



DECEMBER 2022

SIDE 2

Borgerinddragelse – hvordan står det til?

SIDE 4

Nye regler for udmåling af rådighedstimer

SIDE 5

Videndeling på nye platforme



BORGERINDDRAGELSE OG RETSSIKKERHED GÅR HÅND I HÅND

ET AF DE STORE EMNER I 2022 HAR VÆRET BORGERINDDRAGELSE – BÅDE I VORES RÅDGIVNINGER, HVOR DEN OFTE UDFORDRER, OG I UDVIKLINGEN AF VORES INDSATS, HVOR VI KAN SE, AT FOKUS PÅ NETOP BORGERINDDRAGELSE GAVNER BORGEREN.

December er over os, og som det sikkert er tilfældet rigtig mange steder, så er årets sidste måned også en travl en af slagsen i DUKH, hvor mange sløjfer skal bindes for at vi kan tage hul på et nyt år lige om lidt.

Samtidig kan vi generelt se tilbage på et travlt år, hvor vi har oplevet en stigning i efterspørgslen på rådgivning, ligesom vi har prøvet kræfter med en række nye tiltag der har haft til formål at udbrede kendskabet til DUKH og derigennem bidrage til at styrke retssikkerheden for mennesker med handicap.

2022 har med andre ord været et år, hvor vi har gjort os mange erfaringer, som vi tager med os ind i det nye år, hvor borgerinddragelse fortsat vil være et nøgleord i arbejdet med at styrke retssikkerheden – både når det handler om at klæde borgerne bedst muligt på til at kunne agere i egen sag, og når det handler om at hente brugbare input til vores egen indsats. Sidstnævnte indebærer blandt andet etableringen af et borgerpanel, hvilket vi glæder os virkelig meget til!

Jeg ønsker jer en rigtig glædelig jul, et lykkebringende nyt år – og god læselyst!

Anne Kirk
Centerchef



BORGERINDDRAGELSE – HVORDAN STÅR DET TIL?

BORGERINDDRAGELSEN ER VIGTIG FOR ET GODT SAGSFORLØB – OG AFGØRENDE FOR RETSSIKKERHEDEN. DET ER DER STOR ENIGHED OM – MEN HVORDAN STÅR DET SÅ EGENTLIG TIL?

Borgerinddragelse og retssikkerhed. To ord der i nogle sammenhænge bliver brugt rigtig meget, og som der er stor enighed om, er vigtige og afgørende parametre, når det gælder sagsbehandlingen i kommunerne. Men det er også to sværere begreber – både at forklare og ikke mindst at måle på. Og så er det områder, der giver udfordringer.

Tilbage i 2017 viste en undersøgelse fra Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE), at der var behov for en markant styrkelse af borgerinddragelsen og tilliden mellem kommune og borger på handicapområdet.

Undersøgelsen viste, at ca. tre ud af fem personer med handicap oplevede at de slet ikke eller i mindre grad havde indflydelse på, hvilke tiltag eller hvilken hjælp der blev iværksat af kommunen. Og kun ca. halvdelen af de adspurgte stode på, at de fik den hjælp fra kommunen, som de havde ret til. Generelt efterspurgte personerne i undersøgelsen at blive set, hørt og anerkendt.

I de senere år er der derfor arbejdet med forskellige initiativer i forhold til borgernes retssikkerhed og borgerinddragelse. Eksempelvis er der under Ankestyrelsen etableret en Retssikkerhedsenhed, som har gennemført en række analyser, der er gennemført en evaluering af det specialiserede socialområde, og KL og Danske Handicaporganisationer (DH) har i starten af 2021 udarbejdet fem fælles principper for god borgerinddragelse med tilknyttede anbefalinger.

Men har det så hjulpet noget, kunne man med rette spørge.

Fælles principper for god borgerinddragelse på handicapområdet

1. Gensidig tillid og godt samarbejde skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling.
2. Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse.
3. Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise.
4. Gensidig tillid og godt samarbejde kræver tid og fleksibilitet.
5. Gensidig tillid og godt samarbejde forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed.

BORGERNE OPLEVER SIG IKKE HØRT

Den såkaldte gap-analyse ”Inddragelse og tillid i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap”, udarbejdet af VIVE i april 2021 for Det Centrale Handicapråd konkluderer, at der fortsat er store tillidsproblemer mellem borgere med handicap og kommunerne.

Og i DUKH oplever vi en stigning i henvendelser, hvor borgeren ikke oplever sig hverken hørt eller inddraget i deres sag. Det er naturligvis borgerens individuelle oplevelse af forløbet, der kommer til udtryk i forbindelse med rådgivningen, men DUKH’s konsulenter ser også et stigende antal sager, hvor der ikke i tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen er gjort en tilstrækkelig indsats for at sikre, at borgeren KAN inddrages.

Det gælder f.eks. når sagsbehandlingen i møder og opfølgninger ikke tager hensyn til borgerens handicap, og hvor sagsbehandlingen stiller krav, som borgeren grundet sit handicap ikke kan imødekomme.

