

Til

**Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold**

Dokumenttype

**Rapport**

Dato for offentliggørelse

**Maj 2014**

# KORTLÆGNING OG EFFEKTMÅLING AF SERVICELOVENS BESTEMMELSER OM FRIT VALG AF HJÆLPEMIDLER OG BOLIGINDRETNING **RAPPORT**





## INDHOLD

<b>1.</b>	<b>Resume</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Konklusion</b>	<b>3</b>
2.1	Omfanget af brugen af frit valg	3
2.2	Implementering	3
2.3	Effekter af bestemmelserne	5
<b>3.</b>	<b>Indledning</b>	<b>7</b>
3.1	Hjælpe midler og boligindretning	7
3.2	Om evalueringen	8
3.3	Læsevejledning	8
<b>4.</b>	<b>Lovændringen</b>	<b>10</b>
4.1	Formålet med lovændringen	11
4.2	Frit valg af hjælpemidler	12
4.3	Frit valg af boligindretning	14
<b>5.</b>	<b>Omfanget af fritvalgssager</b>	<b>16</b>
5.1	Omfanget af brugen af bestemmelserne om frit valg	16
5.2	Borgerne, der benytter frit valg	19
5.3	Typer af genbrugshjælpe midler og sager om boligindretning	21
<b>6.</b>	<b>Implementering</b>	<b>23</b>
6.1	Oplysning om frit valg	23
6.2	Forklaringer på brugen af frit valg	25
6.3	Sagsgang i sager med frit valg	33
<b>7.</b>	<b>Effekter af lovændringen</b>	<b>40</b>
7.1	Effekter for borgerne	40
7.2	Effekter for kommunen	43
7.3	Leverandørernes perspektiv	47

## BILAG

### Bilag 1

Hypoteser

### Bilag 2

Gennemførelse af dataindsamling

### Bilag 3

Spørgeskemaundersøgelse

## 1. RESUME

I 2010 blev der gennemført en lovændring, som giver borgere med funktionsnedsættelse ret til frit valg af leverandør af alle typer af hjælpemidler, samt frit valg af håndværkere og materialer ved boligindretning. Tidligere gjaldt retten til frit valg kun for særligt personlige hjælpemidler. Ved særligt personlige hjælpemidler forstod man i den daværende lovgivning kørestole, som forudsætter individuel tilpasning og nødvendigvis må benyttes i hovedparten af dagens timer, ortopedisk fodtøj, arm- og benproteser, støttekorsetter og bandager mv., parykker, brystproteser, stomihjælpemidler og kropsbårne synshjælpemidler.

Med lovændringen i 2010 blev retten til frit valg udvidet til at omfatte alle typer af hjælpemidler, og dermed også genbrugshjælpemidler. Ligeledes blev retten til frit valg indført for boligindretning. Med genbrugshjælpemidler forstås hjælpemidler, der bevilges som udlån og skal leveres tilbage til kommunen, eksempelvis rollatorer, plejesenge, kørestole, og badebænke. Boligindretninger kan dreje sig om fjernelse af dørtrin, opsætning af gelænder, greb mv. samt større ombygninger som udvidelse af døre, toiletter og tilbygning af ramper.

Efter lovændringen i 2010 kan borgeren vælge en anden leverandør af et hjælpemiddel end den, kommunen har aftale med, ligesom borgeren kan vælge et dyrere produkt ved at betale pris-differencen. For boligindretninger giver bestemmelserne om frit valg borgeren mulighed for at vælge andre og evt. dyrere materialer ved, at borgeren betaler prisdifferencen, ligesom borgeren tilsvarende frit kan vælge andre håndværkere.

Rambøll Management Consulting (herefter Rambøll) har for Social-, Børne og Integrationsministeriet gennemført en kortlægning og effektmåling af servicelovens bestemmelser om frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning. Kortlægningen er foretaget i perioden oktober til december 2013.

### *Omfang*

Kortlægningen viser, at retten til frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning bruges i et meget begrænset omfang. Rambøll vurderer på baggrund af kommunernes skøn i en spørgeskemaundersøgelse, at det frie valg benyttes i cirka én pct. af alle sager om genbrugshjælpemidler, mens retten til frit valg bruges i syv pct. af alle sager om boligindretning. Langt de fleste kommuner havde i 2012 enten ingen sager med frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning eller mellem en og fem sager, hvor det frie valg er anvendt. Enkelte kommuner har haft 20 eller 30 sager i 2012. Det er Rambølls vurdering fra interviews i 10 kommuner, at omfanget ikke er stigende, men har været nogenlunde konstant siden 2010.

Interviews med borgere samt ledere og sagsbehandlere i de 10 kommuner tyder på, at adgangen til frit valg særligt bruges af ressourcestærke borgere, der har de kognitive ressourcer, økonomien og netværket til at afsøge markedet, betale en eventuel prisdifference og stå for anskaffelsen af hjælpemidlet eller styringen af en boligsag.

### *Implementering*

Kortlægningen viser, at flere kommuner i 2010 gennemførte undervisning af sagsbehandlere og udarbejdede vejledningsmateriale til sagsbehandlere og borgere.

Kortlægningen viser med udgangspunkt i interviews med ledere og sagsbehandlere i 10 kommuner, at det ikke er alle borgere, der oplyses af sagsbehandleren om adgangen til frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning. Her bør det bemærkes, at det i udgangspunktet er lovens intention, at borgeren vejledes om adgangen til frit valg i alle sager om hjælpemidler og boligindretning.

Sagsbehandleren foretager som regel en vurdering af, hvorvidt det er relevant og hensigtsmæssigt at introducere adgangen til frit valg. Denne vurdering er baseret på sagsbehandlerens erfaringer med, hvordan borgeren tidligere har reageret ved oplysning samt en konkret vurdering

af borgerens situation. Hvis borgeren eksempelvis får et akut opstået behov for et hjælpemiddel ved sygdom eller ulykke, eller der er tale om ældre demente borgere, er det ofte sagsbehandlernes vurdering, at det ikke er hensigtsmæssigt at introducere det frie valg, da det forsinker leveringen af hjælpemidlet og kan forvirre. Herudover peger både ledere, sagsbehandlere og enkelte borgere på, at sagsbehandlingen, særligt i sager om specialiserede genbrugshjælpemidler, er kendetegnet ved dialog, hvor der afprøves forskellige modeller, og hvor sagsbehandleren forsøger at imødekomme borgerens ønsker. Dermed forekommer adgangen til frit valg ofte mindre relevant for sagsbehandlerne, da de oplever, at de i forvejen indgår i en dialog med borgeren om, hvilket produkt borgeren ønsker. Samme dialogbaserede tilgang genfindes dog ikke i samme grad i sager om mere almindelige genbrugshjælpemidler og boligindretninger, hvor borgeren i højere grad tilbydes en standardløsning. Flere kommuner fremhæver, at deres standardprodukter er af god kvalitet, og at borgerne stort set aldrig er utilfredse hermed.

Der oplyses oftere om frit valg i sager om boligindretning end i sager om genbrugshjælpemidler. Sagsbehandlerne forklarer, at boligindretning oftere vil være et større indgreb i borgerens hjem, ligesom de fleste borgere har klarere præferencer og større kendskab til markedet for produkter til boligindretning og lokale håndværkere.

#### *Effekter af bestemmelserne*

De få borgere, der har benyttet det frie valg, er overvejende tilfredse med muligheden for at kunne vælge frit.

Kortlægningen viser, at bestemmelserne om frit valg af hjælpemidler og boligindretning ikke har haft nogen væsentlig økonomisk betydning for kommunerne. De fleste kommuner vurderer, at reglerne ikke har haft nogen betydning for genbrugsordningen på hjælpemiddelområdet, indgåelsen af leverandøraftaler og udbud af boligindretning. Enkelte kommuner kan berette om negative konsekvenser, eksempelvis i form af en lavere genbrugsværdi af hjælpemidler indkøbt efter frit valg, da disse hjælpemidler eksempelvis er af for dårlig kvalitet.

Det skal dog understreges, at vurderingen er foretaget på baggrund af en situation, hvor retten til frit valg kun er benyttet i et meget begrænset omfang. Konsekvenserne ved en udbredt brug af frit valg er dermed ikke afdækket. Flere kommuner nævner, at en udbredt brug af bestemmelserne om frit valg hypotetisk set ville have større konsekvenser for kommunen.

## 2. KONKLUSION

I dette kapitel opsummeres de vigtigste konklusioner fra kortlægningen.

### 2.1 Omfanget af brugen af frit valg

Kortlægningen viser, at retten til frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning bruges i et meget begrænset omfang. På landsplan er det vurderingen, at der i 2012 var omkring 500 sager med frit valg af genbrugshjælpemidler, svarende til cirka én pct. af alle sager om genbrugshjælpemidler. For boligindretning vurderes det frie valg at være benyttet i 500 sager, svarende til syv pct. af alle sager om boligindretning. Til sammenligning kan det nævnes, at der var omkring 40.000 sager med frit valg af personlige hjælpemidler, svarende til 15 pct. af alle sager om personlige hjælpemidler. Det skal fremhæves, at hovedparten af kommunerne ikke har været i stand til at trække præcise tal for brugen af frit valg, og at udregningerne derfor er baseret på skøn fra kommunerne. Nogle kommuner har ikke kunnet levere et skøn.

79 pct. af kommunerne har enten ingen eller mellem en og fem sager om genbrugshjælpemidler i 2012, hvor det frie valg er benyttet. Tilsvarende har 79 pct. af kommunerne enten ingen eller mellem en og fem sager om frit valg af boligindretning. Heroverfor har enkelte kommuner eksempelvis 20 eller 30 sager med frit valg i 2012.

Det er Rambølls vurdering fra interviews med sagsbehandlere og ledere i 10 kommuner, at antallet af sager med frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning ikke er stigende.

Interviews med sagsbehandlere og borgere peger på, at retten til frit valg af genbrugshjælpemidler særligt benyttes i sager om gang- eller siddehjælpemidler som kørestole, rollatorer og særlige hvilestole. Derimod bruges frit valg af hjælpemidler i mindre grad, hvad angår hjælpemidler som plejesenge, badebænke og toiletstole.

Retten til frit valg bruges af ressourcestærke borgere, der har de kognitive ressourcer, forstår reglerne, har netværket og økonomien til at afsøge markedet og betale en eventuel prisdifference i forhold til kommunens løsning. Herudover er det særligt borgere med fysiske funktionsnedsættelser, som benytter adgangen til frit valg.

### 2.2 Implementering

Kortlægningen viser, at flere kommuner ved lovændringen i 2010 havde fokus på fritvalgsbestemmelserne og eksempelvis gennemførte undervisning af sagsbehandlere, ligesom der flere steder blev udviklet skriftlige guides og pjecer til både borgere og sagsbehandlere. Efterfølgende er det indtrykket, at der har været et mindre fokus på reglerne i casekommunerne.

Kommunerne oplyser om adgangen til frit valg på forskellige måder. Det kan eksempelvis være mundtligt, i en pjece eller i et bevillingsbrev. Fra de gennemførte interviews med sagsbehandlere er det indtrykket, at sagsbehandleren ikke har en dialog om frit valg med borgerne i alle sager om genbrugshjælpemidler. Derimod er det indtrykket, at man i flere sager om boligindretning, særligt de større sager, orienterer borgerne. Sagsbehandlerne foretager ofte en vurdering af, hvorvidt det er relevant at oplyse om adgangen til frit valg. Det skal i den forbindelse nævnes, at det i udgangspunktet er lovens intention, at der vejledes om adgangen til frit valg i alle sager om hjælpemidler og boligindretning.

Kortlægningen har identificeret fem typer af forklaringer på den begrænsede brug af frit valg:

- 1) Målgruppen
- 2) Tilfredshed og dialog
- 3) Bevillingens karakter og markedskendskab
- 4) Svære regler
- 5) Ekstraopgaver.

*Målgruppen:* Sagsbehandlerne fremhæver, at nogle borgere i målgruppen befinder sig i en form for livskrise, eksempelvis i forbindelse med alvorlig sygdom eller ulykke. Enkelte sagsbehandlere beskriver, at de i disse situationer opfatter det som "upassende" at orientere borgerne om frit valg ved et besøg i hjemmet. Også lederne vurderer, at det i nogle tilfælde er nødvendigt at "skåne" borgerne for unødige belastninger og fokusere på at få det praktiske til at fungere hurtigst muligt i en vanskelig tid. Flere sagsbehandlere nævner herudover, at det er deres vurdering, at ældre borgere kan blive forvirrede over reglerne, og at borgerne helst bare vil have, at kommunen ordner det praktiske ved anskaffelsen, hvorfor sagsbehandleren ikke bringer retten til frit valg op. I den forbindelse skal det igen nævnes, at det er lovens intention, at borgeren skal vejledes om adgangen til frit valg i alle sager om hjælpemidler og boligindretninger.

*Tilfredshed og dialog:* Sagsbehandlerne nævner, at borgerne i langt de fleste tilfælde er tilfredse med de hjælpemidler, som kommunen stiller til rådighed. Flere sagsbehandlere og ledere – og også enkelte borgere – beskriver bevillingsprocessen af især specialiserede genbrugshjælpemidler som en dialog mellem kommune og borger. Der er, ifølge sagsbehandlerne, ikke tale om et "diktat" fra kommunen men om en dialog, hvor kommunen præsenterer borgeren for en række forskellige valgmuligheder, og hvor borgeren har mulighed for at præsentere sine ønsker og præferencer, så kommunen og borgeren i fællesskab kan finde en løsning, som borgeren er tilfreds med. Ifølge sagsbehandlerne gør en sådan proces adgangen til frit valg mindre relevant, fordi kommunen i udgangspunktet samarbejder med borgeren og forsøger at imødekomme borgerens ønsker. I den forbindelse nævner flere kommuner også, at kommunens produkter er af god kvalitet, og at de fleste borgere er tilfredse, hvorfor de vurderer, at der ikke er behov for at oplyse om frit valg. Hvis borgeren omvendt er utilfreds, kan retten til frit valg, ifølge kommunerne, være et positivt redskab for kommunen. Også her bør det nævnes, at lovens intention er, at alle borgere skal have muligheden for at til- eller fravælge frit valg.

Det skal fremhæves, at det er indtrykket fra interviewene, at den dialogbaserede bevillingsproces hovedsageligt er dominerende i sager med større og mere specialiserede genbrugshjælpemidler som kørestole, særlige hvilestole mv. I sager om mindre genbrugshjælpemidler såsom badebænke og rollatorer har kommunen i højere grad et standardprodukt, som de bevilliger. Det samme gør sig gældende for sager om boligindretning. Her giver de interviewede borgere i mindre grad udtryk for, at der er tale om en dialog, men snarere at kommunen har en standardløsning, som borgeren ikke nødvendigvis er tilfreds med.

Det skal også fremhæves, at kortlægningen ikke omfatter en egentlig repræsentativ afdækning af borgernes perspektiver, herunder hvorvidt borgerne er tilfredse med kommunens bevilling, som sagsbehandlere og ledere fremhæver. Ligeledes bør det fremhæves, at de interviewede borgere, der har været i dialog med kommunen, alle har haft de fornødne ressourcer til at italesætte deres ønsker.

*Bevillingens karakter og markedskendskab:* Det er sagsbehandlernes erfaring og vurdering, at de fleste borgere i udgangspunktet ikke har specifikke præferencer for genbrugshjælpemidler, ligesom de fleste borgere ikke kender til markedet for disse hjælpemidler, der af sagsbehandlerne beskrives som uigennemskueligt. Dette betyder, at borgeren ofte ikke selv bringer et specifikt produkt på banen, hvorfor sagsbehandleren tilsvarende ofte vurderer, at borgeren er tilfreds med kommunens løsning, og at der derfor ikke er behov for at bringe retten til frit valg op. Dette står delvist i modsætning til området for boligindretning, hvor borgeren oftere har klare præferencer og holdninger til materialer. Dette betyder dels, at borgerne oftere har forslag til materialer, som de nævner for sagsbehandleren. Dels betyder det, at sagsbehandlerne oftere vurderer, at de har en pligt til at oplyse om frit valg, da boligindretning vurderes at være mere indgribende i borgerens liv end bevillingen af et genbrugshjælpemiddel.

Der kan også perspektiveres til de personlige hjælpemidler. Her benyttes retten til frit valg i større omfang, da borgerne har et større forhåndskendskab til produkter og markedet er mere gennemskueligt, ifølge sagsbehandlerne. Eksempelvis kan borgeren have stiftet bekendtskab

med et produkt i behandlingssystemet og efterfølgende ønsker at fortsætte med dette. Samme forhold er, ifølge sagsbehandlerne, ikke tilfældet for genbrugshjælpemidler, hvorfor borgerne ikke efterspørger specifikke produkter, og sagsbehandlerne vurderer derfor, at kommunens produktkatalog i langt de fleste tilfælde kan dække borgerens behov.

*Svære regler:* Sagsbehandlerne vurderer, at det for en del borgere er uoverskueligt at forstå, hvad frit valg går ud på, hvorfor de undlader at bringe det op. En sagsbehandler forklarer det således, at der er nogle borgere, der er mere ressourcestærke end andre. Da loven blev indført, oplevede hun, at hvis hun informerede om muligheden for at benytte det frie valg til ældre borgere, så blev de meget forvirrede. Sagsbehandleren vurderer, at oplevelsen dengang kan have været medvirkende til at skabe en praksis, hvor der ikke oplyses. Her skal det igen fremhæves, at loven i udgangspunktet foreskriver, at der vejledes om retten til frit valg i alle sager.

Det skal fremhæves, at ovenstående er sagsbehandlernes vurdering af borgernes perspektiv. Interviews med borgerne afkræfter delvist dette, idet nogle borgere ikke har problemer med at forstå reglerne. Også her bør det dog nævnes, at alle de interviewede borgere har været relativt ressourcestærke og velformulerede.

Endelig kan det nævnes, at enkelte sagsbehandlere også selv giver udtryk for, at reglerne er indviklede at forstå. Langt de fleste sagsbehandlere har dog ikke problemer med at forstå reglerne.

*Ekstraopgaver:* Alle de interviewede sagsbehandlere giver udtryk for, at sager med frit valg af genbrugshjælpemidler er mere tidskrævende. En sag med frit valg af et genbrugshjælpemiddel er forbundet med ekstraarbejde for sagsbehandlerne, idet der eksempelvis skal skrives en meget præcis kravspecifikation for det bevilgede hjælpemiddel, der er entydig og ikke kan misforstås af hverken borger eller leverandør. I sager uden frit valg kan sagsbehandleren i højere grad nå til mundtlig enighed med eksempelvis depot eller leverandør om hjælpemidlets præcise karakter. En af de interviewede ledere giver udtryk for, at manglende oplysning af borgeren kan skyldes hensynet til at sikre effektive arbejdsgange for både borger og kommune. Også her bør det fremhæves, at lovens intention er, at der oplyses i alle sager.

I den forbindelse kan det nævnes, at boligindretningssager med frit valg oftest er forbundet med mindre ekstraarbejde for sagsbehandlerne end genbrugshjælpemiddelsager med frit valg. Enkelte sagsbehandlere fortæller ligefrem, at de oplever sager om boligindretning med frit valg som mindre tidskrævende end boligsager, hvor der ikke benyttes frit valg. Det skyldes, at det som regel er teknisk forvaltning, der står for arbejdet med kravspecifikationer i boligindretningssager, og at opgaven som bygherre overlades til borgeren i fritvalgssager.

Det skal fremhæves, at ingen af sagsbehandlerne selv direkte nævner, at de administrative ekstraopgaver er årsagen til de få sager om genbrugshjælpemidler med frit valg.

### **2.3 Effekter af bestemmelserne**

Det er indtrykket fra fem interviews med borgere, der har benyttet det frie valg, at borgerne er glade for muligheden for at kunne vælge frit.

Kortlægningen viser, at bestemmelserne om frit valg af hjælpemidler og boligindretning ikke har haft nogen væsentlig økonomisk betydning for kommunerne. De fleste kommuner vurderer, at reglerne ikke har haft nogen betydning for genbrugsordningen på hjælpemiddelområdet, indgåelsen af leverandøraftaler og udbud af boligindretning. Årsagen hertil er, at langt de fleste kommuner har haft meget få sager med frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning.

Det skal understreges, at vurderingen af effekten af bestemmelserne er foretaget på baggrund af en situation, hvor retten til frit valg kun er benyttet i et meget begrænset omfang. Konsekvenserne ved en udbredt brug af frit valg er dermed ikke afdækket. Flere kommuner



vurderer, at hvis reglerne hypotetisk set blev benyttet i et større omfang, ville det påvirke eksempelvis genbrugsordningen, idet man ville få hjælpemidler på depoterne, som ikke på samme måde som kommunens standardhjælpemidler ville kunne genanvendes.

Der er dog enkelte kommuner, der også med den nuværende udbredelse, påpeger nogle negative konsekvenser af bestemmelserne. Disse kommuner nævner, at genbrugshjælpemidler indkøbt efter fritvalgsordningen giver anledning til ekstraarbejde for depotet i forhold til udredning og afklaring, eksempelvis i forhold til hvorvidt hjælpemidlet er sikkerhedstestet. En depotleder fremhæver, at de har været nødsaget til at kassere hjælpemidler, da de har været af for dårlig kvalitet. Herudover er det indtrykket, at de få hjælpemidler, der er indkøbt efter fritvalgsbestemmelserne og leveret tilbage til kommunen, ikke har en genbrugsværdi, da de er for usædvanlige. Enkelte kommuner nævner, at reglerne om frit valg af boligindretning har betydet, at lokale håndværkere opfatter det som spildt arbejde at afgive tilbud, hvis borgeren efterfølgende vælger frit valg.

Der er endelig foretaget interviews med to medlemsvirksomheder i Dansk Rehab Gruppe, der er leverandører af genbrugshjælpemidler til kommunerne, samt Zealand Care og Falck Hjælpemidler, der tilbyder leje af hjælpemidler og varetagelse af depotdrift. Interviewene viser, at bestemmelserne med den nuværende begrænsede udbredelse stort set ikke har haft nogen betydning for virksomhederne.

### 3. INDLEDNING

I 2010 blev der gennemført en lovændring, som giver borgere med funktionsnedsættelse ret til frit valg af leverandør af alle typer af hjælpemidler, samt frit valg af håndværkere og materialer ved boligindretninger. Tidligere gjaldt retten til frit valg alene for særligt personlige hjælpemidler. Ved særligt personlige hjælpemidler forstod man i den daværende lovgivning kørestole, som forudsætter individuel tilpasning og nødvendigvis må benyttes i hovedparten af dagens timer, ortopædisk fodtøj, arm- og benproteser, støttekorsetter og bandager mv., parykker, brystproteser, stomihjælpemidler og kropsbårne synshjælpemidler til personer med en varigt nedsat synsfunktion eller medicinsk-optisk definerede, varige øjenlidelser.

Med lovændringen i 2010 blev retten til frit valg udvidet til at omfatte alle hjælpemidler og boligindretning. Af lovforarbejderne fremgår det, at hensigten med lovændringen er at forbedre vilkårene for borgere med nedsat funktionsevne gennem øgede og bedre valgmuligheder for den enkelte. Hensigten er således at fremme borgerens ret til selvbestemmelse og dermed livskvaliteten blandt borgere med nedsat funktionsevne.

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold ønsker en kortlægning og effektmåling af udvidelsen af servicelovens bestemmelser om frit valg af hjælpemidler og boligindretning, som ifølge opdraget skal have fokus på følgende:

- I hvilket omfang borgerne benytter sig af retten til frit valg?
- I hvilket omfang fritvalgsreglerne har haft konsekvenser for genbrugsordningen på hjælpemiddelområdet?
- I hvilket omfang fritvalgsreglerne har haft betydning for kommunernes indgåelse af leverandøraftaler om hjælpemidler?
- I hvilket omfang fritvalgsreglerne har haft betydning for kommunernes udbud på opgaven med udførelse af boligindretning?

#### 3.1 Hjælpemidler og boligindretning

I kortlægningen foretages en sondring mellem genbrugshjælpemidler og personlige hjælpemidler, idet opdraget sigter mod en belysning af effekten af frit valg for genbrugsordningen. Fokus i kortlægningen er på brugen af frit valg for genbrugshjælpemidler og brugen af frit valg for boligindretning. Brugen af frit valg for personlige hjælpemidler inddrages udelukkende perspektiverende. Når der i rapporten benyttes betegnelsen *hjælpemidler* forstås genbrugshjælpemidler, medmindre andet er nævnt.

I dette afsnit gives en kort definition af kortlægningens forståelse af genbrugshjælpemidler og personlige hjælpemidler, ligesom der gives en række eksempler på sådanne hjælpemidler. Tilsvarende gives også en række eksempler på, hvad boligindretninger kan omfatte.

##### *Genbrugshjælpemidler (§ 112)*

Med genbrugshjælpemidler forstås i denne rapport hjælpemidler, der skal leveres tilbage til kommunen efter endt brug, således at kommunen kan genanvende hjælpemidlet, hvis det stadig er tidssvarende og funktionsdygtigt. Genbrugshjælpemidler inkluderer eksempelvis ganghjælpemidler (rollatorer, gangstativer mv.), kørestole (manuelle og eldrevne), plejesenge, hjælpemidler til toilet og bad (badetaburet, toiletforhøjer mv.) og mindre hjælpemidler til brug ved eksempelvis madlavning, påklædning og personlig hygiejne. Genbrugshjælpemidler bliver typisk opbevaret på kommunens hjælpemiddeldepot. Nogle kommuner benytter en leverandør til leje af hjælpemidler og/eller drift af depot i stedet for at have deres eget depot.

##### *Personlige hjælpemidler (§ 112)*

Med personlige hjælpemidler forstås i denne rapport hjælpemidler, der ikke skal leveres tilbage til kommunen efter endt brug. Personlige hjælpemidler er typisk hjælpemidler, der enten bæres på eller er i kontakt med kroppen i forbindelse med brugen heraf. Nogle kommuner anvender betegnelsen kropsbårne hjælpemidler. Personlige hjælpemidler omfatter eksempelvis kompressionsstrømper, parykker, inkontinenshjælpemidler, brystproteser, diabeteshjælpemidler, stomihjælpemidler, ortopædisk fodtøj og arm- og benproteser.

### *Boligindretning (§ 116)*

Boligindretning kan være mindre omfattende mur- og nagelfaste indretninger af boligen såsom opsætning af greb og gelændere, fjernelse af dørtrin, indretning af toiletforhold mv. Det kan også være større boligindretninger som eksempelvis til- og ombygninger, som er nødvendige for at gøre boligen bedre egnet til ophold for en person med en varigt nedsat funktionsevne.

## **3.2 Om evalueringen**

Som en del af evalueringen er der gennemført følgende aktiviteter:

- Indledende interessentinterviews med KL (Kommunernes Landsforening), Dansk Rehab Gruppe, Zealand Care og Falck Hjælpemidler. Der blev endvidere rettet henvendelse til Danske Handicaporganisationer
- En landsdækkende spørgeskemaundersøgelse udsendt til socialchefer om brugen og konsekvenserne af ordningen med frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning
- Interviews i 10 casekommuner med ledere, sagsbehandlere og depotledere/ansvarlige for kommunens aftale med leverandør af depotdrift eller leje af hjælpemidler
- Interviews med 16 borgere i de 10 casekommuner
- Gennemgang af sager fra 2012, hvor frit valg er benyttet i de 10 casekommuner (i alt seks sager).

KL og Danske Handicaporganisationer har ikke haft specifikke kommentarer til kortlægningen af brugen af frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning.

Evalueringen er baseret på en hypotesedrevet tilgang. Indledningsvis har Rambøll på baggrund af blandt andet opdraget, det lovforberedende arbejde, høringssvarene fra 2010 og de gennemførte indledende interessentinterviews udarbejdet 21 hypoteser, der har været styrende for gennemførelsen af dataindsamlingen. Hypoteserne præsenteres og uddybes i bilag 1. For en uddybende præsentation af gennemførelsen af dataindsamlingen henvises til bilag 2.

Rambøll har gennemført kortlægningen i perioden oktober til december 2013.

## **3.3 Læsevejledning**

I kapitel 4 præsenteres lovændringen, der udvider retten til frit valg til at omhandle alle typer af hjælpemidler og boligindretning. Formålet med loven fremhæves, og der opstilles en skematisk forandringsteori for loven og dens implementering. Herefter gives en nærmere beskrivelse af indholdet af fritvalgsbestemmelserne, som de er beskrevet i serviceloven, bekendtgørelsen om hjælp til anskaffelse af hjælpemidler og forbrugsgoder efter serviceloven (hjælpemiddelbekendtgørelsen) og vejledning om hjælpemidler, biler, boligindretning mv.

I kapitel 5 præsenteres kortlægningens resultater, hvad angår omfanget af brugen af retten til frit valg. Det fremhæves, hvor mange sager med frit valg der har været i 2012, og hvilken andel disse udgør af det samlede antal sager. Herefter gives en beskrivelse af de typiske hjælpemidler og boligindretninger, hvor reglerne tages i brug, samt af de borgere, der udnytter muligheden for frit valg.

I kapitel 6 kortlægges dernæst implementeringen af lovændringen. Det belyses, hvordan kommunerne oplyser om frit valg, og der gives fem forskellige forklaringer på, hvorfor der er et relativt begrænset omfang af frit valg. Endelig gennemgås sagsgangen, hvor borgeren bruger det frie valg af henholdsvis genbrugshjælpemidler og boligindretning.

I kapitel 7 analyseres effekterne af loven. Først rettes opmærksomheden mod, hvad loven har betydet for borgeren. Dernæst gennemgås, hvorvidt lovændringen har påvirket genbrugsordningen for hjælpemidler, kommunernes indgåelse af leverandøraftaler og kommunernes udbud af opgaver ved boligindretning. Endelig gives en kort opsamling på leverandørernes perspektiver på, hvad lovændringen har betydet for deres virksomheder.

