



---

**JUNI 2024**

**SIDE 2**

TENDENS – BARNETS LOV

---

**SIDE 3**

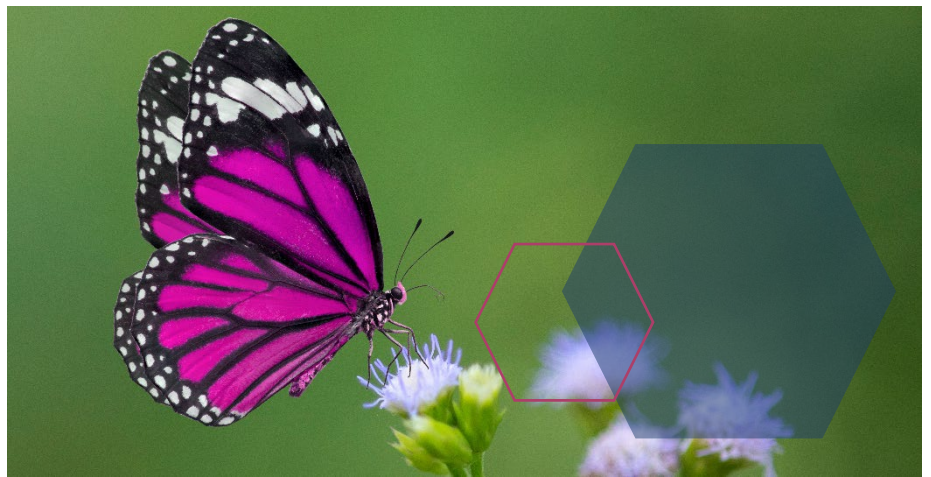
HVORFOR GÅR NOGLE SAGER  
I BAGLÅS?

---

**SIDE 5**

ÆNDREDE  
SOMMERÅRBNINGSTIDER

---



## TALLENE VISER TENDENSER

DATA OG STATISTIK LYDER MÅSKE KEDELIGT, MEN FAKTISK KAN DATA FORTÆLLE OS RIGTIG MEGET OM DEN VIRKELIGHED, VI LEVER I.

Hvis du har fået rådgivning i DUKH ved du, at vi registrerer en række oplysninger, bl.a. hvilke funktionsnedsættelser, det drejer sig om, og hvilken kommune, du bor i. Derudover registrerer vores konsulenter også de emner og den lovgivning, som de kommer omkring i den konkrete rådgivning, og så registrerer de ikke mindst, hvad der retssikkerhedsmæssigt udfordrer.

Det kan lyde som rigtig mange registreringer – og det er det sådan set også. Men der er faktisk en mening med ”galskaben”, for vi bruger vores data i rigtig mange sammenhænge. Vores data fortæller os både noget om vores egen indsats – hvordan vi skal fordele ressourcerne, så de dækker efterspørgslen bedst – og vigtigst af alt, så fortæller vores data rigtig meget om, hvor de retssikkerhedsmæssige udfordringer på handicapområdet er.

DUKH’s data fortæller f.eks. at borgerne oplever en manglende vejledning i deres kommune, at tabt arbejdsfortjeneste er en svær størrelse, der giver anledning til rigtig mange spørgsmål – ikke mindst når der er snitflader til andre ydelser – og at borgerne oplever det som udfordrende at klage, bl.a. fordi der er en manglende tillid.

Herudover viser DUKH’s data tendenser. Vi ser f.eks. en stigning i bestemte typer af spørgsmål i rådgivningen, når der kommer nye regler eller principmeddelelser, og disse tendenser kan give et fingerpeg om, at noget ikke fungerer efter hensigten eller er svært at forstå eller kommunikere.

Det kigger vi nærmere på i dette nyhedsbrev, hvor vi har fokus på data og tendenser i forhold til barnets lov og Ankestyrelsens Danmarkskort.

Jeg ønsker god læselyst og god sommer!

  
Anne Kirk, centerchef

# TENDENS: BARNETS LOV

LÆNGERE SAGSBEHANDLINGSTIDER, FASTLAGTE INDDRAGELSESMETODER OG USIKKERHED BLANDT FORÆLDRENE ER NOGLE AF DE TENDENSER VI SER I DUKH EFTER KNAPT ET HALVT ÅR MED BARNETS LOV.

Barnets lov har nu knapt 6 måneder på bagen, og i DUKH kan vi se en række tendenser i forhold til den nye lov på børnehandicapområdet. Hvor vi som udgangspunkt havde forventet en del rådgivninger i forhold til de nye redskaber i barnets lov – screening og afdækning – har det vist sig at tyngden ligger andre steder.

