



Den **Uvildige**  
Konsulentordning  
på Handicapområdet



# Oplæg

**DUKHs erfaringer**

**Den gode sagsbehandling**

***Handicappaggruppens konference***

***Dansk Socialrådgiverforening***

***10. Marts 2016***

Socialfaglig konsulent Lotte Egebak



Den **Uvildige**  
Konsulentordning  
på Handicapområdet

# DUKH står for

Den **U**vildige **K**onsulentordning på **H**andicapområdet

DUKH er oprettet efter § 15 i lov om social service:

*En uvildig konsulentordning yder gratis rådgivning og vejledning i sager om hjælp til personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau.*

DUKH er en selvejende institution under Social – og Indenrigsministeriet.

# DUKHs målgruppe


- Borgere med handicap og pårørende
- Handicaporganisationer og vidensmiljøer på handicapområdet

# Hvad skal DUKH


- DUKH skal bidrage til at styrke retssikkerheden for personer med handicap
- Ved at rådgive i sager mellem en borger med handicap og en myndighed
- Ved at bidrage med oplysninger om udviklingen på handicapområdet

# DUKHs rådgivning

- Udgangspunkt telefonisk rådgivning - også pr. mail
- Rådgivning på 3 "niveauer"
- Hjemmeside ([www.dukh.dk](http://www.dukh.dk))
- Lovguides
- Praksisnyt
- Facebook
- Oplæg

Vælg sprog

[Få rådgivning](#) | [Viden - selvhjælp](#) | [Om DUKH](#) | [SITEMAP](#) | [RSS](#) | [OM SIDEN](#) | [LÆS HØJT](#) | [LOG IND](#) | [OTHER LANGUAGES](#)



## Viden

**Viden & selvhjælp**  
Merudgifter til børn, botilbud, BPA, tabt arbejdsfortjeneste, fleksjob og meget mere.

**Få rådgivning i DUKH**

Ring til os  
Skriv til os  
Om telefonrådgivning  
Om skriftlig rådgivning

**Genveje**  
Fuldmagt  
Samtykkeerklæring barn  
Samtykkeerklæring voksen

**Telefontider - ring på 76301930**

- Mandag: 9-15
- Tirsdag: 9-15
- Onsdag: 9-13 (*kun administrative henvendelser - ingen rådgivning denne dag*)
- Torsdag: 9-17 (*obs: kontoret er fysisk lukket fra kl. 15 denne dag*)
- Fredag: 9-15

**Viden - selvhjælp**

**Børneområdet**  
Hjemmetræning, Merudgifter til børn, Tabt arbejdsfortjeneste, se alle

**Voksenområdet**  
Botilbud, BPA, Merudgifter voksne, se alle

**Tværgående**  
Bil, bolig, hjælpemidler-forbrugsgoder, se alle

**Arbejdsmarked**  
Fleksjob, Førtidspension, Sygedagpenge, se alle

**Praksisnyt fra DUKH**

- 📄 Praksisnyt nr. 29 om begrebet nødvendige merudgifter (pdf)
- 📄 Praksisnyt nr. 28 om opsættende virkning
- 📄 Praksisnyt nr. 27: Støttetilgoder til folkepensionister
- 📄 Praksisnyt nr. 26: Invaliditetsydelse og overgang til ny førtidspension

**Flere praksisnyt**

**Lovguider**

- 📄 Lovguide - bil
- 📄 Lovguide - bolig
- 📄 Lovguide - BPA
- 📄 Lovguide - fleksjob

**Information om DUKH**

*DUKH rådgiver om handicapkompenserende ydelser i sager mellem en borger og typisk en kommune. Vi er en uvildig part i sagen og er organiseret som selvejende institution under Social-, Børne- og Integrationsministeriet. Herunder finder du mere information om os:*

- Hvem er DUKH?
- Hvad kan vi?
- Kontaktoplysninger
- Bestil foldere om DUKH eller DUKH's lovguider

