

En bedre borgerrejse kan gøre handicap mindre

Temanummer: Ret og rimelighed i kommunal sagsbehandling

Danske Handicaporganisationer (DH) ved formand Thorkild Olesen argumenterer for nødvendigheden af at styrke retssikkerheden ved at skabe en bedre borgerrejse for personer med handicap. Han peger på vedholdende problemer med forkerte afgørelser, manglende helhedsorientering, ventetider og manglende faglighed. Desuden betyder de store forskelle mellem kommunerne, at der opstår et postnummerlotteri, hvor bopæl er afgørende for borger-

nes adgang til ydelser. DH foreslår en specialeplan, der sikrer sammenhængende, specialiserede tilbud, en bedre finansieringsmodel og øget fokus på korrekt sagsbehandling første gang. DH opfordrer til forenkling af regler og langsigtet samarbejde med kommuner og regeringen for at sikre lige adgang til støtte og forbedret livskvalitet for personer med handicap.

THORKILD OLESEN

Formand for Danske
Handicaporganisationer,
kommunikationschef,
to@handicap.dk

Nu nærmer vi os igen et kommunalvalg i Danmark. Ved sidste kommunalvalg i 2021 kørte vi i Danske Handicaporganisationer en kampagne under sloganet: Gør handicap mindre! Vi kom med eksempler på, hvordan problemer med retssikkerhed og et bøvet møde med kommunen eller andre myndigheder kan give personer med handicap udfordringer, og dermed gøre deres handicap større.

Vi sagde blandt andet: Hurtig hjælp gør mit handicap mindre. Ventetid gør mit handicap større. Sagsbehandlere med tid at lytte gør mit handicap mindre. Samarbejde gør mit handicap mindre. Det var en måde at skære ofte meget komplekse problemstillinger ud i pap.

Og hvad er der så sket siden sidste kommunalvalg på handicapområdet? Er der færre problemer med postnummerlotteri, forkerte afgørelser, ventetid og manglende faglighed? Det korte svar er: Nej. Handicap er ikke gjort mindre, og borgerreisen er stadig fuld af bump på vejen.

Alt for mange mennesker med handicap og deres pårørende må alt for ofte ud i lange forløb med kommunen, fordi de ikke kan få den nødvendige støtte. De mister dermed muligheden for at kunne leve et liv ligesom alle andre.

I Danske Handicaporganisationer repræsenterer vi 36 handicaporganisationer, der tilsammen har ca. 400.000 medlemmer. Det er alt lige fra personer med en hjerneskade og gigts til udviklingshandicap og sindslidelse.

Borgerrejse med retssikkerhed

Der er i høj grad brug for at skabe en bedre borgerrejse gennem systemet. En af grundpillerne i en god borgerrejse er en ordentlig retssikkerhed og tillid. I 2022 udgav vi derfor et katalog med 23 forslag til at styrke retssikkerheden på socialområdet (Danske Handicaporganisationer, 2022). Årsagen var det stigende pres på retssikkerheden og borgernes mange bump på borgerrejsen gennem systemet. Jeg vil her ridse en forsimplet udgave af den ideelle borgerrejse med retssikkerhed i bagagen op:

- Hjælpen skal opleves som helhedsorienteret og sammenhængende og tage udgangspunkt i borgerens egne behov.
- Man skal hurtigt have den ydelse, som man har krav på efter lovgivningen. Afgørelsen skal være saglig og træffes på oplyst grundlag.
- Man inddrages i og har indflydelse på sin sag. Der er respekt, god dialog og gennemsigtighed i afgørelser og retsstilling.
- Lovgivningen indeholder klart formulerede rettigheder for borgeren og klare sagsbehandlingsregler for kommunen. Der er let adgang til et hurtigt og effektivt klagesystem, der sikrer borgerne de ydelser, der tilkommer dem.

Det vil uden tvivl betyde, at flere borgere får den rigtige hjælp første gang – og at der bliver skabt en større tillid mellem borger og kommune.

Det store postnummerlotteri

Vi er flere i handicapbevægelsen, der har valgt at kalde de store kommunale forskelle for et postnummerlotteri. Det handler om, at bopælen har en afgørende indflydelse på de sociale ydelser og tilbud, borgerne har adgang til. Ikke kun ydelserne som sådan, men også vigtige aspekter som omfang, kvalitet, hastighed i leveringen, borgerinddragelse mv.