Ser man på formålet med barnets lov, er det overordnet at styrke indsatsen for børn og unge i udsatte positioner, så de modtager den rette hjælp og støtte tidligt i deres liv, ligesom det er målet at børnenes og de unges ret til omsorg, læring, personlig udvikling, trivsel, sundhed og et selvstændigt voksenliv sikres via:

- Et tidssvarende børnesyn: Flere rettigheder og løbende inddragelse
- Rette hjælp i tide
- Fleksible sagsforløb med større rum for socialfaglige vurderinger
- Færre skift og mere stabilitet

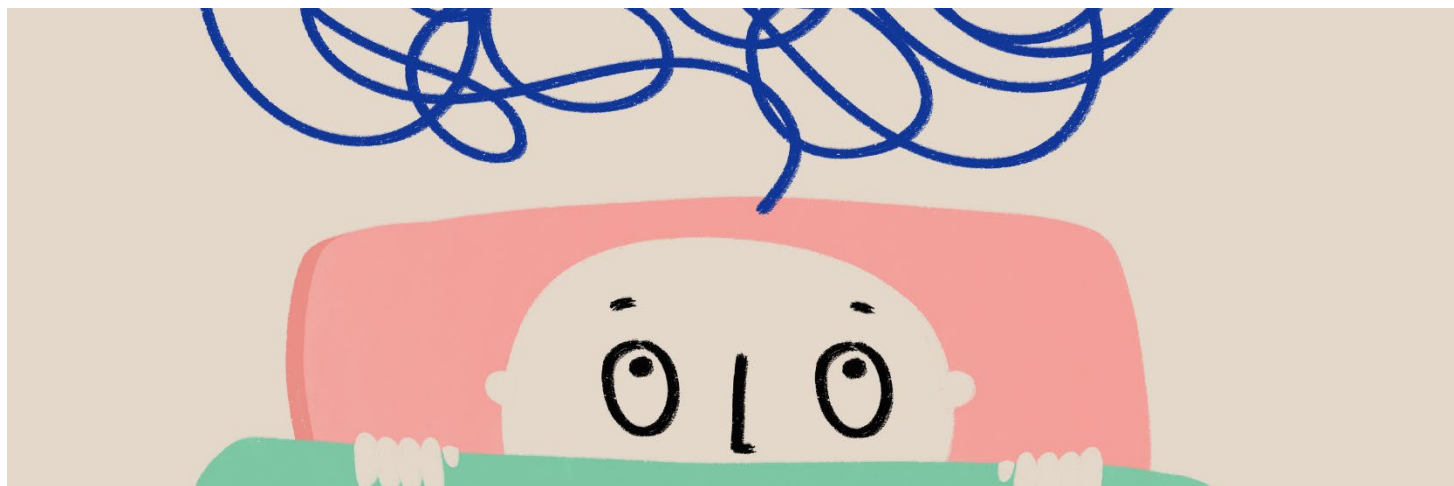
Rådgivningerne i DUKH peger imidlertid på, at særligt den større grad af inddragelse af barnet giver visse udfordringer, som er med til at spænde ben for lovens intentioner.

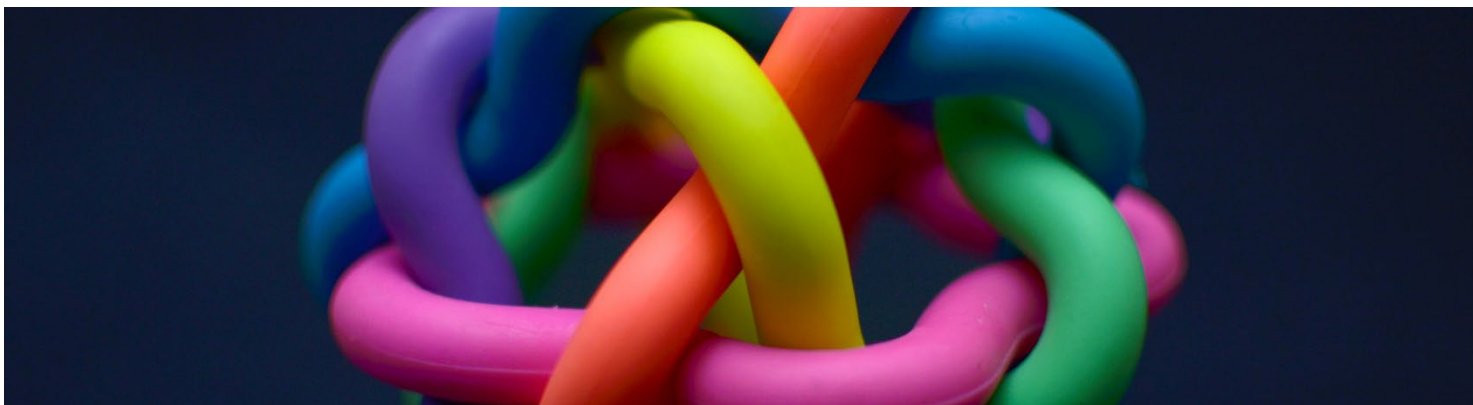
I DUKH ser vi bl.a. en tendens til længere sagsbehandlingstider begrundet med kravet om inddragelse af barnet. Vi ser også at mange kommuner vælger en bestemt metode i forhold til inddragelsen – f.eks. en samtale eller et møde, og at barnets perspektiv i nogle tilfælde helt udelades, hvis det ikke er muligt at gennemføre en sådan samtale eller møde grundet barnets alder eller funktionsniveau.

