

Udskriftsdato: 20. december 2025

KEN nr 9338 af 14/04/2016 (Gældende)

Ankestyrelsens principafgørelse 13-16 om hjemmehjælp - kvalitetsstandard - indkøbsordning - rehabiliteringsforløb

Ministerium: Social- og Boligministeriet

Journalnummer: 2015-2121-51397

Ankestyrelsens principafgørelse 13-16 om hjemmehjælp - kvalitetsstandard - indkøbsordning - rehabiliteringsforløb

Resumé:

Serviceleven indeholder regler om hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, herunder indkøbsordning. For at være berettiget til indkøbsordning må borgeren ikke selv være i stand til at varetage indkøb som følge af nedsat funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Indkøbsordning

En kommune kan i sin kvalitetsstandard fastsætte, at borgere, som er i stand til at benytte tekniske redskaber, som fx online supermarked eller telefonisk varebestilling, ikke kan modtage indkøbsordning. Hvis borgeren selv kan varetage opgaven og dermed er selvhjulpen, er borgeren ikke berettiget til at modtage praktisk hjælp.

Serviceniveauet, som det er beskrevet i kvalitetsstandarden, skal fraviges, hvis borgerens behov nødvendiggør det. Kommunen skal altid foretage en konkret vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp til indkøb. Det vil sige, at kommunen skal vurdere, om borgeren er i stand til at benytte de tekniske redskaber. Kommunen skal sørge for, at borgere, der ikke selv kan foretage indkøb, får bevilget den nødvendige praktiske hjælp til varetagelse af opgaven, herunder indkøbsordning.

Hvis borgeren ikke er omfattet af personkredsen for praktisk hjælp, da borgeren selvstændigt kan bestille varer telefonisk eller via online supermarkeder, er kommunen ikke forpligtet til at betale for vareudbringning af varer bestilt telefonisk eller via online supermarkeder.

Kurser, oplæringsforløb eller rehabiliteringsforløb

Kommunen kan efter serviceloven tilbyde kurser eller oplæringsforløb for at styrke borgerens funktionsevne til selvstændigt at varetage indkøb på internettet.

Kommunen skal tilbyde borgere med behov for indkøbsordning et rehabiliteringsforløb med det formål at sætte borgeren i stand til at foretage indkøb via online supermarkeder.

I tilfælde, hvor kurset eller oplæringsforløbet skal tjene til belysning af borgerens evne til at foretage indkøb via online supermarkeder, skal kommunen informere borgeren om, at borgerens manglende medvirken til sagens oplysning, kan komme borgeren til skade. Hvis kommunen har vejledt borgeren om konsekvenserne ved, at borgeren ikke medvirker til sagens oplysning, kan kommunen træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Kommunen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb, hvis kommunen vurderer, at et sådan forløb kan forbedre borgerens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for indkøbsordning.

I tilfælde, hvor kurset udbydes som et rehabiliteringsforløb til borgere, som har behov for indkøbsordning, skal kommunen være opmærksom på, at kommunen har pligt til at vurdere modtagerens behov for praktisk hjælp og til at træffe afgørelse om tildeling af hjælpen ud fra borgerens konkrete behov. Dette gælder uanset, hvad der er årsag til, at borgeren ikke gennemfører rehabiliteringsforløbet.

I sag nr. 1 var borgeren ikke berettiget til indkøbsordning, da borgeren selvstændigt kunne varetage indkøb ved at benytte online supermarked. Ankestyrelsen fandt, at kommunen havde foretaget en konkret vurdering af borgerens hjælpebehov.

I sag nr. 2 fandt Ankestyrelsen, at kommunen ikke havde foretaget en konkret vurdering af borgerens evne til selvstændigt at foretage indkøb af varer via online supermarked. Kommunen havde ikke nærmere undersøgt, om det forhold, at borger er i stand til at administrere digital post, er ensbetydende med, at borger kan foretage indkøb af dagligvarer via online supermarked.