Som bilag 1 er vedlagt en oversigt over de styrende hypoteser, der blev opsat i forbindelse med kortlægningen. Som bilag 2 er vedlagt en nærmere beskrivelse af dataindsamlingen. Endelig indeholder bilag 3 det anvendte spørgeskema fra spørgeskemaundersøgelsen.

## 4. LOVÆNDRINGEN

I dette kapitel beskrives formålet med lovændringen og der opstilles en overordnet forandringsteori for lovforslaget. Endelig gennemgås bestemmelserne om retten til frit valg af hjælpemidler, som de fremgår af serviceloven, hjælpemiddelbekendtgørelsen og vejledning om hjælpemidler, biler, boligindretning mv. fra 2011.

### Boks 4-1: Kort præsentation af lovændringen

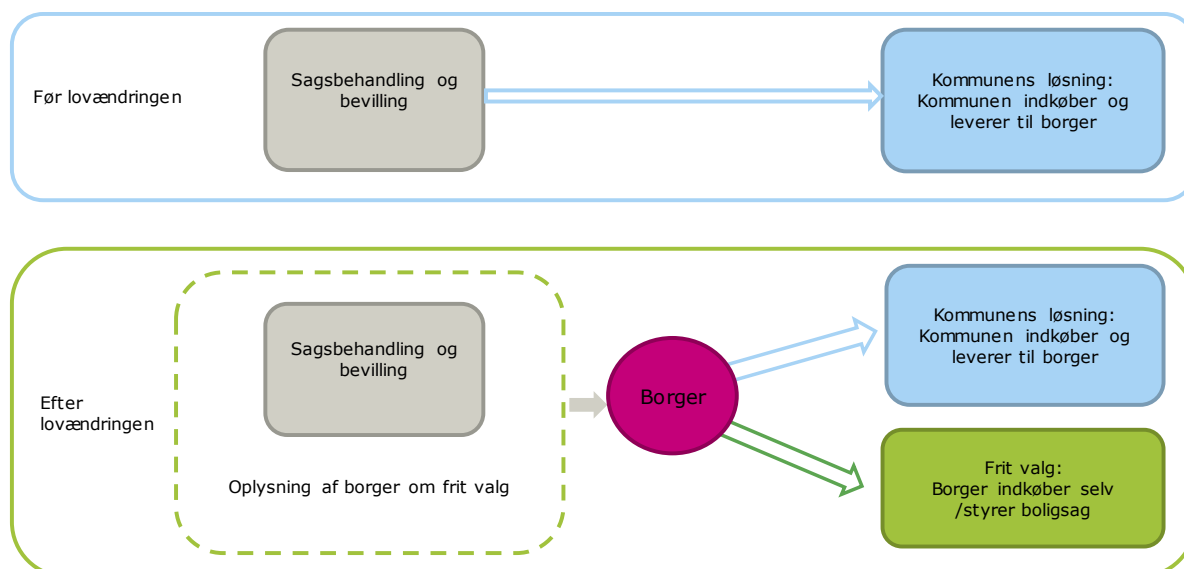
I 2010 blev der gennemført en lovændring, der udvider retten til frit valg til at omhandle alle hjælpemidler, herunder genbrugshjælpemidler, ligesom adgangen til frit valg blev indført for boligindretning. Lovændringen giver borgere med funktionsnedsættelse ret til frit valg af leverandører af alle typer hjælpemidler samt frit valg af håndværkere og materialer ved boligindretning.

Bestemmelserne om frit valg giver borgeren mulighed for at vælge et andet hjælpemiddel end det, kommunen bevilger. Herudover har borgeren mulighed for at købe et dyrere produkt ved at betale prisdifferencen. Borgeren indkøber ved benyttelse af frit valg selv hjælpemidlet og får udgifterne hertil refunderet, dog højst med et beløb svarende til den pris, kommunen kunne have erhvervet hjælpemidlet til hos sin leverandør.

For boligindretning giver bestemmelserne borgeren mulighed for at vælge andre materialer og håndværkere end den løsning, kommunen bevilger. Hvis borgeren vælger selv at lade boligindretningen udføre og få udgifterne hertil refunderet, kan det dog højst være med et beløb svarende til den pris, kommunen kunne have fået udført boligindretningen for hos den håndværker, som kommunen har valgt.

Nedenstående figur giver en simpel og skematisk illustration af lovændringen.

Figur 4-1: Illustration af lovændringen

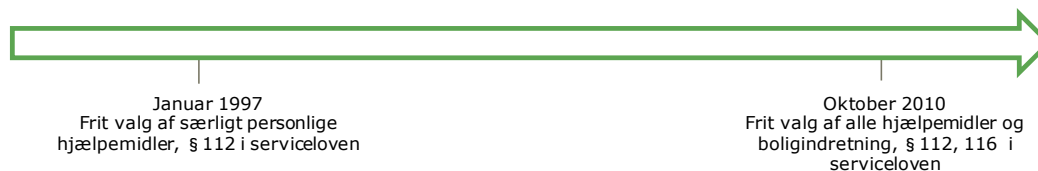


Ovenstående figur illustrerer lovændringen om frit valg af hjælpemidler og boligindretning. I afsnittet herunder præsenteres og nuanceres lovændringen yderligere for henholdsvis hjælpemidler samt boligindretning.

#### 4.1 Formålet med lovændringen

Som illustreret nedenfor, trådte den første fritvalgsbestemmelse for særligt personlige hjælpemidler i kraft i januar 1997. I 2010 blev retten til frit valg udvidet til at dække alle typer af hjælpemidler, herunder genbrugshjælpemidler, ligesom der blev indført frit valg for boligindretning.

**Figur 4-2: Tidslinje over lovændringer vedrørende frit valg af hjælpemidler og boligindretning**



Det fremgår af lovforarbejderne, at formålet med lovændringen i 2010 er at give adgang til frit valg af alle typer af hjælpemidler og boligindretning for borgere med nedsat funktionsevne.

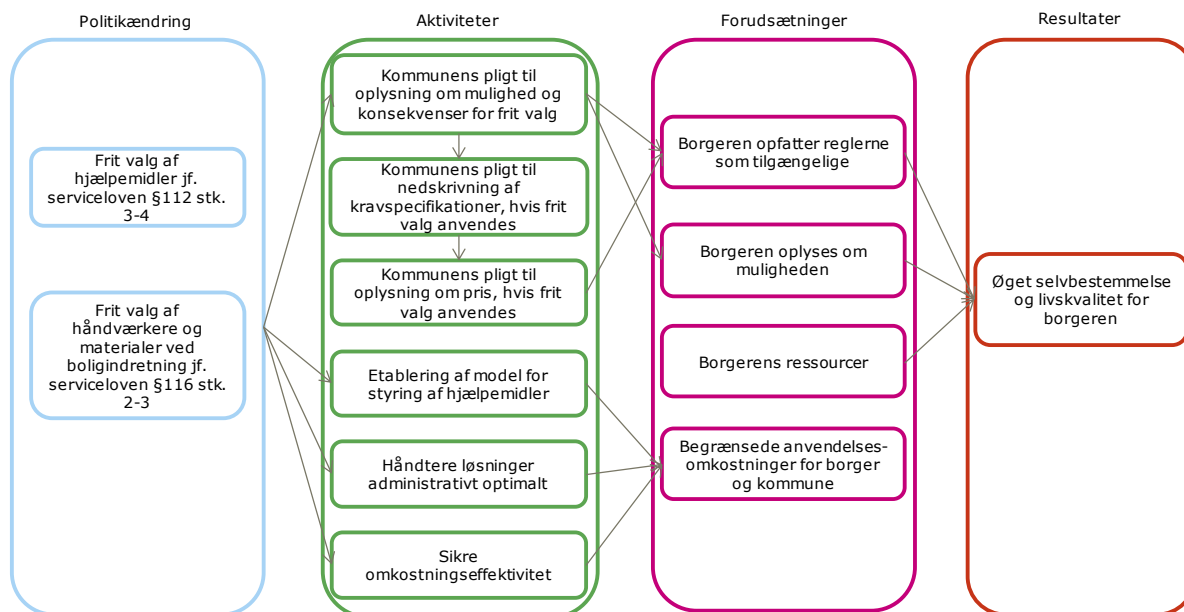
Med lovforslaget ønskes det at forbedre vilkårene for borgere med nedsat funktionsevne gennem øgede og bedre valgmuligheder for den enkelte. Lovforslaget bygger på det grundlæggende menneskesyn, at der skal udvises respekt for borgernes forskellighed og den enkeltes ret til selv at vælge. Retten til at have indflydelse på eget liv skal gælde for alle, også når tilstedeværelsen af en funktionsnedsættelse gør, at man får brug for hjælp fra det offentlige.

Forslaget tager udgangspunkt i den fritvalgsordning, som tidligere var gældende for særligt personlige hjælpemidler. Ved særligt personlige hjælpemidler forstod man i den daværende lovgivning kørestole, som forudsætter individuel tilpasning og nødvendigvis må benyttes i hovedparten af dagens timer, ortopædisk fodtøj, arm- og benproteser, støttekorsetter og bandager mv., parykker, brystproteser, stomihjælpemidler og kropsbårne synshjælpemidler til personer med en varigt nedsat synsfunktion eller medicinsk-optisk definerede, varige øjenlidelser. Efter denne ordning, som blev indført ved lov nr. 497 af 12. juni 1996 om ændring af lov om social bistand (støtte til særligt personlige hjælpemidler), kan borgeren frit vælge leverandør af særligt personlige hjælpemidler, og borgeren kan mod betaling af en eventuel prisdifference købe et dyrere hjælpemiddel end det, som kommunen har bevilget.

Lovforslaget fra 2010 imødekommer et ønske hos såvel borgerne som de handicappolitiske interesseorganisationer, som har efterspurgt et friere valg i forhold til såvel genbrugs-hjælpemidler som boligindretning. Med forslaget tilgodeses disse ønsker, og der gives endvidere mulighed for, at borgeren kan vælge andre håndværkere og materialer til boligindretning end dem, som kommunen har bevilget støtte til.

Nedenstående figur illustrerer den overordnede forandringsteori bag lovforslaget.

Figur 4-3: Forandringsteori for lovgivningen



Det overordnede mål med lovgivningen er at sikre borgerne øget selvbestemmelse for derved at højne borgernes livskvalitet. Ved at borgerne selv kan vælge deres hjælpemiddel, vil der være mulighed for, at egne præferencer sættes i højsædet, og hjælpemidlerne derfor i højere grad giver mulighed for at opfylde den enkeltes specifikke ønsker.

Den ovenstående forandringsteori, som Rambøll har opstillet, peger på en række specifikke forudsætninger, der skal være opfyldt, for at det frie valg kan bruges.

Som illustreret i den grønne boks, præciserer loven om frit valg, at kommunen har pligt til at oplyse om frit valg, at kommunen skal nedskrive kravspecifikationer til brug for borgeren og oplyse om pris på kommunens løsning, hvis frit valg anvendes. For at sikre begrænsede anvendelsesomkostninger for borger og kommune, skal kommunen etablere en model for styring af hjælpemidler, håndtere løsninger administrativt optimalt og sikre omkostningseffektivitet. Disse aktiviteter skal sikre, at gevinsten ved det frie valg står mål med de omkostninger, der er forbundet med brugen af det for borgeren, ligesom kommunen skal kunne håndtere sagerne effektivt uden uforholdsmæssige administrative eller økonomiske konsekvenser.

Rambøll har på baggrund af den ovenstående forandringsteori i sammenhæng med det lovforberedende arbejde, høringssvarene fra 2010 og opdraget fra Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold udarbejdet en række konkrete undersøgelseshypoteser, der har været styrende for gennemførelsen af evalueringen. Hypoteserne fremgår af bilag 1.

I de nedenstående to afsnit gives en mere uddybende præsentation af retten til frit valg af henholdsvis hjælpemidler og boligindretning.

## 4.2 Frit valg af hjælpemidler

Retten til frit valg af hjælpemidler fremgår af servicelovens § 112 stk. 3. Ifølge denne bestemmelse kan en borger med nedsat funktionsevne, som er blevet bevilliget et hjælpemiddel, vælge en anden leverandør af hjælpemidlet end den, som kommunen har indgået en leverandøraftale med. Borgeren kan ligeledes vælge et dyrere hjælpemiddel end det, kommunen har bevilget støtte til, mod betaling af prisdifferencen. Kommunen dækker et beløb svarende til den pris, kommunen kunne have erhvervet hjælpemidlet til hos sin leverandør. Hvis kommunen ikke

har en leverandøraftale for det pågældende hjælpemiddel, ydes der højst støtte til et beløb svarende til prisen på det bedst egnede og billigste hjælpemiddel.

Retten til frit leverandørvalg gælder, jf. § 112, stk. 4, ikke, hvis kommunen kan stille et hjælpemiddel, som er fuldstændig identisk med det hjælpemiddel, som borgeren selv ønsker at skaffe, til rådighed. Hvis en borger eksempelvis ønsker en rollator af et mærke, som kommunen kan tilbyde, omend i en anden farve end den ønskede, kan borgeren ikke benytte sig af retten til frit valg.

Et hjælpemiddel er et udlån, der skal leveres tilbage. Dette gælder også, hvis det er indkøbt efter reglerne om frit valg<sup>1</sup>. Nogle hjælpemidler skal dog ikke tilbageleveres efter endt brug: Ortopædisk fodtøj, arm- og benproteser, støttekorsetter og bandager mv., parykker, brystproteser, stomihjælpemidler og kropsbårne synshjælpemidler til personer med en varigt nedsat synsfunktion eller medicinsk-optisk definerede, varige øjenlidelser.

#### 4.2.1 Kommunens opgaver

Ifølge *Vejledning om hjælpemidler, biler, boligindretning mv.* fra 2011 skal kommunen som en del af sin generelle rådgivnings- og vejledningsforpligtelse yde rådgivning om adgangen til frit valg af hjælpemidler, herunder om konsekvenserne ved at benytte retten til frit valg, eksempelvis i forhold til tilbagelevering efter endt brug og refusion af egenbetaling. Ifølge vejledningen bør kommunen vejlede borgeren om frit valg i tilknytning til bevillingsskrivelsen. Kommunen har ikke en udvidet vejledningsforpligtelse i sager med frit valg, hvor borgeren har købt et hjælpemiddel med funktioner, der rækker ud over funktionerne i det hjælpemiddel, som kommunen vurderer som værende bedst egnet og billigst. Ligeledes er kommunen ikke forpligtet til at vejlede om leverandører af hjælpemidler som led i en fritvalgssag.

Når en borger meddeler, at vedkommende ønsker at gøre brug af det frie valg, skal kommunen derefter oplyse om prisen på det hjælpemiddel, som kommunen kan stille til rådighed, og som opfylder kravene til egnethed. Når borgeren har afsøgt markedet og fundet det hjælpemiddel, som borgeren ønsker at anskaffe, bør borgeren underrette kommunen. Kommunen skal herefter vurdere, om hjælpemidlet lever op til kravspecifikationerne. Kommunen skal også vurdere, om den kan stille et fuldstændig identisk men brugt hjælpemiddel til rådighed.

Kommunen og borgeren afregner hver især direkte med leverandøren. Fakturaen for hjælpemidlet skal sendes til kommunen, og det skal fremgå, om borgerens egenandel er fratrukket.

Kommunen skal yde hjælp til reparation og udskiftning af hjælpemidler efter behov. Det gælder også for hjælpemidler, som kommunen har ydet støtte til under fritvalgsordningen. Hvis der på grund af borgerens frie valg undtagelsesvis skulle blive tale om ekstraordinært dyre eller hyppige reparationer eller hyppigere udskiftninger, skal udgifterne hertil afholdes af borgeren selv. Det er kommunen, der træffer afgørelsen om støtte til reparation og udskiftning af hjælpemidler.

Hvis et fritvalgshjælpemiddel på grund af borgerens egenbetaling har fået en generelt forøget anvendelighed også for andre borgere, skal kommunen refundere borgerens egenbetaling ved tilbagelevering efter endt brug. Et hjælpemiddel kan have fået en generelt forøget anvendelighed, hvis borgerens egenbetaling har givet hjælpemidlet yderligere funktioner, som andre borgere også kan have glæde af. Eksempelvis hvis borgeren har tilkøbt en funktion til en stol, som kan hjælpe borgeren med at komme op at stå og vil kunne have samme funktion for andre borgere. Borgeren har dog kun ret til refusion, hvis hjælpemidlet bliver tilbageleveret inden for fire år efter købstidspunktet. Ved tilbagelevering skal borgeren have udbetalt et beløb svarende til den andel, borgeren selv har betalt, fratrukket 2.500 kr. inkl. moms og nedskrevet med 1/48 for hver måned siden købet af hjælpemidlet.

<sup>1</sup> Dog skal personlige hjælpemidler som bl.a. ortopædisk fodtøj, arm- og benproteser, støttekorsetter og bandager mv., parykker, brystproteser, stomihjælpemidler og kropsbårne synshjælpemidler til personer med en varigt nedsat synsfunktion eller medicinsk-optisk definerede, varige øjenlidelser ikke tilbageleveres.



#### 4.2.2 Borgerens opgaver

Når en borger har besluttet sig for at benytte retten til frit valg, skal borgeren selv afsøge markedet og finde det hjælpemiddel, som borgeren ønsker at anskaffe sig. Borgeren har selv ansvar for at sikre sig, at et fritvalgshjælpemiddel opfylder de faglige specifikationer og krav til egnethed, som kommunen har opstillet.

Borgeren skal selv indkøbe hjælpemidlet og betale sin andel af et fritvalgshjælpemiddel direkte til leverandøren, mens fakturaen på kommunens andel af betalingen skal sendes til kommunen. Denne afregningsform er valgt for, at borgeren ikke selv skal lægge det fulde beløb for hjælpemidlet ud og dermed ikke risikerer unødigt økonomisk belastning, samt for at kommunen kan afløfte moms af sin del af regningen.

### 4.3 Frit valg af boligindretning

Retten til frit valg af boligindretning fremgår af servicelovens § 116 stk. 2. Ifølge denne bestemmelse kan en borger med nedsat funktionsevne, som skal have foretaget nødvendige ændringer i sin bolig, vælge at benytte en anden håndværker end den, som kommunen har valgt. Ligeledes kan borgeren vælge andre materialer end de af kommunen anviste. Kommunen betaler en andel svarende til den pris, som kommunen kunne have fået udført den bevilgede boligindretning for.

#### 4.3.1 Kommunens opgaver

Kommunen skal som led i sin generelle rådgivnings- og vejledningsforpligtelse yde borgeren vejledning om adgangen til frit valg af boligindretning, herunder om konsekvenserne ved at benytte retten til frit valg, eksempelvis i forhold til tilbagelevering og reetablering. Selvom borgeren benytter sig af retten til frit valg, har kommunen ansvaret for, at borgeren modtager den hjælp til boligindretning, som den pågældende efter afgørelsen har krav på.

Hvis en borger vælger at benytte sig af retten til frit valg, fastsættes prisen på den boligindretning, som kommunen yder støtte til, ved en udbudsrunde. I udbudsmaterialet skal det gøres klart, at borgeren har adgang til frit valg, og at udbuddet derfor i sidste ende vil kunne annulleres, hvis borgeren vælger en anden håndværker. Ifølge tilbudsloven skal der altid indhentes mere end ét tilbud, hvis den samlede, anslåede værdi af arbejdet overstiger 300.000 kr. Hvorvidt der også under denne udbudsgrænse på 300.000 kr. skal indhentes mere end ét tilbud afhænger af konkurrencesituationen, herunder omkostningerne ved at skabe konkurrence i forhold til forventelige besparelser.

Selvom en borger har benyttet sig af frit valg, har kommunen ansvaret for, at borgeren modtager den hjælp til boligindretning, som borgeren ifølge afgørelsen har krav på. Kommunen kan selv vælge, om den vil føre løbende tilsyn med eller foretage en afsluttende gennemgang af byggeriet. Hvis byggeriet ikke lever op til kommunens opstillede specifikationer, kan der ikke ydes støtte til den udførte boligindretning. Fakturaen for kommunens andel sendes til og afregnes direkte med kommunen.

Borgeren skal ikke levere boligindretningen tilbage til kommunen efter brug. Dette gælder også i tilfælde, hvor borgeren har benyttet sig af retten til frit valg. Hvis borgeren og kommunen i forbindelse med bevillingen af boligindretningen har indgået en aftale om tilbagelevering efter endt brug, og borgeren har benyttet sig af retten til frit valg af materialer, har kommunen ikke pligt til at refundere de ekstra udgifter til materialer, som borgeren har haft i forbindelse med tilbageleveringen. Kommunen skal ved indgåelse af en aftale om tilbagelevering vejlede om dette, så borgeren er bekendt med konsekvenserne ved at benytte det frie valg.

#### 4.3.2 Borgerens opgaver

Når en borger beslutter sig for at benytte retten til frit valg, skal borgeren selv finde og vælge en håndværker. Borgeren skal sikre sig, at den valgte håndværker er faglært og momsregistreret. Ligeledes har borgeren ansvar for at sikre sig, at de valgte materialer sikrer, at boligindretningen tjener til at gøre boligen bedre egnet som opholdssted. I modsat fald har borgeren ikke ret til

støtte til boligindretningen fra kommunen. Borgeren afregner sin egen andel direkte med håndværkeren.

I udgangspunktet skal borgeren betale udgifter til almindelig reparation og vedligeholdelse af en bevilget boligindretning. Dette gælder uanset, om det frie valg er benyttet eller ej. I særlige tilfælde kan der ydes hjælp til reparation og vedligeholdelse, hvis udgiften er en nødvendig merudgift som følge af borgerens funktionsnedsættelse, og betingelserne for at yde hjælp til dækning af merudgifter i øvrigt er opfyldt.

Hvis borgeren og kommunen samtidig med bevillingen af boligindretning har indgået en aftale om reetablering, og borgeren har benyttet sig af frit valg, har kommunen alene pligt til at foretage reetablering i forhold til den boligindretning, som kommunen har ydet støtte til. Borgeren skal således selv afholde yderligere udgifter til reetablering, som måtte være opstået som følge af benyttelse af retten til frit valg. Kommunen skal vejlede borgeren om dette i forbindelse med indgåelse af aftale om reetablering.

## 5. OMFANGET AF FRITVALGSSAGER

I dette kapitel kortlægges, i hvilket omfang borgerne benytter retten til frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning. Ydermere rettes opmærksomheden mod, hvilke borgere der benytter muligheden for frit valg. Endelig beskrives de typer af genbrugshjælpemidler og boligindretninger, hvor der bruges frit valg. Kapitlet vil primært være en beskrivelse af omfanget af brugen af frit valg. Forklaringerne på omfanget præsenteres i det efterfølgende kapitel 6 om implementeringen.

### 5.1 Omfanget af brugen af bestemmelserne om frit valg

Tabel 5.1 nedenfor viser antallet af sager, hvor der er brugt frit valg i 2012. Omfanget er baseret på kommunernes besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen<sup>2</sup>. Der vises resultater for både genbrugshjælpemidler, boligindretning og personlige hjælpemidler. De personlige hjælpemidler er inddraget for at perspektivere brugen af frit valg på området for genbrugshjælpemidler og boligindretning. Det skal understreges, at antallet af sager er baseret på skøn fra kommunerne, da langt de fleste kommuner ikke registrerer brugen af frit valg. Nogle kommuner har ikke været i stand til at skønne omfanget.

**Tabel 5-1: Antal og andel sager med brug af frit valg i 2012.**

	Genbrugshjælpemidler	Boligindretning	Personlige hjælpemidler
<b>Landsplan (antal sager)</b>	500 sager	500 sager	40.000 sager
<b>Andel sager med frit valg (pct.)</b>	1 %	7 %	15 %
<b>Gennemsnit pr. kommune (antal sager)</b>	5 sager	5 sager	400 sager

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Opgørelsen af antal sager er i langt de fleste kommuner (ca. 80 pct.) baseret på et skøn, da brugen af frit valg ikke registreres. Der er besvarelser fra 68 kommuner i forhold til genbrugshjælpemidler, 65 kommuner i forhold til boligindretning og 50 kommuner i forhold til personlige hjælpemidler. Tallene er afrundede.

Tabellen viser, at der i 2012 på landsplan er benyttet frit valg i omkring 500 sager med genbrugshjælpemidler og boligindretning, mens det frie valg er brugt i omkring 40.000 sager omhandlende personlige hjælpemidler<sup>3</sup>. Omfanget svarer til, at der er anvendt frit valg i knap én pct. af alle sager om genbrugshjælpemidler, mens frit valg af boligindretning bruges i syv pct. af alle sager. For de personlige hjælpemidler bruges frit valg i 15 pct. af sagerne.

Opgjort pr. kommune viser kortlægningen, at der årligt er fem sager vedrørende frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning og ca. 400 sager pr. kommune, som omhandler frit valg af personlige hjælpemidler.

Interviews i de 10 kommuner bekræfter dette billede. Sagsbehandlere og ledere beretter endvidere, at antallet af sager med frit valg har været stabilt siden, loven trådte i kraft i 2010.

Tabellen nedenfor viser, hvordan antallet af sager med frit valg fordeler sig.

<sup>2</sup> For hjælpemidler og boligindretning opgør henholdsvis 33 pct. og 36 pct. af kommunerne antallet af sager som samlæsager, hvor der oprettes én sag pr. borger uanset antallet af hjælpemidler eller boligindretninger. Henholdsvis 56 pct. af kommunerne for hjælpemidler og 52 pct. af kommunerne for boligindretning opgør antallet som enkeltsager, hvor hver ansøgning om et hjælpemiddel eller boligindretning opgøres som en separat sag. Enkelte kommuner svarer "Andet".

<sup>3</sup> Der er i spørgeskemaundersøgelsen blevet spurgt ind til, hvorvidt der er kommet mange flere sager om frit valg af personlige hjælpemidler efter, retten til frit valg blev udvidet til også at omfatte genbrugshjælpemidler. 70 pct. af kommunerne svarer her, at der slet ikke eller kun i ringe grad er kommet flere sager. Kun én kommune svarer, at der i høj grad er kommet flere sager.

**Tabel 5-2: Fordeling af antallet af sager. Pct.**

Antal sager pr. kommune	Genbrugshjælpemidler	Boligindretning	Personlige hjælpemidler
<b>0</b>	28 %	28 %	8 %
<b>1-5</b>	51 %	51 %	8 %
<b>6-15</b>	13 %	15 %	10 %
<b>16-30</b>	6 %	5 %	2 %
<b>31-100</b>	1 %	2 %	24 %
<b>101+</b>	0 %	0 %	48 %

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Opgørelsen af antal sager er i langt de fleste kommuner (ca. 80 pct.) baseret på et skøn, da brugen af frit valg ikke registreres. Der er besvarelser fra 68 kommuner i forhold til genbrugshjælpemidler, 65 kommuner i forhold til boligindretning og 50 kommuner i forhold til personlige hjælpemidler.

For genbrugshjælpemidler ses det, at 28 pct. af kommunerne ingen sager har med frit valg, mens 51 pct. af kommunerne har mellem en og fem sager. Det er således 79 pct. af kommunerne, som har mellem nul og fem sager, hvor frit valg af genbrugshjælpemidler er benyttet i 2012. Tilsvarende ser man, at 79 pct. af kommunerne enten har nul eller mellem en og fem sager med frit valg af boligindretning i 2012. Resultaterne i tabellen viser på den måde, at langt størstedelen af landets kommuner har ganske få sager, hvor borgerne benytter frit valg af enten genbrugshjælpemidler eller boligindretning. For de personlige hjælpemidler ser man, at det samlet er 72 pct. af kommunerne, hvor der enten er 31-100 sager eller over 100 sager med frit valg. Der er altså en del kommuner, der har mange sager med frit valg af personlige hjælpemidler<sup>4</sup>.

- 5.1.1 Forskelle mellem genbrugshjælpemidler, boligindretning og personlige hjælpemidler  
Kortlægningen viser, at frit valg anvendes i et varierende omfang for henholdsvis genbrugshjælpemidler, boligindretning og personlige hjælpemidler. I dette afsnit præsenteres en række forklaringer herpå baseret på interviews med ledere og sagsbehandlere i de 10 casekommuner.

#### *Genbrugshjælpemidler og boligindretning*

Både spørgeskemaundersøgelsen og interviews i de 10 kommuner fastslår, at retten til frit valg i højere grad bruges for boligindretning end for genbrugshjælpemidler. Den nedenstående boks illustrerer dette gennem en af sagsbehandlernes refleksioner.

#### **Boks 5-1: Illustration fra interview med sagsbehandler**

##### **Betydningen af frit valg for borgerne i forbindelse med boligindretning**

Adspurgt om, hvorfor hun tror, at borgerne er mere tilbøjelige til at vælge frit valg i forbindelse med boligindretning, fortæller en sagsbehandler, at boligindretning handler om det, man kan kalde, borgernes køkkendrømme, badeværelsesdrømme og dagligstuedrømme.

Hun fortæller, at en boligindretning ikke kun handler om, at borgerne skal have en funktionsdygtig indretning af hjemmet. Her vil man have indflydelse og selv bestemme, hvordan det skal se ud, herunder hvilke materialer der anvendes. Det gælder, ifølge hende, også når borgerne er bevilliget en boligindretning, hvilket kan være en forklaring på, at borgerne indimellem benytter sig af muligheden for frit valg.

Både ledere og sagsbehandlere fortæller, at en sag om boligindretning er mere indgribende i borgernes dagligdag og har stor betydning for borgernes livskvalitet, da hjemmet er det sted, de

<sup>4</sup> Rambøll har undersøgt sammenhængen mellem kommunernes størrelse og omfanget af fritvalgssager for genbrugshjælpemidler og boligindretning. Der er ikke nogen systematisk sammenhæng mellem størrelsen af kommunen og omfanget af anvendelsen af frit valg. Interviewene understøtter delvist dette billede, da det ikke var indtrykket, at man i de store kommuner havde væsentligt flere sager med frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning end i de mindre kommuner, idet man i alle kommuner havde meget få sager.

opholder sig mest. Borgerne har derfor oftere klare holdninger til boligindretning, herunder typen af materialer der tages i brug. Det handler om, at borgerne ønsker materialer, der passer til boligens øvrige standard og indretning samt borgeren smag.

