



STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET

Status på SPSA

Maj 2024

Børne- og Undervisningsministeriet

Indhold

Indledning	4
Status på sagsbehandlingen	5
Hvad har vi gjort	6
Erfaringer med sagsbehandlingen	7
Status på IT-systemet	8
Videreudvikling af SPSA	9
Opfordring til jer	10

Indledning

- Nyt sagsbehandlersystem til administration af de specialpædagogiske støtteordninger – SPSA.
- Udfordringer med implementering af det nye it-system havde medført en forlænget sagsbehandlingstid i STUK.
- Både STIL og STUK har arbejdet intensivt på at få normaliseret sagsbehandlingen.
- Det hidtidige system var teknologisk forældet, hvorfor det var nødvendigt at udvikle et nyt og tidssvarende system. • Det nye system skal give en hurtigere og mere sikker og brugervenlig sagsbehandling.
- Børne- og Undervisningsministeriet har prioriteret ekstra ressourcer til implementering og systemudvikling, flere medarbejdere i sagsbehandling og flere medarbejdere i it-supporten.

Status på sagsbehandlingen

- Ved årsskiftet oplevede STUK en stor ansøgningspukkel pga. implementeringsudfordringer og automatiseringsfejl.
- På trods af udfordringerne har STUK manuelt behandlet ca. 40.000 sager siden årsskiftet. I samme periode sidste år havde STUK manuelt behandlet ca. 23.000 sager.
- Antallet af afventende sager var i udgangen af april nedbragt til ca. 460 sager. På samme tidspunkt sidste år var der ca. 2.200 ubehandlede sager.
- Vi havde et mål om, at have alle sager blev behandlet inden for rimelig tid ved udgangen af april. Det mål er nået.

Hvad har vi gjort

- Yderligere ressourcer til implementering, systemudvikling, sagsbehandling og it-support.
- Godkendelse af videreførsel af støtte fra 2023.
- Særsomt proces for ved eksamen for elever eller andre, som har hastende behov.
- Mulighed for godkendelse med tilbagevirkende kraft på visse områder.
- Forlænget frist for refusion fra 30 til 90 dage frem til udgangen af april.

Erfaringer med sagsbehandlingen

- Stigning i manuelle ansøgninger.
- Et stort antal ansøgninger oprettes forkert.
 - Næsten hver fjerde manuel ansøgning.
- Et stort antal ansøgninger, sendes retur grundet mangelfuld information.
 - Mellem 500 til 850 sager i første kvartal.
- STUK arbejder derfor på at forbedre vejledninger til institutionerne.

Status på IT-systemet

- Nedadgående antal af suppothenvendelser.
- Vi er gået fra at have 429 åbne sager i januar, til at have ca. 9 supportsager, der ikke er færdigbehandlede på nuværende tidspunkt.

Henvendelsernes karakter

- Udfordringer med genbestillinger (december og januar).
- Udfordringer med valide priser.

Videreudvikling af SPSA

- Optimeret genbestillingsflow og udvidet muligheden for samme.
- Optimeret sagsbehandlingsflow i STUK for hurtigere sagsbehandling.
- Tilrettet data som var urigtige fra SPS2005.
- Optimeret adgang til fx refusionsoversigter for institutionsmedarbejdere efter ønske fra institutionerne.

Opfordring til jer

- Ansøg så tidligt som muligt.
- Vi sorterer og behandler sagerne efter den dato for støttestart, som institutionerne opgiver. Har flere sager samme støttestartsdato sorteres der efter ansøgningstidspunkt.
- Brug de vejledninger, som vi har udarbejdet på SPSU. Der er meget, som ansøges forkert især ift. støtteformer.
- Brug altid supporten, når I har udfordringer med it-systemet. Det er den bedste vej til systematisk feedback. Undlad at anvende mails til STUK på nær når det handler om indhold af afgørelser.

