antal timer x timesats)	x kr. kr.
Tillæg for feriepenge	kr.
Arbejdsgivers andel af ATP	x kr. kr.
Arbejdsgivers andel af evt. pensionsbidrag (dokumenteres)	kr.
1. og 2. ledighedsdag/arbejdsmiljøafgift/AUF/andret som følge af lønregulering/overenskomst	kr.
Refusionsbeløb i alt	kr.

Der vedlægges evt. kopi af årsregler som dokumentation for udbetaling af løn, feriepenge, ATP, pensionsbidrag m.v. til den personlige assistent, og det erklæres på tro og love, at ovenstående oplysninger er rigtige og at der ikke er forestået oplysninger, der har betydning for udbetaling af tilskudsbeløbet. Refusionsbeløbet bedes indsendt med påfølgende, hvis der i perioden ikke har været et forbrug evt. på grund af sygdom mv.

Dato:	Firmaets underskrift:
Evt. bemærkninger	

Specialfunktionen Job & Handicap 1

Virksomhederne skal i udgangspunktet anmode om udbetaling på kvartalsbasis. Det foregår dog i praksis også oftere eller sjældnere. Der er set en række eksempler på, at virksomheder slet ikke får anmodet eller får anmodet for sent (efter ½ - 1 år). Kommunerne udbetaler typisk, selv om anmodningen kommer for sent, men der er enkelte eksempler på, at en kommune holder fast i, at anmodningen ikke kan godkendes, da tidsfristen er overskredet.

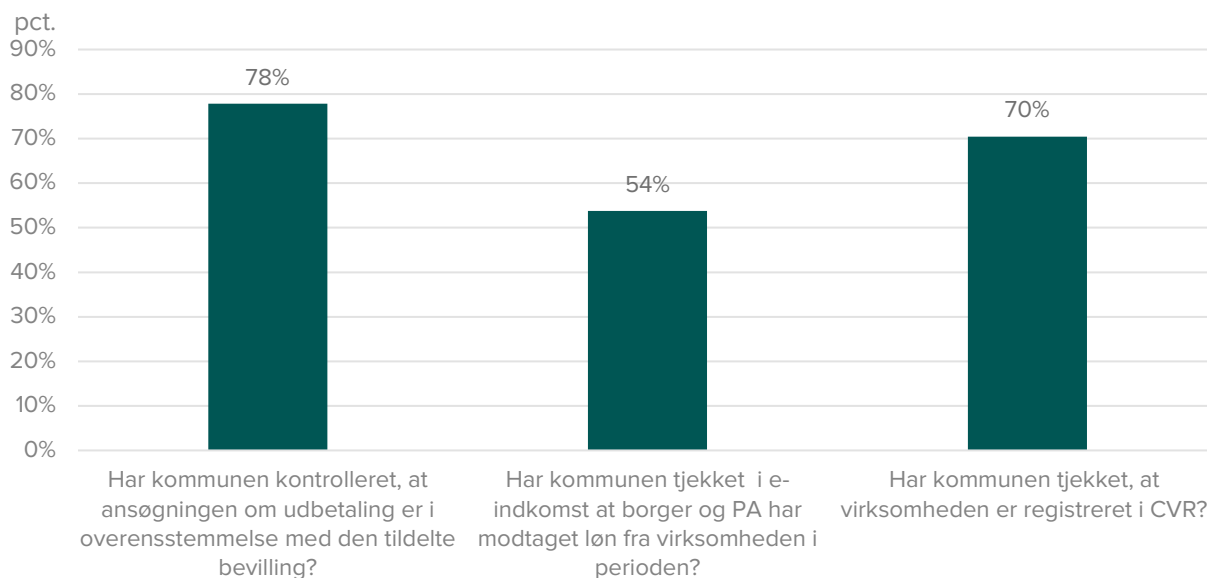
Virksomhederne kan i anmodningsprocessen stille med dokumentation for lønudgiften for den/de medarbejdere, der varetager rollen som personlig assistent. Det kan være vejen til at kende navnet på den personlig assistent og give mulighed for at tjekke, om den personlige assistent faktisk er ansat i virksomheden igennem hele den periode, der ansøges om støtte for. Det er dog ikke et krav, og det sker ikke i en række sager. Det er en del af baggrunden for, at der kun i 54 pct. af sagerne kan registreres, at kommunen har tjekket i e-indkomst om borger og personlig assistent har modtaget løn i virksomheden i den periode, der anmodes om støtte til, jf. figur 5.2.

Der er ikke konstateret sager med tilbagebetalingskrav, men der er kommuner, der peger på, at det er her, de oplever den største usikkerhed omkring udbetalingernes berettigelse.

Personen, der er omfattet af Personlig assistance, er heller ikke inddraget i processen med anmodning, og attesterer ikke, at vedkommende faktisk har fået støtte. Personen er derfor ikke nødvendigvis vidende om, hvor mange timer der opkræves for.

Den personlige assistent attesterer heller ikke, at den Personlige assistance faktisk er udført. Det vil også være vanskeligt i praksis, da den personlige assistance reelt kan udføres af flere personer.

Figur 5.2. Kommunernes kontroller ifm. bevilling og udbetalinger vedr. Personlig assistance



Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner

Anm: N=230. Det har ikke været muligt at få registreringer i alle sager, fordi der f.eks. er virksomheder, som ikke har anmodet om udbetalinger i nogle sager, og at der i nogle kommuner ikke har været den rette adgang til at tilgå de rette systemer.

Der er i højere grad kontrol med, om den anmodede støtte harmonerer med den bevilgede støtte, hvor der er dokumenteret en kontrol i 78 pct. af relevante sager. I 70 pct. af sagerne er det tjekket, at der er tale om en reel virksomhed, der er registreret i CVR-registret, jf. figur 5.2. Der er stor spredning i kommunernes praksis. Hvor nogle kommuner har systematisk tjek og kontroller indbygget i arbejdet med Personlig assistance, så er der andre kommuner, hvor det er i fokus en gang imellem og andre, hvor det slet ikke er til stede.

Udbetalinger til tolke

Når bevillingen af støtte vedrører tolkebistand, så rekvireres støtten typisk eksternt. Den enkelte virksomhed (eller person, der modtager støtte) beslutter, hvor støtten rekvireres, dog må der ikke være sammenfaldende økonomiske interesser mellem rekvirenten, tolkevirksomheden og tolken.

Det er tolken eller tolkevirksomheden, der anmoder om dækning for tolkninger under Personlig assistance hos kommunen. Der er aftalte takster for tolketimer - typisk 650 kr. pr. time. Taksten kan dog forhøjes, når der kræves særlige faglige forudsætninger for tolkningen. Derudover gives der et zonetilæg pr. tolkedag, når der kræves fysik fremmøde for at gennemføre tolkningen.

Tolke sender faktura til kommunen, når der anmodes om dækning for udgifterne. Det sker typisk rimeligt tidsnært ift. afviklingen af tolkningen. Processen omkring anmodning følger 3 trin:

1. Tolkevirksomheden opgør de tolkninger, der er knyttede til en konkret person, og sender faktura til den enkelte kommune. På fakturaen skal der sikres en udspecificering af tolketidsrum, hvem der har udført tolkningen, hvordan det er udført (fjerntolkning eller ved fysisk fremmøde) og det beløb, der er opgjort for hver tolkning.
2. Kommunen sikrer, at der findes en underskrevet tro- og loveerklæring fra tolkevirksomheden og den enkelte tolk i henhold til § 25, stk. 4, i bekendtgørelse om kompensation til handicappede i

erhverv mv. Hvis der mangler tro- og loveerklæring, indhentes det forud for betaling af tolkefakturaen.

3. Kommunen sikrer i øvrigt, at der er opkrævet korrekt takst og zonetillæg for den enkelte person og de udførte tolkninger. Herunder at de opgjorte tolketimer holdes inden for rammen af det bevilgede.

Kompleksiteten i udbetalinger til tolke er især knyttet til, at der skal sikres en kontrol af, at kommunerne har indhentet tro- og loveerklæringer på alle de tolke, der udfører tolkninger, og der er en vis risiko for, at det ikke sker. I knap 80 pct. af de relevante sager med tolkebistand har kommunen indhentet tro- og loveerklæring.

Ift. fejl i faktureringen, så er det BDO's vurdering, at det i praksis være vanskeligt for kommunerne at konstatere, om der opkræves forkerte beløb for tolkningen. Det er tolkevirksomheden, der angiver timeantallet og zonetillæg samt om der er tale om fysisk eller fjertolkning. Det, der f.eks. kan opdages i kontroller, er, når der opkræves flere timer end bevilget, at der ved en fejl opkræves forkert takst eller zonetillæg for fjertolkning, eller når der f.eks. opkræves zonetillæg 2 gange på 1 tolkedag på grund af pause.