De fire borgere, som har anvendt frit valg i sager om boligindretning, giver udtryk for samme holdning. For dem handler det om, at der findes en løsning, der er funktionsdygtig, men som også passer ind i deres hjem og de ønsker, de i øvrigt har til indretning. De er derfor villige til selv at påtage sig ansvaret for løsningen, herunder stå for styringen af boligindretning samt oppebære den egenfinansiering, boligindretningen medfører.

På den måde adskiller sager om boligindretning sig fra sager om genbrugshjælpemidler, hvor det ifølge sagsbehandlerne hovedsageligt handler om at finde den bedst mulige funktionelle løsning i lyset af borgernes funktionsnedsættelse.

Både lederne og sagsbehandlerne i mere end halvdelen af de 10 casekommuner fortæller også, at der er en tendens til, at borgerne mere systematisk orienteres om muligheden for frit valg i sager om boligindretning, særligt i de store boligsager. Omvendt peger de på, at der foretages en mere selektiv orientering i sager om mindre genbrugshjælpemidler, hvor sagsbehandlerne i højere grad laver en konkret vurdering af den enkelte borger og på den baggrund beslutter, om borgerne skal orienteres om muligheden for frit valg eller ej. Dette kan også indvirke på, at omfanget af anvendelsen af frit valg er mere begrænset for genbrugshjælpemidler end for boligindretning. Det skal i den forbindelse nævnes, at lovens intention er, at der vejledes om frit valg i alle sager om hjælpemidler og boligindretning.

Kortlægningens resultater om oplysning af borgeren præsenteres mere uddybende i det nedenstående kapitel 6.

#### *Genbrugshjælpemidler og personlige hjælpemidler*

Lederne og sagsbehandlerne i de 10 casekommuner vurderer, at det relativt store omfang af sager om frit valg af personlige hjælpemidler kan hænge sammen med, at borgerne anser personlige hjælpemidler som mere personlige. Det unikke produkt og udseende af hjælpemidlet har stor værdi for borgerne og indvirker på borgernes generelle velvære. Dette skaber en anden slags efterspørgsel, når det drejer sig om muligheden for frit valg af personlige hjælpemidler end for genbrugshjælpemidler.

Sagsbehandlerne vurderer, at det relativt større omfang af sager, hvor frit valg er benyttet på området for personlige hjælpemidler, muligvis kan henføres til, at loven og bestemmelserne om frit valg på dette område har eksisteret siden 1997, mens muligheden for frit valg på områderne for genbrugshjælpemidler og boligindretning har eksisteret siden 2010. Det betyder, ifølge sagsbehandlerne, at muligheden for frit valg af personlige hjælpemidler er blevet en mere naturlig del af området både hos de borgere, der har behov for personlige hjælpemidler, men også på sygehuse, hos praktiserende læger og blandt de leverandører, der leverer personlige hjælpemidler. Dette har været med til at øge kendskabet til bestemmelserne om frit valg på området, ligesom muligheden for frit valg er blevet forankret som en naturlig del af praksis på området for personlige hjælpemidler.

Flere af de interviewede ledere og sagsbehandlere fortæller eksempelvis, at leverandører af personlige hjælpemidler er bevidste om, at deres markedssituation kræver, at de tilbyder sig som leverandører, ikke alene til kommunen, men også til den enkelte borger. De er derfor mere opmærksomme på at udbrede kendskabet til deres produkter, ligesom de mere systematisk målretter information om deres produkter til borgerne. Samtidig peger lederne og sagsbehandlerne på, at det er vigtigt for borgerne, at de har en løbende og personlig kontakt til leverandørerne af deres personlige hjælpemidler.

På baggrund af interviews med sagsbehandlere og ledere er det dog Rambølls indtryk, at det frie valg af genbrugshjælpemidler ikke har været stigende i perioden siden lovændringen i 2010. Det

er vurderingen, at implementeringen af frit valg for genbrugshjælpemidler formentligt ikke udelukkende er et spørgsmål om tid. Det er Rambølls indtryk fra kortlægningen, at der udover tidsaspektet også er en række øvrige forhold angående eksempelvis kommunernes oplysning og sagsbehandlernes oplevelse af målgruppens behov og situation, der også har indflydelse, hvilket uddybes i det nedenstående kapitel 6.

Opsummerende viser kortlægningen, at adgangen til frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning bruges i et begrænset omfang. De fleste kommuner har enten ingen sager med frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning eller ganske få. I modsætning hertil viser kortlægningen, at det frie valg bruges i et større omfang for personlige hjælpemidler. Disse forskelle kan skyldes forskelle i selve produkterne, hvor der kan bruges frit valg, samt forskelle i kendskab til og tilgængeligheden af markedet for produkterne.

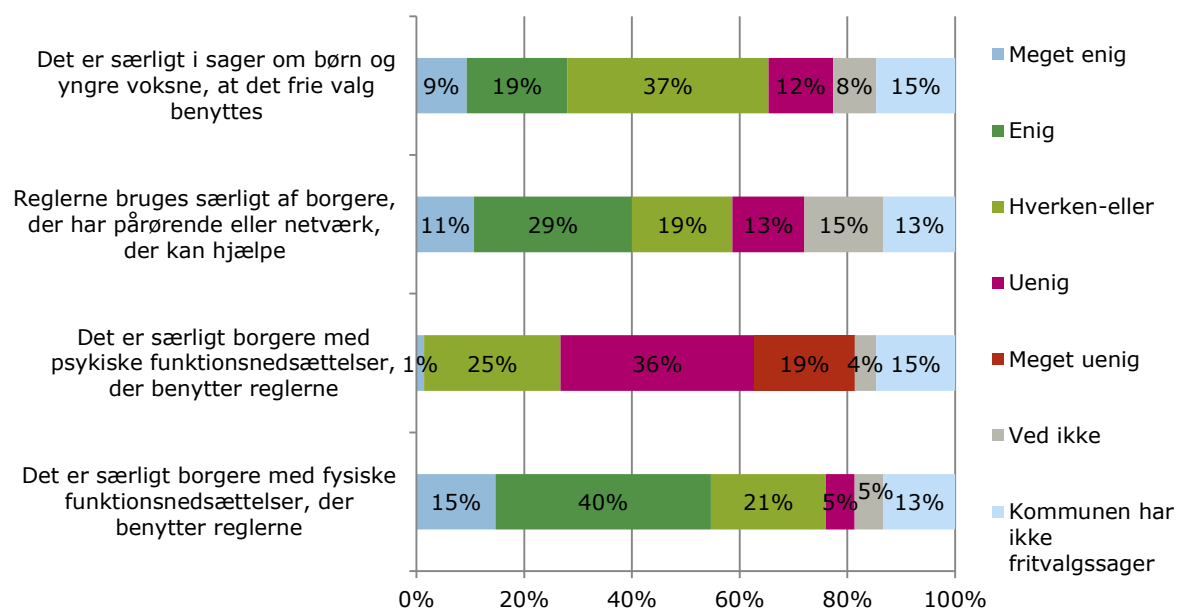
## 5.2 Borgere, der benytter frit valg

I dette afsnit beskrives, hvilke borgere der benytter det frie valg. Beskrivelsen er baseret på kommunernes vurderinger, som er kommet til udtryk i spørgeskemaundersøgelsen og de interviews, der er gennemført blandt ledere, sagsbehandlere og borgere i de 10 casekommuner samt gennemgang af kommunernes sager, hvor det frie valg er benyttet.

### 5.2.1 Borgere, der benytter frit valg af genbrugshjælpemidler

I figur 5.1 nedenfor ses kommunernes vurdering af, hvilke borgere der benytter det frie valg på området for genbrugshjælpemidler.

**Figur 5-1: Er du enig eller uenig i følgende udsagn om borgernes brug af bestemmelserne om frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112)? Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 75 kommuner.

Den øverste graf i figuren viser, at knap 30 pct. af kommunerne er meget enige eller enige i, at det særligt er i sager om børn og yngre voksne, at det frie valg benyttes. 37 pct. af kommunerne er hverken enige eller uenige<sup>5</sup>. Figuren viser videre, at 40 pct. af kommunerne er meget enige eller enige i, at reglerne særligt bruges af borgere, der har pårørende eller netværk, der kan hjælpe.

<sup>5</sup> Hertil kan det nævnes, at andre resultater fra spørgeskemaundersøgelsen viser, at knap 70 pct. af sagerne om frit valg af genbrugshjælpemidler vedrører borgere under 67 år.

Endelig viser de to nederste grafer i figuren, at kommunerne vurderer, at det særligt er borgere med fysiske funktionsnedsættelser, der benytter reglerne, mens borgere med psykiske funktionsnedsættelser ikke gør i samme grad.

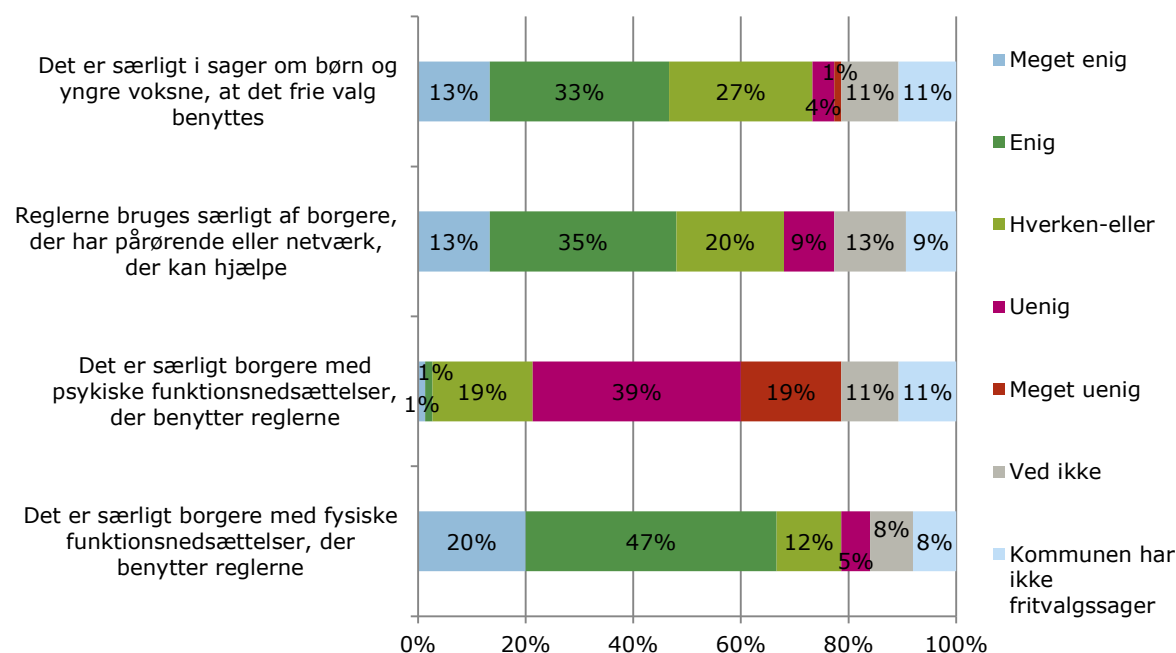
Dette billede bekræftes af de gennemførte interviews, hvor det også fremhæves, at det hovedsageligt er ressourcestærke borgere, der benytter sig af det frie valg. Af borgerinterviewene er det også indtrykket, at borgerne, der har benyttet retten til frit valg, er ressourcestærke, både i forhold til borgerens kognitive ressourcer, netværk og tilstedeværelsen af pårørende samt økonomiske ressourcer, som gør dem i stand til at betale en eventuel prisdifference.

Samtidig peger sagsbehandlerne på, at det typisk er borgere, der har haft langvarige fysiske funktionsnedsættelser, som benytter sig af muligheden for frit valg. Det skyldes, at de typisk har et bedre kendskab til området for genbrugshjælpemidler og de produkter, der er på markedet. Disse borgere er typisk en del af et netværk, hvor borgere med lignende eller tilsvarende fysiske funktionsnedsættelser indgår, hvilket gør, at de bliver inspireret og hører om de muligheder og specifikke produkter og funktioner, det er muligt at tilknytte til de enkelte genbrugshjælpemidler. Dette gør, at borgeren kommer til kommunen med specifikke ønsker, som det kan være svært for kommunen at imødekomme, hvorfor det frie valg bruges. Omvendt fortæller sagsbehandlerne, at det sjældent er borgere, som har været udsat for en ulykke eller har fået et pludseligt opstået handicap eller sygdom, der benytter sig af muligheden for frit valg. Forklaringen på dette, vurderer de, skal findes i, at disse borgere typisk er meget påvirket af deres nye situation, ligesom de intet forudgående kendskab har til området, hvorfor de ikke ønsker eller har overskud til at benytte sig af muligheden for frit valg.

### 5.2.2 Borgere, der benytter frit valg af boligindretning

I nedenstående figur præsenteres kommunernes svar på, hvilke typer af borgere der benytter muligheden for frit valg i sager om boligindretning.

**Figur 5-2: Er du enig eller uenig i følgende udsagn om borgernes brug af bestemmelserne om frit valg af boligindretning (§ 116)? Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 75 kommuner.

Figuren viser, at 46 pct. af kommunerne er meget enige eller enige i, at det særligt er i sager om børn og yngre voksne, at det frie valg benyttes. Knap 50 pct. af kommunerne angiver, at de

enten er enige eller meget enige i, at retten til frit valg særligt bruges af borgere, der har pårørende eller netværk.

Ligeledes er det kommunernes vurdering, at det særligt er borgere med fysiske funktionsnedsættelser og ikke psykiske funktionsnedsættelser, der benytter sig af muligheden for frit valg.

Der er således ligheder mellem borgerne, der benytter sig af retten til frit valg af boligindretning og frit valg af genbrugshjælpemidler. Ledere og sagsbehandlere i flere af casekommunerne giver dog udtryk for, at borgere, der gør brug af muligheden for frit valg af boligindretning, i højere grad har økonomiske ressourcer. Det skyldes, at der i sager om boligindretning kan være en relativ høj egenfinansiering for borgeren, når de benytter frit valg – eksempelvis i forbindelse med tilkøb af mere moderne materialer, flere kvadratmeter med mere. Dette bekræftes af et borgerinterview, hvor borgeren påbegyndte en ombygning af badeværelset uden først at vide, om kommunen vil finansiere noget af ombygningen. Der er dog også gennemført interview med en borger, der indkøbte et genbrugshjælpemiddel til over 20.000 kr., hvor han heller ikke ved købet vidste, om kommunen ville bevillige støtte. I forbindelse med disse eksempler skal det dog også fremhæves, at der som udgangspunkt ikke kan bevilges støtte, hvis anskaffelse er sket før bevilling<sup>6</sup>.

Opsummerende viser kortlægningen, at det særligt er borgere med fysiske funktionsnedsættelser, der benytter muligheden for frit valg. Herudover er det særligt borgere, der har økonomien, netværket og de kognitive ressourcer til at stå for indkøb af hjælpemidlet og styringen af en boligindretningssag, der benytter frit valg.

### 5.3 Typer af genbrugshjælpemidler og sager om boligindretning

Kortlægningen viser, at omfanget af frit valg på området for genbrugshjælpemidler og boligindretning er begrænset. På trods af dette viser kortlægningen, at det frie valg i højere grad bruges for nogle typer af genbrugshjælpemidler og boligindretninger end andre. Det skal dog understreges, at observationerne er baseret på et begrænset antal sager i kommunerne.

#### 5.3.1 Typer af genbrugshjælpemidler, hvor frit valg benyttes

I spørgeskemaundersøgelsen angiver kommunerne, at det i hovedparten af de sager, hvor frit valg er benyttet, drejer sig om hjælpemidler som rollatorer, manuelle kørestole og i enkelte tilfælde el-kørestole. I de 10 casekommuner er det samme tendens, der kan spores. Omvendt fortæller kommunerne også, at stort set ingen borgere har benyttet frit valg i de sager, hvor de er bevilliget et genbrugshjælpemiddel i form af eksempelvis en plejeseng, badetaburet, bækkenstol, talende ur til blinde eller lignende genbrugshjælpemidler. Lederne og sagsbehandlerne vurderer, at denne sammenhæng mellem typen af genbrugshjælpemiddel og anvendelse af frit valg kan skyldes flere forskellige forhold.

For det første peger de på, at genbrugshjælpemidler som plejesenge, badetaburetter, særlige hvilestole eller bækkenstole er indendørs genbrugshjælpemidler, som primært vurderes på deres basale funktion og ikke deres udseende, ligesom nogle af hjælpemidlerne kan gemmes væk. Det betyder, ifølge sagsbehandlerne og lederne, at borgerne ikke har store krav til hjælpemidlets udseende eller specialfunktion, hvorfor borgerne ikke har særlige præferencer for hjælpemidlet. De fortæller, at denne type hjælpemidler ikke bliver en del af borgernes identitet, da det typisk kun er borgerne selv, der ser genbrugshjælpemidlet, som ikke benyttes i mere sociale sammenhænge. Dette står i modsætning til andre genbrugshjælpemidler, som borgerne benytter sig af både indendørs og udendørs, eksempelvis rollatorer og kørestole. Det kan her være vigtigt, at genbrugshjælpemidlet fremstår moderne, da det i højere grad er en del af borgerens identitet og

<sup>6</sup> Ankestyrelsen nævner i en principafgørelse, at det er et almindeligt socialretligt princip, at der som udgangspunkt ikke kan ydes hjælp til udgifter, som en borger har påtaget sig, inden han har ansøgt kommunen om hjælp. Hvis der er tale om en akut/uopsættelig udgift, fejlagtig vejledning fra kommunens side, en ansøgning om en løbende ydelse eller ydelse, der er forholdsvis nøje beskrevet i loven, vil der efter en konkret vurdering kunne ydes hjælp til udgifter, som en borger har påtaget sig, inden borgeren har ansøgt kommunen om hjælp (principafgørelse om boligindretning - ansøgningstidspunkt - iværksættelse - ansøgning, nr. 13-13 af den 30-05-2012).



sociale fremtoning. Det betyder, at borgerne i højere grad har præferencer for hjælpemidlets udseende og specialfunktioner, ifølge sagsbehandlerne.

For det andet viser interviewene, at genbrugshjælpemidler som hospitalsenge, badetaburetter og bækkenstole er hjælpemidler, som borgerne ofte bevilges som følge af akut opståede varige funktionsnedsættelser, hvorfor det er vigtigt for borgerne, at hjælpemidlet kan erhverves hurtigt, hvilket kan være medvirkende til, at de ikke ønsker selv at stå for anskaffelse af hjælpemidler, der blandt andet indebærer, at de skal bruge tid på at afsøge markedet for leverandører og produkter. Ligeledes peger interviewene på, at nogle sagsbehandlere ikke oplyser om frit valg ved akutte situationer, da dette forsinker leveringen af hjælpemidlerne (uddybes i kapitel 6 om implementeringen). Her skal det dog nævnes, at det i udgangspunktet er intentionen i loven, at kommunen skal vejlede om adgangen til frit valg i alle sager om hjælpemidler.

### 5.3.2 Typer af boligindretningssager, hvor frit valg benyttes

Kortlægningen viser, at det frie valg både er brugt i store og små sager om boligindretninger. Både spørgeskemaundersøgelsen og interviewene tyder dog på, at det især er i store boligindretningssager, at borgerne ønsker at gøre brug af frit valg. Som det også er nævnt ovenfor, hænger dette sammen med, at store boligindretningssager har en stor indvirkning på borgernes dagligdag og hjemmets samlede indretning.

Denne vurdering understøttes af, at det i hovedparten af sagerne, hvor borgerne har benyttet sig af frit valg, især har været ønsket om selv at kunne vælge materialer – eksempelvis særlig gulvbelægning, typer af skabe eller andet inventar, der har fremmet borgernes brug af frit valg. I de få interviews, der er gennemført med borgere, der har benyttet frit valg i forbindelse med boligindretning, fortæller borgerne også, at det har været deres præferencer for bestemte typer af materialer, som kan passe ind i hjemmets eksisterende indretning, der har gjort, at de har fravalgt kommunens løsning og valgt selv at stå for styringen af boligindretningssagen. En sagsbehandler fortæller, at kommunernes løsning i store boligindretningssager typisk omfatter almindelige standardmaterialer, som borgerne nogle gange ikke ønsker at benytte.

Det skal dog også nævnes, at det i nogle tilfælde har været ønsket om specifikke håndværkere, der har været afgørende for borgernes brug af det frie valg, fortæller både borgere og sagsbehandlere.

Opsummerende viser kortlægningen, at frit valg af genbrugshjælpemidler særligt anvendes i forhold til blandt andet kørestole, mens frit valg af boligindretning særligt bruges i større boligsager, hvor borgeren ønsker at vælge andre materialer og eventuelt en anden håndværker. Det skal dog fremhæves, at kortlægningen er baseret på ganske få sager, hvor det frie valg er benyttet.

## 6. IMPLEMENTERING

I dette kapitel beskrives, hvordan implementeringen af lovændringen har fundet sted i kommunerne. Formålet er at forsøge at forklare, hvorfor der er et relativt lavt antal sager om genbrugshjælpe midler og boligindretning, hvor retten til frit valg benyttes.

Først beskrives, hvordan kommunerne oplyser borgerne om retten til frit valg. Dernæst præsenteres fem overordnede forklaringer på den begrænsede brug af det frie valg. Forklaringerne er struktureret med afsæt i den opstillede forandringsteori, jf. kapitel 4 om lovændringen. Endelig gennemgås procedurer og sagsforløb, hvor borgeren benytter sig af det frie valg.

### 6.1 Oplysning om frit valg

Overordnet set fortæller de fleste sagsbehandlere i de 10 casekommuner, at de kun i nogle af deres sager har en mundtlig dialog med borgeren om retten til frit valg. Det skal i forlængelse heraf nævnes, at intentionen med loven er, at alle borgere, der bevilliges et hjælpemiddel eller boligindretning, skal vejledes om adgangen til frit valg.

Den skriftlige oplysning af borgerne varierer fra kommune til kommune. Eksempelvis har man i nogle kommuner udarbejdet en pjece til borgerne om frit valg, mens man i andre kommuner oplyser om frit valg i bevillingsbrevet. Ligeledes er der forskel på graden af oplysning i sager om genbrugshjælpe midler og boligindretning.

Ved lovens indførelse var kommunerne meget opmærksomme på, hvordan oplysningen skulle foregå. I de fleste kommuner foregik en form for introduktion til de nye regler, ligesom flere af kommunerne gik sammen med andre kommuner om at sparre og udarbejde pjecer til borgerne og andet skriftligt materiale om reglerne. Det er indtrykket fra nogle kommuner, at man efterfølgende ikke har haft et stort fokus på adgangen til frit valg. En leder udtrykker direkte, at frit valg af hjælpemidler og boligindretning i dag ikke står øverst på sagsbehandlernes dagsorden, og at det nogle gange glemmes.

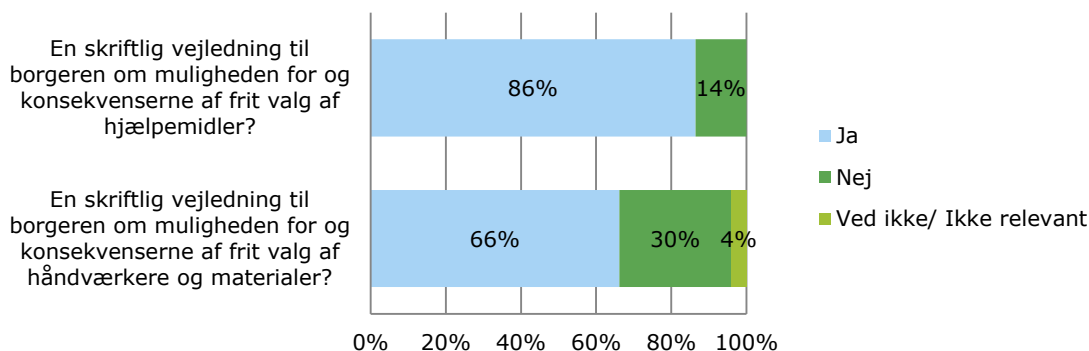
Kommunerne er i et spørgsmål i spørgeskemaundersøgelsen blevet bedt om kort at beskrive, hvordan de vejleder borgeren om frit valg i en typisk sag om henholdsvis et genbrugshjælpe middel og en boligindretning. Fra de forskellige svar fremgår i alt seks forskellige måder at oplyse på, som anvendes i varierende grad:

- Mundtlig orientering
- Udlevering af pjece
- Udlevering af anden form for skriftlig beskrivelse
- Henvisning til internethjemmeside
- Beskrivelse i bevillingsbrev
- Orientering som en del af den generelle beskrivelse af lovgivningen på området på ansøgningsblanket.

Nogle kommuner skriver i deres besvarelse, at de udelukkende oplyser mundtligt, mens andre kommuner oplyser på flere af de nævnte måder.

I spørgeskemaundersøgelsen er kommunerne blevet spurgt, hvorvidt de har en skriftlig vejledning til borgeren om henholdsvis muligheden for og konsekvenserne af frit valg af hjælpemidler og om muligheden for og konsekvenserne af frit valg af boligindretning.

**Figur 6-1: Følgende spørgsmål handler om kommunens procedurer i forbindelse med borgerens mulighed for frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112)/håndværkere og materialer ved boligindretning (§ 116). Har I... Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 74 kommuner.

Som figuren ovenfor viser, angiver 86 pct. af kommunerne, at de har en skriftlig vejledning om frit valg af hjælpemidler, mens 66 pct. angiver, at de har en skriftlig vejledning om frit valg af boligindretning. Hver tredje kommune nævner i et åbent tekstfelt i spørgeskemaundersøgelsen, at de har en pjece, som de kan udlevere til borgerne.

Det er dog indtrykket fra interviews i de 10 casekommuner, at tilstedeværelsen af en skriftlig vejledning ikke nødvendigvis indebærer, at borgeren altid modtager denne skriftlige orientering. Snarere viser interviewene, at den skriftlige vejledning nogle steder kun tages i brug, hvis borgeren ønsker at benytte det frie valg eller sagsbehandleren vurderer, at det er relevant at oplyse om frit valg.

De fleste kommuner fremhæver, at de altid oplyser om frit valg ved store boligindretningssager, hvorimod de særligt ved mindre genbrugshjælpemiddelsager langt sjældnere taler med borgeren om frit valg. I sager om genbrugshjælpemidler er det Rambølls indtryk, at sagsbehandleren mundtligt oplyser om frit valg, hvis sagsbehandleren vurderer, at borgeren har præferencer for bestemte produkter, foreslår en bestemt leverandør eller er utilfreds med kommunens produkt. En kommune noterer:

*”Når en borger ansøger om et hjælpemiddel, foretager vi en sagsbehandling og visiterer borgeren til et bestemt hjælpemiddel. Hvis borgeren ikke er tilfreds med det visiterede hjælpemiddel, oplyser vi dem om, at de har ret til frit valg. Vi oplyser dem både mundtligt og skriftligt. Vi har forsøgt os med at informere borgere tidligere i processen, men så forstår de det ikke og bliver forvirrede.”*

I en anden kommune fremhæver sagsbehandlerne, at de oplever det som ”spild” at oplyse om adgangen til frit valg, da det er oplevelsen blandt sagsbehandlerne, at borgeren ikke benytter adgangen alligevel, da borgeren ikke kan overskue at stå for det frie valg. Det generelle indtryk fra interviews med sagsbehandlere og ledere i de 10 casekommuner er, at oplysning om frit valg oftest ikke fylder meget i sagsbehandlingen. Nogle sagsbehandlere siger direkte, at de i langt størstedelen af deres sager ikke har en mundtlig dialog med borgeren om frit valg. Det gælder både i kommuner, hvor de orienterer skriftligt, og i kommuner, hvor de ikke gør. Her bør det igen bemærkes, at intentionen med loven er, at der skal vejledes om adgangen til frit valg i alle sager om hjælpemidler og boligindretning.

### Boks 6-1: Oplysning belyst ved gennemgang af sager med frit valg

Gennemgangen af de seks sager med benyttelse af frit valg fra 2012, som Rambøll har modtaget fra fire af casekommunerne, understøtter billedet af, at kommunerne oplyser borgerne om frit valg på forskellige måder. I tre af de seks sager med frit valg fra 2012 oplyser kommunen om retten til frit valg i bevillingsbrevet til borgeren. Alle tre sager er boligindretningssager. I to af de tre sager har kommunerne indsendt bevillingsbrevet til Rambøll. I brevene oplyser kommunerne om, at borgeren frit kan vælge en anden håndværker, andre materialer eller en anden løsning end kommunens valgte. Den ene kommune refererer til en vedlagt pjece om frit valg. I en fjerde sag fremgår det, at kommunen har været i dialog med borgeren om frit valg forud for udarbejdelsen af bevillingsbrevet, hvor borgeren har meddelt, at vedkommende ønsker at benytte sig af frit valg. I bevillingsbrevet oplyses borgeren om reglerne ved frit valg, eksempelvis at hjælpemidlet stadig er et udlån. Der er vedlagt et bilag til brevet med uddrag af hjælpemiddelbekendtgørelsen. Det skal dog nævnes, at disse sager netop alle er sager, hvor frit valg er blevet brugt. Der er ikke gennemgået sager, hvor frit valg ikke er blevet benyttet.