Lovgivning:

Lov om social service - lovbekendtgørelse nr. 1284 af 17. november 2015 - § 1, stk. 3, § 83, § 83 a, § 81, § 88, § 138 og § 139

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område - lovbekendtgørelse nr. 1052 af 8. september 2015 - § 11, § 11 b og § 12, nr. 3

Bekendtgørelse nr. 1575 af 27. december 2014 om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter servicelovens §§ 83, 83 a og 86 - § 1

Afgørelse:

1. Baggrund for at behandle sagerne principielt

Ankestyrelsen har behandlet sagerne principielt for at afklare, om kommunerne har hjemmel i servicelovens § 83 til at fastsætte i kommunens kvalitetsstandard, at borgere benytter online supermarked, så det ikke længere er nødvendigt at yde borgeren indkøbsordning. Sagerne er ligeledes behandlet principielt for at afklare, om kommunen kan pålægges at betale for eventuel vareudbringning, hvis kommunen har hjemmel til at fastsætte, at borgere kan benytte online supermarked. Desuden har vi behandlet spørgsmålet om, hvorvidt kommunen kan pålægge en borger, der vurderes ikke at være i stand til at benytte online supermarked, at deltage i et kursus eller oplæringsforløb i bestilling af varer via online supermarked.

2. Reglerne

Servicelovens § 1, stk. 3, fastslår, at hjælpen efter serviceloven bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

Serviceovens § 81 fastslår, at formålet med indsatsen efter serviceoven blandt andet er at forebygge, at problemer for den enkelte forværres og at forbedre den enkeltes sociale og personlige funktion samt udviklingsmuligheder.

Serviceovens § 88 fastslår, at kommunen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre.

Serviceovens § 83 fastslår, at kommunen skal bevilge praktisk hjælp til opgaver, som borgeren ikke selv er i stand til at udføre.

Serviceovens § 83 a, fastslår, at kommunen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Serviceovens §§ 138 og 139 fastslår, at kommunen kan udarbejde kvalitetsstandarder for praktisk hjælp.

Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter serviceovens §§ 83, 83 a og 86, fastsætter i § 1, at kommunen mindst én gang årligt skal udarbejde en kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp m.v., rehabiliteringsforløb samt kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter serviceovens §§ 83, 83 a og 86.

Retssikkerhedslovens § 11 fastslår, at kommunen kan anmode personer, der søger om hjælp, om at medvirke til sagens oplysning.

Retssikkerhedslovens § 11 b, fastslår at kommunen kan behandle sagen på det foreliggende grundlag, hvis ansøger ikke medvirker til sagens oplysning.

Retssikkerhedslovens § 12, nr. 3, fastslår, at kommunen skal vejlede borgeren om konsekvenserne, hvis borgeren ikke medvirker til sagens oplysning, jf. § 11 b.

3. Andre principafgørelser

Gældende

Følgende principafgørelser er anvendt i forbindelse med afgørelsen og gælder stadig:

83-12: En kommune var berettiget til at give afslag på fortsat praktisk hjælp med henvisning til, at borgeren kunne benytte mindre belastende arbejdsstillinger, dele opgaverne op eller gøre brug af andre redskaber eller teknologiske hjælpemidler. Kommunen havde foretaget en konkret og individuel vurdering af borgerens helbredssituation og funktionsevne. Det var herunder vurderet, om borgeren ville være i stand til at betjene sig af de nødvendige redskaber og hjælpemidler. Det var et lovligt kriterium, når kommunen ved vurderingen af behovet for praktisk hjælp, ifølge kommunens kvalitetsstandard for praktisk hjælp, lagde vægt på, om borgeren selv kunne varetage rengøringen ved at bruge hjælpemidler.

82-12:

Ankestyrelsen understregede, at serviceniveauet skal fraviges i de tilfælde, hvor borgerens behov nødvendiggør dette, og at mere subjektivt prægede forhold skal indgå i vurderingen af borgerens behov, såsom borgerens værdighed, integritet og personlige glæde ved at leve i et rent hjem og navnlig borgerens mulighed for at leve et så normalt liv som muligt, herunder et socialt liv.

Ankestyrelsen lagde vægt på, at en borger altid har krav på en fyldestgørende begrundelse. Dette gælder især, når borgeren får nedsat sin bevilling.

C-52-05: Ankestyrelsen fandt, at en kommunes afslag på yderligere hjemmehjælp alene med henvisning til, at den ydede hjælp var maksimal hjælp i forhold til kommunens kvalitetsstandard, ikke var i overensstemmelse med loven. Ankestyrelsen lagde vægt på, at kommunen ikke ved sin afgørelse konkret havde begrundet, hvorfor kommunen ikke fandt grundlag for at fravige kommunens generelle serviceniveau.