➤ Vi er flere i handicapbevægelsen, der har valgt at kalde de store kommunale forskelle for et postnummerlotteri. Det handler om, at bopælen har en afgørende indflydelse på de sociale ydelser og tilbud, borgerne har adgang til

Der er for eksempel forskel på, hvorvidt man som diabetiker kan få tildelt en glukosemåler. Har du adresse i en af hovedstadskommunerne, er dine chancer i lotteriet store. Men bor du i en nordjysk kommune, forholder det sig stik modsat (Diabetesforeningen, 2020). Ligeledes er der forskel på dine mulig-

heder for at modtage en Brugerstyret Personlig Assistance-ordning (BPA). I 2021 var der 79 modtagere af BPA i Københavns Kommune og 74 modtagere i Aalborg på trods af forskellen i samlede antal indbyggere i de to byer (Social-, Bolig- og Ældreministeriet, 2023).

Vi oplever, at de kommunale forskelle er blevet for store, og at borgere flytter kommune, fordi de løber panden mod en mur, der hvor de oprindeligt har bosat sig. Vi oplever også, at afgørelser om tildeling af mindre hjælp træffes på et forkert grundlag.

Et eksempel er Katrine (se opslag på DH's facebookprofil d. 17. september 2024). Sidste år flyttede hun fra Solrød til Greve Kommune. En tur på cirka fem minutter i bil. Men for Katrine betød det en lang og opslidende kamp for at få lov til at beholde sin hjælp. I Greve mente man nemlig, at Katrine kunne klare sig med fire timers hjælp mindre om dagen, end det hun var bevilget i Solrød. En hjælp hun er dybt afhængig af for at kunne leve et liv med livskvalitet. Katrine har muskelsvind og derfor brug for hjælp til alt fra at komme på toilettet til at skrue op for radiatoren. Hun klagede til Ankestyrelsen, som hjemviste sagen. Det endte med, at Greve Kommune gav Katrine lov til at beholde den døgnhjælp, hun havde i Solrød.

Netop postnummerlotteriet var noget af det, FN's Handicapkomité slog ned på, da den afleverede sine anbefalinger til Danmark efter eksaminationen i Genève i slutningen af august sidste år. Komitéen er bekymret over den ulige fordeling af midler til personer med handicap på tværs af kommuner (se anbefaling 13 og 14, Social- og Boligministeriet, 2024). Komitéen fastslår, at Danmark skal sikre en ensartet fordeling af midler til støtte for personer med handicap på tværs af kommuner og sætte ind der, hvor der mangler finansiering.

Kritik fra statsrevisorerne

Det er ikke kun FN, der har rejst kritik af forholdene på handicapområdet. Statsrevisorerne har tidligere udtalt skarp kritik af administrationen af handicaplovgivningen på det sociale område. Her er nogle af kritikpunkterne:

- Tilsynet med kommunernes administration af handicapområder har været utilfredsstillende.
- Kommunernes forvaltning af tilbud og ydelser på handicapområdet er i mange tilfælde i strid med lovgivningen.
- Ankestyrelsen har omgjort kommunernes afgørelser i mere end 1/3 af klagesagerne i perioden 2013-2021 på grund af manglende overholdelse af loven. Det øger risikoen for, at udsatte borgere med psykiske eller fysiske handicap ikke modtager berettigede ydelser.

- Statsrevisorerne kritiserer den manglende opfølgning på problemerne fra regeringen, og at overvågningen er sket på et mangelfuldt datagrundlag (Rigsrevisionen, 2022, se også Institut for Menneskerettigheder, 2024)

Det hører med, at der også er fejl i de sager, der ikke havner i klagesystemet. Ankestyrelsen gennemførte i 2023 en undersøgelse af 385 upåklagede sager fra alle landets kommuner om ledsagelse efter servicelovens § 97. Den viser, at der var fejl i 47 pct. af afgørelserne med væsentlig betydning for afgørelsens rigtighed (Ankestyrelsen, 2024).

Den mangeårige mangelfulde forvaltning af rettighederne for borgere med handicap er alvorlig. Vi mener derfor, at der er behov for en række tiltag for at styrke retssikkerheden, der kan bidrage til, at mennesker med handicap får de ydelser og den hjælp, som de har behov for og ret til – første gang.

