

DUKH mener

Måske er det surt at være Kurt – men det er sejt at være sagsbehandler!

af centerleder Alice Brun

Jeg ved ikke, hvorfor det altid skal gå ud over Kurt. Det er garanteret helt urimeligt. Ligesom det er urimeligt, at det skal gå ud over sagsbehandlerne.

Det må du selv gøre noget for at ændre, kære sagsbehandler. Og denne artikel er tænkt som et lille og kærlig ment puf til at komme i gang. Derfor overskriften med det lille slogan "det er *sejt* at være sagsbehandler!"

Min gamle faggruppe, socialpædagogerne, kørte i flere år en flot kampagne, hvor de satte fokus på fagligheden med pædagogiske udviklingsprojekter under overskriften "Det kan nytte" og "Vold som udtryksmiddel" (ikke pædagogernes men de udviklingshæmmedes udtryksmiddel). Jeg var – og er – stolt over at være socialpædagog.

Sygeplejerskerne var ved at køre deres egen faggruppe i sæk, da de altid var i pressen med udtalelser om, hvor dårligt sygeplejersker har det. Det hjalp på søgningen til sygeplejerskolerne, at de begyndte at fokusere på de positive sider af deres fag.

Nu synes jeg, det er på tide, at du som sagsbehandler synliggør din faglighed, så alle kan se den. At du først og fremmest praktiserer den. At du dernæst fortæller og skriver om den, så alle kan forstå den.

Jeg kan godt forstå, at du bliver vred over at blive beskyldt for bevidst at lave dårligt arbejde. Jeg kan godt forstå, at du bliver irriteret over hele tiden at blive konfronteret med, at der er fejl i kommunernes sagsbehandling. Jeg kan godt forstå, at du synes, det er nødvendigt at gøre opmærksomt på dårlige arbejdsvilkår, manglende tid, hyppige personaleskift, stress, sygefravær og andre gode forklaringer på, at kommunernes sagsbehandling ikke lever op til de formelle krav og slet ikke til borgernes og politikernes forventninger.

Men hvad ved vi om dit egentlige arbejde? Hvad ved vi om, hvad du konkret gør eller skal gøre for at leve op til lovgivningens formelle krav og for at lave fagligt godt arbejde? Ikke meget tror jeg. Du må regne med, at jo længere afstand vi har til din daglige virkelighed, jo mindre ved vi om den. Det er ikke en gang sikkert, at politikerne i din kommune ved, hvad dit arbejde indebærer.

Vis os, hvad du gør step by step, lige fra hustruen til en mand, der har fået hjerneskode efter et apopleksitilfælde, ringer til dig for at bede om hjælp til familiens forsørgelse, til kommunen har iværksat den nødvendige hjælp.

Vis os, hvad du gør, når du bliver kontaktet af en familie, der netop har fået et barn med udviklingshæmning og spasticitet, og som nu ikke aner deres levende råd.

Fratag os muligheden for at affeje dine kritiske bemærkninger som brok. Vis os de gode eksempler. Lad os mærke din begejstring og faglige kunnen.

Det skal være *sejt* at være sagsbehandler!

Ælle-bælle-ni-ti.....VISO eller DUKH?

af centerleder Alice Brun

Nej, så tilfældigt er det faktisk ikke, om du skal gå til den nye Videns- og specialrådgivningsorganisation, VISO, når den etableres 1. januar 2007, eller til Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet, DUKH.

Endnu er det begrænset, hvad vi konkret ved om VISO, men vi ved dog nok til, at jeg kan besvare et par af de spørgsmål, vi har mødt i DUKH

- laver VISO og DUKH ikke det samme?

Nej. VISOs rådgivning er specialrådgivning og omfatter det helt særlige; karakteristika, metoder og foranstaltninger i forhold til de specielle og komplekse enkeltsager.

DUKHs rådgivning er almindelig rådgivning om kommunernes og amternes ydelser og sagsbehandling til en bred gruppe af mennesker med funktionsnedsættelser.

- bliver DUKH en del af VISO?

Nej. Fra DUKHs etablering er der lagt vægt på, at DUKH er uafhængig, fri af både kommunernes, borgernes *og* statens særinteresser. DUKH skal være i en position, hvor både borgere og sagsbehandlere kan have tillid til, at rådgivningen er uvildig.