En væsentlig risiko for snyd ifm. tolkevirksomhedens fakturering ligger i, at tolkevirksomheder opkræver betaling for flere tolketimer, end der faktisk er udført. Der er konkret eksempel på, at det er kommet til en kommunes opmærksomhed gennem anonymt tip.

En kommune har med baggrund i risikoen for snyd implementeret en procedure, hvor alle tolkefakturaer følges af en blanket for hver udførende tolk, der har leveret timer. Blanketten indeholder en opgørelse af tolketimer (f.eks. for 1 måned), hvornår og hvordan de er afviklede, samt om tolkningen er udført med brug af to-tolke. Blanketten underskrives af både tolk, tolkevirksomhed og personen der modtager tolkestøtten. Parterne underskriver på rigtigheden af oplysningerne og på tro og love, at der ikke er økonomisk sammenfaldende interesser. Kommunen har på den måde sikret sig, at der altid ligger tro- og loveerklæringer på alle tolke, som det kræves i loven, og at risikoen for snyd minimeres ved, at personen, der modtager tolkestøtte, skriver under på faktisk at have modtaget tolkningen.

5.3 Vejledning til virksomhederne om udbetaling af støtte

Kommunerne vejleder om, hvad der udbetales tilskud til under ordningen. Den vejledning sker typisk ved en kortfattet vejledning, når kommunen sender orientering om afgørelse ift. tildeling af støtte til virksomheden ved bevillingstidspunktet og efterfølgende opfølgninger. Her henvises der også typisk til, hvordan der anmodes, f.eks. ved at henvise til anmodningsblanketten på STAR's hjemmeside.

Kommunernes vejledning sker ikke konsekvent. Virksomhederne er vejledt om mulighederne ift. dækning af lønomkostninger for den personlige assistent i 44 pct. af sagerne, hvor det er relevant (ikke vist i figur).

Enkelte kommuner har udarbejdet en større vejledning til virksomhederne, som medsendes bevillinger og genbevillinger, hvor det mere konkret gennemgås, hvad det er, der kan opnås støtte til, og hvordan det gøres. I den ene kommune er der et forsøg på at beskrive helt præcist, i hvilke situationer der kan og ikke kan opnås støtte til pension, ferietillæg og under sygdom. Denne beskrivelse fylder i sig selv 1 side. Vejledningen er en god illustration af, hvilken kompleksitet der er i, hvad der kan anmodes om. Komplexiteten kan også eksemplificeres ved, at beskrivelsen af, hvad der ydes tilskud til, fylder 3 sider i vejledningen til Lov om kompensation til handicappede i erhverv mv.

Flere kommuner peger på, at der er virksomheder, der afholder sig fra at benytte ordningen pga. de krav, der stilles til virksomhederne ift. dokumentation i anmodningsprocessen, og de komplekse regler for, hvad der kan opnås støtte til. Hvilke oplevelser virksomhederne faktisk sidder med ift. Personlig assistance og administrationen af ordningen kan denne fokusrevision ikke svare på, men det kunne være et relevant perspektiv at undersøge, hvis udbredelse af ordningen skal understøttes yderligere.

5.4 Oplevede udfordringer i arbejdet med udbetaling af støtte

Gennemgangen af anmodninger og udbetalinger på Personlig assistance har bidraget til forståelsen af, at der er en række risici for fejl ifm. den faktiske udbetaling til Personlig assistance. Meget går godt, og der anvendes ifølge kommunerne en del ressourcer på at understøtte de rette udbetalinger. Reglerne er dog komplekse, og mange kommuner vurderer, at det bidrager til barrierer for, at ordningen får større udbredelse.

Der opleves især udfordringer med:

- **Digital understøttelse:** Der mangler generelt en digital understøttelse af anmodninger og bevillingsprocessen omkring Personlig assistance. Det betyder, at processerne generelt er meget manuelle med håndskrevne blanketter, som gør processerne omstændige, og kan øge risikoen for fejl. Nogle kommuner har dog investeret i en løsning til at imødekomme dette.
- **Tung administration:** Kommunerne oplever, at procedurerne omkring administrationen er omstændig, og at anmodningsskemaet, som virksomhederne kan anvende, er meget komplekst at formidle i vejledningen af virksomheder og forstå som bruger. Det vurderes, at en forenklet procedure, hvor den enkelte virksomhed alene anmoder om de timer, der er udført Personlig assistance, og medsender løndokumentation, kan løfte det informationsbehov, der er for en korrekt udbetaling. Det kan forebygge, at der er virksomheder, der fravælger ordningen, fordi administrationen er tung, hvilket nogle kommuner oplever er tilfældet i dag.
- **Komplekse regler:** I nogle kommuner arbejdes der aktivt med at sikre god information til arbejdsgiverne om ordningen, tilskud, satser – både via kommunens hjemmeside, i breve, pjecer/faktaark, kontakt, mv. Reglerne er dog meget komplekse ift., hvad der kan opnås støtte til, og det udfordrer den klare kommunikation. Mange kommuner holder vejledningen om det økonomiske til et minimum, og støtter i stedet virksomhederne mere håndholdt i at få den rette støtte.
- **Manglende oplysninger i anmodninger:** Manglende dokumentation, tjek af CVR og ansættelse og løn til Personlig assistance er hyppige fejl i sagerne. Det indebærer en risiko for, at der udbetales på et uretmæssigt grundlag. Det er typisk knyttet til, at virksomhederne ikke medsender lønoplysninger vedr. den personlige assistent. Kommunerne skal træffe et valg om, hvorvidt de skal håndhæve krav om dokumentation ift. virksomhederne og indhente dette. Det fravælger nogle kommuner - formentlig med henblik på at sikre en smidig sagsgang. Det vanskeliggør imidlertid kontrollen af, om udbetalingen er korrekt, og åbner mulighed for, at virksomheder kan hjemtage støtte uretmæssigt.

Den væsentligste risiko, vurderer BDO, ligger i, at virksomheder kan anmode uden personen, der modtager assistance, og den Personlige assistents vidende.

Digital integration: Der opleves i nogle kommuner udfordringer med den digitale integration mellem systemer. Der er i dag en overførsel af data fra VITAS (system der anvendes i virksomhedssamarbejdet) til Momentum/Fasit (fagsystemet i Jobcentre) på timer, der er bevilgede. Denne dataoverførsel er fejlbehæftet, og gør, at der bruges ressourcer på manuelt at fejlrette udbetalinger på anmodninger. Det handler alene om de kommuner, der anvender en mere automatiseret digital understøttelse af anmodninger.

OPFØLGNING PÅ PERSONLIG ASSISTANCE

Fokusrevisionen har undersøgt kommunernes sagsbehandling ved opfølgning på bevilling af Personlig assistance. Der er blandt andet fokus på, hvorvidt kommunerne følger rettidigt op, senest efter 1 år, og hvordan opfølgningen finder sted, med hvilken kvalitet, samt hvem der er involveret i opfølgningen.

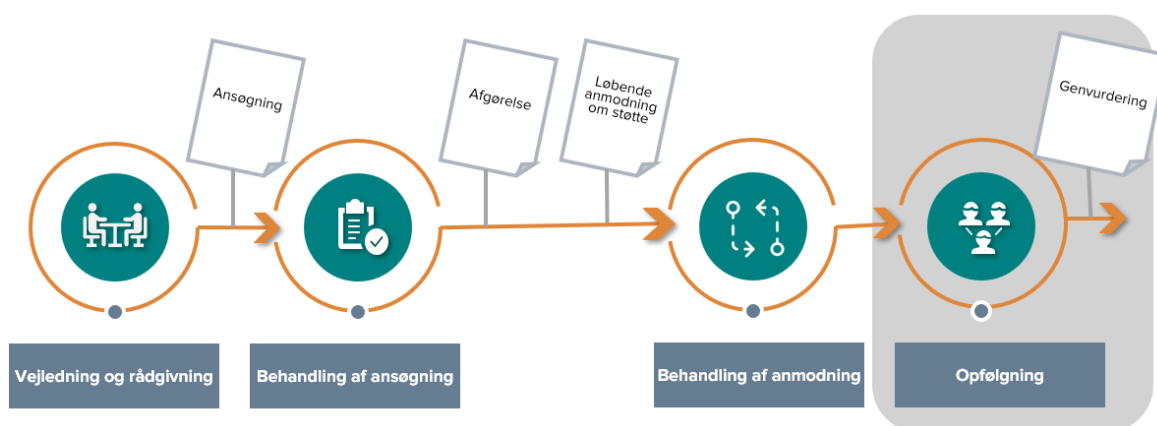
6.1 Indledning

Personlig assistance er omfattet af begrænsede krav til opfølgning. Senest et år efter bevillingen af Personlig assistance er givet, skal jobcentret følge op på bevillingen og tage stilling til, om bevillingen kan fortsætte, jf. bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv mv. § 15, stk. 4. Opfølgning er vigtig for at sikre, at der er sat ind med den rette støtte til personen ift. f.eks. antal timer og opgaver.