Borgerinddragelse bygger i lovgivningen blandt andet på dialogprincippet. Grundtankerne i dialogprincippet er, at der skal være respekt for borgeren, pligt til at lytte, åbenhed, god personlig kontakt, fælles overblik over sagen samt mulighed for borger til at medvirke aktivt i egen sag. I sagsbehandlingen har det stor betydning at den enkelte føler sig hørt, inddraget og respekteret, hvilket også bidrager til at borger får den rigtige støtte fra starten.

Som borger skal man opleve, at der bliver taget udgangspunkt i ens individuelle situation, viden, erfaringer og ønsker. Der skal skabes tillid og gennemsigtighed i dialogen og sagsbehandlingen.

Det er også hovedbudskabet i de fem principper fra KL og DH, hvor tillid og samarbejde går igen i samtlige principper. Dog er der tilsyneladende fortsat behov for en markant styrkelse af borgerinddragelsen og tilliden mellem kommune og borger på handicapområdet – i særdeleshed i sagsbehandlingen, men også i udmøntningen af indsatsen.

HVAD SKAL DER TIL?

Det gode spørgsmål er, hvad der skal til for at ændre både borgernes oplevelse af at blive inddraget og også den reelle inddragelse, hvor sagsbehandlingen tilrettelægges med udgangspunkt i den enkeltes situation og formåen.

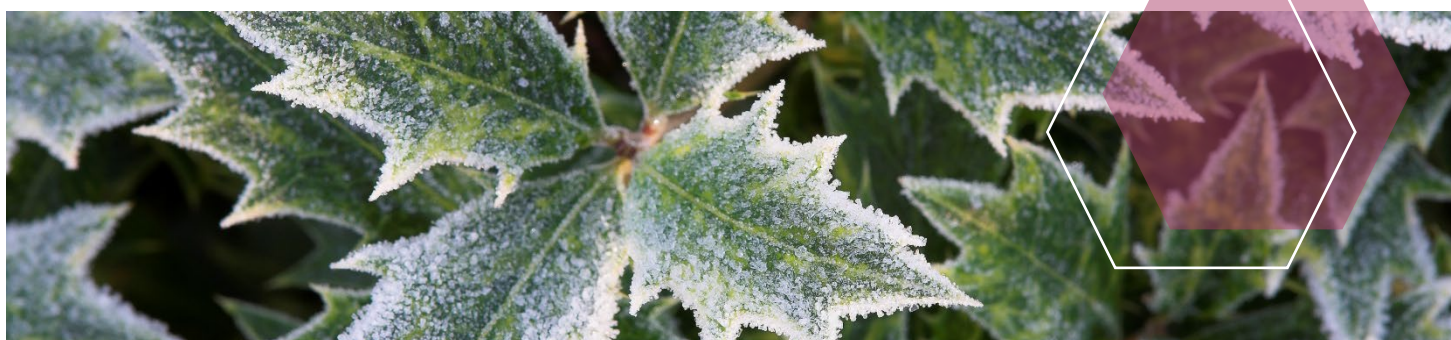
Et af de svar der bliver givet hyppigt, er økonomi og ressourcer. Altinget spurgte for nylig formanden for Danske Handicaporganisationernes Thorkild Olesen, som i øvrigt også er formand for DUKH, om flere økonomiske ressourcer var løsningen på udfordringerne på handicapområdet i forhold til bl.a. inddragelse og tillid. Svaret var klart. Nemlig at hvis man bruger de eksisterende midler rigtigt, og arbejder med at forenkle forvaltningen af handicapområdet i form af mindre dokumentation ude i kommunerne, færre revurderinger og større tillid til borgerne, så ville flere af udfordringerne på handicapområdet kunne løses inden for det eksisterende budget.

Thorkild Olesen opfordrede ved samme lejlighed derfor en ny regering til at sætte sig i spidsen for at finde ud af, om pengene bliver brugt rigtigt – at sikre, at der ses på finansieringen af området samt se på, hvor opgaverne skal løses.

HANDICAPSAGSBAROMETER SKAL KASTE LYS OVER OMRÅDET

Et andet svar, der ofte bliver givet, er muligheden for at klage. I DUKH fylder klagerne også i rådgivningen, og ønsket om at få konkret støtte til at udforme en klage er stigende. Men samtidig viser DUKH's brugeranalyse blandt de borgere, der har ønsket hjælp til at klage, at dette for mange er ganske svært. Og rigtig mange får aldrig klaget over afgørelser eller sagsbehandling, fordi overskuddet mangler eller konsekvenserne er uoverskuelige og sagsbehandlingstiden er lang.

I forhold til denne problematik er der igangsat et konkret initiativ, som ser dagens lys i 2023, nemlig Ankestyrelsens lancering af et såkaldt handicapsagsbarometer. Handicapsagsbarometeret skal belyse sagsbehandlingskvaliteten i ikke-påklagede sager og dermed bidrage til viden om, hvor der er behov for at iværksætte læring, der kan understøtte den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen i kommunerne. Barometeret vil løbe i perioden 2023-2025.