Derfor har DUKH fortsat sin egen paragraf i den nye servicelov.

Det vil jeg uddybe i de følgende afsnit.

VISO er for mennesker med forskellige typer problemer

DUKH er for mennesker med handicap

VISOs indsats skal dække flere og meget forskellige grupper mennesker: børn og unge med sociale og adfærdsmæssige problemer, børn og unge med handicap, voksne med handicap, udsatte grupper, socialpsykiatrien og andre grupper med meget komplekse problemstillinger.

VISO skal have en bred viden om disse grupper, men når det gælder rådgivning og udredning er målgruppen meget snæver. VISO skal bistå med specialrådgivning i de *mest specialiserede og komplicerede enkeltsager* og yde vejledende udredning i de *få mest sjældent forekommende specielle og komplicerede enkeltsager*.

DUKHs indsats dækker kun børn, unge og voksne med handicap.

Visitationskriteriet er, at det drejer sig om en person med en varig funktionsnedsættelse (med den tvivl der nu er opstået om varighedsbegrebets holdbarhed) og med behov for en handicapkompenserende ydelse fra det offentlige.

Det betyder, at målgruppen er meget bred og omfatter både lette og svære funktionsnedsættelser. DUKH får henvendelser fra og om mennesker med autisme, ordblindhed, sclerose, muskelsvind, hørenedsættelser, ADHD, sindslidelser, hjerneskader, piskesmæld, udviklingshæmning, sjældne diagnoser, ingen diagnoser osv.. Potentielt hører en stor del af landets befolkning inden for målgruppen.

VISO skal sikre viden og specialrådgivning

DUKH skal styrke retssikkerheden

VISO skal sikre

- sammenhængende og helhedsorienteret vidensindsamling og -formidling til kommuner og institutioner
- helhedsdækkende overblik over den samlede specialrådgivning
- inddragelse af relevante internationale erfaringer og bidrag til det internationale samarbejde
- tæt samspil mellem de forskellige videns- og rådgivningsspecialer på social- og specialundervisningsområdet
- fortsat udvikling af viden og specialrådgivning
- vejledende specialrådgivning samt vejledende udredning i enkeltsager til kommuner og borgere, hvor den fornødne ekspertise ikke kan forventes at være til stede i den enkelte kommune eller i regionens tilbud
- overblik over og samarbejde med netværk i øvrige sektorer

DUKH skal

- bidrage til at styrke retssikkerheden for handicappede
- ved at yde rådgivning og vejledning i enkeltsager
- og generelt bidrage med oplysninger om udviklingen på handicapområdet.
- samarbejde med eksisterende videns- og rådgivningsinstitutioner.

VISO skal rådgive. Det gør DUKH også.

VISO skal udrede. Det gør DUKH ikke.

VISO skal fungere som en enorm videnbank. DUKH formidler kun egen viden.

VISO og DUKH har altså kun rådgivning som sammenfaldende opgave, men rådgivningen ydes til forskellige målgrupper og om forskellige spørgsmål.

VISO kan f.eks. hjælpe dig i spørgsmål om bestemte målgruppers karakteristika, forskellige metoder i pædagogisk, socialt og undervisningsrelateret arbejde og om valg af relevante foranstaltninger. Det kan DUKH ikke. Vi nøjes med at guide dig til andre institutioner, videntcentre, handicaporganisationer og myndigheder.

DUKH kan hjælpe dig i spørgsmål om borgeres lovmæssige adgang til handicapkompenserende ydelser og om myndighedernes sagsbehandling. DUKH har altså fokus på lovgivningen, sagsbehandlingen og mødet mellem borger og myndighed. Det er disse erfaringer, DUKH opsamler og formidler til borgere, myndigheder og andre aktører på handicapområdet.

VISO rådgiver inden for den sociale sektor og specialundervisning

DUKH rådgiver inden for flere sektorer

VISO dækker den sociale sektor og skal herudover rådgive om specialundervisning og specialpædagogisk bistand til førskolebørn.