Efter den første opfølgning vurderer kommunerne behovet for yderligere opfølgning, og derudover påhviler det personen med handicap og virksomheden, at give jobcentret oplysninger om ændringer i arbejdsforhold, i uddannelse eller i handicappets omfang af betydning for udbetaling af tilskud, jf. bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv mv. § 29.

Fokusrevisionen har i den forbindelse undersøgt, hvorvidt og hvordan der finder en opfølgning sted, og hvem der er involveret i opfølgningen.

Figur 6.1. Procestrin i arbejdet med Personlig assistance



Kilde: BDO's tegninger

Fokusrevisionens resultater peger på:

- I stort set alle sager sker der en lovpligtig opfølgning efter 1 år, som loven tilsiger. Det er tilfældet i 90 pct. af sagerne. Kommunerne har ofte en klar praksis for, hvordan det sikres at afholde opfølgning til tiden. I flest kommuner gives bevillingen tidsbestemt for at sikre, at der følges op. Her er der tale om en tidsbestemt bevilling i 84 pct. af sagerne, mens der i 16 pct. af sagerne er tale om en ubestemt bevilling.
- Når der har været iværksat en opfølgning efter 1 år, sker der ofte en genbevilling på sagen. Det sker i 96 pct. af sagerne. I knap 16 pct. af sagerne har opfølgningen givet anledning til justeringer i bevillingen.
- Opfølgningen administreres i mange kommuner som en årlig opfølgning, hvor ordningen genbevilliges år efter år. Kommunerne foretager som oftest opfølgningen digitalt (55 pct.). Det er BDO's vurdering, at kommunerne har mulighed for at optimere indsatsen gennem en mere differentieret opfølgning.
- Oftest er det både personen med handicap og virksomheden, som er involveret i opfølgningen (68 pct.). Det er meget få sager, hvor den personlige assistent er involveret i opfølgningen (2 pct.).

Fokusrevisionens resultater på dette område bygger primært på sagsgennemgang og interviews med de deltagende kommuner.

6.2 Opfølgning på Personlig assistance

I henhold til bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv mv. § 15, stk. 4, fremgår det, at bevillingen kan gives for en bestemt periode eller indtil videre, og at jobcentret senest et år efter bevillingen er givet, skal tage stilling til, om bevillingen kan fortsætte.

I forbindelse med kommunernes afgørelse om Personlig assistance tages der stilling til, hvorvidt bevillingen skal være en tidsbestemt bevilling eller en bevilling, som gives indtil videre, som i fokusrevisionen er oversat til ubestemt tid.

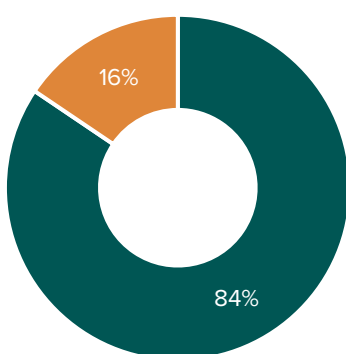
Ud over, at det fremgår af loven, at kommunerne skal tage stilling til, i hvor lang tid bevillingen skal fortsætte, så fungerer de to forskellige bevillingsformer/typer også som en måde for kommunerne at styre, hvornår opfølgningen skal finde sted.

I langt de fleste kommuner er bevillingsperioden tidsbestemt

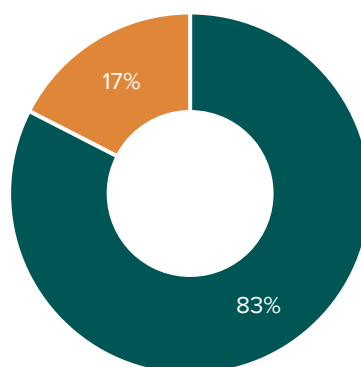
Det fremgår af sagsgennemgangen, at der i 84 pct. af sagerne er tale om en tidsbestemt bevilling, og i 16 pct. af sagerne er der tale om en bevilling på ubestemt tid, jf. figur 6.2. Når sagerne opdeles på nyansøgninger om Personlig assistance fra perioden 2023-2024, for at vurdere kommunernes nyeste praksis, viser sagsgennemgangen næsten de samme resultater. Her viser resultaterne, at der i 83 pct. af sagerne, er tale om en tidsbestemt bevilling, og i 17 pct. er tale om en bevilling på ubestemt tid, jf. figur 6.3.

BDO finder, at de tidsbestemte bevillinger ofte fortsætter i genbevillingssituationen (jf. afsnittet nedenfor om opfølgningspligten), og at flere kommuner følger hyppigt op i sagerne. Dog finder BDO, at der sjældent er en egentlig begrundelse for kommunernes bevillingsperiode i sagerne. Det formodes derfor også, at den tidsbestemte bevillingsperiode primært bruges som en systemisk påmindelse om at følge op i sagen, snarere end at sikre, at der i hver enkelt sag tages stilling til, om der er særlige forhold, som kalder på en hyppigere eller mindre hyppig opfølgning.

Figur 6.2. Bevillingsperiode for alle sager



Figur 6.3. Bevillingsperiode fornyansøgninger



■ Tidsbestemt

■ Ubestemt tid

Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner

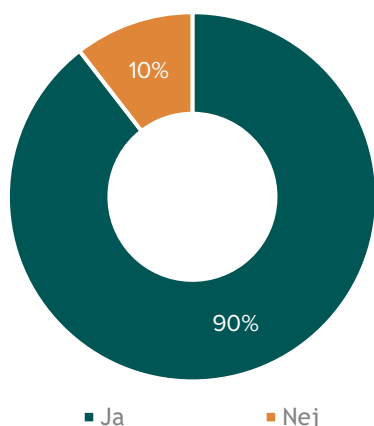
Anm: Figur 6.2, N=285, viser andelen af alle sager, som har henholdsvis en tidsbestemt og ikke tidsbestemt bevillingsperiode.

Figur 6.3, N=63, viser andelen af nyansøgninger, dvs. ansøgninger i perioden 2023-2024, som har henholdsvis en tidsbestemt, og ikke tidsbestemt bevillingsperiode.

Revurderingspligten overholdes i næsten alle kommuner

Sagsgennemgangen viser derudover, at der i næsten alle sager sker en lovpligtig opfølgning på bevillingen. Det er tilfældet i 90 pct. af sagerne, mens der i 10 pct. ikke sker en lovpligtig opfølgning, jf. figur 6.4.

Figur 6.4. Har kommunen fulgt op på bevilling efter 1 år

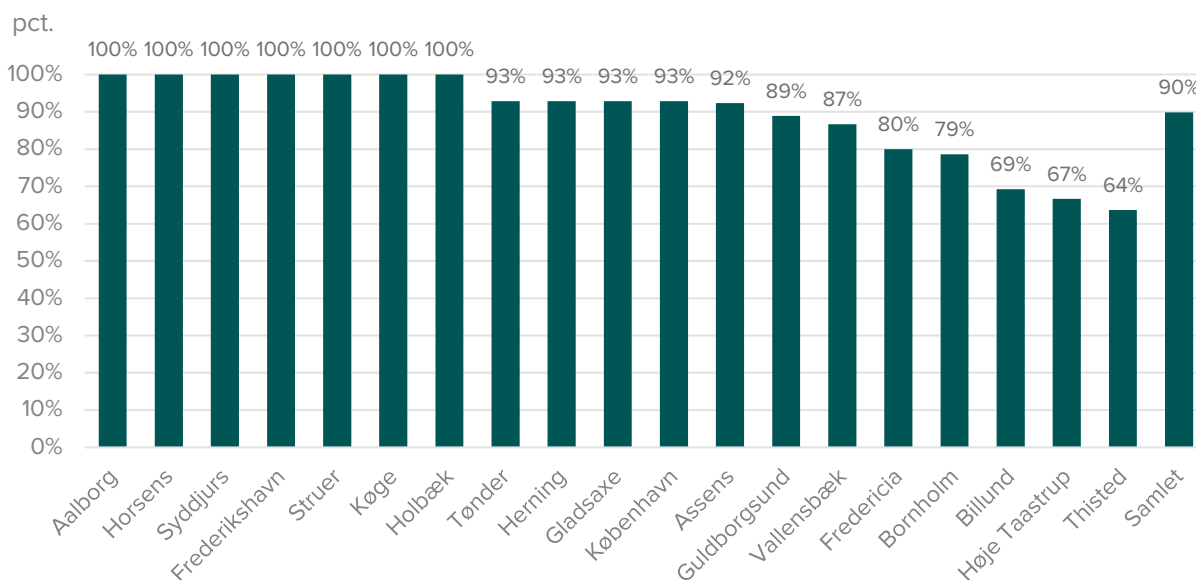


Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner

Anm. N=256. Figuren er baseret på de sager, hvor der retmæssigt skulle være fulgt op på bevillingen efter et år. Nyansøgninger, hvor der er gået under 1 år, er derfor ikke med i figuren.