–**C-3-05:** Kommunen skulle behandle alle anmodninger om hjælp til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet efter en konkret individuel vurdering af behovet. Kommunen burde således have foretaget en konkret individuel vurdering af behovet for hjælp til strygning af tøj. Det forhold, at strygning af tøj ikke var omfattet af kommunens kvalitetsstandarder, kunne ikke i sig selv medføre afslag på den ansøgte hjælp. En kommunes kvalitetsstandarder måtte anses for en generel serviceinformation i forhold til borgerne i kommunen og kunne ikke tilsidesætte kravet om, at der skulle foretages en konkret, individuel vurdering af behovet i det enkelte tilfælde.

4. De konkrete afgørelser

Sag 1: 2015-2121-51397

Ankestyrelsen har i møde truffet afgørelse i din sag om klage over kommunens afgørelse truffet den 23. september 2015.

Resultatet er

- Du har ikke ret til indkøbsordning.

Det betyder, at vi er enige i kommunens afgørelse, som vi stadfæster.

Der var enighed på mødet

Begrundelsen for afgørelsen

Ankestyrelsen finder ikke grundlag for at tilsidesætte kommunens vurdering af, at du selv er i stand til at varetage indkøb ved at benytte online supermarked.

Vi vurderer, at kommunen har foretaget en konkret og individuel vurdering af dit behov for hjælp.

Vi lægger vægt på, at

- du har adgang til PC og internet.
- du - ifølge egne oplysninger er - i stand til at bestille varer over internettet.
- kommunen ifølge sin kvalitetsstandard kun yder hjælp til indkøbsordning, hvis borgeren har behov for det.

Kommunen bestemmer inden for servicelovens rammer, hvilket lokalt serviceniveau, herunder hvilke tilbud, der skal være for kommunens borgere samt omfanget af tilbuddene.

Det følger af vores praksis, at en kommune er berettiget til at give afslag på fortsat praktisk hjælp med henvisning til, at borgeren kan benytte mindre belastende arbejdsstillinger, dele opgaverne op eller gøre brug af andre redskaber eller teknologiske hjælpemidler. Se hertil vores principafgørelse 83-12.

Kommunen kan godt i deres kvalitetsstandard fastsætte, at de alene yder hjælp til indkøbsordning, hvis borgeren på grund af funktionsnedsættelse ikke har mulighed for selv at bestille dagligvarer. Et sådant serviceniveau er ikke som udgangspunkt i strid med servicelovens bestemmelser. Det skyldes, at det kommunale serviceniveau er udgangspunktet for, hvad borgeren kan forvente af hjælp. Serviceniveauet skal dog fraviges i tilfælde, hvor borgerens behov nødvendiggør det. Se hertil vores principafgørelse 82-12.

Hjælp efter serviceloven tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkeltes behov og forudsætninger og afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

Vi finder, at kommunen har foretaget en konkret og individuel vurdering af dit hjælpebehov, og at der, ud fra det oplyste, ikke er forhold, der nødvendiggør en fravigelse af serviceniveauet. Vi finder ikke grundlag for at tilsidesætte kommunens vurdering af, at du ikke er berettiget til indkøbsordning, da du selvstændigt kan varetage opgaven ved at benytte online supermarked.

Sag 2: 2015-2121-49838

Ankestyrelsen har i møde truffet afgørelse i din sag om klage over kommunens afgørelse truffet den 25. september 2015 om indkøbsordning.

Resultatet er

- Kommunen skal behandle sagen igen.

Det betyder, at vi hjemviser sagen til ny behandling og afgørelse i kommunen. Du skal være opmærksom på, at en ny behandling godt kan føre til det samme resultat i sagen.

Kommunen skal, inden den træffer en ny afgørelse, genoptage din indkøbsordning som bevilget forinden kommunens afgørelse af 25. september 2015.

Der var enighed på mødet

Begrundelsen for afgørelsen

Indkøbsordning

Ankestyrelsen finder, at kommunen ikke kunne fratage dig din indkøbsordning med den begrundelse, at du er i stand til at administrere digital post og således kan foretage indkøb af dagligvarer via online supermarked.

Vi vurderer, at sagen ikke indeholder tilstrækkelige oplysninger til, at vi kan træffe afgørelse i sagen.

Vi lægger vægt på, at:

- det ikke nærmere er undersøgt om det forhold, at du kan administrere digital post er ensbetydende med, at du kan foretage indkøb af dagligvarer via online supermarked.
- der ikke er oplyst om forhold af objektiv karakter, der belyser, din evne til at foretage indkøb af dagligvarer via online supermarked.
- kommunen ikke, inden sin afgørelse, har gjort dig opmærksom på, at en manglende medvirken kunne få betydning for, om du kunne få bevilliget indkøbsordning.
- kommunen ikke ses at have forholdt sig til, om der er særlige forhold, der kan nødvendiggøre en fravigelse af serviceniveauet.