DUKH rådgiver om lovgivning, sagsbehandling og samarbejde inden for det sociale område, undervisning, arbejdsmarked og sundhedsområdet. I alle tilfælde med fokus på retssikkerhed og mødet mellem borger og myndighed.

Borgere har kun direkte adgang til VISOs rådgivning

Borgere har direkte adgang til DUKHs ydelser

Borgere får direkte adgang til *rådgivning* i VISO, når de falder inden for gruppen af "specialiserede og komplicerede enkeltsager". Det er altså de få, undtagelserne og de særlige, som kommunerne ikke kan forventes at have viden om, der kan få rådgivning i VISO. Borgere får ikke direkte adgang til rådgivning om specialundervisning.

Borgere får ikke direkte adgang til udredning, men kan ansøge kommunen om udredning i VISO og anke et eventuelt afslag fra kommunen.

Borgerne er DUKHs primære målgruppe og har direkte adgang til rådgivning, når de har en varig funktionsnedsættelse og har brug for en handicapkompenserende ydelse fra det offentlige. DUKH er både for de mange og de få, spændende fra drengen med ordblindhed, der har fået afslag på støtte til efterskoleophold, til manden med muskelsvind, der har brug for hjælp til samarbejdet med kommunen om boligændringer, hjælpeordning, handicapbil, støtte til merudgifter, fleksjob og vedligeholdelsestræning.

DUKH overtager *ikke* kommunens sagsbehandling, udmåler *ikke* borgerens støttebehov og forholder sig *ikke* til kommunens serviceniveau.

DUKH holder oplæg om erfaringerne med rådgivning om retssikkerhed, sagsbehandling og samarbejde i brugerorganisationer, foreninger og institutioner.

Kommunerne skal bruge VISO Kommunerne kan bruge DUKH

Kommunerne får direkte adgang til VISOs rådgivning og udredning. Det vil sige rådgivning og udredning, når den fornødne ekspertise ikke kan forventes at være til stede i kommuner, i private tilbud eller i de tilbud regionen driver. Når det gælder udredning inden for specialundervisning og specialpædagogisk bistand skal kommunen selv foretage udredningen, men VISO kan yde bistand.

Det er meningen, at kommunerne *skal* bruge VISO i de meget specielle og komplicerede enkeltsager for at sikre, at indsatsen har den ønskede kvalitet. Kommunerne er dog ikke forpligtet til at følge VISOs anbefalinger.

Kommunerne *skal* ikke bruge DUKH, men *kan* gøre det. Omkring hver tiende henvendelse om rådgivning kommer fra en kommunal medarbejder. Næsten alle henvendelser fra borgere omhandler de handicapkompenserende ydelser, som kommunerne i dag har ansvaret for.

DUKH formidler sine erfaringer til kommunerne ved at medvirke i seminarer, netværksmøder og dialogmøder og give sparring i enkeltsager.

VISO er større end DUKH

VISO bliver mange gange større end DUKH og får mange flere opgaver. VISO omfatter udover den centrale enhed en lang række videntcentre og vidensmiljøer rundt i landet og får mere end 400 årsværk fordelt på endnu flere medarbejdere.

DUKH er kun de ca. 20 personer, der befinder sig på hovedkontoret eller på hjemmearbejdspladserne rundt i landet.

VISO er mere statslig end DUKH

VISOs centrale enhed bliver en del af en statslig styrelse med en *faglig* bestyrelse, hvor myndigheder og brugerorganisationer er repræsenteret. Herudover indgår VISO kontrakter om levering af ydelser med en lang række institutioner og enkeltpersoner. Styrelsen er en del af Socialministeriet.

DUKH er en selvejende institution med en bestyrelse, hvor myndigheder og brugerorganisationer er repræsenteret. DUKH hører under Socialministeriet, men det er et væsentligt særkende, at DUKH i sit arbejde er og skal være *uvildig*. DUKH er ikke statens, ikke kommunernes og ikke brugerorganisationernes forlængede arm.

VISO og DUKH har også fællestræk

Vi er gratis - eller rettere skattefinansierede med bevillinger på finansloven.

Vi vejleder og rådgiver og har ingen beslutningskompetence i forhold til kommunerne.

Vi afgør selv, om en henvendelse om rådgivning falder inden for vores område eller ej. Borgere og kommuner kan altså ikke anke et afslag på rådgivning.