**Nyheder**

Ny hjemmeside  
Oplæg i Landsforeningen af forældre til blinde og svagsynede  
[Se flere](#)

**Nyhedsmail fra DUKH**

**Email address** ■  
Indtast din mailadresse, så modtager nyheder, Praksisnyt og meget andet fra DUKH

# DUKHs fokus og kompetence

- Fokus på sagsbehandlingsregler - retssikkerhed
- Uvildighed – ikke bisidder eller partsrepræsentant
- Ikke myndighed – ikke træffe/ændre afgørelser
- Ikke vurdere og udmåle støtte
- Ikke rådgive om specifikt handicap

# DUKH i forhold til kommunerne

- Udgangspunkt er samarbejde – ikke at ”slå i hovedet”
- Rigtig mange sager behandles, som de skal
- Nogle sager går, af forskellige årsager, skævt
- DUKH er nødt til at gøre opmærksom på sagsbehandlingsfejl
- DUKH ser kun de sager, der af forskellige årsager ikke går godt



# God sagsbehandling

- Hvad er god sagsbehandling
- Hvad kan I gøre for at være med til at fremme den gode sagsbehandling
- Vigtigt at kigge på det der går godt i samarbejdet med borgeren
- Fokus i dag - det der kan gøres bedre 😊

# Retssikkerhed

- Borgeren får det lovgivningen giver ret til (materiel retssikkerhed)
- Sagsbehandlingsreglerne overholdes (processuel retssikkerhed)

# Med udgangspunkt i DUKHs erfaringer

- Hvad oplever borgeren
- Hvad siger lovgivningen
- Hvad kan I gøre

# Utilstrækkelig rådgivning – manglende helhedsvurdering

- Kender ikke muligheder for hjælp og støtte
- Bliver spurgt om hvilken paragraf der søges
- Bliver sendt fra den ene til den anden afdeling
- Ved afslag, ikke rådgivning om andre muligheder

# Sagsbehandlingsregler

Forvaltningsloven

§ 7:

*Stk. 1 En forvaltningsmyndighed **skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand** til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.*

*Stk. 2. Modtager en forvaltningsmyndighed en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, **videresendes henvendelsen så vidt muligt til rette myndighed.***

# Sagsbehandlingsregler

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område

§ 5:

*Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp **i forhold til alle de muligheder**, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan **søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.***

(Vejledningsforpligtelsen er skærpet på det sociale område)

# Hvad kan I gøre

- Rådgiv om hjælp og støttemuligheder ud fra borgerens konkrete behov for hjælp.
- Vær opmærksom på helhedsvurdering af borgerens situation og muligheder for hjælp.
- Fokus på hvordan I samarbejder på tværs af afdelinger i forhold til den enkelte borger.
- Fokus på at strukturen i kommunen kan være en barriere for helhedsvurdering og koordinerede sagsbehandling.

# Sagsbehandlingen lang og ukendt

- Ved ikke hvad der sker i sagen
- Har søgt men der sker ingenting
- Ved ikke om der er truffet afgørelse
- Sagsbehandlerskift – ved ikke hvem der kan kontaktes
- Sagsbehandler ringer ikke som aftalt
- Får ikke svar på henvendelser



# Sagsbehandlingsregler

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område:

§ 3:

*Stk 1. Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp **så hurtigt som muligt** med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.*

*Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder **fastsætte frister** for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren **skriftligt have besked om**, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.*

# Hvad kan I gøre

- Sikre om der er tale om en konkret ansøgning og ikke en forespørgsel
- Orienter borgeren om, hvor lang sagsbehandlingstid der forventes
- Hold borgeren orienteret, når der er sket nyt i sagen
- Giv besked til borgeren om sagsbehandlerskift
- Lav aftaler om hvor tit/hvornår mails besvares
- Giv besked hvis en aftale om kontakt ikke kan overholdes.