Det følger af vores praksis, at en kommune er berettiget til at give afslag på fortsat praktisk hjælp med henvisning til, at borgeren kan benytte mindre belastende arbejdsstillinger, dele opgaverne op eller gøre brug af andre redskaber eller teknologiske hjælpemidler. Se hertil vores principafgørelse 83-12.

Kommunen kan efter servicelovens § 138 inden for lovens rammer træffe beslutning om at fastsætte generelle vejledende serviceniveauer for den lokale udmøntning af hjælp efter loven.

Kommunens serviceniveau er ikke som udgangspunkt i strid med servicelovens bestemmelser. Det skyldes, at det kommunale serviceniveau er udgangspunktet for, hvad borgeren kan forvente af hjælp. Serviceniveauet skal dog fraviges i tilfælde, hvor borgerens behov nødvendiggør det. Se hertil vores principafgørelse 82-12.

Hjælp efter serviceloven tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkeltes behov og forudsætning og afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn, jf. servicelovens § 1, stk. 3. Se hertil vores principafgørelse C-3-05.

Vi finder på den baggrund at kommunen skal indhente oplysninger, der kan medvirke til at belyse din evne til at foretage indkøb af dagligvarer via online supermarked.

Kommunen skal i den forbindelse vejlede dig om konsekvenserne ved manglende medvirken, jf. retssikkerhedslovens § 12, nr. 3.

Kommunen skal på baggrund af ovennævnte foretage en konkret og individuel vurdering af dit behov for indkøbsordning, herunder i forhold til din evne til at benytte online supermarked.

Kommunen skal herefter træffe en ny afgørelse. Hvis kommunen ikke fuldt imødekommer din ansøgning, skal kommunen i afgørelsen angive de hovedhensyn og de faktiske oplysninger, der er indgået i kommunens vurdering.

Hvis du er uenig i kommunens nye afgørelse, kan du klage igen. Vi bemærker, at vores afgørelse er endelig, og den kan derfor ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Sagens oplysning

Vi er opmærksomme på, at grundlaget for kommunens afgørelse er en telefonsamtale med dig, idet du ikke har ønsket et visitationsbesøg til yderligere belysning af din evne til at foretage indkøb via online supermarked. Kommunen har derfor truffet afgørelse på det foreliggende grundlag.

Personer, der søger om hjælp har pligt til, på kommunens opfordring at medvirke til sagens oplysning jf. retssikkerhedslovens § 11, stk. 1.

Hvis borgeren ikke ønsker at medvirke til sagens oplysning, skal kommunen behandle sagen på det foreliggende grundlag jf. retssikkerhedslovens § 11 b. Kommunen skal dog forinden der træffes afgørelse gøre borgeren opmærksom på konsekvenserne ved, at borgeren ikke medvirker til sagens oplysning (processuel skadevirkning) jf. retssikkerhedslovens § 12, nr. 3.

Kommunens vejledningsforpligtelse overfor borgeren medfører, at kommunen forinden afgørelse træffes, og hvis borgeren ikke ønsker at medvirke til sagens oplysning, skal gøre borgeren opmærksom på, at det kan lægges borgeren til skade.

Vi finder dog, at betingelserne for processuel skadevirkning i det konkrete tilfælde ikke er til stede, selvom du ikke har ønsket at medvirke til sagens oplysning. Det skyldes, at kommunen ikke har vejledt dig om konsekvenserne af, at du ikke ønskede et visitationsbesøg.

Kommunen skal i en fornyet behandling - forinden kommunen træffer afgørelse og hvis du ikke ønsker at medvirke til sagens oplysning - vejlede dig om konsekvenserne ved, at du, trods kommunens opfordring, ikke bidrager til sagens oplysning jf. retssikkerhedslovens § 11 b, jf. § 12, nr. 3.

For så vidt angår digital post er dette pålagt alle borgere, medmindre borgeren er undtaget herfra. Det forhold, at en borger er i stand til at betjene digital post og andre mindre komplicerede funktioner på internettet, er ikke ensbetydende med, at borgeren kan forventes selvstændigt at være i stand til at handle ind via internettet og udføre de funktioner/handlinger, der er forbundet hermed.