Samtidig ses der forskelle på kommunernes opfølgning på bevillingen inden for et år. Det spænder fra, at 7 kommuner har fulgt op i 100 pct. af sagerne til 5 kommuner, som følger op i over 90 pct. af sagerne, og 7 kommuner som følger op i mindre end 90 pct. af sagerne, jf. figur 6.5. BDO vurderer, at der særligt for de kommuner, som ligger under 70 pct., et potentiale for en mere konsekvent opfølgning på bevillingen efter 1 år.

Figur 6.5. Har kommunen fulgt op på bevilling efter 1 år



Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner

Anm. N=256. Figuren er baseret på de sager, hvor der retmæssigt skulle være fulgt op på bevillingen efter et år. Nyansøgninger, hvor der er gået under 1 år, er derfor ikke med i figuren, da der ikke har været afviklet opfølgning.

BDO bemærker, at bestemmelsen om opfølgning alene er en pligt til at revurdere bevillingen inden for det første år, og dermed ikke som en årlig tilbagevendende revurderingspligt. Det betyder, at jobcentrene kun har pligt til at revurdere bevillingen inden for det første år. Kommunernes praksis er typisk, at der udformes en genbevilling efter 1 år, og at der herefter igen følges op efter 1 år. På den baggrund vurderer BDO, at der med fordel kan arbejdes med et differentieret opfølgningsbehov efter det første år, og at

jobcentrene i den forbindelse er særlig opmærksomme på at oplyse personerne om deres pligt til at oplyse om ændringer i forholdene.

Genbevilling af Personlig assistance efter 1 år

Fokusrevisionen har derudover undersøgt, om der i opfølgningen bliver taget stilling til, om bevillingen kan fortsætte med henblik på en evt. genbevilling. Kravene til opfølgningen er, at kommunerne skal indhente oplysninger fra personen og den virksomhed, som personen er ansat hos ift., om der er sket ændringer i personens arbejdsopgaver og behovet for Personlig assistance, jf. bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv mv. § 29.

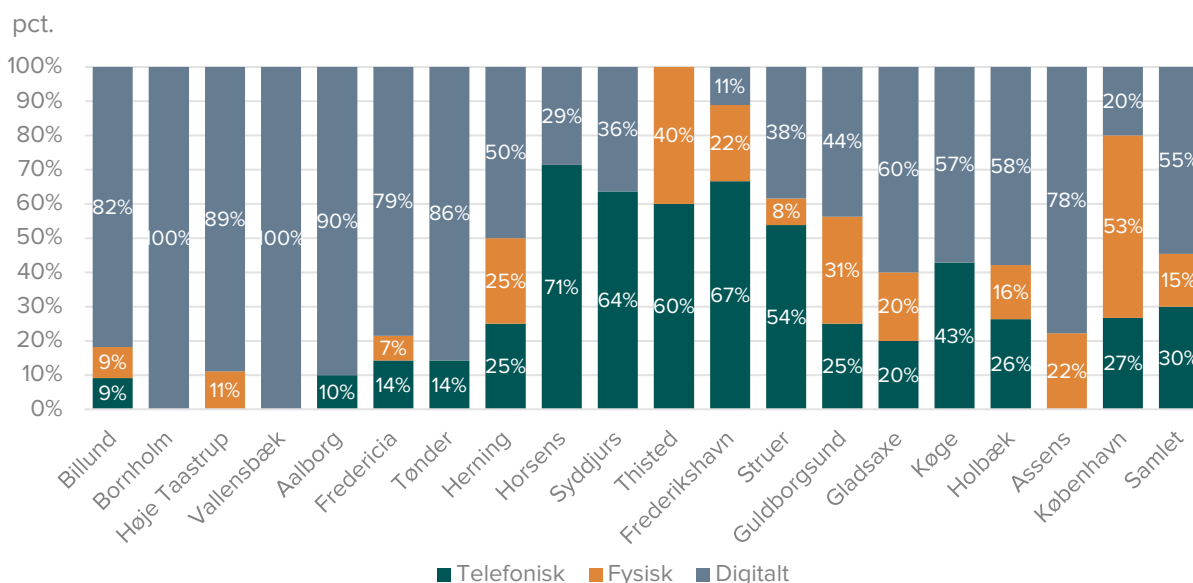
Sagsgennemgangen viser, at der i 95 pct. af sagerne sker en genbevilling ved opfølgningen efter 1 år. I 16 pct. af sagerne fremgår det, at opfølgningen har givet anledning til justering i bevillingen (ikke vist i figur). Af sagerne ses det, at det typisk er ændringer i timeantallet, som ændrer i bevillingen.

Opfølgning sker som oftest digitalt

Der er ikke et lovkrav om formen for opfølgningen, hvilket betyder, at kommunerne frit kan vælge, hvordan de bedst vurderer opfølgningen skal finde sted.

Resultatet fra sagsgennemgangen viser, at opfølgningen, senest 1 år efter bevillingen er givet, ofte foretages digitalt. Det sker i 55 pct. af sagerne, og kommer som oftest til udtryk ved, at jobcentret sender et opfølgningsskema til personen og/eller virksomhed med spørgsmål med afkrydsningsfelter, som blandt andet skal afdække, om der er sket ændringer i jobbet, som giver anledning til ændringer i bevillingen af Personlig assistance. I rigtig mange kommuner anvendes STAR's blanket til opfølgning i forbindelse med fortsat bevilling af Personlig assistance. I 30 pct. af sagerne sker der en telefonisk opfølgning, og i 15 pct. af sagerne sker opfølgningen ved et fysisk opfølgningsmøde, jf. figur 6.6.

Figur 6.6. Hvordan er opfølgningen foretaget efter et år



Kilde: Sagsgennemgang i 19 kommuner

Anm. N=207. Opgørelsen omfatter kun de sager, hvor der har været en opfølgning, og hvor det kan aflæses i sagen, hvilken form opfølgningen har.

Af resultater fra sagsgennemgangen ses det, at der er forskelle i, om hvordan kommunerne har prioriteret forskellige opfølgningsformer. I nogle kommuner vurderes det, på baggrund af sagen, hvilken slags opfølgning, der skal finde sted, mens det i andre kommuner er et prioriteret ledelsesmæssigt valg, hvordan opfølgningen skal finde sted. Det kom til udtryk i interviewene, men også i sagsgennemgangen, hvor det ses, at flere kommuner arbejder med at prioritere både telefonisk og fysisk opfølgning i højere grad end digital opfølgning, som i dag er den opfølgningsform, som anvendes oftest i kommunerne, jf. figur 6.6.

Det er generelt BDO's vurdering at opfølgningens kvalitet rummer et forbedringspotentiale, og her særligt i sager, hvor opfølgningen sker digitalt. Dokumentation i sagerne bærer præg af en ofte meget overfladisk og rutinepræget opfølgning, hvor kommunerne journaliserer en besvarelse (opfølgningsskema) fra personen af, at tingene går godt, og ikke skal ændres. Denne form for opfølgning giver ikke anledning til dialog om, hvorvidt støttebehovet kan løftes på en anden mere hensigtsmæssig måde, eller om det lykkes at få tilrettelagt den Personlige assistance hensigtsmæssigt. Derudover er vurderingen, at den skriftlige indmelding om, at støttebehovet er uændret med fordel kunne samtænkes med virksomhedernes anmodning om støtte.

I flest sager er både personen og virksomheden involveret i opfølgningen

Fokusrevisionen har undersøgt, hvem der er involveret i opfølgningen efter 1 år efter bevillingen (171 sager). Resultatet fra sagsgennemgangen viser, at både virksomhed og personen er involveret i opfølgningen. Det er tilfældet i 68 pct. af sagerne. I 6 pct. af sagerne har kun virksomheden været involveret i opfølgningen, og i 12 pct. af sagerne har kun personen været involveret i opfølgningen.

I kun 2 pct. af sagerne (svarende til 4 sager) finder revisionen, at den personlig assistent har været involveret (ikke vist i figur), hvilket kunne være en relevant kilde at involvere i et opfølgningsmøde til et mere kvalitativt tjek på, om den Personlige assistance gives efter hensigten. Det skal også ses i lyset af, at det af interviewene fremgår, at flere kommuner vurderer, at der er risiko for snyd ift., hvorvidt der reelt finder Personlig assistance sted i det aftalte omfang.