# Uenighed om oplysninger

- Der mangler oplysninger
- Kommunen vil ikke indhente oplysninger
- Kommunen vil indhente oplysninger igen
- Oplysningerne bruges ikke

# Sagsbehandlingsregler

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område

§ 10:

*Myndigheden har ansvaret for, at sager, der behandles efter denne lov, er **oplyst i tilstrækkeligt omfang** til, at myndigheden **kan træffe afgørelse**.*

# Hvad kan I gøre

- Forklar hvilke oplysninger der er behov for og hvorfor
- Hvis uenighed om oplysninger, så drøft uenigheden og forklar baggrunden for at der indhentes nye oplysninger eller at der ikke er behov for yderligere oplysninger.
- Gør borgeren opmærksom på "det foreliggende grundlag" og konsekvenserne deraf.

# Problemer med aktindsigt

- Kender ikke retten til aktindsigt
- Har bedt om aktindsigt men hører ingenting
- Kan ikke passe at der ikke står mere i min sag
- Der mangler akter

# Sagsbehandlingsregler

Forvaltningsloven

§ 9 (aktindsigt):

*Stk. 1. Den, der er part i en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, **kan forlange at blive gjort bekendt med sagens dokumenter.***

Uddrag § 16 stk. 2 (aktindsigt):

*..... **En anmodning om aktindsigt skal færdigbehandles inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen**, medmindre dette på grund af f.eks. sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt. Den aktindsigtssøgende skal i givet fald underrettes om grunden til fristoverskridelsen og om, hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet.*

# Hvad kan I gøre

- Orienter borgeren om muligheden for aktindsigt
- Sikre at alle akter er med
- Hjælp borgeren med at forstå indhold i akter
- Vær opmærksom på notatpligt i afgørelsessager (OFL § 13)
- Vær opmærksom på pligt til at notere mundtlige oplysninger, i andre sager end afgørelsessager (almindelig forvaltningsretlig grundsætning)



# Almindelig forvaltningsretlig grundsætning

En regel der gælder på samme måde som en lov:

- Alle væsentlige ekspeditioner i en sag skrives ned.
- Betyder pligt til at notere mundtlige oplysninger/ekspeditioner (der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter).

# Retlige grunde til notatpligt

**Ordensmæssige hensyn:** En skriftlig fastholdelse af de ekspeditioner, der er foretaget i sagen, og af de oplysninger, der ikke fremgår af sagens øvrige dokumenter, er en forudsætning for at myndigheden selv kan huske sagen (f.eks. således at en ny sagsbehandler kan overtage sagen uden at skulle starte forfra).

**Aktindsigtshensyn:** Borgeren kan ikke håndhæve sin ret til at se alle oplysninger, hvis de ikke er noteret på sagen.

**Dokumentations- eller kontrolhensyn:** Sagen skal kunne dokumenteres over for myndigheder eller personer (f.eks. Ankestyrelsen, Folketingets Ombudsmand og domstolene), som fører kontrol med, at myndighederne behandler sagerne forskriftsmæssigt.

# Kort frist ved partshøring

- Kommunen har brugt meget lang tid
- Fristen er kun en uge
- Kan ikke nå at forholde sig til akterne/afgørelsen
- Kommunen vil ikke forlænge fristen

# Sagsbehandlingsregler

Forvaltningsloven § 19 (partshøring)

Vejledning om forvaltningsloven uddrag punkt 106:

*Ved fastsættelsen af en frist **bør der gives den pågældende part rimelig tid** til at sætte sig ind i oplysningerne og overveje udtalelsens form og indhold..... **Hvis parten anmoder om at få fristen forlænget, bør en sådan anmodning normalt imødekommes, medmindre det vil være væsentligt i strid med de hensyn, der lå til grund for fastsættelsen af fristen.***

.....