NYE REGLER FOR RÅDIGHEDSTIMER

PR. 1. JANUAR 2023 KOMMER DER EN NY BEKENDTGØRELSE OM UDMÅLING AF TILSKUD TIL ANSÆTTELSE AF HJÆLPERE OG BORGERSTYRET PERSONLIG ASSISTANCE EFTER LOV OM SOCIAL SERVICE.

Ændringen i udmålingsbekendtgørelsen vedrørende BPA-ordningen efter servicelovens § 96 og kontant tilskud servicelovens § 95, der træder i kraft den 1. januar 2023, er i høj grad en præcisering af reglerne for udmåling af rådighedstimer.

Ændringen sker helt præcist i form af § 5 stk. 3 i udmålingsbekendtgørelsen og betyder, at **kommunen kun kan udmåle rådighedstimer i tidsrummet fra kl. 23.00 til kl. 6.00, hvis der kun er én hjælper til stede**. Er der mere end én hjælper til stede, kan kommunen udmåle rådighedstimer hele døgnet til hjælpere, der er til stede ud over den hjælper, der udfører aktiviteter for borgeren:

Stk. 3. Ved udmåling af tilskud til løn efter stk. 2 kan der i helt særlige tilfælde udmåles tilskud til dækning af rådighedstimer til borgeren i tidsrummet fra kl. 23.00 til 06.00, når der alene er én hjælper til stede. Desuden kan der, når mere end én hjælper er til stede, hele døgnet udmåles tilskud til dækning af rådighedstimer til de tilstedeværende hjælpere ud over den hjælper, der udfører aktiviteter for borgeren. Ved rådighedstimer forstås timer, hvor der kun undtagelsesvis udføres aktiviteter for borgeren.

Her bliver det altså præciseret i hvilket tidsrum, der kan udmåles rådighedstimer, og på hvilke præmisser, der kan udmåles rådighedstimer.

STIGENDE TENDENS

I DUKH har vi den seneste tid fået flere henvendelser vedrørende kommunernes praksis om udmåling af rådighedstimer hen over døgnet. For eksempel oplever borgerne, at kommunerne beder borgerne om at dokumentere aktiviteter og behov gennem en periode, eksempelvis to uger, hvorefter der lægges rådighedstimer ind i tidsrum, hvor borgeren for eksempel hviler sig eller lignende.

Konsekvensen for borgerne er, at det kan være vanskeligt at få hjælpere ansat i borgernes ordninger, idet lønnen reduceres, når der er udmåles rådighedstimer. Der er nemlig forskel på timelønnen for rådighedstimer og øvrige timer i ordningen, fordi der er forskel på de opgaver, der kan varetages i rådighedstimerne og de almindelige timer.

Det har derfor også betydning for fleksibiliteten i ordningerne, når der udmåles rådighedstimer, ligesom det kan være svært for borgerne at administrere, når det bliver meget firkantet, hvornår man kan bede om hjælp til bestemte aktiviteter i rådighedstimerne.

Den nye præcisering af, hvornår der kan udmåles rådighedstimer, gør imidlertid, at praksis fremadrettet skal ændres, så rådighedstimer kun udmåles om natten medmindre der er mere end én hjælper på arbejde ad gangen. Det er også i overensstemmelse med formålet med ordningerne – nemlig at de skal være fleksible for borgerne.

Men hvad gør man så, hvis man er blandt de borgere, der har fået udmålt rådighedstimer hen over døgnet på trods af, at der kun er én hjælper? Her vil DUKH anbefale, at det tages op i forbindelse med kommunens lovpligtige opfølgning på ordningen, som skal finde sted en gang om året.

Viden i virtuelle klæder

DUKH OPLEVER EN STIGENDE EFTERSPØRGSEL PÅ OPLÆG OG UNDERVISNING – OG PRØVER KRÆFTER MED NYE MÅDER AT DELE VIDEN PÅ.

Vi har de seneste år arbejdet målrettet med at synliggøre DUKH, så endnu flere borgere med behov for rådgivning finder vej til os. Det seneste år har den indsats båret frugt i form af en stigende efterspørgsel på oplæg fra blandt andet handicaporganisationer, ligesom DUKH også er blevet bedt om at holde oplæg i forskellige netværkssammenhænge for fagpersoner.

Hertil kommer DUKH's egne webinarer, hvor vi i 2022 har prøvet kræfter med den virtuelle verden ad to omgange. Og hvor vi har delt ud af vores praksisviden på skærmen, så vi når ud til flere på en nemmere og mindre omkostningstung måde.

De virtuelle erfaringer er gode, og i 2023 vil vi derfor udnytte disse muligheder bedst muligt. Det gælder også i forhold til undervisning, hvor DUKH er blevet inviteret ind i læringsplatformen Schultz Campus, som henvender sig til kommunale sagsbehandlere. Det giver os en kærkommen mulighed for at påvirke borgernes retssikkerhed fra en anden indgangsvinkel, fordi vi her kan bruge borgernes erfaringer og udfordringer som en del af vores undervisning til de kommunale sagsbehandlere.



Du finder DUKH's
nyhedsbrev på
www.dukh.dk, hvor du
også kan tilmelde dig
DUKH's mailliste – så får
du direkte besked, når der
er nyt fra DUKH.