Vores viden står til rådighed.

Vi arbejder både landsdækkende og lokalt.

Kort sagt:

Du bruger VISO, når du har brug for specialrådgivning om det sjældne, det specielle og det komplekse.

Du bruger DUKH, når du har brug for rådgivning om rettigheder og pligter i mødet mellem kommune og borger med handicap.

Læs mere om VISO på www.viso.social.dk

Læs mere om DUKH på www.dukh.dk

Handicap og samvær med børn

Personer, der ikke har et handicap, har ved skilsmisse som udgangspunkt ret til samvær med deres børn hver anden weekend.

Betyder dette så også en person med handicap har ret til at modtage den nødvendige socialpædagogiske støtte til samvær med sine børn hver anden weekend?

Et centralt princip i handicappolitikken i Danmark er, at personer med handicap i videst muligt omfang kompenseres for følgerne af deres nedsatte funktionsevne.

Det er derfor vigtigt at få en afklaring af, hvad dette princip indebærer i praksis.

Med andre ord i hvilket omfang har du, hvis du har et handicap, ret til at få støtte, sådan at du har mulighed for at kompensere for dit handicap.

DUKH gik til Ombudsmanden med en sag om compensation og samvær.

Den øverste klageinstans på det sociale område er Ankestyrelsen.

Det vil være yderst sjældent, at DUKH går videre med en sag, som Ankestyrelsen har afvist at behandle.

DUKH valgte dog at indbringe en sag om compensation for nedsat funktionsevne i forbindelse med samvær med børn for Folketingets Ombudsmand, da sagen blev afvist i Ankestyrelsen.

Ombudsmanden vurderede, at manden kun ville være fuldt kompenseret, hvis han fik socialpædagogisk støtte til at opretholde et samvær med sine børn hver anden weekend. Ombudsmanden mente videre, at Ankestyrelsen set i lyset heraf burde have redegjort for, hvorfor sagen ikke kunne anvendes til at belyse rækkevidden af kompensationsprincippet.

Ombudsmanden henstillede til Ankestyrelsen, at sagen blev antaget til behandling. Sagen er nu antaget til behandling i Ankestyrelsen, og resultatet kan læses på www.ast.dk, når det foreligger.

Vi har et godt tilbud til de danske kommuner...

**Godt
Gratis
Gavnligt**

DUKH tilbyder i projekt "Råd og Dialog og Sagsbehandling" at formidle viden om sagsbehandlingen på handicapområdet....

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet, DUKH har siden 2002 opsamlet en lang række erfaringer, når det gælder retssikkerhed og sagsbehandling for personer med handicap. Mange borgere har henvendt sig til os for at få råd om deres sags behandling i kommune eller amt. Vores holdning er, at disse erfaringer skal ud der, hvor de gør mest gavn: nemlig hos de danske kommuner. Vi tror på, at vores erfaringer er interessante for jer som kommune, og vi er overbeviste om, at I kan bruge dem til noget.

Derfor tilbyder vi "Råd til Dialog og Sagsbehandling".

Projektet består af en række tilbud (listen udbygges med tiden), som du kan benytte sig efter behov. Det drejer sig om:

**Seminar,
Sparring.**

Du kan læse mere om de enkelte tilbud på de følgende sider. De har forskelligt sigte og kan anvendes i forskellige situationer: Men fælles er:

- at udgangspunktet er reelle problemstillinger eller sager, som du hjælper med at udvælge,
- at fokus er lagt på retssikkerhed og de erfaringer, som vi har gjort os samt
- at du får konkrete anbefalinger til at udvikle din sagsbehandling.

Hvis du vil vide mere om projektet, er du velkommen til at kontakte projektleder Lars Rasmussen, lars.rasmussen@dukh.dk eller informationsmedarbejder Thomas Christensen, thomas.christensen@dukh.dk for yderligere oplysninger.