*Det bør under alle omstændigheder tilkendegives parten, at **myndigheden er berettiget til at træffe afgørelse i sagen, hvis fristen overskrides, uden at afvente partens svar.***

# Hvad kan I gøre

- Vær opmærksom på om en given borger har behov for længere frist
- Gør borgeren opmærksom på at den længere frist er lig med længere sagsbehandlingstid

# Mangler skriftlig afgørelse

- Har fået mundtlig afslag.
- Ikke viden om krav på en skriftlig afgørelse
- Har bedt om skriftlig afgørelse men hører ingenting

# Sagsbehandlingsregler

## Forvaltningsloven

### § 23:

*Stk. 1. Den, der har fået en afgørelse meddelt mundtligt, **kan forlange at få en skriftlig begrundelse for afgørelsen**, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold. En begæring herom skal fremsættes over for myndigheden **inden 14 dage efter**, at parten har modtaget underretning om afgørelsen.*

*Stk. 2. En begæring om skriftlig begrundelse efter stk. 1 skal besvares snarest muligt. Hvis begæringen **ikke er besvaret inden 14 dage efter**, at begæringen er modtaget af vedkommende myndighed, skal denne underrette parten om grunden hertil samt om, hvornår begæringen kan forventes besvaret.*

# Hvad kan I gøre

- Rådgiv om retten til skriftlig afgørelse
- Spørg om borgeren ønsker en skriftlig afgørelse
- Rådgiv om klagevejledning/klagemulighed ved skriftlig afgørelse



# Den skriftlige afgørelse

- Der er ingen begrundelse
- Forstår ikke hvad der står
- Oplysningerne er ikke brugt
- Individuel/konkret vurdering mangler
- Der er ikke medsendt klagevejledning (FVL § 25)

# Sagsbehandlingsregler

Forvaltningsloven:

§ 22:

*En afgørelse skal, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en **begrundelse**, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.*

§ 24:

*En begrundelse for en afgørelse skal indeholde en henvisning til de **retsregler**, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet. I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de **hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen**.*

*Stk. 2. Begrundelsen skal endvidere om fornødent indeholde **en kort redegørelse for de oplysninger** vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.*

# Hvad kan I gøre

- Vær ”omhyggelig” med begrundelsen i den skriftlige afgørelse
- Drøft afgørelsen med borgeren
- Sikre at borgeren forstår afgørelsen
- Vær opmærksom på at det ikke er nok at skrive, at der er foretaget en individuel/konkret vurdering – det skal uddybes.
- Husk klagevejledning

# Klagesager

- Har klaget hører ingenting
- Genvurdering tager meget lang tid
- Kommunen forholder sig ikke til min klage – genvurderer ikke

# Sagsbehandlingsregler

Bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område

Uddrag af § 12

*Stk. 1 Kommunalbestyrelsen og Udbetaling Danmark skal genvurdere en afgørelse **inden 4 uger efter**, at klagen er modtaget, jf. dog § 16, stk. 2.*

.....

*Stk. 3. Hvis myndigheden **ikke kan færdiggøre** sin genvurdering inden for fristen på 4 uger, fordi der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger og lignende, skal klageren **have besked herom** og om, hvornår genvurderingen kan forventes afsluttet.*

# Hvad kan I gøre

- Giv bekræftelse på at klagen er modtaget
- Overhold fristen eller giv borgeren besked
- Forhold jer konkret til klagen (en reel genvurdering)

# Hjemvisning fra Ankestyrelsen

- Har modtaget hjemvisningen fra Ankestyrelsen, men hører intet fra kommunen.
- Der går meget lang tid – hvad sker der i min sag.

# Sagsbehandlingsregler

- der er ikke nogen regler for, hvor hurtigt kommunen skal behandle en hjemvisning.