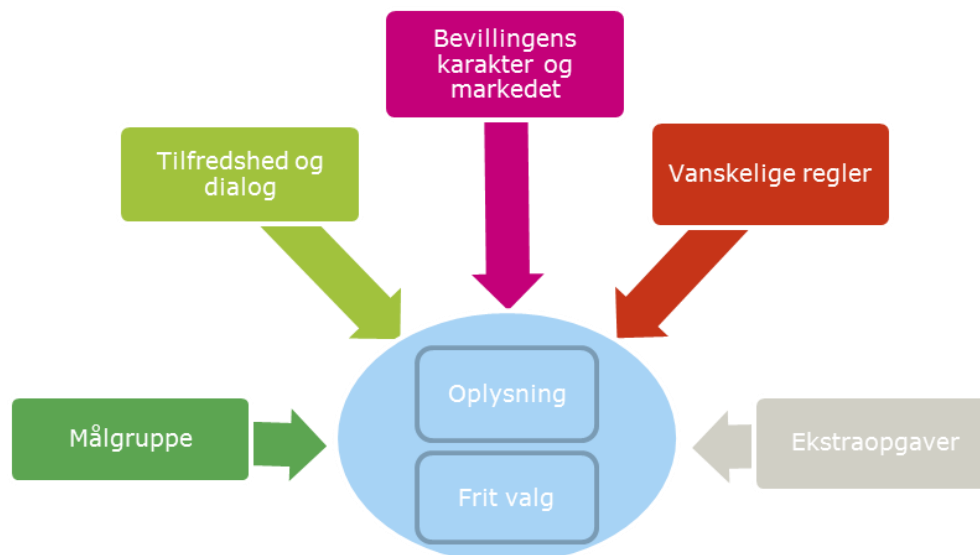
Praksis for oplysning i sager om genbrugshjælpemidler kan perspektiveres til praksis i sager om personlige hjælpemidler, hvor oplysningen lader til at foregå på en mere systematisk måde. Her fortæller flertallet af sagsbehandlere, at de altid orienterer både mundtligt og skriftligt, og at procedurerne omkring denne type sager oftest er meget standardiserede. Årsagerne hertil uddybes i det nedenstående.

Opsummerende viser kortlægningen, at sagsbehandlere ikke har en dialog med borgeren om frit valg i alle sager om genbrugshjælpemidler og boligindretning. Det er Rambølls vurdering, at den manglende eksplicite oplysning må ses som en væsentlig del af forklaringen på den begrænsede brug af bestemmelserne om frit valg og at det ikke er i overensstemmelse med lovens intentioner. Samtidig skal det dog fremhæves, at den manglende oplysning sker på baggrund af en række konkrete refleksioner og erfaringer hos sagsbehandlere, der eksempelvis er baseret på, hvordan borgerne tidligere har reageret og opfattet frit valg. Disse refleksioner uddybes nedenfor.

#### 6.2 Forklaringer på brugen af frit valg

Nedenstående figur illustrer fem forklaringer, der har betydning for, hvorvidt sagsbehandlere oplyser borgerne, og hvorvidt borgerne bruger det frie valg. Rækkefølgen i gennemgangen skal ikke forstås som en vægtning i forhold til de forskellige faktorer forklaringskraft i relation til den begrænsede brug af retten til frit valg. De fem forklaringer skal ses som sidestillede:

Figur 6-2: Forklaringer på brugen af frit valg



Forklaringerne stammer fra interviews med de kommunale ledere og sagsbehandlere samt interviews med i alt 16 borgere. Det skal i den forbindelse fremhæves, at det i nogle kommuner har været vanskeligt at rekruttere borgere, der har brugt det frie valg, da kommunerne har haft svært ved at identificere borgere, der har brugt retten til frit valg. I enkelte kommuner har det ikke været muligt at interviewe borgere, der har forholdt sig til frit valg. Forklaringerne nedenfor er derfor primært kommunernes overvejelser om, hvorfor de har et begrænset antal sager, hvor borgeren har benyttet frit valg. Borgerinterviewene er inddraget for at nuancere og perspektivere kommunens overvejelser.

### 6.2.1 Målgruppe

Langt hovedparten af sagsbehandlerne nævner målgruppens ressourcer og situation som en væsentlig årsag til, at adgangen til frit valg bruges i et begrænset omfang for særligt genbrugshjælpemidler.

Flere sagsbehandlere fremhæver, at nogle borgere i målgruppen for genbrugshjælpemidler og boligindretninger befinder sig i en form for krise, eksempelvis på grund af en pludselig opstået varig funktionsnedsættelse som følge af ulykke eller sygdom, der gør det nødvendigt at modtage hjælp og støtte fra kommunen, herunder forskellige former for hjælpemidler eller boligindretning. Enkelte sagsbehandlere beskriver, at de i disse situationer opfatter det som "upassende" og "pinligt" at orientere borgerne om frit valg, da der er tale om komplicerede regler. Også enkelte af de interviewede ledere vurderer, at det i sådanne situationer til tider er nødvendigt at "skåne" borgerne for unødige belastninger og fokusere på at få det praktiske til at fungere hurtigst muligt i en vanskelig tid. Det bør her igen påpeges, at intentionen med loven er, at borgeren skal vejledes om adgangen til frit valg i alle sager om hjælpemidler og boligindretning.

En sagsbehandler beskriver, at hun oplever, at de ældre og svage borgere bliver meget forvirrede, når de oplyses om muligheden for frit at kunne vælge leverandør af typisk et genbrugshjælpemiddel. Hun tror, at borgerne bliver forvirrede, fordi de ikke har været vant til at have et valg. Det er de mere ressourcestærke borgere, der ifølge sagsbehandleren tager imod det frie valg, og det er der få, der bliver bevilliget genbrugshjælpemidler, der er. Sagsbehandleren fremhæver, at det ikke er, fordi kommunen gør forskel på borgerne, men ofte oplever hun det som lettere og mere hensigtsmæssigt at lade de mere ressourcesvage eller ældre borgere få et hjælpemiddel, som kommunen vælger for dem. Når man gang på gang oplever, at folk bliver forvirrede, så vælger man måske ubevidst at undlade at informere borgeren, resonerer hun. Andre sagsbehandlere nævner mere direkte, at de stort set altid

undlader at oplyse borgeren om adgangen til frit valg af genbrugshjælpemiddel af hensyn til borgeren.

En anden kommune beskriver dette som et generationsspørgsmål, idet de opfatter, at de ældre borgere stoler på terapeuten og kommunen og således ikke stiller spørgsmålstejn ved, om kommunens produkt er "godt nok", hvilket yngre borgere i højere grad gør. En sagsbehandler mener eksempelvis, at forældre til børn med en medfødt funktionsnedsættelse og aktive yngre borgere med nedsat funktionsevne i højere grad stiller krav til det bevilligede hjælpemiddel eller boligindretning og dermed overvejer at benytte sig af det frie valg. Der er dog også kommuner, der fremhæver, at ældre har klare præferencer og holdninger til produkterne, eksempelvis gennem venner, bekendte og netværk.

Selve udførelsen af det frie valg – det vil sige indkøbet af hjælpemidlet eller ansvaret for bygherreprocessen - beskrives af sagsbehandlerne som uoverskueligt og kompliceret for især ældre eller ressourcetsvage borgere. Denne forståelse understøttes af interview med en gangbesværet borger i midten af 70'erne, der har benyttet sig af det frie valg i en bevilling af boligindretning af sit badeværelse. Borgeren er uddannet indretningsarkitekt, er med egne ord meget "pernitten" og har derfor researchet meget på boligindretningen. Han har med andre ord meget klare præferencer og er kognitivt velfungerende. I interviewet gav borgeren udtryk for, at det efter hans overbevisning er en krævende proces at styre, og han vurderer, at det for langt de fleste borgere vil være en uoverskuelig og umulig proces.

Opsummerende viser kortlægningen således, at sagsbehandlerne foretager en række konkrete situationsbestemte vurderinger af målgruppens situation, ressourcer og behov og på den baggrund beslutter, hvorvidt det er hensigtsmæssigt at oplyse om det frie valg i den enkelte sag eller ej. Som tidligere nævnt, er det dog lovens intention, at alle borgere skal oplyses om retten til frit valg af genbrugshjælpemiddel og boligindretning.

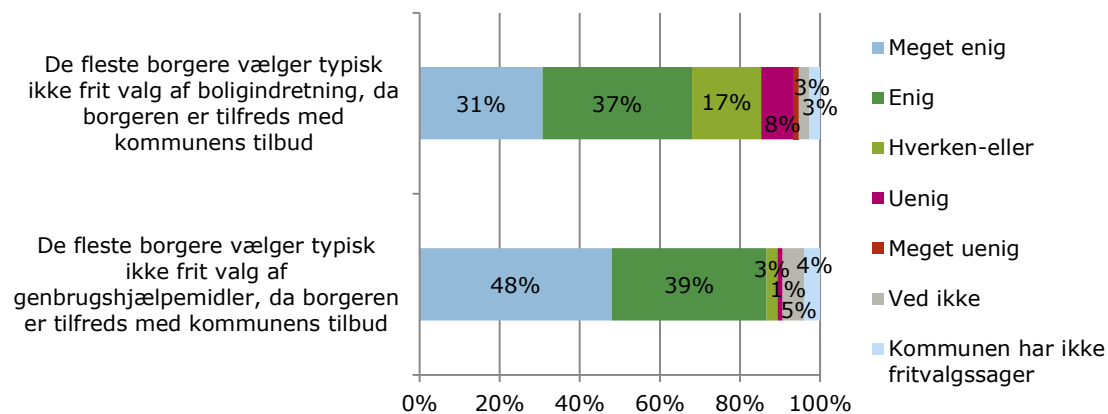
#### 6.2.2 Tilfredshed og dialog

En anden forklaring på det begrænsede omfang af brugen af frit valg er, ifølge sagsbehandlerne, at borgerne er tilfredse med kommunens bevillinger. Flere sagsbehandlere fremhæver, at det som regel ikke er relevant at diskutere frit valg med borgerne, hvis borgeren i udgangspunktet vurderes at være tilfreds med den løsning, som kommunen tilbyder. Intentionen med loven er dog, at det er alle borgere, der skal vejledes om adgangen til frit valg af hjælpemiddel og boligindretning, og dermed også borgere, der ikke udtrykker eksempelvis utilfredshed med kommunens løsning.

Det skal fremhæves, at den gennemførte kortlægning i udgangspunktet ikke har foretaget en repræsentativ afdækning af borgernes perspektiver på kommunens bevillinger, herunder om hovedparten af borgerne faktisk er tilfredse med kommunens bevilling. Grundlaget for kortlægningens resultater i dette afsnit er således i høj grad kommunernes vurderinger af borgernes overvejelser samt enkelte borgerinterviews.

Kommunerne er i spørgeskemaundersøgelsen blevet bedt om at angive, i hvor høj grad de er enige i, at borgerne er tilfredse med kommunens tilbud og derfor ikke vælger frit valg.

**Figur 6-3: Er du enig eller uenig i følgende udsagn om borgernes brug af bestemmelserne om frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112)/boligindretning (§ 116)? Pct.**



Kilde: Spørgeskema blandt kommuner. Der er besvarelser fra 75 kommuner.

Af ovenstående figur fremgår det, at 87 pct. af kommunerne er meget enige eller enige i, at de fleste borgere ikke vælger at benytte sig af det frie valg, fordi de er tilfredse med det hjælpemiddel, kommunen bevilger dem. Når det gælder bevillinger af boligindretning, erklærer 68 pct. af kommunerne sig meget enige eller enige.

I den forbindelse skal det fremhæves, at flere – både sagsbehandlere, ledere og borgere – i interviewene beskriver bevillingsprocessen som en dialog mellem kommune og borger. For de fleste bevillinger af større, specialiserede genbrugshjælpemidler er der ikke tale om et "diktat" fra kommunen, men om en dialog, hvor kommunen præsenterer borgeren for en række forskellige valgmuligheder, og hvor borgeren har mulighed for at præsentere sine ønsker og præferencer.

Eksempelvis beskriver en borger, hvordan sagsbehandleren i hendes tilfælde ikke fremlagde forslag til bevilling af en ny kørestol til hendes søn, men at hun derimod selv præsenterede sagsbehandleren for et konkret ønske, som blev indfriet. I en anden sag skulle en kvinde i 30'erne have ny el-kørestol, da hendes nuværende var nedslidt. I den forbindelse havde hun en klar præference for, hvilken kørestol det skulle være. Kommunen ville umiddelbart bevilge en anden, væsentligt billigere kørestol, der ikke havde de samme funktioner som borgerens tidligere kørestol. Borgeren gav derfor udtryk for utilfredshed og holdt fast i, at det skulle være den bestemte model, hvilket sagsbehandleren valgte at bevillige.

Sagsgangen er, ifølge sagsbehandlerne, på den måde i dag karakteriseret af en dialog, der gør adgangen til frit valg mindre relevant, ifølge sagsbehandlerne. Enkelte af de interviewede sagsbehandlere giver udtryk for, at det virker som om, at loven er lavet på baggrund af en forståelse af, at kommunerne kun tilbyder ét bestemt produkt, som borgeren dernæst må tage imod eller lade være.

Det skal dog fremhæves, at det er indtrykket fra interviewene, at den dialogbaserede bevillingsproces hovedsageligt er dominerende i sager med specialiserede genbrugshjælpemidler som kørestole, særlige hvilestole mv. I sager om mindre genbrugshjælpemidler såsom badebænke og rollatorer har kommunen i højere grad et standardprodukt, som de bevilger til borgeren. Det samme gør sig gældende for sager om boligindretning. Her giver de interviewede borgere i mindre grad udtryk for, at der er tale om en dialog, men snarere at kommunen har mulighed for at tilbyde nogle bestemte former for produkter og løsninger, som borgeren ikke nødvendigvis er tilfreds med.

Reglerne om frit valg beskrives i nogle casekommuner som et positivt værktøj for sagsbehandleren i de få tilfælde, hvor de sidder over for en borger, som enten udtrykker utilfredshed med kommunens løsning, eller en person med stærke præferencer for, eksempelvis hvordan vedkommendes bolig skal se ud. Her bør det igen bemærkes, at intentionen med loven er, at

borgeren skal vejledes om adgangen til frit valg i alle sager om genbrugshjælpemidler og boligindretning.

### 6.2.3 Bevillingens karakter og markedet

Kortlægningen viser, at bevillingens karakter og markedet har en betydning for, hvorvidt sagsbehandlerne oplyser om muligheden for frit valg, og hvorvidt borgerne benytter muligheden herfor. I nedenstående tabel er disse forhold opsummeret for henholdsvis genbrugshjælpemidler og boligindretning. Personlige hjælpemidler er inddraget for at perspektivere.

**Tabel 6-1: Bevillingens karakter og markedets betydning for omfanget af fritvalgssager**

	Genbrugshjælpemidler	Boligindretning	Personlige hjælpemidler
<b>Bevillingens karakter</b>	Nogle standardiserede, andre mere unikke	Størstedelen unikke	Unikke og intime
<b>Borgernes kendskab til området</b>	Lavt	Stort	Stort
<b>Ekspertrolle</b>	Sagsbehandleren	Borgeren	Borgeren
<b>Karakteren af markedet for borgeren</b>	Nationalt og relativt vanskeligt tilgængeligt for privatpersoner	Lokalt og relativt enkelt og tilgængeligt	Lokalt og relativt enkelt og tilgængeligt

Kilde: Interviews med sagsbehandlere, ledere og borgere.

Kortlægningen viser, at sagsbehandlerne oplever, at personlige hjælpemidler og boligindretninger overordnet har en mere personlig og unik karakter for borgeren sammenlignet med de mere standardiserede genbrugshjælpemidler som eksempelvis badebænke og rollatorer. Nogle genbrugshjælpemidler som særlige hvilestole og kørestole er dog mere unikke og har derfor større betydning for borgeren end andre genbrugshjælpemidler.

På området for genbrugshjælpemidler kan der også være en tendens til, at det er sagsbehandleren, der er ekspert, mens borgeren typisk har mindre tydelige præferencer for og kendskab til produkterne på markedet. Dette står i modsætning til rollefordelingen i forhold til personlige hjælpemidler og boligindretninger, hvor det i højere grad er borgeren selv, der er eksperten. Mens markedet for personlige hjælpemidler og boligindretning ofte er forholdsvist lokalt forankret med leverandører i borgerens nærmiljø, er markedet for genbrugshjælpemidler nationalt forankret og ikke henvendt til den enkelte borger som kunde, vurderer både sagsbehandlere og ledere. Denne forståelse understøttes af interviews med to leverandører i Dansk Rehab Gruppe, der udtrykker, at de i udgangspunkt ikke har et forretningsmæssigt set up til at handle med private, ligesom de udtrykker, at den nuværende model for fakturering ikke er hensigtsmæssig (uddybes i 7.3).

De beskrevne forhold omkring bevillingens karakter og markedet for henholdsvis personlige hjælpemidler, genbrugshjælpemidler og boligindretning har således en betydning for, hvorvidt sagsbehandlerne vurderer, at det er meningsfuldt og relevant at oplyse borgerne om muligheden for frit valg. Samtidig har disse forskelle mellem produkterne og markederne, ifølge sagsbehandlerne, betydning for, hvorvidt borgeren ender med at bruge det frie valg, hvis borgeren oplyses herom. I forbindelse med den ovenstående gennemgang bør det igen nævnes, at intentionen med loven er, at der skal vejledes om retten til frit valg i alle sager om genbrugshjælpemidler og boligindretning.

### 6.2.4 Vanskelige regler

I enkelte af de 10 casekommuner giver sagsbehandlerne udtryk for usikkerhed omkring, hvordan reglerne om frit valg skal forstås og forvaltes. I én kommune opfatter en sagsbehandler



eksempelvis ordningen sådan, at hvis kommunen har et hjælpemiddel, som opfylder borgerens behov, har borgeren ikke mulighed for frit valg: *”De kan jo ikke selv vælge, når vi har en rollator stående. Så forvirrer det dem jo bare – det ville bare være at stikke blå i øjnene på dem.”* Denne forståelse er ikke i fuld overensstemmelse med bestemmelserne om adgangen til frit valg.

Flere kommuner fortæller, at de før lovændringen i 2010 har haft praksis for at give borgerne mulighed for at benytte ”pose-penge-løsningen” i forbindelse med boligindretningssager. Nogle sagsbehandlere har svært ved at skelne denne tidligere praksis fra de nuværende regler om frit valg<sup>7</sup>. Det skal i den forbindelse nævnes, at brugen af ”pose-penge-løsningen” før 2010 ikke var en praksis, der var i overensstemmelse med lovgivningen, ligesom der heller ikke i dag findes lov hjemmel for en selvstændig ”pose-penge-løsning”.

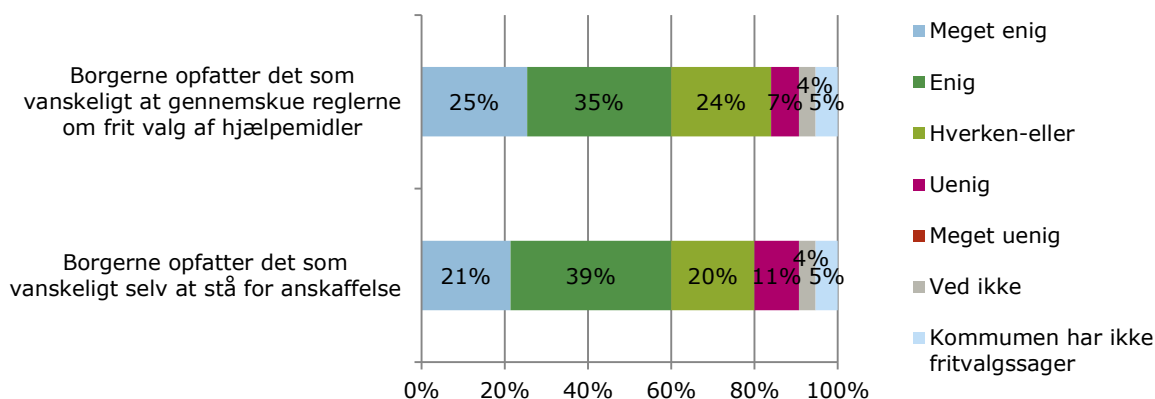
En sagsbehandler i en kommune udtrykker vanskeligheder ved at forstå sondringen mellem frit valg og de almindelige krav til inddragelsen af borgeren i sagsbehandlingen. Det er sagsbehandlerens oplevelse, at det i en almindelig sag også lovgivningsmæssigt er påkrævet, at de indgår i en dialog med borgeren og finder det hjælpemiddel, der er bedst for borgeren, og som borgeren vil have. Dette gælder særligt for de mere komplicerede sager, hvor der i forvejen ikke findes standardløsninger. Der fremhæves i servicelovens § 81 eksempelvis, at der skal ydes en helhedsorienteret indsats med servicetilbud afpasset efter den enkeltes særlige behov.

Opsummerende giver enkelte sagsbehandlere således udtryk for, at de ikke er helt sikre i deres forståelse af det frie valg. De fleste af de interviewede sagsbehandlere udtrykker dog ikke problemer med at forstå reglerne.

#### *Kommunerne vurderer, at reglerne er svære at forstå for borgerne*

Som figuren nedenfor viser, vurderer de fleste kommuner i spørgeskemaundersøgelsen, at borgerne har vanskeligt ved at forstå reglerne om frit valg af genbrugshjælpemidler og at borgerne opfatter det som vanskeligt selv at stå for anskaffelsen.

**Figur 6-4: Er du enig eller uenig i følgende udsagn om borgernes brug af bestemmelserne om frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112)? Pct.**



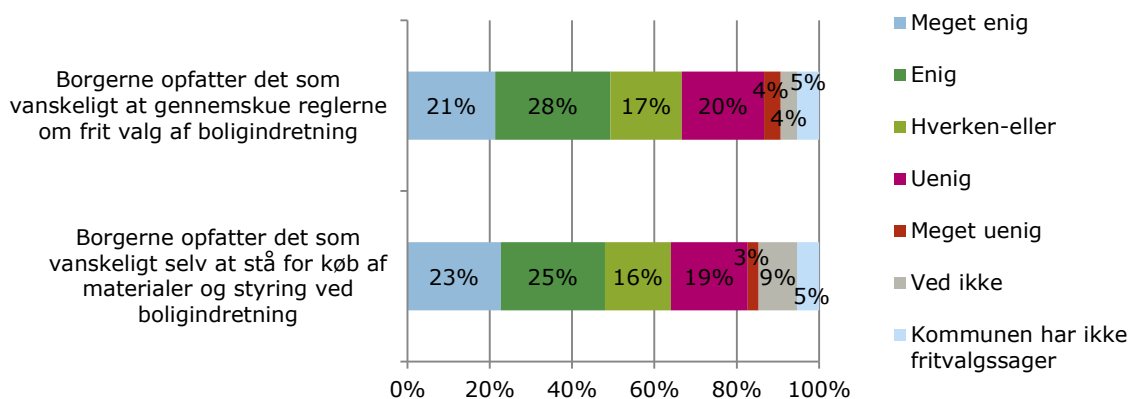
Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 75 kommuner.

Figuren viser, at 60 pct. af kommunerne er meget enige eller enige i, at borgerne opfatter det som vanskeligt at gennemskue reglerne om frit valg af hjælpemidler. Tilsvarende er 60 pct. af kommunerne meget enige eller enige i, at borgerne opfatter det som vanskeligt selv at stå for anskaffelse af et genbrugshjælpemiddel.

Figuren nedenfor viser det tilsvarende spørgsmål i forhold til frit valg af boligindretning.

<sup>7</sup> En sagsbehandler er i tvivl om forskellen mellem ”pose-penge-løsningen” og en boligindretningssag med benyttelse af frit valg og spørger, hvorvidt forskellen er, at kommunen skal nedfælde kravspecifikationer. Sagsbehandleren mener, at der ikke skulle nedfældes kravspecifikationer i sager med ”pose-penge-løsningen”, mens de skal nedfældes i en sag med frit valg.

**Figur 6-5: Er du enig eller uenig i følgende udsagn om borgernes brug af bestemmelserne om frit valg af boligindretning (§ 116)? Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 75 kommuner.

Figuren viser, at knap halvdelen af kommunerne vurderer, at borgerne opfatter det som vanskeligt at gennemskue reglerne om frit valg af boligindretning og stå for køb og styring selv.

Det er nogle sagsbehandlers erfaring, at borgerne mister interessen for frit valg, når det klargøres, at der kan være en egenbetaling, og at borgeren selv står for anskaffelse mv. De fleste borgere har, ifølge sagsbehandlerne, en forventning om, at kommunen betaler for hjælpemidler og synes derfor, at det er mærkeligt, at de selv skal betale en andel. Derudover oplever nogle borgere det som uoverkommeligt selv at stå for indkøbsprocessen eller byggeprocessen, ifølge sagsbehandlerne. Især boligindretning, påpeger sagsbehandlerne, fremstår som komplekst for mange borgere at styre. En sagsbehandler fortæller, at hun forsøger at tale især mindre ressourcestærke borgere fra at agere bygherre. Hun vurderer, at det vil være for komplekst for dem. Sagsbehandleren er bekymret for, at borgeren ikke vil være i stand til at sikre, at boligindretningen lever op til kommunens kravspecifikationer og derfor ender op med en boligindretning, som borgeren må finansiere 100 pct. selv.

Rambøll har talt med i alt 16 borgere, som er brugere af hjælpemidler, eller som har fået lavet en boligindretning. Tre af borgerne fortæller, at de kendte til muligheden for at benytte frit valg, men at de valgte det fra. Disse borgere fortæller, at deres fravalg ikke skyldes manglende forståelse af reglerne. Den ene af de tre borgere fortæller direkte, at hun overhovedet ikke ser nogle problemer med at forstå reglerne, men at fravalget snarere skyldes manglende markeds-kendskab og manglende fysisk styrke til at stå for bestilling, levering mv. En anden af de tre borgere, som er pårørende til et barn i transportkørestol, giver udtryk for, at fravalget af frit valg skyldes, at det dels drejer sig om en transportkørestol og altså ikke en kørestol, som barnet benytter hele tiden, og dels at kommunen havde en kørestol på lager, som imødekom deres ønsker og barnets behov.

Ud af de 16 borgere, er der fem, der har benyttet sig af frit valg. En mandlig borger, som har benyttet sig af frit valg, fortæller, at han ingen problemer havde med at forstå, hvad frit valg gik ud på. Han blev orienteret om muligheden for frit valg tidligt i forløbet, stod selv for ombygningen af sit badeværelse og havde et gnidningsløst samspil med kommunen hele vejen igennem.

Otte af de 16 borgere, som Rambøll har talt med, har aldrig hørt om frit valg af hjælpemidler og er ikke blevet orienteret om muligheden for frit valg. I disse interviews har Rambøll hørt om borgernes sag og har derefter fortalt dem om muligheden for frit valg. Et par af borgerne havde problemer med at forstå, hvad frit valg går ud på, eksempelvis at det potentielt indebærer en egenbetaling og således ikke blot er en ret til at vælge frit på kommunens regning. Enkelte borgere ytrer ærgrelse over ikke at være informeret om muligheden for frit valg, idet de gerne ville have haft en anden løsning end den, kommunen tilbød. Eksempelvis fortæller en kvindelig borger, at hun gerne ville have haft en rollator, som ikke var så tung, mens en anden borger fortæller, at hun gerne ville have haft en anden højde på sit vasketoilet.

### 6.2.5 Ekstraopgaver i sager med frit valg

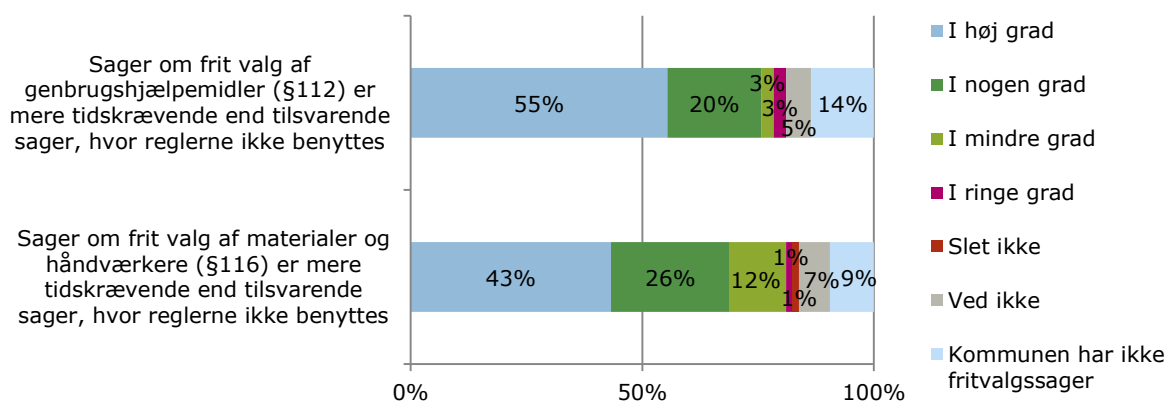
Alle de interviewede sagsbehandlere fortæller, at sagsbehandling i en fritvalgssag om et genbrugshjælpemiddel tager længere tid end i en tilsvarende sag, hvor frit valg ikke bruges.

En af de interviewede ledere giver udtryk for, at manglende oplysning til borgerne kan skyldes hensynet til at sikre nogle effektive arbejdsgange for både borger og kommune. Eksempelvis går der længere tid, før borgeren får sit hjælpemiddel, hvis de har benyttet sig af frit valg. Opfattelsen af den administrative byrde ved en fritvalgssag kan dermed tænkes at udgøre en barriere for sagsbehandlerne oplysning. Det skal dog fremhæves, at ingen af sagsbehandlerne selv direkte nævner, at de administrative ekstraopgaver er årsagen til de få sager om genbrugshjælpemidler med frit valg.

I forhold til sager om boligindretning nævner enkelte sagsbehandlere, at en fritvalgssag er nemmere for dem at behandle end en almindelig sag, fordi en stor del af ansvaret og opgaverne tilkommer borgeren.