6.3 Oplevede udfordringer i arbejdet med at følge op på behovet for Personlig assistance

På baggrund af interviews og sagsgennemgangen finder BDO flere udfordringer i relation til arbejdet med at følge op på behovet for Personlig assistance.

Der er opleves især udfordringer med:

- **Dobbeltregistreringer:** Kommunerne tilkendegiver, at der opstår mange dobbeltregistreringer i snitfladen mellem fagsystemet og VITAS for at sikre lovmedholdelighed og styring af området. For at kunne følge op, oprettes der for eksempel både adviseringer i VITAS og fagsystemet, da man har oplevet, at VITAS lukker ned for adviseringer, og afslutter sagen. Sagsbehandlerne bruger derefter tid på at oprette sagen på ny i VITAS. Derudover er der udfordringer med bevillinger, som gives med tilbagevirkende kraft fra det tidspunkt, hvor personen ansøger om Personlig assistance. Dette kan VITAS imidlertid ikke håndtere i sagsregistreringen.
- **Kvaliteten i opfølgningen:** Jobcentre har for nuværende kun pligt til at revurdere bevillingen inden for det første år, men fastsætter alligevel tidsbestemte bevillingsperioder efter 1 år og ofte uden begrundelse. Det er BDO's vurdering af lovgivningen giver mulighed for at differentiere opfølgningen, så der kunne lægges flere ressourcer i opfølgningen på den udmålte støtte, der hvor der er behov og usikkerhed på, om der er fundet det rette niveau for støtten. Det kan f.eks. være i sager, hvor personen har en psykisk funktionsnedsættelse eller er i fleksjob, hvor flere kommuner peger på, at det er vanskeligere at udmåle den konkrete støtte. Muligheden for at give en bevilling på ubestemt tid giver mulighed for at følge op mere behovsbestemt, så længe der følges op første gang inden for 1 år. Det er vurderingen, at den skriftlige indmelding om, at støttebehovet er uændret, i stedet kunne ske i forbindelse med virksomhedernes anmodning om støtte.
- **Revurdering af bevilling:** Der vurderes at være et behov for at gentænke praksis ift. genbevillinger i sager, hvor bevillingsperioden er indtil videre, og hvor behovet for støtte vurderes at være stabilt. Kommunerne bør i højere grad benytte muligheden for at give en bevilling indtil videre, når behovet for Personlig assistance forventes at være stabilt. Årlige genbevillinger bør undlades i disse sager, selv om der følges op. En afgørelse om genbevilling anses ikke for nødvendig, medmindre der sker ændringer i tildelingen af støtte.

KOMMUNERNES TILSYN MED ADMINISTRATIONEN AF PERSONLIG ASSISTANCE

I dette kapitel er der fokus på kommunernes praksis ift. at kvalitetssikre arbejdet med Personlig assistance. Ved gennemgang af og interview om arbejdsgange, ledelsesinformation og ledelsestilsyn er der sat fokus på, hvordan kommunerne arbejder med at styrke kvaliteten på området.

7.1 Indledning

Personlig Assistance har en begrænset økonomisk og administrativ volumen i kommunernes beskæftigelsesindsats. For mange jobcentre er det nogle få medarbejdere, der har særlige kompetencer inden for området, og bevilger Personlig Assistance. Dertil kommer medarbejdere, der udbetaler støtten. Udgifterne var i 2023 godt 530 mio. kr. på landsplan med ca. 10.000 løbende sager. Det skal ses i sammenhæng med, at jobcentrene i 2023 løbende arbejdede med 400.000 personer på midlertidig offentlig forsørgelse⁵.

Kommunerne arbejder med en begrænset styring af området. Området indgår i den almindelig økonomiske styring, men der er, ifølge kommunerne, vide muligheder for, at udgifterne kan stige og også et udtalt ønske om, at anvendelsen af ordningen øges. Der er således også vide rammer for at de specialiserede medarbejdere på området kan iværksætte Personlig assistance, når der er behov for det.

Den begrænsede styring og tilsyn med området har betydet, at der i denne fokusrevision i særlig grad er fokus på at indsamle inspiration til, hvad der er fokus på for de kommuner, som faktisk har ført eller fører ledelsestilsyn på fagligheden i arbejdet med Personlig assistance. Kilden til resultaterne om kommunernes tilsyn er primært inddrevet via interview med og gennemgang af fremsendte materialer fra kommunerne.

Fokusrevisionens resultater peger på:

- Det ledelsesmæssige fokus i området har i høj grad ligget på at sikre den rette organisering, at få etableret en fast praksis for, hvordan nøglepersonernes viden om handicapkompenserende ordninger kommer ud til hele medarbejdergruppen, og at sikre, at der er det rette niveau af arbejdsgange på området.
- Derudover synes der også at være et godt fokus på at sikre mulighed for, at de nøglepersoner/medarbejdere, der arbejder med området, får udvekslet erfaringer løbende, og får samlet op på behov for styrkelse af arbejdsgange mv., når der f.eks. viser sig behov ifm. klagesager eller principmeddelelser fra Ankestyrelsen.
- De fleste kommuner har ikke ledelsesinformation, hvor der løbende følges op på brugen af Personlig assistance. De nøglepersoner, der er på området, kan ofte få overblik over egen og teamets sagsstamme via fagsystemet, men der er ikke set eksempler på kommuner, der løbende følger op på udviklingen i anvendelsen af Personlig assistance, hverken blandt gruppen af nøglepersoner eller i ledelsen.
- Der er eksempler på, at kommunerne fører et mere systematisk ledelsestilsyn med området. Mange kommuner har et redskab til at foretage ledelsestilsyn, og 11 ud af de 19 kommuner har dokumenteret et ledelsestilsyn inden for de seneste 2 år, og heraf har 6 kommuner dokumenteret et mere systematisk tilsyn med området.

7.2 Hvordan arbejdes der med kvaliteten i sagsbehandling

Kommunernes arbejde med kvalitetsudvikling af området foregår typisk med gruppen af nøglepersoner på de handicapkompenserende ordninger som udgangspunkt. Der afholdes teams eller netværksmøder løbende og hyppigt, hvor medarbejderne kan bringe udfordringer, svære sager, klagesager mv. ind til

⁵ Opgørelsen er fra Jobindsats.dk, og omfatter antal fuldtidspersoner i 2023 på dagpenge, sygedagpenge, kontanthjælpsydelse, ressourceforløbsydelse, ledighedsydelse og fleksjob.

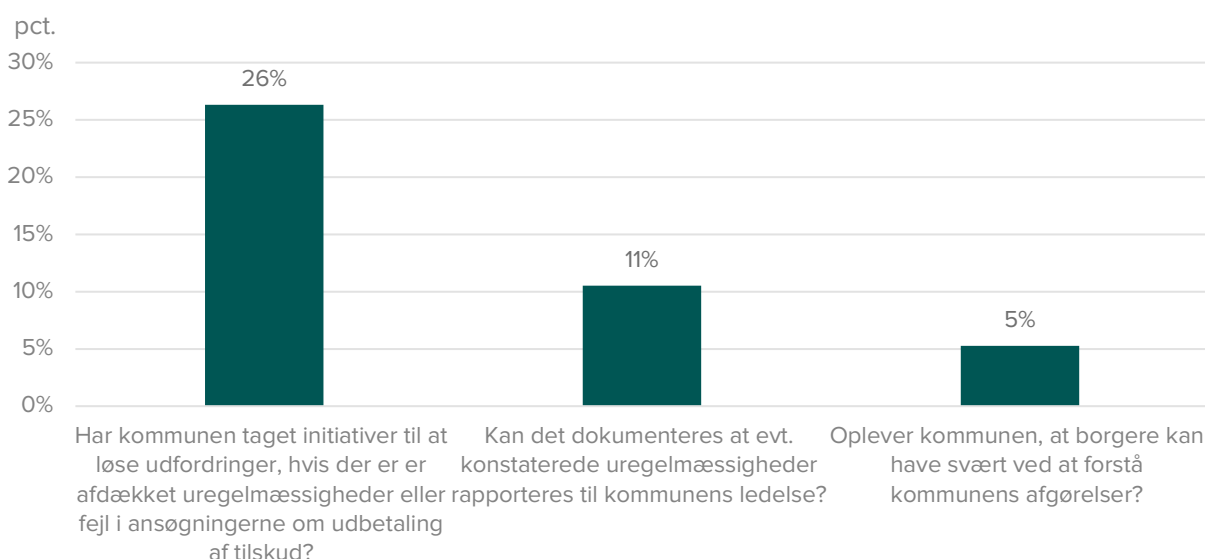
drøftelse. Det er også et forum, hvor der kan planlægges initiativer eller ansvarsfordeling omkring initiativer for at formidle viden ud til resten af organisationen. Konstaterede fejl ifm. evt. ledelsestilsyn, klager mv. håndteres også typisk i en sådan gruppe.