# Hvad kan I gøre

- Giv borgeren en bekræftelse på at hjemvisningen er modtaget
- Orienter borgeren om sagsgangen i forhold til hjemvisningen
- Orienter borgeren om forventet sagsbehandlingstid

# Bliver ikke hørt / lyttet til

- Forstår ikke min situation
- Tror ikke på det, jeg fortæller
- Forholder sig ikke til det, jeg siger
- Træffer afgørelse uden at lytte til mig
- Bruger slet ikke de oplysninger, jeg kommer med

# Sagsbehandlingsregler

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område :

§ 4:

*Borgeren skal have mulighed for **at medvirke ved behandlingen af sin sag**. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.*

# Borgerinddragelse

(Uddrag vejl. RSL pkt. 30, 31 og 32)

- *Begge parter (borger og kommune) har ansvar*
- *Borgeren har det primære ansvar for sin egen situation, .....*
- *Hvis borgeren ikke bliver inddraget i og får medindflydelse på sin egen sag, er det naturligvis vanskeligt for borgeren at påtage sig dette ansvar.....*
- *Medindflydelse i form af en god dialog og en åben og gennemskelig beslutningsproces har betydning for, at borgeren kan føle sig tryk ved resultatet.....*
- *Når borgeren ved, at hans eller hendes synspunkter har været taget i betragtning, og når borgeren kender myndighedens begrundelse for afgørelsen, er afgørelsen lettere at forstå og acceptere for borgeren.....*
- *Borgerne skal desuden kende deres rettigheder og pligter..... Det er sagsbehandlerens opgave at formidle dette klart til borgerne.*

# Hvad kan I gøre

- Forventningsafstemning i forhold til samarbejdet
- Forhold dig til det, borgeren siger og drøft det med borgeren
- Tal med borgeren om, at borgerinddragelse ikke er lig med, at borgeren bevilges det ansøgte
- Sikre at borgeren forstår, hvad der bliver sagt til samtaler og møder
- Opmærksomhed på "fagsprog" – "indforstået sprog"
- Opmærksom på formulering i breve m.m.
- Sikre at I er enige om, hvad der er aftalt- besluttet
- Skriftlighed – referat fra møder, notat fra samtaler
- Lav aftaler om svartid på mails m.m.
- Gør opmærksom på mulighed for bisidder (FVL § 8)

# Borgerinddragelse

(Uddrag vejl. RSL pkt. 32)

Opmærksom på magtforhold:

*”Det er også vigtigt, at der er klarhed om rollerne, herunder sagsbehandlerens rolle som myndighedsperson.”*

# Den "fastlåste sag"

- Faldgrube i samarbejdet med disse borgere er, at det vanskelige samarbejde kan blokere, så "ting overses"
- Borgeren kan have "ret"

# Borgerinddragelse

(Uddrag vejl. RSL pkt. 35)

Sagsbehandlerskift, en mulighed – ikke en rettighed.

*I forvaltningen kommer borgeren tit i kontakt med en eller nogle ganske få personer, som han eller hun skal etablere et samspil med. **De personlige relationer kan betyde meget for en tillidsfuld dialog, som navnlig er vigtig i de mere omfattende og alvorlige sager.***

**Kommunen bør være opmærksom på disse forhold.**

*Myndighederne bør derfor, når det er muligt, og borgerens ønske er velbegrundet, være imødekommende over en anmodning om at få en anden sagsbehandler*



# DUKH's erfaringer:

- 1) Borgeren har fået utilstrækkelig rådgivning
- 2) Borgeren føler sig ikke hørt/lyttet til
- 3) Der er ikke foretaget en individuel/konkret vurdering i forbindelse med, at der er truffet en afgørelse.
- 4) Det er uklart, om der er truffet en afgørelse eller ej
- 5) Begrundelsen for en afgørelse mangler eller er mangelfuld
- 6) Der er ikke foretaget en helhedsvurdering af sagen
- 7) Sagsbehandlingstiden er ukendt og lang
- 8) Problemstillinger i forhold til det tværgående samarbejde mellem myndigheder, sektorer og mellem forskellige afdelinger → koordinering

# Fokuspunkter:

- Overhold sagsbehandlingsreglerne
- Kommunikation – dialog
- Skriftlighed
- Koordinering