Figuren nedenfor viser kommunernes vurdering af, hvorvidt en sag med frit valg er mere tidskrævende end tilsvarende sager, hvor reglerne ikke benyttes.

**Figur 6-6: De to næste spørgsmål handler om sagsbehandlingen af en fritvalgssag. Angiv i hvor høj grad følgende er tilfældet. Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 74 kommuner.

75 pct. af kommunerne angiver, at sager om frit valg af genbrugshjælpemidler i høj grad eller i nogen grad er mere tidskrævende end tilsvarende sager, hvor reglerne ikke benyttes. 69 pct. af kommunerne vurderer, at sager om frit valg af boligindretning i høj grad eller i nogen grad er mere tidskrævende end tilsvarende sager, hvor reglerne ikke benyttes.

Kommunerne har i spørgeskemaundersøgelsen haft mulighed for at give en uddybning af, hvilke forhold der gør, at sager med brug af frit valg er mere vanskelige eller tidskrævende i forhold til tilsvarende sager uden brug af det frie valg. Her og i interviewene fremhæver sagsbehandlerne især den skriftlige udarbejdelse af bevillingskriterier og kravspecifikationer som tidskrævende. Det er, ifølge sagsbehandlerne, langt nemmere at diskutere mundtligt med leverandører, depot, byggesagkyndig eller håndværkere og nå til mundtlig enighed om, hvad der præcist skal gøres. Hvis borgeren ønsker at bruge frit valg, skal sagsbehandleren sørge for, at alle detaljer er beskrevet skriftligt, således at borgeren kan forstå dem, og således at der ikke kan ske misforståelser. Dette kræver oftest et betydeligt arbejde, da en række detaljer angående dæk, bremser, greb mv. skal beskrives utvetydigt og i detaljen.

Andre sagsbehandlere fremhæver, at det kan være tidskrævende at vurdere, om et hjælpemiddel, borgeren foreslår, teknisk set lever op til krav om eksempelvis sikkerhed, hvis det stammer fra leverandører, som kommunen ikke kender og eksempelvis ikke er HMI-registreret. Modsat bemærker en anden sagsbehandler, at boligindretningssager med brug af frit valg

medfører mindre arbejde for kommunen, når kravspecifikationerne er udførligt nedfældet. Det skyldes, ifølge vedkommende, at borgeren i sådanne sager overtager bygherreforpligtelserne, herunder indhentning af tilbud. De administrative forhold i sager, hvor frit valg bliver benyttet, gennemgås nærmere i afsnittet om kommunernes procedurer nedenfor.

En sagsbehandler nævner, at vedkommende vurderer, at sager, hvor borgeren benytter sig af frit valg, er mere uoverskuelige og tidskrævende for kommunen, fordi de har så få sager, og derfor ikke har udviklet standardiserede procedurer for sagsbehandling, udformning af kravspecifikationer mv. Det er dog vigtigt at pointere, at kommunerne ikke oplever, at sagerne med frit valg fylder meget i deres hverdag, idet de har meget få af sådanne sager.<sup>8</sup>

### *Opsummering*

Rambøll har identificeret fem overordnede forklaringer på, hvorfor muligheden for frit valg af genbrugshjælpemidler og boligindretning anvendes i et begrænset omfang:

- **Målgruppen:** Det er sagsbehandlerens opfattelse, at mange af borgerne i målgruppen for hjælpemidler og boligindretning ikke er i stand til eller har lyst til at tage stilling til frit valg
- **Tilfredshed og dialog:** Det er sagsbehandlerens opfattelse, at borgerne generelt er tilfredse med kommunens løsning, fordi der inden for rammerne af kommunens tilbud også er et element af valgfrihed for borgerne særligt i de større sager
- **Bevillingens karakter og markedet:** Borgere og sagsbehandlere oplever, at markedet for særligt genbrugshjælpemidler er vanskeligt for borgerne at navigere i
- **Vanskelige regler:** Enkelte sagsbehandlere er ikke helt sikre på, hvordan reglerne skal fortolkes. Det er ligeledes sagsbehandlerens opfattelse, at borgerne ikke kan gennemskue fritvalgsbestemmelserne. Nogle af de interviewede borgere har dog ikke problemer med at forstå adgangen til frit valg
- **Ekstraopgaver:** Sagsbehandlerne oplever en større administrativ arbejdsbyrde forbundet med fritvalgssager på området for genbrugshjælpemidler sammenlignet med sager, hvor frit valg ikke anvendes.

Det skal understreges, at der ikke er gennemført en repræsentativ afdækning af borgernes perspektiver på, eksempelvis hvorvidt borgerne hovedsageligt er tilfredse med det, som kommunen bevilliger.

Endelig bør det fremhæves, at intentionen med loven er, at kommunen skal vejlede om adgangen til frit valg i alle sager om hjælpemidler og boligindretning, uafhængigt af borgerens situation, hvorvidt borgeren giver udtryk for utilfredshed og lignende.

## **6.3 Sagsgang i sager med frit valg**

Flere af kommunerne fortæller, at de i forbindelse med lovændringen i 2010 gjorde en indsats for at implementere loven i forvaltningen og finde procedurer for at håndtere reglerne om frit valg. Som det forudgående kapitel fremhævede, har de fleste kommuner imidlertid meget få sager.

I det følgende beskrives kommunernes sagsgange og procedurer for behandling af fritvalgssager, som de er kommet til udtryk i spørgeskemaundersøgelsen, sagsgennemgangen og de kvalitative interviews med kommunale sagsbehandlere.

### **6.3.1 Genbrugshjælpemidler**

Generelt for de fleste hjælpemiddelsager gælder, at de involverer faserne: Ansøgning, bevilling, levering og eventuelt tilbagelevering. De samme faser vil der typisk være i en fritvalgssag, dog

<sup>8</sup> Rambøll har med udgangspunkt i kommunernes besvarelse af spørgeskemaundersøgelsen undersøgt, hvorvidt der er en sammenhæng mellem kommunernes oplevelse af fritvalgssagerne og henholdsvis antal fritvalgssager i kommunen og tilstedeværelsen af faste procedurer ved fritvalgssager. Denne analyse viser ikke en entydig tendens. Det skal i den forbindelse også fremhæves, at langt hovedparten af kommunerne har meget få sager, hvilket gør det vanskeligt at undersøge disse sammenhænge.

vil der som regel være en anden arbejdsdeling mellem borger og sagsbehandler inden for de enkelte faser, og der vil også være faser, hvor sagsbehandleren har nogle ekstra opgaver.

### Åbning af sagen

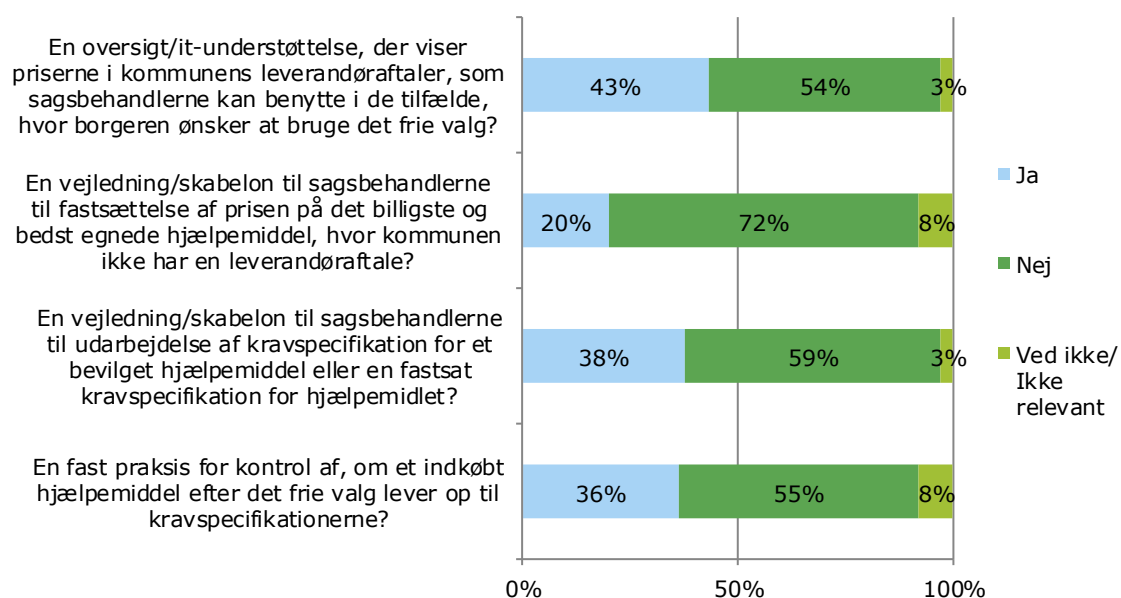
En fritvalgssag begynder typisk som enhver anden sag, det vil sige ved, at en borger eller en pårørende til en borger ansøger kommunen om et hjælpemiddel. Alternativt kan ansøgningen ske via hospitalet, hvor en borger er indlagt, men sagsbehandlerne fortæller, at sådanne sager meget sjældent er fritvalgssager. Dernæst vurderer sagsbehandleren borgerens funktionsniveau og derudfra borgerens behov i forhold til et givent hjælpemiddel. Hvis sagsbehandleren vurderer, at borgeren har behov for et hjælpemiddel, er det sagsbehandlerens opgave at informere borgeren om muligheden for frit valg.

Som ovenfor nævnt, har 86 pct. af kommunerne svaret, at de har en skriftlig vejledning til borgeren om muligheden for og konsekvenserne ved frit valg af genbrugshjælpemidler. Det kan eksempelvis være en pjece, hvor en fritvalgssag sammenlignes med en almindelig sag ud fra borgerens perspektiv, herunder hvordan borgerens rolle i sagsforløbet adskiller sig fra en almindelig sag.

### Bevilling

Hvis borgeren vælger at benytte sig af muligheden for frit valg af genbrugshjælpemidler, er det sagsbehandlerens opgave at vurdere, hvilket prisniveau og hvilke funktioner hjælpemidlet skal have. Nedenstående figur viser, hvorvidt kommunerne, som har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, har skriftlige procedurer og/eller vejledninger, som kan støtte sagsbehandlerne i forbindelse med bevillingen.

**Figur 6-7: Følgende spørgsmål handler om kommunens procedurer i forbindelse med borgerens mulighed for frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112). Har I... Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 74 kommuner.

Som figuren viser, svarer lidt over halvdelen af kommunerne, at de ikke har en oversigt eller it-understøttelse, der viser priserne i kommunens leverandøraftaler, som sagsbehandlerne kan benytte i sager med frit valg. Kommunerne har i spørgeskemaundersøgelsen haft mulighed for at uddybe, hvordan de arbejder med det frie valg af genbrugshjælpemidler. Her nævner nogle kommuner, at deres leverandører ikke tillader, at de udleverer priserne i deres leverandøraftaler på nettet. I en kommune fortæller en sagsbehandler, at hun mener, at det ikke er lovligt at informere leverandører om priser afgivet af kommunen og andre leverandører. I praksis finder hun det dog paradoksalt, idet man blot kan informere borgeren, der så informerer leverandøren.

I samme kommune fortæller de, at de oplever, at leverandørerne efter denne information fra borgeren ofte matcher den kommunale leverandørs pris, hvilket kommer borgeren til gode.

I forhold til hjælpemidler, hvor kommunen ikke har indgået leverandøraftaler, svarer ca. 70 pct. af kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen, at de ikke har en vejledning eller skabelon til fastsættelse af prisen på det billigste og bedst egnede hjælpemiddel. Erfaringerne fra interviews indikerer, at disse kommuner i stedet fastsætter priserne fra sag til sag på baggrund af sagsbehandlernes viden og research, hvor den enkelte borger oplyses en overslagspris, hvis vedkommende ønsker at benytte det frie valg.

I forbindelse med bevillingen af et hjælpemiddel i en fritvalgssag skal kommunen udarbejde en kravspecifikation til borgeren. Hjælpemidlet skal leve op til specifikationerne for, at borgeren kan få dækket den bevilgede andel af kommunen. Som figuren ovenfor viser, har 59 pct. af kommunerne ikke en vejledning eller en skabelon for, hvordan kravspecifikationer i forbindelse med en fritvalgssag skal udformes, som sagsbehandlerne kan tage udgangspunkt i. Erfaringerne fra de gennemførte interviews viser, at flere af kommunerne ikke finder det nødvendigt, netop fordi de har så få sager, hvor frit valg anvendes. Det er ligeledes sagsbehandlernes ansvar at kontrollere, om et indkøbt hjælpemiddel i en fritvalgssag lever op til kommunens kravspecifikation. Besvarelserne i spørgeskemaundersøgelsen viser, at 55 pct. af kommunerne ikke har en fast praksis for kontrol af, om et indkøbt hjælpemiddel lever op til kravspecifikationerne. I interviewene fortæller nogle af sagsbehandlerne, at de som regel tager ud til borgerne for at vurdere, hvorvidt det indkøbte hjælpemiddel lever op til specifikationerne. Her indebærer fritvalgssagen et ekstra hjemmebesøg.

En borger kan ikke benytte sig af frit valg, hvis kommunen kan stille et "fuldstændig identisk hjælpemiddel" til rådighed. 31 pct. af kommunerne angiver, at de har en fælles praksis for vurdering af, hvorvidt et af kommunens hjælpemidler er fuldstændig identisk med det, borgeren ønsker. 61 pct. af kommunerne har ikke en fælles praksis. De interviewede sagsbehandlere giver nogle steder udtryk for, at det ikke er et problem at vurdere, hvornår et af kommunens hjælpemidler er fuldstændig identisk med det, borgeren ønsker. Dog er der lidt forskellige opfattelser på tværs af kommunerne af, hvad det vil sige, at hjælpemidlet er fuldstændig identisk. I et par af kommunerne fortæller sagsbehandlerne, at to hjælpemidler, som funktionsmæssigt kan det samme, er identiske, og borgeren kan således kun benytte det frie valg, hvis borgeren ønsker at foretage et tilkøb af et hjælpemiddel med flere funktioner. I andre kommuner vurderer sagsbehandlerne, at to hjælpemidler, som kan det samme, men som i designet er forskellige, ikke er identiske. De tilsyneladende forskellige opfattelser kan skyldes, at sagsbehandlerne meget sjældent står over for at skulle foretage en sådan vurdering, fordi de har få fritvalgssager, og fordi disse som oftest drejer sig om specialiserede hjælpemidler eller boligindretninger. Derudover indikerer det, at nogle sagsbehandlere kan være lidt usikre i at tolke og anvende lovgivningen efter hensigten.

#### *Fakturering og levering*

Interviewene med sagsbehandlere og ledere i de 10 casekommuner samt besvarelserne fra spørgeskemaundersøgelsen viser forskelle på, hvordan faktureringen i forbindelse med borgeres køb af genbrugshjælpemidler foregår. Generelt fortæller sagsbehandlerne, at der bliver sendt en separat faktura til kommunen på deres andel af prisen på hjælpemidlet, så borgeren ikke skal lægge det fulde beløb for hjælpemidlet ud. Ligeledes skriver en af kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen, at de udbetaler tilskuddet til borgeren. En af de interviewede ledere opfatter imidlertid reglerne sådan, at borgeren skal betale den fulde pris for hjælpemidlet selv, hvorefter kommunen refunderer sin andel af prisen til borgeren selv. Det er Rambølls vurdering, at en sådan model for udbetaling af tilskud i forbindelse med frit valg ikke er i overensstemmelse med lovens intention, idet modellen kan pålægge borgeren et væsentligt økonomisk udlæg.

I de fleste tilfælde har en borger, som benytter frit valg, selv ansvar for leveringen af hjælpemidlet, hvilket typisk foregår i samarbejde med den leverandør, som borgeren har valgt. Kommunens depot vil som udgangspunkt ikke være involveret i forbindelse med levering af et

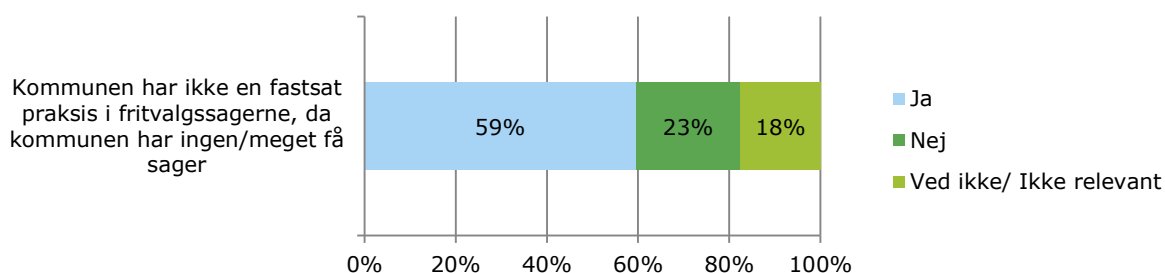
fritvalgshjælpemiddel. Kommunens depot vil således først blive involveret i sagen, hvis hjælpemidlet skal tilbageleveres, eksempelvis hvis borgeren dør eller ikke skal bruge det længere. Fordi kommunerne har få sager, hvor frit valg bliver benyttet, har få af dem oplevet udfordringer med tilbagelevering af et hjælpemiddel. En af casekommunerne har dog prøvet at give afslag på tilbagelevering af et hjælpemiddel købt under frit valg, fordi kommunen vurderede, at hjælpemidlet ikke kunne bruges af en anden borger. Sagen, som er en af de sager, Rambøll har gennemgået, er beskrevet i nedenstående boks.

#### Boks 6-2: Eksempel på fritvalgssag af genbrugshjælpemiddel

I sagen valgte borgeren en manuel kørestol fra en anden leverandør end kommunens. Her oplyste kommunen prisen på deres hjælpemiddel. Derudover blev borgeren bevilget et tilkøb til kørestolen. Borgeren blev oplyst skriftligt om, at kommunen skulle modtage en faktura, hvor det fremgik, at borgerens egenbetaling var fratrukket. Borgeren døde få måneder efter indkøbet af kørestolen. Der blev i den forbindelse givet afslag på pårørendes ansøgning om tilbagebetaling. Kommunen vurderede, at kørestolen ikke havde en generelt forøget anvendelighed for andre end den pågældende borger, idet den ikke havde specielle indstillinger eller ekstra funktioner, som andre borgere ville kunne have glæde af. Den vurderes ikke at have værdi som genbrugshjælpemiddel, fordi depotet ikke lå inde med tilbehør til kørestolen.

Overordnet set er udbredelsen af faste procedurer i forbindelse med behandlingen af fritvalgssager meget begrænset på tværs af kommunerne. Nedenstående figur giver en mulig forklaring herpå.

**Figur 6-8: Følgende spørgsmål handler om kommunens procedurer i forbindelse med borgerens mulighed for frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112). Pct.**

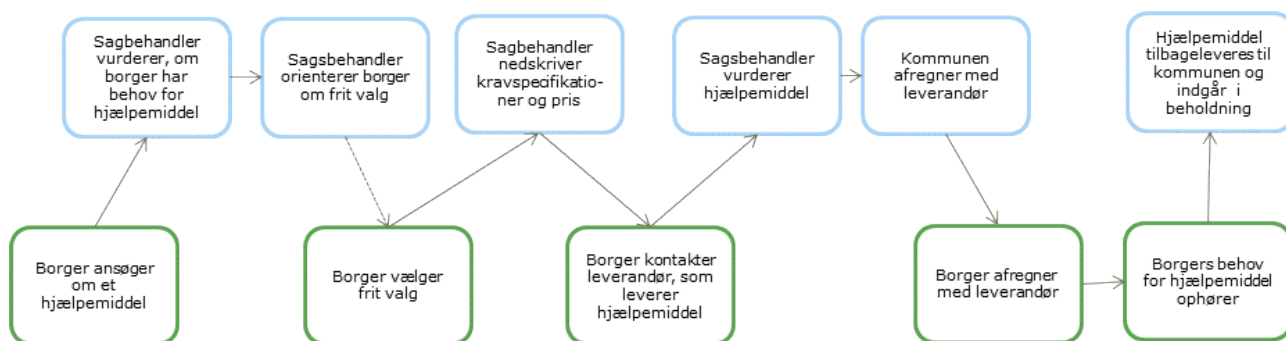


Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 74 kommuner.

Figuren viser, at 59 pct. af kommunerne svarer, at de ikke har en fastsat praksis i sager med frit valg, da kommunen ikke har/har meget få sager. Tilsvarende fortæller de kommunale sagsbehandlere i de casekommuner, som ikke har en fast praksis på området, at de nok ville have en fastere praksis, hvis borgernes efterspørgsel på frit valg var højere.

Som opsummering skitserer nedenstående figur forløbet for henholdsvis borger og kommune, når en borger vælger at benytte sig af muligheden for frit valg af et genbrugshjælpemiddel.

**Figur 6-9: Sagsforløb i fritvalgssag om genbrugshjælpemiddel**



### 6.3.2 Frit valg af boligindretning

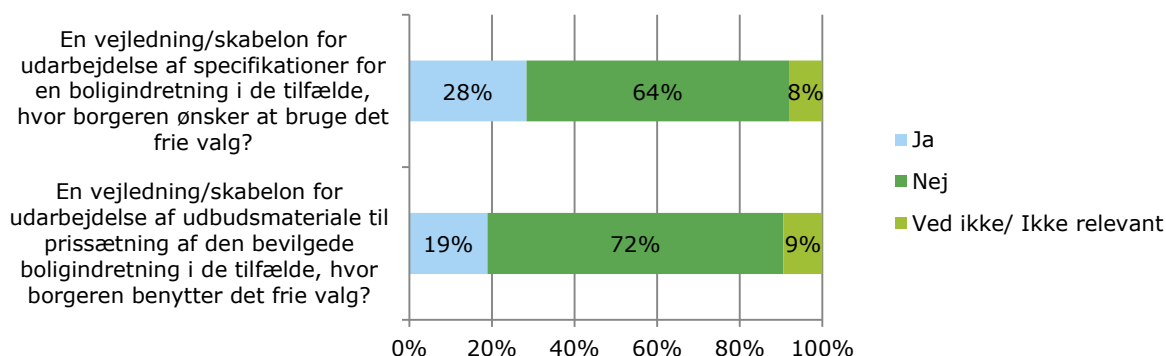
#### *Åbning af sagen*

Ligesom ved sager om genbrugshjælpemidler begynder en sag om boligindretning typisk ved, at borgeren eller en pårørende til borgeren henvender sig, hvorefter sagsbehandleren vurderer borgerens behov.

#### *Bevilling*

Kommunerne er i spørgeskemaet blevet spurgt ind til forskellige forhold ved deres procedurer i forbindelse med administrationen af frit valg i boligindretningssager. I nedenstående figur ses, hvorvidt kommunerne har udarbejdet faste procedurer til bevillingen i sager om boligindretninger.

**Figur 6-10: Følgende spørgsmål handler om jeres procedurer i forbindelse med borgerens mulighed for frit valg af håndværkere og materialer ved boligindretning (§ 116). Har I... Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 74 kommuner.

Af figuren fremgår det, at 64 pct. af kommunerne ikke har en vejledning eller skabelon for udarbejdelse af specifikationer for en boligindretning med frit valg. Ligeledes angiver 72 pct. af kommunerne, at de ikke har en vejledning eller skabelon for udarbejdelse af udbudsmateriale til prissætning af den bevilgede boligindretning i sager, hvor frit valg er benyttet. I flere af de interviewede kommuner fortæller ledere og sagsbehandlere, at der er et tæt samarbejde med kommunens tekniske afdeling i boligindretningssager. Det vil som regel også være dem, der udarbejder specifikationer i boligindretningssager og eventuelt står for et udbud. Flere af kommunerne fortæller, at de har nogle håndværkere, som de fast benytter, og som de kan ringe til for at få en pris på mindre standardboligindretninger, eksempelvis fjernelse af dørtrin, opsætning af håndtag og lignende.

#### *Fakturering og levering*

Sagsgennemgangen viser eksempler på, hvordan kommunerne håndterer fakturering og levering i sager, hvor borgeren har valgt at benytte sig af frit valg i forbindelse med en boligindretning. Fire ud af de seks sager, som Rambøll har gennemgået, er boligindretningssager. To af dem er



små boligindretningssager til under 4.000 kr. I disse sager oplyser kommunerne borgerne om beregning af prisen.

I den ene sag valgte borgeren selv en håndværker, som foretog en montering i forbindelse med andre opgaver i hjemmet. De to andre sager vedrører større boligindretninger. Her har kommunen lavet en udbudsrunde og meddeler borgerne, at den lavest budte pris udgør det beløb, som kommunen kan dække. I nedenstående tekstboks beskrives forløbet i en af sagerne.

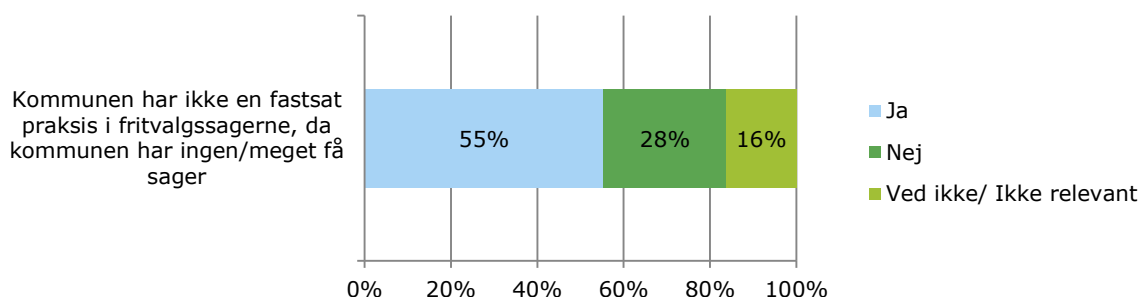
### Boks 6-3: Eksempel på fritvalgssag om boligindretning

I en af de boligindretningssager, som Rambøll har gennemgået, vælger borgeren en væsentligt mere omfattende løsning, end den kommunen tilbyder. Efter borgeren har givet udtryk for, at han vil benytte sig af frit valg, sender kommunen et opfølgende brev til borgeren. Heri specificeres det blandt andet, at kommunen forsat skal følge op på boligindretningen og sikre, at den er udført i overensstemmelse med specifikationerne, samt at det er borgerens eget ansvar at sikre, at boligen bliver egnet som opholdssted for borgeren. Derudover oplyser kommunen om, at det er en betingelse for støtte, at den valgte håndværker er faglært og momsregistreret, samt at faktureringen sker ved, at håndværkeren sender en faktura til kommunen på kommunens andel. Det præciseres, at det skal fremgå af fakturaen, om borgerens egen andel er fratrukket. Det er noteret i sagen, at kommunen har orienteret håndværkeren med det billigste tilbud om, at borgeren kan vælge andre materialer, anden leverandør og/eller anden løsning.

I forbindelse med afregning spørger borgeren om, hvorvidt kommunens tilskud kan udbetales i to rater, da borgerens boligindretning opføres over to omgange. Kommunen meddeler, at beløbets størrelse gør, at det udbetales på én gang, hvis kommunens eget projekt blev gennemført. Derfor gives der afslag på forespørgslen. Borgeren spørger i samme omgang ind til, hvordan faktureringen foregår. Borgeren er blevet tilbudt en særlig rabat af håndværkeren, fordi borgeren har tilbudt byggefirmaet at betale flere uger før levering af materialer til boligindretningen. Det meddeler kommunen, at de ikke kan acceptere at deltage i. Da kommunen fik tilsendt en forkert faktura fra byggefirmaet, kontaktede kommunen borgeren og meddelte, at borgeren selv skulle kontakte håndværkeren og bede ham sende en ny faktura på den del af boligindretningen, som kommunen skulle betale for.

Ligesom på området for genbrugshjælpemidler er tilstedeværelsen af faste procedurer og skriftligt vejledningsmateriale i forbindelse med sagsbehandlingen af boligindretningssager, hvor borgeren har benyttet frit valg begrænset. Nedenstående figur giver en mulig forklaring herpå.

**Figur 6-11: Følgende spørgsmål handler om jeres procedurer i forbindelse med borgerens mulighed for frit valg af håndværkere og materialer ved boligindretning (§ 116).**

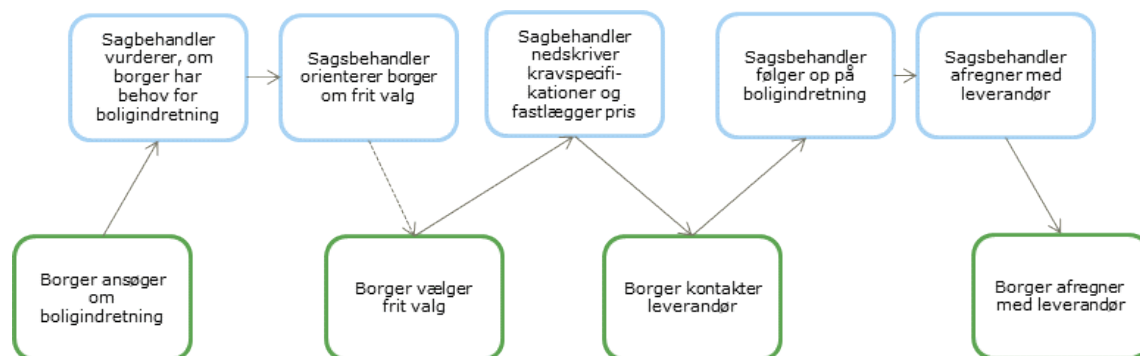


Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 74 kommuner.

Lidt over halvdelen af kommunerne angiver, at kommunen ikke har en fastsat praksis i sager med frit valg på boligindretningsområdet, fordi de ikke har nogle eller har meget få sager, hvor frit valg bliver brugt.

Som opsummering er forløbet i forbindelse med en fritvalgssag om boligindretning skitseret i nedenstående figur.