Størstedelen af kommunerne er med i et regionalt netværk, en Erfagruppe, hvor der udveksles erfaringer og praksis om Personlig assistance. De mødes i netværket regelmæssigt, typisk 2-4 gange om året, og har derudover ugentlige mailkorrespondancer, bl.a. om tvivlsager. På møderne tages der konkrete sager op, og der afholdes videns oplæg. De regionale netværk fungerer således som en platform for sparring og videndeling, hvilket understøtter en ensartet og kvalitetsorienteret tilgang til ordningen. Stort set alle kommuner giver udtryk for, at netværket fungerer rigtigt godt, og er et vigtigt forum til at kvalitetssikre praksis, sparring og vidensdeling.

Ud over de regionale netværk gør kommunerne også brug af STAR til sparring, rådgivning og kompetenceudvikling. STAR afholder bl.a. temadage omhandlende forvaltningsret og Personlig assistance for nøglepersoner i jobcentrene, men hvor kommunerne selv har mulighed for at melde ind, hvilke temaer de kunne tænke sig at sætte fokus på.

Kommunerne oplever sjældent klager i området, eller at personer har vanskeligt ved at forstå afgørelser, jf. figur 7.1. Det kan både handle om, at der er i nogle sager arbejdes med en dialog med både virksomhed og personen med handicap om mulighederne og omfanget af støttetimer inden selve afgørelsen. Det er BDO's vurdering, ud fra sagsgennemgangen, at der også i en række sager gives det, som personen med handicap og virksomheden vurderer, er nødvendigt.

Figur 7.1. Kommunernes dokumentation for håndtering af udfordringer i praksis



Kilde: Interview og gennemgang af tilsendt materiale fra kommunerne.

Anm. N=19

7.3 Hvad føres der ledelsestilsyn med

Kommunernes samlede ledelsestilsyn skal understøtte en løbende egenkontrol og tilsyn med, at kommunens praksis følger lovgivningen og lovgivningens intentioner. Ledelsestilsynet kan bestå af flere typer overvågning af indsatsen, herunder dataudtræk fra systemer, digital overvågning af sagsflow eller gennemgang af sager/udbetalinger.

Behov for fokus fastlægges i mange kommuner gennem systematiske risikovurderinger, f.eks. med baggrund i observerede fejl, revisors anbefalinger eller bemærkninger, implementering af ny lovgivning, lokalpolitiske eller administrative fokusområder, implementering af nyt IT eller ny organisering, klager, principafgørelser fra Ankestyrelsen osv. Der er i de fleste kommuner et dynamisk ledelsestilsyn, som løbende tilpasses oplevede eller observerede risici.

I forbindelse med revisionen er kommunerne blevet bedt om at indsende dokumentation for, hvilke kontroller der indgår i kommunens ledelsestilsyn omkring Personlig assistance. Herudfra har BDO drøftet ledelsestilsynet med kommunerne.

Dialogen med kommunerne viser, at der er 11 kommuner, der har dokumenteret et ledelsestilsyn med Personlig assistance. Heraf har 6 af disse kommuner et mere omfattende ledelsestilsyn med en række kontrolpunkter, mens de resterende 5 kommuner har et ledelsestilsyn med få kontrolpunkter. De registrerede ledelsestilsyn er typisk ledelsestilsyn, hvor sager om Personlig assistance specifikt udvælges og gennemgås for at sikre overholdelse af procedurer og kvalitetsstandarder. Når det sker, anvender kommunerne grundlaget aktivt, og involverer ofte nøglepersoner og ressourcepersoner, som arbejder tæt sammen for at vurdere og forbedre praksis med baggrund i resultaterne af ledelsestilsynet. I bilag 1, boks 5, fremgår to eksempler på, hvilke kontrolpunkter der er valgt på området i to kommuner.

Ift. udbetalingen på området er der eksempler på kommuner, der udfører en systematisk kontrol på, om der er modtaget lønsedler, om der er udbetalt til feriepenge mv., når der er berettigelse til det, om udbetalingen generelt korrekt, og om tidsfristerne er overholdt. Der er også kommuner, der har et mere automatisk set-up, som laver stikprøvekontroller på udbetalingerne.

I 9 kommuner indgår Personlig assistance som en del af det overordnede ledelsestilsyn sammen med jobcenterets øvrige områder. Det vil sige, at det er tilfældigt og ikke systematisk, hvis en Personlig assistancesag trækkes ud til ledelsestilsyn.

Der ses dog også eksempler på kommuner, som har ført andre former for tilsyn med området. Der er således kommuner, som efter at have fundet fejl på området har lavet sagsgennemgang på alle kommunens Personlig assistance sager.

Når der ikke føres så aktivt et ledelsestilsyn med området, bunder det bl.a. i, at der er få klager, og at der er begrænset økonomisk volumen.

Det er BDO's vurdering, at Personlig assistance i administrationen og udbetalingen af ydelser faktisk rummer en kompleksitet og mulighed for snyd med offentlige ydelser, som gør, at det kunne være hensigtsmæssigt med et større fokus i kommunernes ledelsestilsyn og en direkte udsøgning af Personlig assistance sager.

7.4 Hvilken ledelsesinformation arbejdes der med

Personlig assistance er typisk ikke så velbelyst i ledelsesinformationen. Når der er ledelsesinformation, så er det typisk ifm. med den almindelige økonomiske opfølgning, hvor ledelsen ser på den samlede økonomi, og herunder Personlig assistance. Det kan også være afrapportering af ledelsestilsyn i de kommuner, som arbejder med det.

I enkelte kommuner indsamles der ledelsesinformation om anvendelsen af Personlig assistance løbende, som drøftes inden for ledelsesgruppen. Dette sker gennem dialog og møder, hvor der deles erfaringer og opdateringer om ordningen. Derudover anvendes fagsystemer, såsom VITAS, til at trække rapporter og følge op på sagsbehandlingstider og økonomi relateret til Personlig assistance.

STAR's Jobindsats.dk rummer mulighed for at trække rapporter over niveauet og udvikling i tildelte bevillinger og antal løbende sager. Der er ikke set eksempler på, at kommunerne anvender denne mulighed.

BILAG 1. EKSEMPLER PÅ GOD KOMMUNEPRAKSIS I ARBEJDET MED PERSONLIG ASSISTANCE

Boks 1: 2 eksempler på god praksis ift. at udbrede anvendelsen af Personlig assistance

Case eksempel på Aalborg Kommunes arbejde med at styrke adgangen til Personlig assistance:

Aalborg Kommune har i 2023 iværksat en **investeringsmodel vedr. øget brug af kompenserende ordninger**. Investeringsmodellen er et godt eksempel på, hvordan en kommune har arbejdet strategisk med, hvordan forskellige målgrupper omfattes af vejledning om mulighederne for handicapkompensation. Investeringen ligger i at koble **ekstra ergoterapeut ressourcer på indsatsen i jobcentret både for ledige og sygemeldte**.

Nye indsatser som led i investeringsmodellen

Der er iværksat 4 nye indsatser som led i investeringsmodellen – alle med det formål at skabe øget fokus på brug af de kompenserende ordninger allerede i forbindelse med ledige og sygemeldtes første kontakt til Jobcentret med målet om at afkorte sagsforløb ved øget brug af kompenserende ordninger.

Digital selvscreening for handicap

Der har været iværksat forsøg med screening af alle ledige for handicap. Der iværksættes derfor et udviklingsarbejde med henblik på, at alle ledige tilsendes et digitalt screeningsskema ved deres første kontakt med Jobcentret.

Deltagelse af ergoterapeut i førstegangssamtaler

Der er iværksat et eksperiment med deltagelse af en ergoterapeut i førstegangssamtaler for sygemeldte som et fast tilbud for udvalgte målgrupper.

Dette kan f.eks. være

- Fastholdelsessager – både fra ordinær beskæftigelse og fra fleksjob.
- Ledige, der kommer direkte fra uddannelsessystemet, og her har modtaget SPS-støtte.
- Flygtninge, der allerede ved modtagelsen har helbredsmæssige problemstillinger.
- Samtaler, der ud fra digital selvscreening vurderes hensigtsmæssige med ergoterapeutisk deltagelse.

Øget mulighed for at tilbyde undervisning

Alle nyansatte modtager både undervisning og opfølgning på denne undervisning løbende for at sikre øget anvendelse af de kompenserende ordninger. Derudover tilbydes virksomheder og uddannelsesinstitutioner mulighed for oplæg omkring de hensigtsmæssige arbejdsstillinger og kompenserende ordninger.