Hvordan løser vi alle problemerne?

Jeg forestiller mig ikke, at løsningerne kan hentes ned fra hylderne og implementeres med det samme. Det vil være nødvendigt at iværksætte en langsigtet indsats i samarbejde med Handicaporganisationer for at rette op på problemerne med manglende overholdelse af den sociale lovgivning i kommunerne. Heri skal indgå øremærket løft af økonomien på handicapområdet i de årlige aftaler mellem regeringen og kommunerne.

Et økonomisk løft gør det ikke alene. Man er nødt til at gå mere grundlæggende til værks for at komme forskellighederne i kvalitet og omfang til livs. Det er hele kæden fra udredning og visitation til indsats, finansiering og opfølgning, der svinger voldsomt i kvalitet fra kommune til kommune. Det vil vi gerne gøre grundlæggende op med (se Danske Handicaporganisationer, 2021).

Vi vil derfor opfordre til, at dette perspektiv indarbejdes i den kommende specialeplan samt de mange andre tiltag i rammeaftalen på handicapområdet, der berører den kommunale visitation. Vi mener, at en specialeplan for det specialiserede socialområde er nødvendig. Den skal sikre, at der findes de rigtige specialiserede indsatser og tilbud, og at visitation og finansiering er skruet sammen, så mennesker med handicap får den rigtige hjælp første gang. Derfor skal vi med inspiration fra sundhedsområdet have en ambitiøs specialeplan på det specialiserede socialområde.

Et speciale dækker over et fagligt område med en fælles faglighed i form af viden, kompetencer og indsatser, der opbygges i forhold til mennesker med beslægtede behov. Det mest specialiserede socialområde inddeles i en række specialfunktioner inden for specialerne, som retter sig mod mennesker med komplekse eller sjældent forekommende behov.

Borgeren skal selv kunne efterspørge en udredning fra specialfunktionen. For borgerne betyder det en sikring af, at den rette viden og indsats eksisterer og kan rekvireres, samt at kvaliteten af udredning, visitation og indsats løbende udvikles og udbredes.

Vi foreslår desuden, at indsatser i specialfunktionerne finansieres via grundfinansiering til specialfunktionen kombineret med fast takst for at have en borger i et tilbud eller forløb.

Vi må se, hvor meget politisk vilje der er til at gå den vej. For os er der ingen tvivl: Det er vejen frem mod et fagligt og kvalitetsmæssigt løft for borgerne og et opgør med kassetænkning og geografisk vilkårlighed.

Mere faglighed, mere tid

Sagsbehandlerne skal have mulighed for at bruge deres faglighed. Der skal være tid og overskud til samarbejdet med borgeren og til at inddrage ekstern, faglig viden, når det er nødvendigt.

Og hvis det skal fungere, er man nødt til at sikre, at sagsbehandlere ikke har for mange sager. Kvaliteten i afgørelserne stiger, og det er til gavn for borgerne. Medarbejderne er af gode grunde også tilfredse. Selvfølgelig trives medarbejdere, hvis de får lov at gøre deres arbejde ordentligt. Det viser erfaringer fra forskellige kommuner os også.

God sagsbehandling og sund økonomi går hånd i hånd

Vi er ikke blinde for de økonomiske udfordringer, Danmark står overfor. God sagsbehandling kan lyde dyrt. Men det kan faktisk være en god investering, og den vej burde langt flere kommuner gå. Det er muligt at få god sagsbehandling, hurtig indsats, de rette løsninger for borgeren og god økonomi til at gå hånd i hånd. Der er penge at spare ved at investere i tiltag, som gør borgere mere selvhjulpne. Som løfter andelen af borgere med handicap, der får en uddannelse og får en tilknytning til arbejdsmarkedet.

Jeg tror ikke, at vejen frem er at beskære folks rettigheder. Det fører til frustration og øget mistillid, fattigdom, stigmatisering og udstødelse af samfundet. Vi skal i fællesskab finde de rette løsninger. IPS-metoden – der får borgere med psykiske sygdomme i job – er et af de tiltag, der har vist sig at virke. Den skal vi have udbredt og afprøvet på nye målgrupper. Derfor er det vigtigt at sætte mere fokus på at udvikle og understøtte udbredelsen af de gode eksempler. Investeringer i metoder, der virker, skal øges. Opbygning af solid faglig og videnskabelig viden. Det er der behov for.