**Figur 6-12: Sagsforløb i fritvalgssag om boligindretning**



## 7. EFFEKTER AF LOVÆNDRINGEN

I dette kapitel beskrives de kortlagte effekter af lovændringen fra borgerens, kommunens og leverandørens perspektiv. Kapitlet baserer sig særligt på den gennemførte spørgeskemaundersøgelse blandt kommunerne samt interviews med borgere, sagsbehandlere, ledere og leverandører.

Det bør indledningsvis fremhæves, at retten til frit valg er benyttet i ganske få sager, hvilket er fremhævet i det ovenstående kapitel 5. Dette er vigtigt at være opmærksom på, idet bestemmelsernes konsekvenser for kommuner og leverandører dermed udelukkende baserer sig på en situation, hvor reglerne stort set ikke er benyttet. Tilsvarende er datagrundlaget for vurdering af konsekvenserne for borgerne også meget begrænset, idet det kun har været muligt at identificere og interviewe fem borgere på tværs af de 10 kommuner, der har benyttet frit valg. Der knytter sig dermed en vis usikkerhed til vurderingen af effekterne af bestemmelserne. Ligeledes er det relevant at bemærke, at kortlægningen på grund af det begrænsede omfang ikke kan konkludere på effekten af bestemmelserne om frit valg ved en meget udbredt brug heraf.

### 7.1 Effekter for borgerne

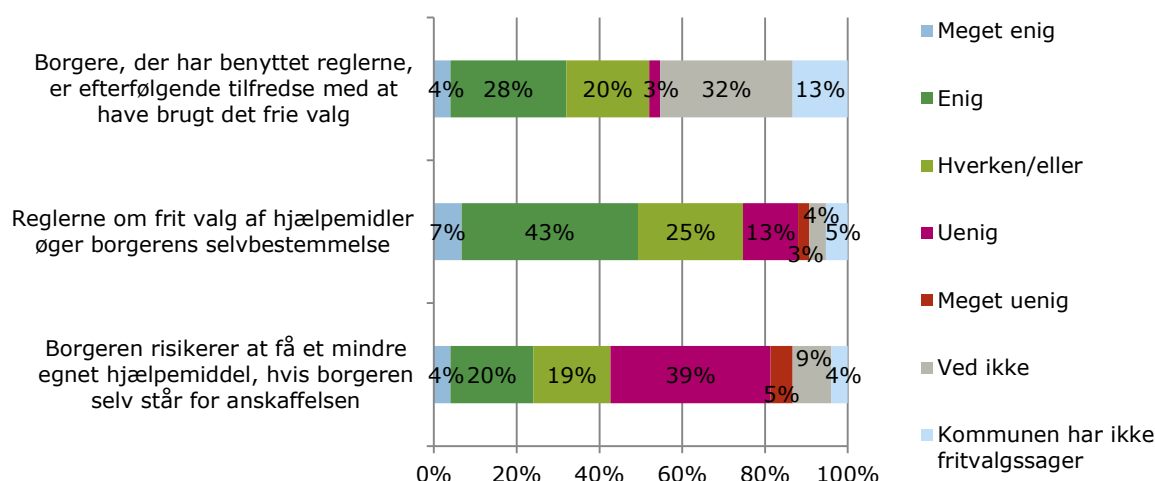
I dette afsnit sættes fokus på, hvilke effekter loven har for borgerne.

#### 7.1.1 Genbrugshjælpemidler

Der er foretaget interview med én borger, der har benyttet frit valg af genbrugshjælpemidler. Borgeren er efterfølgende tilfreds med at have brugt det frie valg og ville anbefale andre at benytte adgangen til frit valg. Borgeren, der har brugt det frie valg, fremhæver, at hvis man vil bruge det frie valg, er det vigtigt, at man har tiden og ressourcerne til at sætte sig ind i produkter og indgå kontakt med leverandører<sup>9</sup>.

Alle kommunerne er i spørgeskemaundersøgelsen blevet bedt om at vurdere en række udsagn om konsekvenserne af bestemmelserne for borgerne. Den nedenstående figur viser kommunens vurdering af tre udsagn om frit valg af genbrugshjælpemidler.

**Figur 7-1: Er du enig eller uenig i følgende udsagn om borgernes brug af bestemmelserne om frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112)? Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 75 kommuner.

<sup>9</sup> Det skal som en metodeovervejelse nævnes, at det er kommunerne, der har udvalgt borgerne til interview, og at det ikke har været muligt at kontrollere, om de udvalgte borgere er mere eller mindre tilfredse end andre borgere, der har brugt frit valg. Det er dog Rambølls indtryk, at det begrænsede antal interviews primært skyldes, at kommunerne generelt har haft meget få sager, og at det ikke har været muligt for kommunerne at trække sagerne fra deres elektroniske omsorgssystem, da frit valg ikke kan registres heri. Se også bilag 2 for en nærmere diskussion af gennemførelsen af dataindsamlingen.

Figuren viser, at 32 pct. enten er meget enige eller enige i, at borgerne, der har benyttet reglerne om frit valg af genbrugshjælpemidler, efterfølgende er tilfredse med at have brugt det frie valg. Samtidig er der ligeledes 32 pct., som svarer "Ved ikke" på spørgsmålet. Figuren viser videre, at 50 pct. af kommunerne enten er meget enige eller enige i udsagnet, at reglerne om frit valg af hjælpemidler øger borgerens selvbestemmelse. Endelig viser figuren, at 44 pct. af kommunerne er uenige eller meget uenige i, at borgeren risikerer at få et mindre egnet hjælpemiddel, hvis borgeren selv står for anskaffelsen. Omvendt er 24 pct. af kommunerne enten meget enige eller enige i udsagnet, at borgeren risikerer at få et mindre egnet hjælpemiddel.

De interviewede sagsbehandlere fremhæver, at de ikke altid modtager tilbagemeldinger fra borgerne omkring brugen af det frie valg, hvorfor kommunen måske ikke har et klart billede af, om borgerne efterfølgende er tilfredse. En kommune fremhæver i spørgeskemaundersøgelsen, at de har oplevet, at en borger fortrød og i stedet ønskede kommunens produkt, mens en sagsbehandler fremhæver, at hun har oplevet, at borgeren kom til at stå meget alene over for leverandøren i nogle svære forhandlinger om pris. En sagsbehandler nævner herudover, at de generelt oplever, at borgerne er tilfredse. Dog nævnes også, at borgerne ikke forstår eksempelvis afskrivningsreglerne.

Interviewene peger på, at man i kommunerne nogle steder opfatter reglerne om frit valg som en positiv rettighed, borgeren har fået, og at reglerne er et positivt redskab, kommunen kan tage i brug, hvis borgeren ønsker noget andet, end kommunen kan tilbyde. Interviewene peger også på, at flere kommuner oplever, at kommunen meget langt hen ad vejen er i stand til at imødekomme borgerens ønsker til specifikke hjælpemidler. Kommunerne fremhæver, at der er tale om en dialog mellem kommunen og borgeren og at kommunens produkter har et højt kvalitetsniveau, som borgerne er tilfredse med (som fremhævet i kapitel 6). En kommune kommenterer i spørgeskemaundersøgelsen, at borgerne inddrages i processen undervejs, når der afprøves og tilpasses hjælpemidler. Herved opnår borgeren, ifølge kommunen, en følelse af medinddragelse, så borgeren ikke har behov for selv at gå ud og finde et andet hjælpemiddel. Det er Rambølls indtryk, at nogle kommuner opfatter loven som overflødig og at kommunen selv, uden brug af frit valg, har mulighed for at sikre borgerens medinddragelse og selvbestemmelse. I den forbindelse bør det dog også fremhæves, at lovens intention er, at alle borgere skal vejledes om adgangen til frit valg af hjælpemidler, også selvom borgeren i udgangspunktet er tilfreds med kommunens løsning.

På baggrund af interviewene fremhæver enkelte kommuner, at hjælpemidler indkøbt efter frit valg kan være af dårligere kvalitet end det, kommunen kan tilbyde, hvilket betyder, at borgeren risikerer at få et mindre egnet hjælpemiddel, hvis borgeren selv skal anskaffe det. Omvendt er der også flere af de interviewede sagsbehandlere, der fremhæver, at borgerne som hovedregel er tilfredse med det, der købes efter frit valg, hvilket også det ene gennemførte borgerinterview om genbrugshjælpemidler viser.

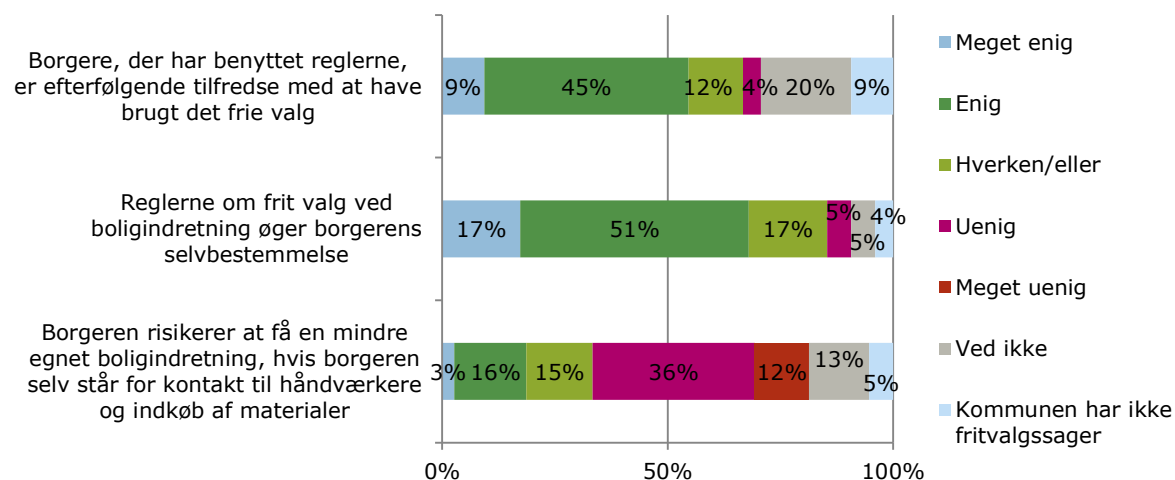
#### 7.1.2 Boligindretning

Der er foretaget interview med én borger, der har benyttet den såkaldte "pose-penge-løsning" og tre borgere, som har benyttet frit valg af boligindretning. "Pose-penge-løsningen" omfatter, at borgeren selv står for boligsagen, men modtager et tilskud fra kommunen på det beløb, kommunen kan bevilge støtte til, hvis boligindretningen lever op til kravspecifikationerne. Det er Rambølls indtryk, at "pose-penge-løsningen" i hovedtræk ligner brugen af frit valg. Nogle sagsbehandlere er dog ikke helt sikre i deres forståelse heraf (som fremhævet i kapitel 6). Det skal i den forbindelse igen nævnes, at "pose-penge-løsningen" er uden klar lovhjemmel.

De fleste af borgerne er tilfredse med at have benyttet muligheden for selv at styre og tilkøbe, da de mener, at det, kommunen tilbød, ikke var godt. Adspurgt om de ville anbefale frit valg til andre, svarer flere, at man i hvert fald bør overveje det, hvis man har muligheden for det, herunder kognitive ressourcer, økonomi og netværk, der kan hjælpe og bistå undervejs.

Alle kommunerne er i spørgeskemaundersøgelsen blevet bedt om at vurdere en række udsagn om konsekvenserne af bestemmelserne om frit valg af boligindretning for borgerne.

**Figur 7-2: Er du enig eller uenig i følgende udsagn om borgernes brug af bestemmelserne om frit valg af boligindretning (§ 116)? Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 75 kommuner.

Figuren viser, at 54 pct. af kommunerne vurderer, at borgerne, der har benyttet frit valg af boligindretning, efterfølgende er tilfredse med at have brugt det frie valg. Figuren viser endvidere, at 68 pct. af kommunerne vurderer, at reglerne om frit valg af boligindretning øger borgernes selvbestemmelse. Endelig viser den nederste graf i figuren, at 48 pct. af kommunerne enten er meget uenige eller uenige i udsagnet, at borgeren risikerer at få en mindre egnet boligindretning, hvis borgeren selv står for boligindretningen.

Resultaterne viser dermed, at lidt flere kommuner vurderer, at borgerne er tilfredse, og at det frie valg understøtter borgerens selvbestemmelse i forhold til boligindretning end for genbrugshjælpemidler. De interviewede kommuner mener, at borgerne oftest har en klarere præference i forhold til indretningen af deres hjem, end de har i forhold til et genbrugshjælpemiddel. De fleste borgere kender, ifølge flere af kommunerne, herudover markedet for boligindretning (klinker, greb, håndværkere mv.) bedre end markedet for genbrugshjælpemidler og har inden boligindretningen en mere klar idé om, hvad de ønsker sig. Herudover kan forskellen skyldes, at kommunerne i forbindelse med boligindretninger ved større sager foretager en besigtigelse hos borgeren, hvilket kan forklare, at flere kommuner har et indtryk af borgernes perspektiv og at færre svarer "Ved ikke". Både sagsbehandlere og ledere i flere af de interviewede kommuner har en klarere opfattelse af, at medbestemmelse i forhold til boligindretning er vigtigere for borgeren end i forhold til genbrugshjælpemidler. En sagsbehandler formulerer det således, at borgerne er rigtig glade for at have medindflydelse og at de kan få det, som de gerne vil have det. Det er en form for respekt, man giver folk, når man tilbyder dem et frit valg. Dog fremhæves det også, at brugen af det frie valg kræver, at den enkelte borger har tilstrækkelige ressourcer og netværk til selv at forestå styringen af boligindretningssagen, idet borgeren ellers kan risikere at skulle betale hele boligindretningen selv, hvis den ender med ikke at leve op til kravspecifikationerne.

Opsummerende viser kortlægningen, at kommunerne oplever, at borgerne, der benytter det frie valg både i forbindelse med genbrugshjælpemidler samt boligindretning overvejende er tilfredse hermed og at reglerne øger borgerens selvbestemmelse. For genbrugshjælpemidler er billedet dog mindre klart end for boligindretning. Dette kan skyldes en opfattelse af, at borgerne ofte har en klarere præference for boligindretning end for genbrugshjælpemidler.

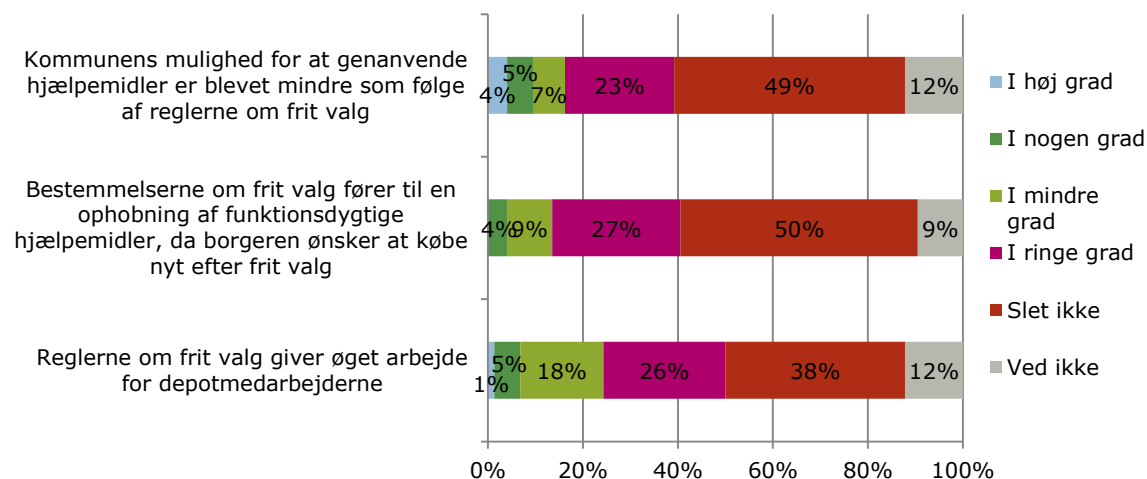
## 7.2 Effekter for kommunen

I dette afsnit sættes der fokus på bestemmelsernes konsekvenser for kommunen, hvor der særligt fokuseres på genbrugsordningen, indgåelsen af leverandøraftaler og udbud af boligindretning.

### 7.2.1 Genbrugshjælpemidler

Figuren nedenfor viser, i hvor høj grad kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen er enige i en række forskellige udsagn om konsekvenserne af retten til frit valg af genbrugshjælpemidler. Spørgsmålene omhandler genbrugsordningen og kommunens depotdrift.

**Figur 7-3: I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om konsekvenserne af reglerne om frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112) for kommunen? Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 74 kommuner.

Figuren viser, at 72 pct. af kommunerne enten slet ikke eller i ringe grad er enige i udsagnet, at kommunens mulighed for at genanvende hjælpemidler er blevet mindre som følge af reglerne om frit valg. Figuren viser også, at 77 pct. enten slet ikke eller kun i ringe grad er enige i udsagnet, at bestemmelserne om frit valg fører til en ophobning af funktionsdygtige hjælpemidler. Endelig viser figuren, at 64 pct. af kommunerne enten slet ikke eller kun i ringe grad er enige i, at reglerne giver øget arbejde for depotmedarbejderne. De fleste kommuner vurderer altså, at reglerne om frit valg ikke har haft nogen konsekvenser for kommunen, hvilket også er det gennemgående indtryk fra interviews med ledere i de 10 udvalgte kommuner.

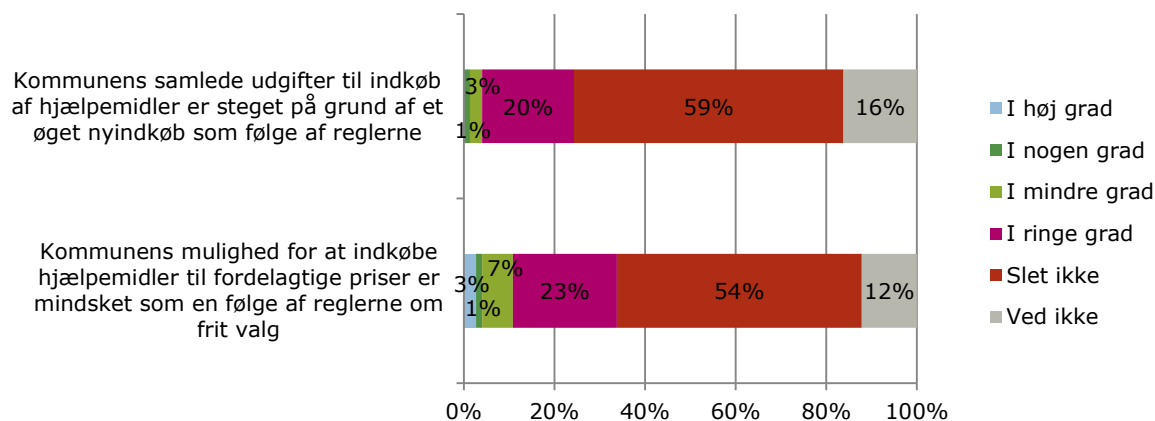
Enkelte kommuner angiver dog, at bestemmelserne har nogle negative konsekvenser. Depotlederen fra en af de interviewede kommuner fremhæver, at reglerne giver noget ekstraarbejde for depotet. Konkret har depotet oplevet, at det har været nødvendigt at bruge tid på at udrede hjælpemidler, som borgeren har indkøbt efter frit valg i forhold til deres tekniske stand og sikkerhed. Det er depotlederens oplevelse, at borgerne i en række tilfælde har købt produkter, som ikke er gode. Depotlederen fremhæver endvidere, at de har været nødsaget til at kassere nogle hjælpemidler, da det ikke havde været muligt at afgøre produktets type, herunder om hjælpemidlet var sikkerhedsgodkendt. Herudover nævner depotlederen, at ingen af de nuværende hjælpemidler indkøbt efter frit valg har nogen genbrugsværdi. De er enten af for dårlig kvalitet eller for specielle. På tilsvarende måde nævner en depotleder i en anden kommune, at de har to hjælpemidler indkøbt efter frit valg stående på depotet, som de ikke forventer genanvendt, da de er for usædvanlige.

En kommune kommenterer i spørgeskemaundersøgelsen, at de må kassere funktionsdygtige hjælpemidler indkøbt efter frit valg, da kommunen økonomisk set ikke har mulighed for at tilbyde disse modeller til nye borgere. Hvis borgeren vælger frit valg efter at være tilbudt et hjælpemiddel indkøbt efter frit valg, der er dyrere end kommunens standardprodukt, er det kommunens opfattelse, at man bliver nødt til at tage udgangspunkt i prisen på det dyrere hjælpemiddel i beregning af den del, som kommunen vil dække. Dette vil i længden være uholdbart for kommunen og derfor kasserer man hjælpemidler indkøbt efter frit valg. Det er Rambølls

vurdering, at dette er en uhensigtsmæssig praksis og det ikke er indeholdt i intentionen med loven, at funktionsdygtige hjælpemidler kasseres.

Figuren nedenfor viser kommunernes overvejelser i forhold til, hvorvidt bestemmelserne om frit valg påvirker kommunens samlede udgifter til hjælpemidler og indgåelsen af leverandøraftaler.

**Figur 7-4: I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om konsekvenserne af reglerne om frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112) for kommunen? Pct.**



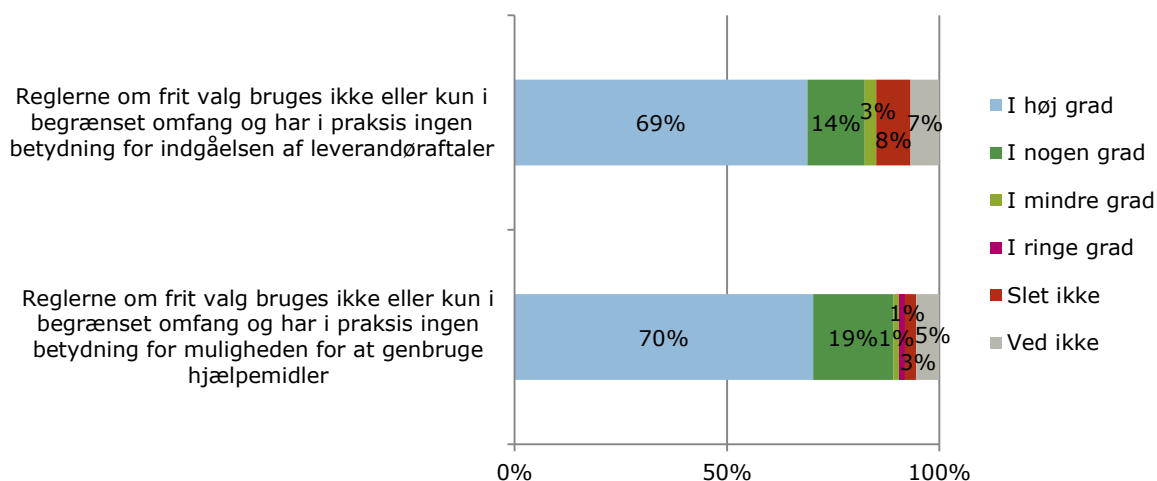
Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 74 kommuner.

Figuren viser, at 79 pct. af kommunerne enten slet ikke eller kun i ringe grad er enige i, at kommunens samlede udgifter til indkøb af hjælpemidler er steget som følge af reglerne. Tilsvarende viser figuren, at 77 pct. af kommunerne enten slet ikke eller kun i ringe grad er enige i udsagnet, at kommunens mulighed for at indkøbe hjælpemidler til fordelagtige priser er mindsket som følge af reglerne om frit valg.

Der er enkelte kommuner, der i høj eller nogen grad er enige i, at reglerne mindsker kommunens muligheder for at indkøbe til fordelagtige priser. En af disse kommuner angiver, at selvom meget få borgere har benyttet muligheden for frit valg, er det deres oplevelse, at det giver en usikkerhed, at kommunen ikke præcist kan estimere og garantere volumen over for leverandører, hvilket kan påvirke priserne negativt. Ligeledes fortæller en myndighedschef, at kommunens leverandører generelt er kritiske overfor, at kommunen tager udgangspunkt i deres priser, når de oplyser borgeren en pris. Det skyldes, at leverandørerne frygter, at indkøbsaftalerne udhules, hvis deres priser bliver offentligt tilgængelige, fordi borgerens leverandør har nemmere ved at underbyde.

Kommunerne er i spørgeskemaundersøgelsen blevet adspurgt, hvorvidt det er den nuværende begrænsede udbredelse af brugen af frit valg, der gør, at reglerne ikke har betydning for kommunen.

**Figur 7-5: I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om konsekvenserne af reglerne om frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112) for kommunen? Pct.**

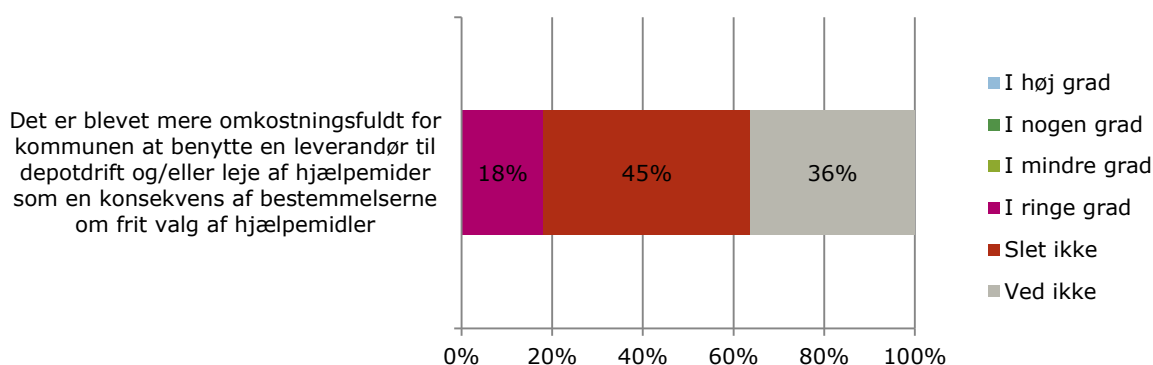


Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 74 kommuner.

Figuren viser, at omkring 80-90 pct. af kommunerne angiver, at de enten i høj grad eller nogen grad er enige i, at reglerne bruges i et så begrænset omfang, at det i praksis ingen betydning har for hverken indgåelsen af leverandøraftaler eller muligheden for at genbruge hjælpemidler. Enkelte kommuner har angivet, at de slet ikke er enige i det nederste udsagn om, at reglerne kun bruges i et begrænset omfang og i praksis ingen betydning har for muligheden for at genbruge hjælpemidler. To af disse kommuner angiver dog også, at de ikke har haft nogen sager med frit valg.

Spørgsmålet nedenfor er kun stillet til kommuner, der benytter en leverandør til leje af hjælpemidler og/eller depotdrift.

**Figur 7-6: I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om konsekvenserne af reglerne om frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112) for kommunen? Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 22 kommuner. Spørgsmålet stilles kun til kommuner, der har en leverandøraftale om depotdrift og/eller leje af hjælpemidler.

Figuren viser, at 63 pct. af kommunerne enten slet ikke eller kun i ringe grad er enige i udsagnet, at det er blevet mere omkostningsfuldt for kommunen at benytte en leverandør til depotdrift og/eller leje af hjælpemidler som en konsekvens af bestemmelserne om frit valg. 36 pct. af kommunerne svarer "Ved ikke", hvilket kan skyldes, at en del af kommunerne i denne kategori slet ikke har haft sager med frit valg af genbrugshjælpemidler.

Kortlægningen viser overordnet set, at kommunerne vurderer, at bestemmelserne om frit valg ikke har haft væsentlige konsekvenser for hverken genbrugsordningen eller indgåelsen af leverandøraftaler. Den overvejende forklaring er, at der i kommunerne har været meget få sager med frit valg. Reglerne har i dag nogle u hensigtsmæssige konsekvenser i enkelte kommuner,



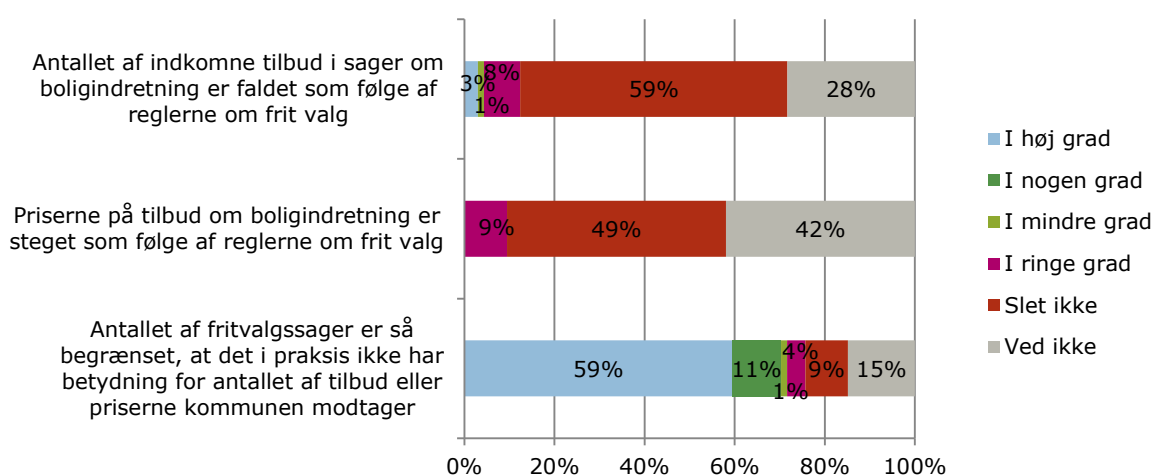
eksempelvis hvor kommunerne ser sig nødsaget til at kassere hjælpemidler indkøbt efter frit valg. Det generelle billede er dog, at reglerne ikke har haft nogen økonomisk betydning.