Udarbejdelse af funktionsbeskrivelser i udvalgte sager

Ergoterapeuterne deltager i arbejdet med funktionsbeskrivelse med henblik på at tilføre beskrivelserne yderligere perspektiver, hvor målet er at flytte ledige/sygemeldte fra et perspektiv i forhold til førtidspension til et perspektiv i forhold til fleksjob.

Case eksempel på Herning Kommunes arbejde med at informere bredt om ordningen og adgangen til Personlig assistance:

I Herning Kommune gør de en særlig indsats med at informere bredt og ofte om ordningen, herunder f.eks. på informationsmøder internt i kommunen, eksternt i virksomheder, f.eks. gennem virksomhedsnetværk, i fagforeninger og interesseorganisationer. Derudover udarbejder de nyhedsbreve og artikler på kommunens hjemmeside for at synliggøre muligheden for Personlig assistance.

Boks 2: 3 eksempler på god praksis ift. at vurdere behovet for Personlig assistance

Case eksempel på Københavns og Syddjurs kommuners systematiske afgørelser:

Københavns og Syddjurs kommuner har en god og systematisk praksis for det skriftlige arbejde i deres afgørelsesbreve for Personlig assistance. Det ses ved, at de har en tydelig beskrivelse af resultatet af afgørelsen, herunder en kort og præcis formidling af, hvilket resultat kommunen er kommet frem til. Derudover en begrundelse for, hvorfor kommunen er nået frem til resultatet, herunder den konkrete vurdering, de oplysninger, der er lagt vægt på og de juridiske krav. Det bidrager i høj grad til, at borgeren kan forstå udfaldet af afgørelsen.

I både Københavns og Syddjurs kommuner er der en høj grad af gennemsigtighed i deres skriftlige afgørelser til borgere og virksomheder, og informationerne fra dialogskemaet hjælper til begrundelsen for, hvorfor borgeren er berettiget til den konkrete støtte.

Derudover har Københavns og Syddjurs kommuner en god og systematisk praksis for det skriftlige arbejde i deres afgørelsesbreve for Personlig assistance. Det ses ved, at de har en tydelig beskrivelse af resultatet af afgørelsen, herunder en kort og præcis formidling af, hvilket resultat kommunen er kommet frem til. Derudover en begrundelse for, hvorfor kommunen er nået frem til resultatet, herunder den konkrete vurdering, de oplysninger, der er lagt vægt på og de juridiske krav. Det bidrager i høj grad til, at borgeren kan forstå udfaldet af afgørelsen.

Case eksempel på Herning Kommunes arbejde med beslutningsbevilling af Personlig assistance:

Herning Kommune har i en lang årrække udarbejdet uddybende beslutningsbevillinger i alle sager med Personlig assistance. Beslutningsbevillingen afdækker systematisk, hvorvidt borgeren har behov for Personlig assistance, og hvad der lægges til grund for bevillingen. Det er et godt eksempel på, hvordan der kan arbejdes med en systematisk belysning og dokumentation til sagen, som udviser stor gennemsigtighed i, hvordan jobcentret når frem til den konkrete afgørelse og en stor gennemsigtighed, som vurderes at være til gavn for både borgeren og virksomheden.

Der arbejdes generelt med nedenstående temaer i beslutningsbevillingen:

1. Borgerens funktionsnedsættelse, funktionsnedsættelsens betydning i det konkrete job, henvisning til dokumentation.
2. Oplysninger om arbejdsplads, ansættelse, arbejdsopgaver, arbejdsmæssige forhold mv.
3. Vurdering af Personlig assistance ift. det konkrete job og arbejdsopgaver.
4. Konklusion.
5. Beslutning med udmåling af timeantal og periode for bevilling.

Case eksempel på Syddjurs og Tønder kommuners brug af dialogskema:

I Syddjurs og Tønder kommuner anvendes dialogskemaet konsekvent i deres sagsbehandling af Personlig assistance. De har en udførlig brug af skemaet, som udarbejdes ude på arbejdspladsen med både virksomheden og borgeren. Derudover udarbejder de et nyt dialogskema, når sagen har kørt i nogle år, og indhenter opdateret dokumentation for funktionsnedsættelse, hvis det vurderes relevant.

Brug af dialogskemaet ude på arbejdspladsen hjælper til en grundig afdækning, hvilket bidrager til at skabe overblik og klarhed over ansøgerens arbejdsopgaver og støttebehov.

Der er en høj grad af gennemsigtighed i deres skriftlige afgørelser til borgere og virksomheder, og informationerne fra dialogskemaet hjælper til begrundelsen for, hvorfor borgerne er berettiget til den konkrete støtte.

Boks 3: 2 eksempler på god praksis ift. opfølgning på Personlig assistance

Case eksempel på Gladsaxe Kommunes opfølgningsbesøg på virksomheden hver 2. år:

I Gladsaxe Kommune har de valgt at prioritere opfølgningsmøder hver 2. år efter det første år, hvor der er afgivet bevilling. Opfølgningsmødet foretages ude i virksomheden i samarbejde med borgeren. Denne prioritering er sket med baggrund i at sikre en højere kvalitet i opfølgningen med virksomhedsbesøg og en kvalitativ dialog i alle sager om, hvorvidt støtten matcher det egentlige behov.

Case eksempel på Københavns Kommune på systematisk opfølgningstjek:

I Københavns Kommune har de udarbejdet syv opfølgningstjek, som skal gennemføres i opfølgningssamtalen vedrørende genbevilling af Personlig assistance. Disse opfølgningstjek sikrer, at der foretages kontrol af f.eks., hvorvidt virksomheden er CVR-registreret, at borgeren er ansat i virksomheden, og at der er lægelige dokumentation for borgerens funktionsnedsættelse. Opfølgningstjekket afsluttes med en samlet vurdering af sagen samt en vurdering af, hvilket slags opfølgningsbehov, der er brug for i den næste opfølgning (virksomhedsbesøg eller opfølgning med borgeren).

Denne systematik følges i alle kommunens opfølgninger på Personlig assistance og efterlader et grundigt oplysningsgrundlag i sagen, som vurderes at være et godt afsæt for den efterfølgende opfølgning i sagen.

Boks 4: 1 eksempel på god praksis ift. udbetaling af støtte til Personlig assistance

Case eksempel på Københavns Kommunes styring af dokumentation og tro- og loveerklæringer på tolkning:

I Københavns Kommune er der udviklet en egen blanket for, hvordan der indhentes dokumentation for, at tolkninger faktisk har fundet sted. Samtidigt sikres det, at der altid er tro- og loveerklæringer på, at der ikke er sammenfaldende økonomiske interesser.

Kvitteringsskema (opdateret juni 2019)



Bilag til (jeres fakturanummer)		Navn		CPR-nummer	
Tolkebruger					
Tolk					

Virksomhedens navn		CVR-nr.	P-nummer
Tolkebrugerens arbejdsplads			
Tolkeleverandør (hvor rekvireres tolken fra)			
Eventuel underleverandør			

Dato for tolkeydelse	Start kl.	Slut kl.	Fakturerede timer	Adresse for tolkning	Formål med tolkning	Fremmøde/fjerntolkning	Bemærkning

Underskrift fra tegnsprogsbruger, tegnsprogsbrugers arbejdsgiver, tolkeleverandør og eventuel underleverandør
Jeg erklærer hermed på tro og love, at ovenstående oplysninger er korrekte. Derudover erklærer jeg på tro og love, at ovenstående overholder de betingelser for tilskud, der fremgår af §25, stk. 3 i Bekendtgørelse om kompensation til handicappede i erhverv.

	Navn (på person, der underskriver)	Dato og underskrift
Tolkebruger		
Tolkebrugers arbejdsgiver		
Tolkeleverandør		
Eventuel underleverandør		

Underskrift fra tegnsprogtolk
Jeg erklærer hermed på tro og love at have tolket for tolkebruger på de fakturerede tidspunkter og i den fakturerede tid.
Dato og underskrift

Boks 5: 2 eksempler på god praksis ift. spørgsmål i ledelsestilsyn

Eksempel på kontrolpunkter i ledelsestilsyn fra Køge Kommune

1. Foreligger der en ansøgning om hjælp til Personlig assistance?
2. Er borgeren omfattet af målgruppen?
3. Foreligger der tilstrækkelig dokumentation for, at der er tale om en varig og betydelig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse?
4. Er det dokumenteret, at erhvervet er foreneligt med funktionsnedsættelsen?
5. Er der foretaget en konkret vurdering ved bevilling over 20 timer om ugen?
6. Svarer tilskuddets størrelse til studentertimelønssats trin 3, stedtillægssats IV, i overenskomsten mellem HK og Staten, og er der taget hensyn til den personlige assistents anciennitet i ordningen?
7. Er der ved assistance i form af tegnsprogstolkning, mund-hånd-system tolkning og skrive-tolkning ydet et tilskud, svarende til den ordinære sats for tegnsprogstolkning?
8. Har arbejdsgiver fremsendt anmodning om udbetaling, senest efter udløb af hvert kvartal, og indeholder anmodningen relevante oplysninger?
9. Ved udbetaling af tilskud til tegnsprogstolkning mv.: Er der modtaget dokumentation på, at betingelserne for udbetaling af tilskud er opfyldt?
10. Følger kommunen årligt op på bevillingens timetal?
11. Er der foretaget korrekt kontering?