Råd til Dialog og Sagsbehandling Seminar

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet, DUKH tilbyder et seminar, der sætter fokus på sagsbehandlingen på handicapområdet. Et seminar tager udgangspunkt i sager og erfaringer, som du udvælger fra din kommune. Selve seminaret foregår i vante omgivelser hos dig. Vi

- inddrager særlig relevant lovgivning på området (uden at gennemføre et egentligt lovkursus),
- beskriver de erfaringer, som vi har gjort os de seneste tre år og giver konkrete anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

I øjeblikket tilbyder vi undervisning på følgende områder:

- Merudgiftsydelse til børnefamilier.
- tabt arbejdsfortjeneste til børnefamilier.
- Fokus på de svære samarbejdssager – ”når sagen går i hårdknude”.
- Støtte til boligindretning (fra november 2005).
- Elever med handicap i skolesystemet (fra november 2005).

Du kan bruge et seminar til at:

- Få indblik i de mange erfaringer, som DUKH har gjort sig de seneste år,
- Få indsigt i borgernes oplevelse af kommunernes sagsbehandling,
- Få klarhed over de områder af lovgivningen, som kan give anledning til problemer,
- og frem for alt: udvikle din sagsbehandling.

Mere information?

Du kan i menuen til højre hente en pdf-fil med mere information om forløbet.

Hvis du vil vide mere om projektet, er du velkommen til at kontakte projektleder Lars Rasmussen, lars.rasmussen@dukh.dk eller informationsmedarbejder Thomas Christensen, thomas.christensen@dukh.dk for yderligere oplysninger.

Sparring

Få hjælp til enkeltsager

Få sparring på dine egne erfaringer

Få hjælp til selvhjælp - til udvikling af din sagsbehandling

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet, DUKH tilbyder dig at sparre på din sagsbehandling. En sparring er et forløb, du laver i samarbejde med DUKH. Udgangspunktet er konkrete sager og problemstillinger, som du vælger. Det kan være sager, som er principielle, det kan være sager, som er gået i hårdknude. DUKH fungerer som konsulent og giver konkrete anbefalinger, men målet for sparring er hjælp til selvhjælp.

I øjeblikket tilbyder vi sparring på følgende områder:

- Dækning af nødvendige merudgifter til voksne.
- Merudgiftsydelse til børnefamilier.
- Tabt arbejdsfortjeneste til børnefamilier.
- Fokus på de svære samarbejdssager – ”når sagen går i hårdknude”.
- Støtte til boligindretning (fra november 2005).
- Elever med handicap i skolesystemet (fra november 2005).

Du kan bruge en sparring til at:

- høre DUKHs erfaringer om, hvor borgerne især oplever problemer i sagsbehandlingen,
- få hjælp til en konkret sag,
- analysere din sagsbehandling på de områder, som du selv mener, er relevante,
- og frem for alt: udvikle din sagsbehandling.

Mere information?

Du kan i menuen til højre hente en pdf-fil med mere information om forløbet.

Hvis du vil vide mere om projektet, er du velkommen til at kontakte projektleder Lars Rasmussen, lars.rasmussen@dukh.dk eller informationsmedarbejder Thomas Christensen, thomas.christensen@dukh.dk for yderligere oplysninger.

Tilmelding

Hvis du ønsker at benytte dig af et af de gode tilbud, kan du benytte formularen, som du finder ved at klikke på nedenstående link:

[Link til webformular](#)

Henvendelser til DUKH

DUKH har i perioden april - juni 2005 i alt 608 henvendelser fra borgere, pårørende, kontaktpersoner, organisationer og myndigheder, som fordeler sig således.

Henvender	Antal	Procent
Borger	213	35,0
Kontaktperson	21	3,5
Myndighed	71	11,7
Organisation	20	3,3
Pårørende	283	46,5
I alt	608	100,0

På samme måde som i 2004 kom langt størstedelen af henvendelser fra borgere og pårørende.

Rådgivning

DUKH har i perioden april - juni 2005 i alt afsluttet 543 rådgivninger. Dette tal dækker over henvendelser til DUKH, hvor vi har ydet telefonisk rådgivning, men hvor der ikke blev oprettet en egentlig rådgivningssag i DUKH's regi.

Rådgivningssager oprettede vi derimod 47 gange i perioden april - juni 2005, hvor vi samtidigt afsluttede 69 af slagsen.

Rådgivning og rådgivningssager fordelt på handicap

I dette afsnit fordeles de 543 afsluttede rådgivninger og de 69 afsluttede rådgivningssager på handicapkategorier.