Det bør i den forbindelse dog understreges, at vurderingen af de økonomiske konsekvenser af reglerne om frit valg er foretaget på baggrund af en situation, hvor adgangen til frit valg benyttes i et meget begrænset omfang. Konsekvenserne af reglerne ved en udbredt brug af muligheden for frit valg er dermed ikke belyst. Flere interviewede kommuner udtrykker bekymring for, at en udbredt brug af adgangen til frit valg hypotetisk set ville påvirke muligheden for at genbruge hjælpemidler og give depotmedarbejderne flere opgaver.

### 7.2.2 Boligindretning

Figuren nedenfor viser resultater fra spørgeskemaundersøgelsen i forhold til konsekvenserne af bestemmelserne om frit valg af boligindretning.

**Figur 7-7: I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om konsekvenserne af reglerne om frit valg af materialer og håndværkere ved boligindretning (§ 116)? Pct.**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt kommuner. Der er besvarelser fra 74 kommuner.

Figuren viser, at 67 pct. af kommunerne enten slet ikke eller kun i ringe grad er enige i udsagnet om, at antallet af tilbud i sager om boligindretning er faldet som følge af reglerne om frit valg. Tilsvarende svarer 58 pct., at de enten slet ikke eller kun i ringe grad er enige i udsagnet om, at priserne på tilbud om boligindretning er steget som følge af frit valg. Der er en del "Ved ikke"-svar på de to spørgsmål, hvilket kan skyldes, at kommunerne har haft for få sager med frit valg til at kunne vurdere udviklingen. Endelig viser figuren, at 70 pct. af kommunerne i høj grad eller i nogen grad er enige i, at antallet af sager er så begrænset, at det i praksis ikke har betydning for antallet af tilbud eller for priserne, som kommunen modtager. Det er ligeledes indtrykket fra interviewene i de 10 kommuner, at bestemmelserne ikke har haft væsentlig betydning for indhentning af tilbud ved boligindretninger.

Der er dog enkelte kommuner, der angiver, at indførelsen af reglerne har haft betydning for indhentningen af tilbud. To kommuner kommenterer i spørgeskemaundersøgelsen, at indførelsen af frit valg i boligindretningssager i høj grad har haft indflydelse på muligheden for at få håndværkere til at give tilbud. Kommunerne fremhæver, at det opleves af håndværkerne som spildt arbejde, når tilbuddene udelukkende indhentes for at indhente en prisramme, hvorefter borgeren vælger en anden leverandør. Her har man i en af de interviewede kommuner valgt en løsning, hvor man inddrager teknisk forvaltning i kommunen og på den måde internt forsøger at estimere omkostningerne uden at inddrage håndværkere i en tilbudsrunde. En kommune udtrykker i spørgeskemaundersøgelsen usikkerhed om, hvorvidt udbudsregler eller fritvalgsordningen juridisk har førsteprioritet. Kommunen er usikker på, hvorvidt en udbyder, der vinder et udbud (fordi der er tale om det billigste bud), kunne gøre et erstatningskrav gældende over for kommunen, hvis borgeren efterfølgende vælger at benytte det frie valg.

Opsummerende viser kortlægningen, at bestemmelserne om frit valg af boligindretning i de fleste kommuner ikke har haft betydning for hverken antallet af tilbud eller de priser, som kommunen modtager. Den overvejende forklaring er her, at de fleste kommuner har haft relativt få sager, hvor det frie valg er blevet brugt. Der er dog enkelte kommuner, der vurderer, at reglerne har haft en negativ betydning for kommunen.

### 7.3 Leverandørernes perspektiv

Der er gennemført interviews med leverandører af genbrugshjælpemidler (to medlemmer af Dansk Rehab Gruppe samt direktøren for gruppen) og leverandører af depotservice og udlejning af genbrugshjælpemidler (Falck Hjælpemidler og Zealand Care) i forbindelse med opstart af kortlægningen. Formålet med interviewene var at fokusere selve kortlægningen samt belyse, hvilke konsekvenser bestemmelserne har haft for disse leverandører.

#### *Dansk Rehab Gruppe og to medlemsvirksomheder*

De to interviewede hjælpemiddelleverandører i Dansk Rehab Gruppe vurderer ud fra deres kendskab og perspektiv, at retten til frit valg af genbrugshjælpemidler er blevet brugt i et meget begrænset omfang. Det begrænsede omfang har betydet, at bestemmelserne om frit valg i praksis ikke har haft nogen betydning for deres virksomheder og de vilkår, hvorunder de leverer hjælpemidler til kommunerne.

Begge leverandører støtter muligheden for, at borgeren kan vælge frit, og undrer sig over, at det i praksis er blevet benyttet meget lidt.

Leverandørerne ser dog et opmærksomhedspunkt i forhold til fakturering. De interviewede leverandører handler med kommuner og har i udgangspunktet ikke et forretningsmæssigt set up til at handle med private. Dette skyldes blandt andet, at fakturering til private kunder stiller nogle andre krav til eksempelvis opfølgning på fakturaer og rykkerprocedurer. Som en konsekvens heraf har en af de interviewede leverandører valgt ikke at indgå handler med privatpersoner, mens en anden leverandør har indført et administrationsgebyr for at håndtere sager, hvor frit valg benyttes. De nugældende regler for fakturering udgør, ifølge leverandørerne, en barriere for udbredelsen af frit valg. Det ville, ifølge leverandørerne, fungere bedre, hvis kommunen betalte det fulde beløb for et hjælpemiddel indkøbt efter frit valg og at kommunen derefter afregnede borgerens andel direkte med borgeren.

#### *Leverandører af depotservice og leje af hjælpemidler*

Ifølge Falck Hjælpemidler og Zealand Care har indførelsen af bestemmelserne om frit valg af genbrugshjælpemidler ikke haft betydning for deres virksomheder og for de aftaler, de indgår med kommunerne.

Zealand Care brugte ved lovændringen i 2010 betydelige ressourcer på at forsøge at afklare, hvordan reglerne om frit valg skulle forstås og hvordan de stemte overens med en model, hvor kommunen lejede hjælpemidler. Situationen i dag for Zealand Care er dog, at bestemmelserne om frit valg i praksis ikke har nogen betydning for virksomheden, da Zealand Care ikke involveres i sagerne om frit valg, der håndteres mellem borgeren og kommunen.

Falck Hjælpemidler fremhæver, at en udbredt brug af retten til frit valg hypotetisk set ville udgøre en udfordring, idet mange sager med frit valg af genbrugshjælpemidler kan resultere i en meget broget bestand af hjælpemidler på depoterne. Ligeledes er det opfattelsen, at en udbredt brug af reglerne i praksis ville undergrave genbrugsordningen. I praksis har dette dog ikke være tilfældet, da der er få sager, hvor frit valg benyttes.

Falck Hjælpemidler fremhæver, at den eneste konsekvens med den nuværende udbredelse af brugen af bestemmelserne er, at der kan være ventetid for borgeren, hvis reservedele til et hjælpemiddel indkøbt efter frit valg ikke er på lager.

Opsummerende har fritvalgsbestemmelserne ikke haft væsentlige negative konsekvenser set fra de interviewede leverandørers perspektiv. Det skal her fremhæves, at der udelukkende er interviewet to leverandører af genbrugshjælpemidler tilknyttet Dansk Rehab Gruppe samt Zealand Care og Falck Hjælpemidler. Konsekvenserne for leverandører af blandt andet personlige hjælpemidler er ikke belyst.

## BILAG 1 HYPOTESER

I nedenstående oversigt fremgår de undersøgelseshypoteser, som kortlægningen og effektmålingen tager udgangspunkt i. Hypoteserne er opstillet på baggrund af forandringsteorien for lovændringen, opdraget fra Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold, det lovforberedende arbejde samt hørings svarene.

**Tabel 7-1: Undersøgelseshypoteser**

Analysetema	Baggrund	Hypoteser
<b>Fritvalsreglernes konsekvenser for borgerne – er lovens intentioner indfriet?</b>		
<b>Omfanget af brugen af fritvalsreglerne</b>	<p>Frit valg er ikke attraktivt for borgeren, fordi det tillægger borgeren et større ansvar for anskaffelse samt styring af boligindretning. Særligt ressourcetsvage borgere vil afholde sig fra at benytte fritvalsreglerne</p> <p>Modsat disse hypoteser er det dog også relevant at belyse, hvorvidt borgeren fravælger det frie valg, fordi borgeren er tilfreds med kommunens tilbud</p> <p>En alternativ hypotese er her, at det er kommunen, der vurderer, at borgeren ikke har ressourcerne til at overskue det frie valg og derfor ikke informerer om det frie valg i alle tilfælde</p> <p>Endelig vil det være relevant at afdække om borgerne får det rette hjælpemiddel/den rette boligindretning, hvis borgeren selv står for anskaffelsen</p>	<p><u>Hypotese 1:</u> Fritvalsreglerne anvendes kun i begrænset omfang</p> <p><u>Hypotese 2:</u> Borgeren opfatter det som vanskeligt at gennemskue fritvalsreglerne</p> <p><u>Hypotese 3:</u> Borgeren opfatter det som en vanskelig opgave selv at stå for anskaffelse af hjælpemidler og styring af boligindretningssager</p> <p><u>Hypotese 4:</u> Borgere med begrænsede ressourcer er mindre tilbøjelige til at anvende fritvalsreglerne</p> <p><u>Hypotese 5:</u> Borgeren benytter ikke det frie valg, da borgeren er tilfreds med kommunens tilbud</p> <p><u>Hypotese 6:</u> Kommunen informerer ikke borgeren, hvis kommunen vurderer, at borgeren ikke kan overskue det frie valg</p> <p><u>Hypotese 7:</u> Borgeren kan risikere ikke at få det korrekte hjælpemiddel/ boligindretning, hvis borgeren selv står for anskaffelsen/styring</p>
<b>Fritvalsreglernes konsekvenser for den kommunale administration – hvordan er loven implementeret?</b>		
<b>Fritvalsreglernes konsekvenser for den kommunale administration</b>	<p>Fritvalgssager opleves som tidskrævende for de kommunale sagsbehandlere, fordi der er ekstra opgaver forbundet hermed, herunder at vejlede borgere om ordningen, nedskrive kravspecifikationer og fastsætte prisloft. Ved boligindretning har kommunen desuden en opgave med at føre tilsyn med, om boligindretningen foregår i</p>	<p><u>Hypotese 8:</u> Der er stor variation kommuner imellem i forhold til forvaltningen af fritvalsreglerne, herunder hvorvidt kommunerne har konkrete procedurer for udarbejdelse af priser, indhentning af tilbud mv.</p> <p><u>Hypotese 9:</u> Hvor man har lavet faste og klare</p>

	<p>overensstemmelse med specifikationerne, der er bevilget hjælp til</p> <p>Hvis antallet af frit valg sager er begrænset, kan man dog omvendt måske forestille sig, at sagerne ikke fylder så meget for kommunen eller sagsbehandlerne</p>	<p>procedurer, opfatter sagsbehandlerne sagerne som mindre vanskelige og tidskrævende</p> <p><u>Hypotese 10:</u> De kommuner, der har få fritvalgssager, finder forvaltningen heraf mere vanskelig end de kommuner, der har flere fritvalgssager</p> <p><u>Hypotese 11:</u> Fordi fritvalgssager opleves som særligt ressourcekrævende af sagsbehandlerne, har de få incitamentter til at orientere borgerne grundigt om mulighederne for frit valg. Dette kan i sig selv også påvirke omfanget (jf. ovenfor)</p> <p><u>Hypotese 12:</u> Kommuner, der har et meget begrænset antal sager, har ikke set det nødvendigt at udvikle faste retningslinjer, men tager det sag for sag</p>
<b>Fritvalsreglernes konsekvenser for kommunernes økonomi – hvordan er loven implementeret?</b>		
<b>Fritvalsreglernes konsekvenser for genbrugsordningen</b>	<p>Muligheden for genanvendelighed af hjælpemidler forringes, når borgeren frit kan vælge andre leverandører. Det fører til flere nyindkøb og øger kommunernes udgifter til hjælpemidler</p> <p>Hvis antallet af sager er begrænset, kan man dog omvendt forestille sig, at det i praksis kun har begrænset indflydelse på genbrugsordningen</p>	<p><u>Hypotese 13:</u> Kommunens samlede udgift til indkøb af hjælpemidler stiger, fordi fritvalsreglerne øger kommunernes nyindkøb af hjælpemidler</p> <p><u>Hypotese 14:</u> Fritvalsreglerne fører til ophobning af funktionsdygtige hjælpemidler for kommunerne</p> <p><u>Hypotese 15:</u> Fritvalsreglerne medfører en øget arbejdsbyrde for depotmedarbejdere, da der kommer en større og mere broget bestand af hjælpemidler</p> <p><u>Hypotese 16:</u> Da omfanget af frit valg er begrænset, har det i praksis ingen betydning for genbrugsordningen</p>
<b>Fritvalsreglernes konsekvenser for kommunernes leverandøraftaler</b>	<p>Kommunens mulighed for at indkøbe hjælpemidler til fordelagtige priser og vilkår mindskes, når kommunen ikke præcist kan estimere omfanget heraf over for leverandørerne</p> <p>Hvis antallet af sager er begrænset, kan man dog omvendt forestille sig, at det i praksis kun har begrænset indflydelse på</p>	<p><u>Hypotese 17:</u> Fritvalsreglerne øger kommunernes indkøbspris på hjælpemidler</p> <p><u>Hypotese 18:</u> Da omfanget af frit valg er begrænset, har det i praksis ingen betydning for indgåelsen af leverandøraftaler</p>

indgåelsen af leverandøraftaler		
<b>Fritvalsreglernes konsekvenser for kommunernes udbud på opgaven med udførelse af boligindretning</b>	Det bliver mindre attraktivt for håndværkere at byde på kommunernes udbud på boligindretning, fordi deres chance for at udføre opgaven bliver mindre. Den øgede usikkerhed vil afspejles i en øget tilbudspris	<u>Hypotese 19:</u> Fritvalsreglerne reducerer antallet af tilbud på boligindretning, som kommunen modtager
	Hvis antallet af sager er begrænset, kan man dog omvendt forestille sig, at det i praksis kun har begrænset indflydelse	<u>Hypotese 20:</u> Fritvalsreglerne øger prisen på tilbud på boligindretning

### **Fritvalsreglernes konsekvenser for borgerne**

*Omfanget af brugen af fritvalsreglerne:* Det er Rambølls erfaring fra projektet *Effektiv brug og administration af hjælpemidler*, som blev gennemført i foråret 2013, at ansøgerne om hjælpemidler og boligindretning kun i begrænset omfang gør brug af retten til frit valg af leverandør. Det var gennemgående for de syv deltagende kommuner i projektet, at hjælpemiddelsager efter servicelovens § 112 meget sjældent er fritvalgssager, hvorimod der var lidt flere fritvalgssager i forhold til boligindretning efter § 116. Ifølge de adspurgte sagsbehandlere skyldes det, at det særligt er de ældre borgere, som fravælger frit valg, mens eksempelvis forældre til børn med handicap oftere vælger at bruge muligheden for frit valg, og de fleste boligindretningssager ligger inden for denne målgruppe. Som årsager til de relativt få fritvalgssager nævnte kommunerne først og fremmest, at især de ældre og udsatte borgere bliver afskrækket af det øgede ansvar, som følger med frit valg.

Her tænkes særligt på ansvaret for anskaffelse af hjælpemidler og styring af boligindretningssager. Derudover kan der være ventetid forbundet med at vælge en anden leverandør end kommunens. De deltagende kommuner i projektet om *Effektiv brug og administration af hjælpemidler* gjorde særligt opmærksom på, at det for mange af borgerne i målgruppen virker uoverskueligt at benytte det frie valg frem for kommunens løsning.

I forbindelse med belysning af omfanget af sagerne vil det være relevant at vurdere, hvorvidt borgeren eventuelt fravælger frit valg, da borgeren er tilfreds med kommunens tilbud. En anden hypotese i den forbindelse er, at kommunen (jf. ovenfor) fravælger at orientere om frit valg i de tilfælde, hvor sagsbehandleren vurderer, at borgeren i praksis ikke vil være i stand til at benytte bestemmelserne.

### **Fritvalsreglernes konsekvenser for den kommunale administration**

Rambølls erfaring fra projektet *Effektiv brug og administration af hjælpemidler* er endvidere, at de kommunale sagsbehandlere oplever, at fritvalgssager i høj grad øger sagsbehandlingstiden. Det sker først og fremmest, fordi borgerens anvendelse af det frie valg udløser en række ekstra administrative opgaver for de kommunale sagsbehandlere, som ikke er nødvendige, hvis borgeren vælger kommunens leverandør. Derudover fortalte flere af de adspurgte sagsbehandlere, at der kan være en del "spildtid" i fritvalgssager, eksempelvis hvis borgeren, efter at sagsbehandleren har nedskrevet kravspecifikationerne, fastsat prisloft og oplyst borgeren om konsekvenserne af at benytte det frie valg, alligevel vælger kommunens leverandør, hvilket ofte er tilfældet.

I projektet *Evaluering af lov om friplejeboliger* erfarede Rambøll, at variationer i den kommunale sagsbehandling ofte kom til udtryk i forskelle kommunerne imellem i forhold til, hvor vanskelige de kommunale sagsbehandlere oplevede forvaltningen af fritvalgssagerne. Dette giver anledning

til en hypotese om, at jo bedre sagsgangen er understøttet, jo nemmere oplever sagsbehandlerne frit valg.

En alternativ hypotese er, at kommuner, der har meget få sager, ikke har udviklet procedurer for håndteringen af fritvalgssager, da man ikke har oplevet, at det var nødvendigt. Sager, hvor borgeren ønsker frit valg, er i forvejen meget komplekse og omhandler meget individuelt tilpassede løsninger.

### **Fritvalsreglernes konsekvenser for den kommunale økonomi**

*Fritvalsreglernes konsekvenser for genbrugsordningen:* Et hjælpemiddel bevilliget efter § 112 er kommunens ejendom og skal derfor returneres til kommunen, når borgeren ikke længere gør brug af det. Genbrugsordningen indebærer, at de hjælpemidler, som en borger returnerer til kommunen, kan udleveres til en anden borger, hvis de stadig er tidssvarende og funktionsdygtige. Genbrugsordningen afskaffes ikke med lovændringen, men for at ordningen ikke udhules af fritvalsreglerne, fastslår servicelovens § 112, stk. 4, at borgeren ikke har ret til frit valg af leverandør af et hjælpemiddel, hvis kommunen kan stille et hjælpemiddel til rådighed, som er fuldstændig identisk med det hjælpemiddel, som borgeren ønsker at anskaffe.

Alligevel har særligt de kommunale interessenter i høringssvarene til lovforslaget ytret bekymring om fritvalsreglernes betydning for genbrugsordningen, fordi det frygtes, at § 112 stk. 4 kun i få tilfælde vil kunne håndhæves. Bekymringen er, at et tilsyneladende identisk hjælpemiddel, men af et andet mærke end kommunens hjælpemiddel, ikke kan betegnes som et *fuldstændig identisk hjælpemiddel*, og derfor ikke er omfattet af genbrugsordningen. Kommunerne risikerer således at komme til at ligge inde med fuldt ud funktionsdygtige hjælpemidler, som ikke bliver brugt, samtidig med at udgifterne til nye hjælpemidler stiger.

Foreløbige erfaringer fra enkelte kommuner kunne dog tyde på, at antallet af fritvalgssager nogle steder er relativt begrænset og at det derfor måske ikke har en væsentlig indflydelse på genbrugsordningen.

*Fritvalsreglernes konsekvenser for kommunernes leverandøraftaler:* Muligheden for at indgå leverandøraftaler på hjælpemiddelområdet beskrives i servicelovens § 112, stk. 2, som fastslår, at kommunalbestyrelsen kan bestemme, at et hjælpemiddel leveres af en bestemt leverandør. En leverandøraftale er en aftale, som regulerer kommunens hjælpemiddelsortiment eller antallet af leverandører. I høringssvarerne til lovforslaget om fritvalsregler på hjælpemiddelområdet, har Kommunernes Landsforening (KL) gjort gældende, at fritvalsreglerne kan betyde, at priserne på indkøbsaftalerne stiger. Det sker som konsekvens af, at kommunerne ikke længere har mulighed for at præcisere eller estimere omfanget af indkøbet over for leverandørerne og dermed ikke opnår samme storindkøbsfordele og vilkår. Rambøll vil derfor undersøge, om kommunerne oplever, at priserne i leverandøraftalerne er steget.

*Fritvalsreglernes konsekvenser for kommunernes udbud af opgaven med udførelse af boligindretning:* Kommunen er forpligtet til at sende den håndværksmæssige del af en tildelt boligindretning i udbud, hvis det er over bagatelgrænsen i tilbudsloven. Af de tilbud, som kommunen derefter modtager, vælges det billigste, som lever op til kravspecifikationerne og øvrige vilkår. Fritvalsreglerne giver en borger, som er tilkendt hjælp efter § 116 stk. 1, ret til at vælge en anden håndværker og/eller andre materialer end omfattet af kommunens tilbud. Borgerens mulighed for at vælge andre materialer og håndværkere end den løsning, kommunen foreslår, kan have en betydning for, hvor mange tilbud kommunen modtager i udbudsrunder og for prisen på de tilbud, som kommunen modtager. Det skyldes, at det bliver mindre attraktivt for håndværkere at byde på kommunernes udbud på boligindretning, fordi deres chance for at udføre opgaven mindskes.

Den øgede usikkerhed kan afspejles i en øget tilbudspris og dermed øge kommunernes udgifter til boligindretning, uanset om borgeren vælger at benytte sig af det frie valg eller ej. Rambøll vil i kortlægningen undersøge, om kommunerne har oplevet at modtage færre og/eller dyrere tilbud

på boligindretning som følge af fritvalgsreglerne. Det vil dog være nødvendigt at holde sig for øje, at kommunerne ikke nødvendigvis er en upartisk informant i forhold til at vurdere de økonomiske konsekvenser, da kommunerne kan have forskellige politiske og økonomiske grunde til at vurdere, at udgifterne generelt er steget. For at styrke den økonomiske analyse, vil Rambøll derfor spørge kommunerne, om de kan tilvejebringe materiale, som dokumenterer den eventuelle stigning i gennemsnitpriser. Det kan være eksempler på leverandøraftaler, regnskabsdokumenter mv.

For de ovenstående punkter om leverandøraftaler og kommunens udbud kan man dog igen opstille alternative betragtninger om, at bestemmelserne om frit valg i praksis ikke har haft en negativ påvirkning, da omfanget af sager er begrænset.



## BILAG 2

### GENNEMFØRELSE AF DATAINDSAMLING

Dataindsamlingen består af følgende elementer:

- En spørgeskemaundersøgelse med alle landets kommuner
- Interviews med ledere i kommuner
- Interviews med sagsbehandlere i kommuner
- Interviews med depotledere / ansvarlige for depotaftaler
- Interviews med borgere
- Gennemgang af sager.

De kvalitative interviews samt gennemgangen af sager foretages med udgangspunkt i en udvælgelse af 10 kommuner. De forskellige elementer samt kommuneudvælgelsen uddybes nedenfor.

#### Overordnede overvejelser

Fra tidligere kortlægninger, er det Rambølls erfaring, at det er vanskeligt at opgøre omfanget af brugen af en kommunal ydelse, som ikke registreres automatisk. Opgørelsen af brugen af frit valg er vanskeliggjort af en række årsager: For det første er der ikke nogen overordnet tværkommunal registreringspraksis i forhold til kommunernes brug af frit valg. For det andet stilles der ikke lovmæssige krav til den enkelte kommune om at registrere fritvalgssager. Endvidere har tidligere kortlægninger gjort os bekendte med vanskelighederne forbundet med at evaluere de lokale økonomiske konsekvenser i denne type projekt, blandt andet fordi der ikke har adgang til præcise før- og eftermålinger.

For at imødekomme de nævnte udfordringer er der lavet et undersøgelsesdesign, hvor de forskellige hypoteser (bilag 1) belyses med minimum to uafhængige datakilder. Eksempelvis bliver spørgsmålet om fritvalgsbestemmelsernes betydning for leverandøraftaler både belyst i spørgeskemaundersøgelsen og gennem interviews. Formålet med denne metodetriangulering er at sikre, at eventuelle udfordringer ved at spørge lukket ind til eksempelvis leverandøraftaler i spørgeskemaundersøgelsen kan vurderes og håndteres ved, at det samme spørgsmål belyses gennem andre datakilder. Herudover sikrer den gennemførte triangulering, at kortlægningen både kommer i dybden (gennem kvalitative interviews) og i bredden (gennem spørgeskemaundersøgelsen).

#### Udvælgelse af kommuner

Der er gennemført interviews i 10 udvalgte kommuner, der dækker bredt i forhold til geografi og antal indbyggere i kommunen. Tabellen nedenfor viser de kriterier, der er benyttet i udvælgelsen for at sikre spredning.

**Tabel 1: Kriterier for kommuneudvælgelse**

Kriterier	Uddybning
<b>Størrelse</b>	Baseres på kommunens absolutte indbyggertal, idet dette kan have indflydelse på antallet af sager om hjælpemidler og boligindretning og dermed formentligt også på kommunernes erfaringer og rutiner med bestemmelserne om frit valg. Der skelnes mellem store kommuner (over 100.000 borgere), mellemstore kommuner (40.000-99.999 borgere), og små kommuner (under 40.000 borgere)
<b>Region</b>	Der skelnes mellem Hovedstaden, Sjælland, Nordjylland, Midtjylland og Syddanmark. Formålet er at sikre en geografisk spredning.
<b>By-land</b>	Her tages udgangspunkt i Regeringens Landdistriktsredøgørelse 2011, og der sondres mellem bykommuner, mellemkommuner, landkommuner og yderkommuner for at sikre den geografiske spredning yderligere
<b>Depot</b>	Der sondres mellem kommuner, der har eget depot og kommuner, hvor opgaven med drift af depot løftes af en privat leverandør, idet dette kan have indflydelse på kommunernes oplevelser af konsekvenserne for genbrugsordningen.

Tabellen nedenfor fremhæver de 10 kommuner, der har deltaget samt to kommuner, der er rettet henvendelse til, men som har takket nej til at deltage.

**Tabel 2: Kommuner**

Kommune	Størrelse	Region	By-land	Depot
<b>Følgende kommuner har deltaget</b>				
<b>Frederiksberg</b>	Stor	Hovedstad	By	Afklares
<b>Frederikssund</b>	Mellem	Hovedstad	By	Eget depot (delt med Egedal)
<b>Odsherred</b>	Lille	Sjælland	Land	Eget depot
<b>Holbæk</b>	Mellem	Sjælland	Mellem	Falck
<b>Langeland</b>	Lille	Syddanmark	Yder	Eget depot
<b>Nordfyn</b>	Lille	Syddanmark	Land	Zealand Care
<b>Ringkøbing-Skjern</b>	Mellem	Midtjylland	Yder	Eget depot
<b>Randers</b>	Mellem/stor	Midtjylland	Land	Eget depot
<b>Brønderslev</b>	Lille	Nordjylland	Land	Zealand Care
<b>Aalborg</b>	Stor	Nordjylland	By	Eget depot
<b>Følgende kommuner har takket nej til deltagelse</b>				
<b>Nyborg</b>	Lille	Syddanmark	Land	Falck
<b>Favrskov</b>	Mellem	Midtjylland	Mellem	Eget depot

Oprindeligt blev der også rettet henvendelse til Nyborg og Favrskov, men de havde ikke mulighed for at deltage af praktiske årsager. Begge kommuner understregede, at de gerne ville have deltaget, men at det var svært at afsætte ressourcer med kort varsel. Nyborg og Favrskov blev erstattet af lignende kommuner i forhold til de opstillede kriterier, henholdsvis Nordfyn og Ringkøbing-Skjern.

### Spørgeskemaundersøgelse

Der er gennemført en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets 98 kommuner. I forlængelse af kortlægningens fokus på lovændringen, der udvider retten til det frie valg, er fokus i spørgeskemaundersøgelsen særligt på at belyse hypoteserne i relation til genbrugshjælpe midler og boligindretninger.

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført i Rambølls dataindsamlingsredskab, SurveyXact. Spørgeskemaet er sendt per e-mail til kommunens socialchef, der opfordres til at videresende, hvis det er relevant. Der er efter én uge udsendt rykker ved manglende besvarelse, hvorefter Rambøll per telefon har fulgt op med alle kommuner, der ikke har svaret.

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført i ugerne 45-47 i 2013. Spørgeskemaundersøgelsen er vedlagt som bilag 3.

Der er i alt besvarelser fra 75 kommuner svarende til en svarprocent på 77. Sammenlignet med tilsvarende undersøgelser blandt målgruppen af socialchefer, vurderer Rambøll, at der er tale om en tilfredsstillende svarprocent.

Ikke alle de 75 kommuner har været i stand til at skønne antallet af sager med frit valg. 68 kommuner har skønnet omfanget af frit valg af genbrugshjælpe midler, 65 kommuner har skønnet omfanget af frit valg af boligindretning, mens omfanget af frit valg af personlige hjælpemidler baserer sig på angivelser fra 50 kommuner.

### Bortfaldsanalyse

Der er gennemført en bortfaldsanalyse for at vurdere, hvorvidt kommunerne, der har besvaret, afspejler den samlede fordeling blandt kommunerne. Bortfaldsanalysen er gennemført i forhold til dimensionerne geografi og størrelse. Tabellen nedenfor viser analysen i forhold til geografi.

**Tablet 3: Bortfaldsanalyse. Geografi. Pct.**

Status / region	Region Hovedstaden	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Region Sjælland	Region Syddanmark	Total (antal)
<b>Ikke besvaret</b>	22 %	26 %	0 %	26 %	26 %	23
<b>Besvaret</b>	32 %	17 %	15 %	15 %	21 %	75
<b>Samlet</b>	<b>30 %</b>	<b>19 %</b>	<b>11 %</b>	<b>17 %</b>	<b>22 %</b>	<b>98</b>

Det fremgår af tabellen, at fordelingen blandt kommunerne, der har besvaret, stort set afspejler den samlede fordeling blandt alle kommuner.