Eksempler på kontrolpunkter i ledelsestilsyn fra Frederikshavn Kommune

Juridisk grundlag

Kompensationslovens § 4 (Bek. § 10): Foreligger der en **dokumenteret** varig og betydelig funktionsnedsættelse?

Kompensationslovens § 6 (Bek. § 13): Foreligger der beskrivelse af, hvilke funktioner i forbindelse med arbejdsopgaver som der ydes personlig assistance til?

Kompensationslovens § 6 (Bek. § 14): Er der foretaget vurdering af, om funktionsnedsættelsen er forenelig med erhvervet?

Særligt ved fleksjob: Foreligger der en vurdering og beskrivelse af, hvad der kompenseres via fleksjobansættelsen og hvad der kompenseres for via personlig assistance?

Kompensationslovens § 7 (Bek. § 15): Er der fastsat ugentligt timetal inden for max rammen?

Bek. § 22, stk. 1 og 2: Er tilskuddets størrelse fastsat korrekt?

Bek. § 15, stk. 4: Er der foretaget fornyet vurdering af behov senest efter 1 år?

Er der sendt afgørelsesbrev til borger?

Forvaltningslovens § 19 Særligt ved afslag: Er der foretaget partshøring?

Registrering - Momentum – Borger

Er der oprettet borgersag i Momentum - Sagstype "Ingen ydelse"?

Er der oprettet journalnotat med begrundelse for bevilling?

Er der oprettet tilbud?

Er der påført personmarkering?

Momentum – Virksomhed

Er der registreret en virksomhedskontakt på virksomheden? (*Årsag: Etablering af forløb*)

VITAS

Er der oprettet bevilling via VITAS?

Har virksomheden godkendt VITAS-bevillingen?

Har borger godkendt bevillingen i VITAS?

BILAG 2. SAMMENSÆTNING AF PERSONER I SAGSGENNEMGANGEN

Der er i alt gennemgået 285 sager i fokusrevisionen, som fordeler sig på personer, der i august 2024 har modtaget Personlig assistance. I hver af de 19 kommuner, der er udvalgt til fokusrevisionen, er der udsøgt 15 sager.

I udvælgelsen af kommunerne er der lagt vægt på, at kommunerne er fordelt geografisk ud over landet, samt at der er sikret en spredning ift. store og små kommuner, og spredning i anvendelse af Personlig assistance. I udvælgelsen af sagerne er der lagt vægt på at få sager med stor diversitet, så alle typer af målgrupper og forskellige grundlag for bevillinger er repræsenteret. Det er ikke et repræsentativt billede af sagssammensætningen.

BDO har i stikprøveudsøgningen desuden haft målet om, at 1/3 af sagerne vedrører tolkebistand. Der er meget stor forskel på kommunernes anvendelse af tolke, og det har ikke været muligt i alle kommuner at finde 5 sager. I alt er der i fokusrevisionen 44 sager, hvor der er ansøgt om tolkebistand, jf. tabel 1.

Derudover er udvælgelsen af sager foretaget med sigte på en sammensætning af sager med både nye bevillinger og bevillinger, der har løbet i en længere periode. Der er foretaget sagsgennemgang på 62 nyansøgninger, hvor Personlig assistance er bevilliget inden for det seneste år. Alle sager er aktive sager på tidspunktet for udsøgning, jf. tabel 1. På den måde er målet, at skabe en bred forståelse af variationerne i støttemodtagernes situationer og sikre, at der er udsøgt sager, som er relevante for fokusrevisionens temaer.

Fokusrevisionen har desuden omfattet registerdata til at tegne mere generelle billeder af området. Dette kan f.eks. dreje sig om billeder af kommunernes tilgang til området og brug af ordningen for forskellige målgrupper i kommunerne.

Af næste side fremgår tabel 1 over fordeling af personer i sagsgennemgangen på ydelse og karakteristika.

Tabel 1. Fordeling af personer i sagsgennemgangen på ydelse og karakteristika

	Psykisk	Fysisk	Begge	I alt
I alt	74 sager 26 pct.	195 sager 69 pct.	16 sager 5 pct.	285 sager
Køn				
Mand	53 sager 31 pct.	114 sager 66 pct.	7 sager 4 pct.	175 sager
Kvinde	20 sager 18,3 pct.	81 sager 73,4 pct.	9 sager 8,3 pct.	110 sager
Alder				
29 år og under	25 sager 67,6 pct.	9 sager 26,3 pct.	3 sager 7,9 pct.	37 sager
30-39 år	21 sager 41,7 pct.	22 sager 45,8 pct.	6 sager 12,5 pct.	49 sager
40-49 år	14 sager 26 pct.	39 sager 72,2 pct.	1 sager 1,9 pct.	54 sager
50-59 år	7 sager 9 pct.	66 sager 85 pct.	5 sager 6 pct.	78 sager
60 år og over	7 sager 10 pct.	59 sager 88 pct.	1 sager 2 pct.	67 sager
Arbejdsmarkedsstatus				
Lønmodtager i fleksjob	30 sager 45 pct.	29 sager 45 pct.	7 sager 10 pct.	67 sager
Lønmodtager i ordinær ansættelse	26 sager 20 pct.	95 sager 75 pct.	6 sager 5 pct.	129 sager
Selvstændige	4 sager 6 pct.	62 sager 91 pct.	2 sager 3 pct.	68 sager
Pensionister i beskæftigelse	10 sager 63 pct.	5 sager 31 pct.	1 sager 6 pct.	16 sager
Uddannelseshjælp	3 sager 100 pct.	0 sager 0 pct.	0 sager 0 pct.	3 sager
Bevillingsperiode				
Tidsbestemt	61 sager 26 pct.	163 sager 68 pct.	15 sager 6 pct.	239 sager
Ikke tidsbestemt	12 sager 27 pct.	31 sager 71 pct.	1 sager 2 pct.	44 sager
Time tildeling				
1-5 timer	27 sager 31 pct.	50 sager 58 pct.	9 sager 11 pct.	86 sager
6-10 timer	24 sager 31 pct.	51 sager 69 pct.	0 sager 0 pct.	75 sager
11-15 timer	10 sager 21 pct.	35 sager 73 pct.	3 sager 6 pct.	48 sager
16-20 timer	10 sager 15 pct.	52 sager 79 pct.	4 sager 6 pct.	66 sager
Mere end 20 timer	1 sager 17 pct.	5 sager 83 pct.	0 sager 0 pct.	6 sager
Typen af Personlig assistance				
Fysisk aflastning	0 sager 0 pct.	107 sager 94 pct.	7 sager 6 pct.	114 sager
Sekretærarbejde og administrative opgaver	6 sager 15 pct.	32 sager 78 pct.	3 sager 7 pct.	41 sager
Strukturering og/eller kvalitetssikring af arbejdet	56 sager 63 pct.	20 sager 23 pct.	13 sager 15 pct.	89 sager
Oplæsning og/eller forklaring af tekst	2 sager 12 pct.	14 sager 88 pct.	0 sager 0 pct.	16 sager
Tegnsprogstolkning	0 sager 0 pct.	44 sager 100 pct.	0 sager 0 pct.	44 sager
Føre bil i arbejdstiden	0 sager 0 pct.	13 sager 93 pct.	1 sager 7 pct.	14 sager
Særlig personlig støtte	33 sager 83 pct.	4 sager 10 pct.	3 sager 7 pct.	40 sager
Introduktion til nye opgaver	18 sager 78 pct.	3 sager 13 pct.	2 sager 9 pct.	23 sager
Fastholdelse i opgaven	26 sager 87 pct.	0 sager 0 pct.	4 sager 13 pct.	30 sager
Andet/ikke oplyst af sagen	13 sager 59 pct.	9 sager 41 pct.	0 sager 0 pct.	22 sager

Anm: Der er bortfald i enkelte kategorier, da det ikke har været muligt at registrere udvalgte oplysninger om alle sager. Under typen af Personlig assistance vil en sag kunne optræde i flere kategorier.

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO-netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO-netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.800 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO-netværk har ca. 120.000 medarbejdere i 166 lande.



Mette Egelund Fog

Director

27 52 37 06
mef@bdo.dk