Fordelingen er således:

	Rådgivning (afsluttede)	Rådgivningssager (afsluttede)	Samlet
Autisme	39	7	46
Cancer	3		3
Cerebral parese	34	3	37
ADHD/Damp	24		24
Dissemineret sclerose	16	1	17
Diabetes	6	1	7

Døvblindhed	1	1	2
Døvhed	3	2	5
Epilepsi	7		7
Fibromyalgi	1		1
Gigt	18	1	19
Hjernesygdom/skade	38	8	46
Hjertesygdom	5	1	6
Hørenedsættelse	5		5
Lungesygdom	3	2	5
Mave/tarmsygdom	1		1
Muskelsvind	8	2	10
Nyresygdom			0
Ordblindhed	12	3	15
Parkinson	1		1
Polio	4		4
Psoriasis			0
Ryglidelse	15	6	21
Rygmarvsskadet 4	22	4	26
Sindslidelse	12		12
Sjældne diagnoser	22	5	27
Stammen			0
Strubeløs	1		1
Synsnedsættelse 8 8	8		8
Udiagnostiseret funktionsnedsættelse	12	2	14
Udviklingshæmning	29	1	30
Whiplash (piskesmæld)	4	2	6
Anden	117	15	132
Uoplyst	72	2	74
I alt	543	69	612

Oversigten viser, at Dukh's ydelser fortsat henvender sig til mange forskellige handicapgrupper.

De største grupper er: autisme, hjernesygdom/skade, cerebral parese og udviklingshæmning.

Sager ved Ankestyrelsen

1) Hvem skal bevilge hjælpemiddel til beboer i bofællesskab med egen lejekontrakt?

Den ene sag drejede sig om ansøgning om et hjælpemiddel. Problemstillingen handlede om, hvorvidt det er amt eller kommune, der skal yde hjælp til en drejeskive til en beboer i et bofællesskab, hvor hver lejer havde en lejekontrakt med andelsboligforeningen.

Ankestyrelsen fandt, at kvinden havde ophold i selvstændig lejlighed, og at kommunen derfor skulle yde hjælp. Begrundelsen for afgørelsen var, at den bolig, som kvinden havde i bofællesskabet, var en selvstændig lejlighed og ikke en boform efter servicelovens § 92. Ansvarret var dermed kommunens, fordi kvinden boede i selvstændig lejlighed og ikke en amtslig institution.

Ankestyrelsen lagde i deres afgørelse vægt på de foreliggende oplysninger om kvindens lejekontrakt, herunder at lejeforholdet og opsigelsesreglerne var omfattet af lov om leje af almene boliger samt på oplysningerne om, at kvinden modtog boligydelse efter lov om individuel boligstøtte.

Hvis du vil læse mere om sagen, kan du se Social Meddelelse: [SM C-14-05](#)

2) Skal man betale boligstøtte tilbage, hvis man tilkendes førtidspension med tilbagevirkende kraft?

Den anden sag drejede sig om tilbagebetaling af boligstøtte, hvor den forøgede husstandsindkomst kom af, at et familiemedlem var tilkendt førtidspension med tilbagevirkende kraft.

Problemstillingen handlede således om, hvorvidt en førtidspension givet med tilbagevirkende kraft under alle omstændigheder vil betyde en tilbagebetaling / efterregulering af boligstøtte.

Ankestyrelsen fandt, at kommunen ikke var berettiget til at kræve tilbagebetaling af for meget udbetalt boligstøtte. Ankestyrelsen har ved sin afgørelse blandt andet lagt til grund, at forudsætningen for at kræve tilbagebetaling efter boligstøtteloven er, at borgeren ikke har overholdt oplysningspligten, og at betingelserne for at kræve tilbagebetaling af ydelser efter boligstøtteloven er til stede ved udbetaling af boligstøtte.

Ankestyrelsen fandt således ikke, at der i boligstøtteloven er tilstrækkelig klar hjemmel til at kræve boligstøtten tilbagebetalt på baggrund af, at pension er tilkendt med tilbagevirkende kraft.

Hvis du vil læse mere om sagen, kan du se Social Meddelelse: [SM M-2-05](#)