Som fremhævet ovenfor har nogle kommuner ikke været i stand til at skønne omfanget af brugen af frit valg. Der er i tillæg til ovenstående samlede bortfaldsanalyse foretaget en bortfaldsanalyse for hvert af de tre analyseudvalg for beregning af omfanget af frit valg af henholdsvis genbrugshjælpemidler, boligindretning og personlige hjælpemidler:

**Tablet 4: Bortfaldsanalyse. Geografi. Separat for tre analyseudvalg. Pct.**

Status / region	Region Hovedstaden	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Region Sjælland	Region Syddanmark	Total (antal)
<b>Besvaret – omfang genbrugshjælpemidler</b>	31 %	19 %	10 %	21 %	19 %	68
<b>Besvaret – omfang boligindretning</b>	31 %	18 %	11 %	20 %	20 %	65
<b>Besvaret - omfang personlige hjælpemidler</b>	32 %	16 %	10 %	20 %	22 %	50
<b>Samlet</b>	<b>30 %</b>	<b>19 %</b>	<b>11 %</b>	<b>17 %</b>	<b>22 %</b>	<b>98</b>

Tabellen viser overordnet set, at de tre analyseudvalg nogenlunde afspejler den samlede fordeling af kommuner.

Tabellen nedenfor viser den samlede bortfaldsanalyse i forhold til størrelse, grupperet efter den ovenstående inddeling af små, mellem og store kommuner.

**Tablet 5: Bortfaldsanalyse. Størrelse. Pct.**

Status / kommunistørrelse	Lille	Mellem	Stor	Total (antal)
<b>Ikke besvaret</b>	35 %	57 %	9 %	23
<b>Besvaret</b>	43 %	51 %	7 %	75
<b>Samlet</b>	<b>41 %</b>	<b>52 %</b>	<b>7 %</b>	<b>98</b>

Tabellen viser, at kommunerne, der har svaret, stort set afspejler den samlede fordeling af kommuner.

Tabellen nedenfor viser bortfaldsanalysen for de tre analyseudvalg for beregning af omfanget af sager.

**Table 6: Bortfaldsanalyse. Størrelse. Pct.**

Status/kommunestørrelse	Lille	Mellem	Stor	Total (antal)
<b>Besvaret – omfang genbrugshjælpemidler</b>	40 %	56 %	4 %	68
<b>Besvaret – omfang boligindretning</b>	40 %	55 %	5 %	65
<b>Besvaret omfang – personlige hjælpemidler</b>	38 %	56 %	6 %	50
<b>Samlet</b>	<b>41 %</b>	<b>52 %</b>	<b>7 %</b>	<b>98</b>

Tabellen viser, at fordelingen i de tre analyseudvalg nogenlunde afspejler den samlede fordeling af kommuner.

### Interviews i kommuner

Tabellen nedenfor opsummerer, hvem der er gennemført interviews med i de 10 udvalgte kommuner.

**Table 7: Gennemførte interviews i kommuner**

	Ledere	Sagsbehandlere	Depot	Borgere
<b>Frederiksberg</b>	Teamleder for Visitationsenheden	To, der arbejder med genbrugshjælpemidler og boligindretninger	Depottekniker på kommunens eget depot	En, der har benyttet frit valg ved boligindretning. En, der ikke har benyttet frit valg af et genbrugshjælpemiddel.
<b>Frederikssund</b>	Leder af Visitationen	En, der arbejder med genbrugshjælpemidler til børn. En, der arbejder med boligindretning og genbrugshjælpemidler. En, der arbejder med personlige hjælpemidler	Leder af kommunens eget hjælpemiddeldepot (delt med Egedal Kommune)	En, der ikke har benyttet frit valg af et genbrugshjælpemiddel til sit barn. En, der har benyttet frit valg i forbindelse med bevilling af boligindretning.
<b>Odsherred</b>	Koordinator på hjælpemiddelområdet og en afdelingsleder	En, der arbejder med genbrugshjælpemidler og boligindretning. En, der arbejder med personlige hjælpemidler	Depotkoordinator på kommunens eget depot	To, der ikke har benyttet frit valg af genbrugshjælpemidler.
<b>Holbæk</b>	Koordinator for terapeuterne	En, der arbejder med boligindretning og børnesager. En, der arbejder med genbrugshjælpemidler En, der arbejder med personlige hjælpemidler	Koordinator for terapeuterne, som har kontakten til depotet, der drives af Falck Hjælpemidler	En, der har benyttet frit valg af et personligt hjælpemiddel. En, der ikke har benyttet frit valg af boligindretning.
<b>Langeland</b>	Myndighedschef og lederen af Trænings- & Hjælpemiddelafdelingen	To, der arbejder med genbrugshjælpemidler og boligindretning. To, der arbejder med personlige hjælpemidler	Depotleder for kommunens eget depot	En, der ikke har benyttet frit valg af et genbrugshjælpemiddel. En pårørende til en, der ikke har benyttet frit valg af boligindretning.
<b>Nordfyn</b>	Myndighedschef	To, der arbejder med genbrugshjælpemidler og boligindretning	Myndighedschefen, som har kontakten til kommunens eget depot	En, der har benyttet frit valg af et genbrugshjælpemiddel
<b>Ringkøbing-Skjern</b>	Myndighedsleder	To, der arbejder med genbrugshjælpemidler og boligindretning, den ene specifikt med	÷	÷

børnehjælpe midler				
<b>Randers</b>	Visitationschef	En, der arbejder med genbrugshjælpe midler og boligindretning. En, der arbejder med kropsbårne hjælpe midler	Leder af hjælpe midde lhuse t (kommunens depot)	En, der har benyttet frit valg af boligindretning. En, der ikke har benyttet frit valg af boligindretning.
<b>Brønderslev</b>	Afdelingsleder i Visitationen	En, der arbejder med boligindretning. To, der begge arbejder med genbrugshjælpe midler; den ene specifikt med børnehjælpe midler En, der arbejder med personlige hjælpe midler	Afdelingsleder i Visitationen, som står for kontakten med depotet, der drives af Zealand Care	En, der har benyttet frit valg ved boligindretning. En, der ikke har benyttet frit valg af genbrugshjælpe midde l.
<b>Aalborg</b>	To bevillingschefer	Fire, der arbejder med genbrugshjælpe midler og boligindretninger – fra to af kommunens tre bevillingsenheder	Leder af kommunens eget depot	To, der ikke har benyttet frit valg af boligindretning.

Interviewene med de kommunale ledere af hjælpe midde lområdet har særligt sigtet på at belyse konsekvenser for kommunernes økonomi, herunder:

- Kommunernes mulighed for at anvende genbrugsordningen
- Konsekvenserne for kommunernes leverandøraftaler efter indførelsen af fritvalgsreglerne
- Udviklingen i udbuddet af opgaver med udførelse af boligindretning.

Herudover er lederne interviewet omkring deres generelle vurdering af omfanget af brugen af reglerne og kommunens implementering.

Formålet med at interviewe sagsbehandlere på hjælpe midde lområdet har været at få et konkret indblik i sagsgangen og kommunernes praksis for vejledning og tildeling af hjælpe midler og boligindretning, herunder oplysning om frit valg. Herudover har det været formålet at belyse sagsbehandlernes vurderinger af mulige årsager til, at borgere vælger/ikke vælger at benytte sig af muligheden for frit valg. Der er interviewet sagsbehandlere, der arbejder med både boligindretning, genbrugshjælpe midler og personlige hjælpe midler. De personlige hjælpe midler inddrages i disse interviews for at uddybe og perspektivere brugen af bestemmelserne.

Der er gennemført interviews med de depotansvarlige i kommunerne for at afdække de økonomiske konsekvenser af fritvalgsreglerne for genbrugsordningen og depotstyringen. For kommuner, der ikke har eget depot, interviewes den ansvarlige for kommunens aftale med eksempelvis Zealand Care eller Falck Hjælpe midler, der står for depotdrift i flere af kommunerne. Formålet er at få et billede af, hvorvidt forholdene for indgåelse af disse aftaler om depotdrift har ændret sig.

Der er endelig foretaget interviews med 16 borgere på tværs af de 10 kommuner.

Rambøll har i udgangspunktet forsøgt at gennemføre udvælgelsen af borgere således, at der sikres variation i forhold til, om borgeren har valgt at benytte sig af fritvalgsreglerne eller ej. Derudover er det forsøgt, at borgerne udvælges, så de varierer med hensyn til alder, så der både inddrages ældre borgere og forældre til børn med en funktionsnedsættelse. Udvalgelsen er i praksis foregået ved, at hver kommune bedes om at formidle kontakt til to borgere, hvoraf en har benyttet retten til frit valg og én ikke har. I dialogen med kommunerne har det vist sig, at flere ikke har haft fritvalgssager det sidste år og at de resterende kommuner har meget få sager. Det kan herudover nævnes, at kommunerne i flere tilfælde har haft vanskeligt med at finde frem til, hvilke borgere der har brugt det frie valg, da dette ikke registreres. Den endelige udvælgelse af borgere, der har benyttet det frie valg, har derfor været kendetegnet ved, at der er gennemført interviews med de borgere, som kommunerne har kunnet identificere. I de kommuner, hvor der ikke er benyttet frit valg, er der interviewet borgere, der har takket nej til frit valg.

Det skal nævnes, at udvælgelsen af borgere er foregået ved, at kommunerne har identificeret borgere, der enten har benyttet det frie valg eller takket nej. Det har ikke været muligt at kontrollere, hvorvidt de interviewede borgere overvejende er enten mere eller mindre tilfredse end den samlede gruppe af borgere, der har benyttet reglerne. Det skal dog nævnes, at der i alle de 10 kommuner er meget få borgere, der har benyttet frit valg og at flere af kommunerne har haft vanskeligt ved at identificere borgere, der har benyttet adgangen, som nævnt ovenfor.

### **Indhentning af sager til sagsgennemgang**

Som en del af evalueringen af lovændringen, har Rambøll foretaget en sagsgennemgang af fritvalgssager vedrørende boligindretning og genbrugshjælpemidler. I den forbindelse har Rambøll anmodet de 10 deltagende kommuner om at fremsende de fritvalgssager, som de har haft i 2012.

Ingen af de deltagende kommuner har i deres sagssystem (ofte KMD Care) haft mulighed for at registrere, hvorvidt der har været tale om en fritvalgssag eller ej. Det betyder, at ingen af de deltagende kommuner har haft mulighed for at danne sig et overblik over det faktiske antal af sager, hvor borgere har benyttet sig af fritvalgsordningen.

Rambøll har derfor i samarbejde med hver enkelt kommune forsøgt at finde frem til de sager, som kommunen har haft i 2012. For hver af de deltagende kommuner har det konkret betydet, at den ansvarlige for visitationen / myndighedsområdet har rettet henvendelse til kommunens sagsbehandlere både indenfor børne- og voksenområdet, samt eventuelt bevillingsenheden, alt efter hvordan den enkelte kommune er organiseret. Her har sagsbehandlerne i fællesskab diskuteret (eksempelvis på et ugemøde), hvilke sager de har haft om genbrugshjælpemidler og boligindretning, hvor fritvalgsordningen er blevet benyttet i 2012. Derudover har den ansvarlige i nogle kommuner rettet henvendelse til depotlederen for at undersøge, om kommunerne har købt nogle genbrugshjælpemidler retur, for derigennem at kunne finde frem til eventuelle fritvalgssager.

De medarbejdere, som Rambøll har været i kontakt med, nævner, at det er en vanskelig øvelse, men at sagsbehandlerne i kommunen med fælles hjælp burde kunne finde frem til de sager, der har været. Derudover nævner flere, at de blot kan appellere til sagsbehandlernes fælles hukommelse, da de ikke har mulighed for i systemet at registrere sagerne efter, om frit valg er blevet benyttet.

Rambøll har modtaget i alt seks fritvalgssager fra fire kommuner. To fritvalgssager omhandler genbrugshjælpemidler, fire omhandler boligindretning.

**BILAG 3**  
**SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE**

## Frit valg af hjælpemidler og boligindretning

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold gennemfører en kortlægning og effektmåling af reglerne om frit valg af hjælpemidler (servicelovens § 112) og boligindretning (servicelovens § 116).

Baggrunden for kortlægningen er, at man i 2010 gennemførte en lovændring, som giver borgere med funktionsnedsættelse ret til frit valg af leverandør af alle typer hjælpemidler, samt frit valg af håndværker og materialer ved boligændringer. Tidligere omfattede retten til frit valg kun særlige personlige hjælpemidler (oplistet i note<sup>10</sup>). Med lovændringen blev retten udvidet til også at omhandle genbrugshjælpemidler og boligindretning.

Som en del af kortlægningen skal der gennemføres en spørgeskemaundersøgelse blandt landets 98 kommuner. Fokus i spørgeskemaundersøgelsen er primært på udvidelsen af bestemmelserne om retten til frit valg til at omhandle genbrugshjælpemidler og boligindretning.

Kortlægningen skal præsenteres for Folketinget og indgå i ministeriets videre arbejde med området. Det er derfor vigtigt, at I besvarer spørgeskemaet. I bedes besvare spørgsmålene også selvom I måske har få eller ingen sager om genbrugshjælpemidler og boligindretning, hvor frit valg benyttes.

Hvis du vurderer, at du ikke er den rette til at udfylde skemaet, må du meget gerne videresende til den rette ansvarlige for området for hjælpemidler og boligindretning.

Det tager ca. 15 minutter at udfylde skemaet.

**Hvad gør du?** Du begynder din besvarelse ved at klikke på pilen i nederste højre hjørne. Du bevæger dig frem og tilbage i spørgeskemaet ved hjælp af pilene nederst på hver side. Du har afsluttet spørgeskemaet, når du har trykket på krydset på den sidste side.

**Hvad sker der med din besvarelse?** Besvarelsen gemmes hos Rambøll Management Consulting, hvor den indgår anonymt i en samlet database med alle besvarelser.

Hvis du har spørgsmål til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Sofie Schøning Frederiksen på telefon 51 61 46 52 eller mail: soff@ramboll.com.

### Mere om kortlægningen

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold gennemfører en kortlægning og effektmåling af servicelovens bestemmelser om frit valg af hjælpemidler og boligindretning, som har fokus på dels at kortlægge, i hvilket omfang borgerne benytter sig af retten til frit valg, samt hvilken effekt reglerne om frit valg har haft for genbrugsordningen på hjælpemiddelområdet, for kommunernes indgåelse af leverandøraftaler og for kommunernes udbud af opgaven vedr. udførelse af boligindretning. Kortlægningen og effektmålingen skal belyse, om intentionen med lovændringen – øget valgfrihed for borgerne – er realiseret, og om lovgivningen har haft utilsigtede effekter i forhold til kommunal praksis på hjælpemiddelområdet.

På forhånd tak for jeres deltagelse.

Med venlig hilsen

Rambøll Management Consulting og Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold

<sup>10</sup> Ved særlige personlige hjælpemidler forstod man i den daværende lovgivning kørestole, som forudsætter individuel tilpasning og nødvendigvis må benyttes i hovedparten af dagens timer, ortopædisk fodtøj, arm- og benproteser, støttekorsetter og bandager mv., parykker, brystproteser, stomihjælpemidler og kropsbårne synshjælpemidler til personer med en varigt nedsat synsfunktion eller medicinskoptisk definerede, varige øjenlidelser.



## Borgernes brug af frit valg

De følgende spørgsmål handler på forskellige måder om borgernes brug af bestemmelserne om frit valg.

### 1. Er du enig eller uenig i følgende udsagn om borgernes brug af bestemmelserne om frit valg af *genbrugshjælpemidler* (§ 112)?

(Sæt ét kryds i hver række)

	Meget enig	Enig	Hver ken- eller	Ueni- g	Meget uenig	Ved ikke	Kom- mune n har ikke frit valg sager
Borgerne opfatter det som vanskeligt at gennemskue reglerne om frit valg af hjælpemidler	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Borgerne opfatter det som vanskeligt selv at stå for anskaffelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Det er særligt borgere med fysiske funktionsnedsættelser, der benytter reglerne	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Det er særligt borgere med psykiske funktionsnedsættelser, der benytter reglerne	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Det er særligt i sager om børn og yngre voksne, at det frie valg benyttes	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Reglerne bruges særligt af borgere, der har pårørende eller netværk, der kan hjælpe	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Borgere, der har benyttet reglerne, er efterfølgende tilfredse med at have brugt det frie valg	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Borgeren risikerer at få et mindre egnet hjælpemiddel, hvis borgeren selv står for anskaffelsen	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

De fleste borgere vælger typisk ikke frit valg, da borgeren er tilfreds med kommunens tilbud

Reglerne om frit valg af hjælpemidler øger borgerens selvbestemmelse (1)  (2)  (3)  (4)  (5)  (6)  (7)

**2. Uddyb gerne, hvilke forhold der har betydning for, om borgeren benytter retten til frit valg af genbrugshjælpemidler (§ 112)?**

**3. Er du enig eller uenig i følgende udsagn om borgernes brug af bestemmelserne om frit valg i sager om boligindretning (§ 116)?**

(Sæt ét kryds i hver række)

	Meget enig	Enig	Hverken- eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke	Kom- mune n har ikke frit valg sager
Borgerne opfatter det som vanskeligt at gennemskue reglerne om frit valg af boligindretning	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Borgerne opfatter det som vanskeligt selv at stå for køb af materialer og styring ved boligindretning	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Det er særligt borgere med fysiske funktionsnedsættelser, der benytter reglerne	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Det er særligt borgere med psykiske funktionsnedsættelser, der benytter reglerne	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

Det er særligt i sager om børn og yngre voksne, at det frie valg benyttes (1)  (2)  (3)  (4)  (5)  (6)  (7)

Reglerne bruges særligt af borgere, der har pårørende eller netværk, der kan hjælpe (1)  (2)  (3)  (4)  (5)  (6)  (7)

Borgere, der har benyttet reglerne, er efterfølgende tilfredse med at have brugt det frie valg (1)  (2)  (3)  (4)  (5)  (6)  (7)

Borgeren risikerer at få en mindre egnet boligindretning, hvis borgeren selv står for kontakt til håndværkere og indkøb af materialer (1)  (2)  (3)  (4)  (5)  (6)  (7)

De fleste borgere vælger typisk ikke frit valg, da borgeren er tilfreds med kommunens tilbud (1)  (2)  (3)  (4)  (5)  (6)  (7)

Reglerne om frit valg ved boligindretning øger borgerens selvbestemmelse (1)  (2)  (3)  (4)  (5)  (6)  (7)

**4. Uddyb gerne, hvilke forhold der har betydning for, om borgeren benytter retten til frit valg af materialer og håndværkere ved boligindretning (§ 116)?**

## Kommunens procedurer

Spørgsmålene nedenfor handler om kommunens procedurer og praksis i frit valg sager.

### 5. Følgende spørgsmål handler om kommunens procedurer i forbindelse med borgerens mulighed for frit valg af *genbrugshjælpemidler* (§ 112). Har I...

(Sæt ét kryds i hver række)

	Ja	Nej	Ved ikke / ikke relevant
En skriftlig vejledning til borgeren om muligheden for og konsekvenserne af frit valg af hjælpemidler?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
En oversigt/IT-understøttelse, der viser priserne i kommunens leverandøraftaler, som sagsbehandlerne kan benytte i de tilfælde, hvor borgeren ønsker at bruge det frie valg?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
En vejledning/skabelon til sagsbehandlerne til fastsættelse af prisen på det billigste og bedst egnede hjælpemiddel, hvor kommunen ikke har en leverandøraftale?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
En vejledning/skabelon til sagsbehandlerne til udarbejdelse af kravspecifikation for et bevilget hjælpemiddel eller en fastsat kravspecifikation for hjælpemidlet i de tilfælde, hvor borgeren ønsker at benytte det frie valg?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
En fast praksis for kontrol af, om et indkøbt hjælpemiddel efter det frie valg lever op til kravspecifikationerne?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
En fælles praksis for, hvordan vurderingen af begrebet "fuldstændigt identisk hjælpemiddel" (§ 112, stk. 4) kan foretages i den enkelte sag?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
Kommunen har ikke en fastsat praksis i frit valg sagerne, da kommunen har ingen / meget få sager	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>

### 6. Uddyb gerne dine svar ovenfor om de måder, hvorpå I arbejder med det frie valg af *genbrugshjælpemidler* (§ 112)?

**7. Følgende spørgsmål handler om jeres procedurer i forbindelse med borgerens mulighed for frit valg af håndværkere og materialer ved boligindretning (§ 116).  
Har I...**

(Sæt ét kryds i hver række)

	Ja	Nej	Ved ikke / ikke relevant
En skriftlig vejledning til borgeren om muligheden for og konsekvenserne af frit valg af håndværkere og materialer?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
En vejledning/skabelon for udarbejdelse af specifikationer for en boligindretning i de tilfælde, hvor borgeren ønsker at bruge det frie valg?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
En vejledning/skabelon for udarbejdelse af udbudsmateriale til prissætning af den bevilgede boligindretning i de tilfælde, hvor borgeren benytter det frie valg?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
Kommunen har ikke en fastsat praksis i frit valg sagerne, da kommunen har ingen / meget få sager	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>

**8. Uddyb gerne dine svar ovenfor og de måder, hvorpå I arbejder med det frie valg af håndværkere og materialer ved boligindretning (§ 116)?**

**9. De to næste spørgsmål handler om sagsbehandlingen af en fritvalgssag. Angiv I hvor høj grad følgende er tilfældet:**

	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	I ringe grad	Slet ikke	Ved ikke	Komm unen har ikke frit valg sager
Sager om frit valg af genbrugshjælpemidler	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

(§112) er mere  
tidskrævende end  
tilsvarende sager, hvor  
reglerne ikke benyttes

Sager om frit valg af  
materialer og

håndværkere (§116) er (1)  (2)  (3)  (4)  (5)  (6)  (7)   
mere tidskrævende end  
tilsvarende sager, hvor  
reglerne ikke benyttes

- 10. Uddyb gerne, hvilke dele af sagsbehandlingen ved en fritvalgssag om *genbrugshjælpemidler (§ 112)*, der er enten vanskelige eller tidskrævende for sagsbehandlerne**

- 11. Uddyb gerne, hvilke dele af sagsbehandlingen ved en *fritvalgssag om boligindretning (§ 116)*, der er enten vanskelige eller tidskrævende for sagsbehandlerne**

- 12. Beskriv kort hvordan kommunen vejleder borgeren om frit valg i en typisk sag om henholdsvis et *genbrugshjælpemiddel (§ 112)* og en *boligindretning (§ 116)***

## Konsekvenser for kommunen

De næste spørgsmål handler om, hvilke konsekvenser bestemmelserne om frit valg har for kommunen.

### 13. I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om konsekvenserne af reglerne om frit valg af *genbrugshjælpemidler* (§ 112) for kommunen?

(Sæt ét kryds i hver række)

	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	I ringe grad	Slet ikke	Ved ikke
Kommunens mulighed for at genanvende hjælpemidler er blevet mindre som følge af reglerne om frit valg	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Bestemmelserne om frit valg fører til en ophobning af funktionsdygtige hjælpemidler, da borgeren ønsker at købe nyt efter frit valg	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Reglerne om frit valg giver øget arbejde for depotmedarbejderne	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Kommunens mulighed for at indkøbe hjælpemidler til fordelagtige priser er mindsket som en følge af reglerne om frit valg	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Kommunens samlede udgifter til indkøb af hjælpemidler er steget pga. et øget nyindkøb som følge af reglerne	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Reglerne om frit valg bruges ikke eller kun i begrænset omfang og har i praksis ingen betydning for muligheden for at genbruge hjælpemidler	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Reglerne om frit valg bruges ikke eller kun i begrænset omfang og har i praksis ingen betydning for indgåelsen af leverandøraftaler	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

*Nedenstående spørgsmål er kun for kommuner, der har en aftale med eksempelvis Zealand Care eller Falck Hjælpemidler om depotfrit og / eller leje af hjælpemidler*

Det er blevet mere omkostningsfuldt for kommunen at benytte en leverandør til depotdrift og/eller leje af hjælpemidler som en konsekvens af bestemmelserne om frit valg af hjælpemidler

(1)  (2)  (3)  (4)  (5)  (6)

**14. Uddyb gerne, hvilke konsekvenser reglerne om frit valg af *genbrugshjælpemidler (§ 112)* har for kommunen.**

**15. I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om konsekvenserne af reglerne om frit valg af *materialer og håndværkere ved boligindretning (§ 116)*?**

(Sæt ét kryds i hver række)

	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	I ringe grad	Slet ikke	Ved ikke
Antallet af indkomne tilbud i sager om boligindretning er faldet som følge af reglerne om frit valg	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Priserne på tilbud om boligindretning er steget som følge af reglerne om frit valg	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Antallet af frit valg sager er så begrænset, at det i praksis ikke har betydning for antallet af tilbud eller priserne kommunen modtager	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**16. Uddyb gerne, hvilke konsekvenser reglerne om *frit valg af boligindretning (§ 116)* har for kommunen.**



## Antallet af sager

De nedenstående spørgsmål drejer sig om antallet og typen af hjælpemiddelsager (§ 112), hvor borgeren benytter det frie valg. Spørgsmålene omhandler kun sager, hvor der bevilges hjælp (dvs. ikke afslag).

### 17. Angiv først, hvordan I opgør antallet af hjælpemiddelsager (sæt gerne flere krydser, hvis I benytter en kombination):

Antal sager opgøres som samlesager (dvs. hvor der oprettes én sag pr. borger, uanset hvor mange hjælpemidler der ansøges om. Dermed kan en borger kun have én hjælpemiddelsag)

Antal sager opgøres som enkeltsager (dvs. hvor hver ansøgning om et hjælpemiddel opgøres som en separat sag. Dermed kan den samme borger have flere hjælpemiddelsager)

Andet \_\_\_\_\_

### 18. Angiv, hvor mange sager I havde i 2012, hvor borgeren benyttede muligheden for frit valg af hjælpemidler (§ 112). Angiv separat for genbrugshjælpemidler og engangshjælpemidler/personlige hjælpemidler:

Genbrugshjælpemidler: Ca. \_\_\_\_\_ sager med frit valg i 2012

Engangshjælpemidler / personlige hjælpemidler: Ca. \_\_\_\_\_ sager med frit valg i 2012

Er der her tale om:

- (1)  Præcise registrerede oplysninger
- (2)  Usikre registrerede oplysninger
- (3)  Skøn/vurdering

### 19. I hvor stor en andel af det samlede antal sager om hjælpemidler (§ 112) benyttede borgeren sig af retten til frit valg i 2012? Angiv separat for genbrugshjælpemidler og engangshjælpemidler/personlige hjælpemidler:

Genbrugshjælpemidler: I ca. \_\_\_\_\_ pct. af sagerne benytter borgeren frit valg

Engangshjælpemidler / personlige hjælpemidler: I ca. \_\_\_\_\_ pct. af sagerne benytter borgeren frit valg

Er der her tale om:

- (1)  Præcise registrerede oplysninger
- (2)  Usikre registrerede oplysninger
- (3)  Skøn/vurdering

**20. Uddyb gerne, om der er nogle særlige typer af engangshjælpemidler / personlige hjælpemidler og genbrugshjælpemidler, hvor reglerne om frit valg tages i brug**

**21. Angiv et skøn over, hvordan sagerne om frit valg af hjælpemidler fordeler sig på borgerens alder (skal summere til 100 pct.):**

Genbrugshjælpemidler:

\_\_\_ pct. er under 67 år

\_\_\_ pct. er 67 år eller derover

Engangshjælpemidler / personlige hjælpemidler:

\_\_\_ pct. er under 67 år

\_\_\_ pct. er 67 år eller derover

**22. I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om udviklingen i antallet af sager, hvor borgerne benytter reglerne om frit valg af engangshjælpemidler / personlige hjælpemidler (§ 112)?**

	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	I ringe grad	Slet ikke	Ved ikke
Der er kommet mange flere sager om frit valg af personlige hjælpemidler efter retten til frit valg blev udvidet til også at omfatte genbrugshjælpemidler	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

*De nedenstående spørgsmål drejer sig om antallet og typen af sager om boligindretning (§ 116), hvor borgeren benytter det frie valg. Spørgsmålene omhandler kun sager, hvor der bevilges hjælp (dvs. ikke afslag).*

**23. Angiv først, hvordan I opgør antallet af sager om boligindretning (sæt gerne flere krydser, hvis I benytter en kombination):**

Antal sager opgøres som samlesager (dvs. hvor der oprettes én sag pr. borger, uanset hvor mange boligindretninger der ansøges om. Dermed kan en borger kun have én sag)

Antal sager opgøres som enkeltsager (dvs. hvor hver ansøgning om en boligindretning opgøres som en separat sag. Dermed kan den samme borger have flere boligindretningssager)

Andet \_\_\_\_\_

**24. Angiv, hvor mange sager I havde i 2012, hvor borgeren benyttede muligheden for frit valg af *boligindretning* (§116).**

Boligindretning: Ca. \_\_\_\_\_ sager med frit valg

Er der her tale om:

- (1)  Præcise registrerede oplysninger
- (2)  Usikre registrerede oplysninger
- (3)  Skøn/vurdering

**25. I hvor stor en andel af det samlede antal sager om *boligindretning* (§116) benyttede borgeren sig af retten til frit valg i 2012?**

I ca. \_\_\_\_\_ pct. af sagerne benytter borgeren frit valg

Er der her tale om:

- (1)  Præcise registrerede oplysninger
- (2)  Usikre registrerede oplysninger
- (3)  Skøn/vurdering

**26. Angiv, hvordan sagerne om frit valg af boligindretning fordeler sig på borgerens alder (skal summere til 100 pct.):**

- \_\_\_ pct. er under 67 år
- \_\_\_ pct. er 67 år eller derover

**27. Uddyb gerne, om der er nogle særlige typer af *boligindretninger* (§116), hvor reglerne om frit valg tages i brug**