Herudover fylder inddragelse af barnet også ganske meget hos forældrene. De oplever en vis utryghed, fordi de f.eks. mangler en forklaring på, hvorfor barnet skal inddrages. Forældrene er bekymrede for hvordan barnets udsagn bruges i sagen. De er bekymrede for om sagsbehandleren har tilstrækkelig viden om barnets funktionsniveau eller de oplever en manglende helhedsvurdering.

DUKH har i forbindelse med rådgivningen set afgørelser, hvor der f.eks. er givet afslag på tabt arbejdsfortjeneste med udgangspunkt i at barnet sagde nej til at blive inddraget – en ret som barnet har – samt afslag med udgangspunkt i barnets udtalelser om, at det kunne være alene hjemme på trods af at flere fagpersoner vurderede det modsatte og understregede, at barnet risikerede at gøre skade på sig selv.

Inddragelsen af barnet er med andre ord ikke en nem størrelse at håndtere, og Social- og Boligstyrelsen havde måske netop derfor emnet på programmet, da der forleden blev holdt en stor konference for kommunale sagsbehandlere og ledere med fokus på konkrete redskaber i forhold til inddragelse.





## HVORFOR GÅR NOGLE SAGER I BAGLÅS?

NOGLE SAGER ENDER MED AT GÅ HELT I BAGLÅS – OGSÅ SELVOM DE FRA START IKKE ER SPECIELT KOMPLICEREDE. MEN HVAD ER DET DER SKER?

DUKH bliver med jævne mellemrum kontaktet af borgere som søger rådgivning eller støtte til at klage i sager, der er kørt helt af sporet. Frustrationsniveauet er tårnhøjt, og borgeren kan mange gange slet ikke se sig ud af den situation, som de er havnet i.

I mange tilfælde er der som sådan ikke tale om meget komplicerede eller komplekse sager, så hvad er det egentlig, der går galt?

DUKH's data viser, at borgerne i stort omfang giver udtryk for at de oplever fejl og mangler når det kommer til vejledning, borgerinddragelse, undersøgelsesprincippet, helhedsvurderinger, begrundelser i afgørelser, klagevejledning og sagsbehandlingstid.

Og når disse udfordringer kombineres, giver det både anledning til konflikter og mistillid. Særligt lange sagsbehandlingstider og manglende inddragelse giver frustration, og når borgerne samtidig ikke føler sig vejledt og oplever, at der er fejl i afgørelserne, så kan det være svært at opretholde en konstruktiv dialog.

Ankestyrelsen offentliggør hvert år et Danmarkskort med omgørelsesprocenter på henholdsvis børnehandicap-, voksenhandicap- og socialområdet. Omgørelsesprocenten fortæller hvor stor en del af de klagesager, der behandles i Ankestyrelsen, der ændres, ophæves eller hjemvises til fornyet sagsbehandling. Omgørelsesprocenten fortæller derfor noget om rigtigheden af den del af kommunens afgørelser, der påklages til Ankestyrelsen.

I 2023 var omgørelsesprocenten på børnehandicapområdet 48,4 procent, mens den på voksenhandicapområdet og socialområdet var henholdsvis 37,0 og 38,5 procent. Størstedelen af de omgjorte sager blev hjemvist, hvilket vil sige, at kommunen skal behandle sagerne igen.

Samtidig har Ankestyrelsen indenfor de seneste år modtaget markant flere sager inden for stort set alle klagesagsområder, så det betyder ydermere, at sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen også er en væsentlig faktor for borgerne, når de skal beslutte om de overhovedet vil klage over en given afgørelse.

Og det er mange disse sager, der bliver rådgivet om i DUKH – sager der enten er på vej i Ankestyrelsen eller som har været turen igennem, og som alle har været i gang i rigtig, rigtig lang tid.

# HVEM KAN BRUGE DUKH – OG HVAD KOSTER DET?

MED JÆVNE MELLEMRUM FÅR DUKH HENVENDELSER FRA BORGERE OG PÅRØRENDE SOM ER I TVIVL OM HVORVIDT DE ER I MÅLGRUPPEN FOR DUKH'S RÅDGIVNING. DET ER DE DOG OFTE, FOR MÅLGRUPPEN ER GANSKE BRED.

”Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet – betyder det at man skal have et dokumenteret handicap, hvis man skal have rådgivning i DUKH?” Og ”hvad koster rådgivningen – skal man være medlem?”

Ovenstående er spørgsmål, som DUKH's konsulenter fra tid til anden bliver mødt med, og derfor er det vigtigt for os at slå fast hvornår man kan bruge DUKH – og til hvad.

Først og fremmest er rådgivning og klageunderstøttelse i DUKH altid gratis. Det eneste det ”koster” er en smule tålmodighed, for der går lidt tid fra man kontakter DUKH, til man bliver rådgivet. Vi bestræber os på at have en sagsbehandlingstid på maks. 5 arbejdsdage.

Og man skal ikke være medlem for at få rådgivning eller støtte til at klage, og man skal hellere ikke have et dokumenteret handicap for at kunne bruge DUKH.

DUKH eksisterer på baggrund af servicelovens § 15 og barnets lov § 163 hvor der står, at ”en uvildig konsulentordning yder gratis rådgivning og vejledning i sager om hjælp til personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau”.

Et nedsat funktionsniveau kan skyldes mange ting, og man kan have et nedsat funktionsniveau i kortere eller længere tid. Det er ikke afgørende, og det skal ikke dokumenteres. Det afgørende er derimod om dit rådgivningsbehov falder inden for de områder, som DUKH rådgiver om, nemlig at:

- vejlede om sagsgange for at få kontakt med den rette instans og opnå den rette støtte,
- yde støtte og medvirke til koordinering i sager, der kan eller ville kunne give vanskeligheder med henblik på, at den bedst mulige løsning opnås og
- oplyse om klagemuligheder og hjælpe med at udforme klager til offentlige myndigheder.

DUKH rådgiver om det offentlige ydelser til mennesker med funktionsnedsættelser, dvs. både inden for det sociale område, undervisning og uddannelse, arbejdsmarked og sundhedsområdet. Og DUKH har fokus på de lovgivningsmæssige rettigheder og pligter, myndighedernes sagsbehandling og samarbejdet mellem borger og myndighed.

DUKH kan ikke træffe eller ændre afgørelser, ligesom vi heller ikke kan være bisidder eller partsrepræsentant i en sag. Vi rådgiver om konkrete handlemuligheder og bidrage til at skabe overblik i borgerens sagsforløb.



## ÆNDREDE TELEFONTIDER HEN OVER SOMMEREN

RELEVANT OG MÅLRETTET RÅDGIVNING HURTIGST MULIGT – DET ER MÅLET I DUKH, OG DERFOR ER ÅBNINGSTIDEN ÆNDRET I DUKH'S MODTAGELSE HEN OVER SOMMEREN.

I DUKH har vi gennem længere tid oplevet en stigende efterspørgsel på vores rådgivning og støtte til at klage. Den stigende efterspørgsel har betydet længere ventetid, men det arbejder vi målrettet på at ændre.

I DUKH har vi fokus på at give dig overblik over konkrete handlemuligheder i sagsforløbet i kommunen - og herigennem bidrage til at styrke retssikkerheden. Men ventetiden er også et vigtigt parameter.

Derfor har vi hen over sommeren ændret vores telefoniske åbningstid i modtagelsen – altså det tidsrum, hvor du kan ringe til DUKH og få registreret de spørgsmål, som du ønsker rådgivning om.

Det har vi gjort for at prioritere rådgivningen, og vi ønsker at alle, der måtte have behov for rådgivning, kontakter DUKH. Udover at ringe kan du også bruge vores kontaktformular på vores hjemmeside, og gør du det, frigiver det værdifuld tid til vores socialfaglige konsulenter – tid de kan bruge på at rådgive så mange som overhovedet muligt så hurtigt som muligt.

Det er naturligvis fortsat muligt at ringe til DUKH, hvis du gerne vil have oprettet en rådgivning og har svært ved at bruge den digitale kontaktformular eller ikke har MitID. Du kan ringe til DUKH i tidsrummet 9.00-12.00 alle hverdage – undtagen uge 30 og 31, hvor der er ferielukket.

Du kan til gengæld bruge kontaktformularen på hjemmesiden hele døgnet alle ugens dage. Her skriver du dine kontaktoplysninger og de spørgsmål, som du ønsker rådgivning om – og så hører du fra en af vores socialfaglige konsulenter så hurtigt som muligt. Det er også muligt at oprette en digital fuldmagt. Det er relevant hvis du skal have rådgivning på vegne af en anden person over 18 år. I så fald skal den pågældende give fuldmagt, og det kan også gøres med MitID via hjemmesiden. Har den pågældende ikke MitID, kan du anvende den blanket, der ligger på vores hjemmeside - eller selv udforme en fuldmagt - som underskrives af den person, som du skal have rådgivning på vegne af. Fuldmagten kan vedhæftes kontaktformularen.



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