Forenkling af reglerne



Der er mange indviklede regler, krav, kontroller, genvurderinger mv. som kræver en masse sagsbehandling. Derfor ser vi gerne, at man forenkler lovgivningen. Det kræver, at man går væk fra overdreven og nidkær kontrol. Vægten skal lægges på tillid til og samarbejde med borgerne.

Det er sådan set også i tråd med de politiske vinde, der blæser i regeringskontorer og administrationslokaler ude i kommunerne. Det gælder for eksempel det ekspertudvalg, regeringen har sat til at foreslå reformer af beskæftigelsesindsatsen. Her står forenkling, fjernelse af ”proceskrav” og frisættelse af kommunerne højt på dagsordenen.

Jeg savner dog et gennemgående fokus på frisættelse af borgerne. Jeg savner fokus på, hvordan indsatsen forbedres for borgere med handicap, der kæmper med at komme ind på arbejdsmarkedet. Jeg savner styringsmekanismer, der kan afbalancere den tendens til øget geografisk ulighed, ekspertgruppens forslag vil medføre. Nu må vi så se, om den politiske opfølgning kan rette op på de mangler.

Samlet set er der behov for mange forbedringer. Hvis vi gerne vil styrke retssikkerheden og give borgere med handicap bedre mulighed for at være en del af fællesskabet så er der brug for et fagligt løft, en specialeplan, en ny finansieringsmodel og en bedre udredning. Samtidig skal der ske et langsigtet løft af finansieringen og et opgør med den alt for store geografiske vilkårlighed. Og vi skal have sat gang i udvikling og udbredelse af løsninger, der virker.

Referencer

- Ankestyrelsen (2024), ”Handicapsagsbarometer: Der er fejl med væsentlig betydning for rigtigheden i 47 procent af sagerne om ledelse til voksne med handicap”, <https://ast.dk/nyheder/nyheder/nyheder-2024/handicapsagsbarometer-der-er-fejl-med-vaesentlig-betydning-for-rigtigheden-i-47-procent-af-sagerne-om-ledsagelse-til-voksne-med-handicap>.
- Danske Handicaporganisationer (2022), ”DH’s Forslagskatalog: Styrkelse af borgerens retssikkerhed på socialområdet”, <https://handicap.dk/files/media/document/DH%27s%20forslagskatalog%20om%20styrket%20retssikkerhed%20p%C3%A5%20socialomr%C3%A5det%202022%20%28tilf%C3%A6ngelig%20PDF%29.pdf>.
- Danske Handicaporganisationer (2021), ”Den rigtige hjælp første gang – bud på en specialeplan på det specialiserede socialområde”, <https://handicap.dk/politik/dhs-politiske-temaer/socialomraadet#:~:text=DH%20arbejder%20for%2C%20at%20mennesker,at%20styrke%20retssikkerheden%20p%C3%A5%20socialomr%C3%A5det>.
- Diabetesforeningen (2020), ”Store kommunale forskelle i tildeling af hjælpemiddel”, <https://diabetes.dk/nyheder/2020/ny-undersogelse-fastslar-store-kommunale-forskelle-i-tildeling-af-hjaelpemiddel>.
- Institut for Menneskerettigheder (2024), ”25.000 fejl i klagesager på handicapområdet”, <https://menneskeret.dk/udgivelser/25000-fejl-klagesager-paa-handicapområdet>.
- Rigsrevisionen (2022), ”Forvaltningen af handicapområdet”, <https://www.rigsrevisionen.dk/revisiionssager-ar>

kiv/2022/mar/beretning-om-forvaltningen-af-handicapområdet.

Social-, Bolig- og Ældreministeriet (2023), "Svar på spørgsmål nr. 69 'Vil ministeren redegøre for antal borgere, der er visiteret til en BPA-ordning – herunder fordeling på kommuner?'" , Folketingets Socialudvalg, ht-

[tps://www.ft.dk/samling/20222/almudel/sou/spm/69/svar/1933800/2667288/index.htm](https://www.ft.dk/samling/20222/almudel/sou/spm/69/svar/1933800/2667288/index.htm).

Social- og Boligministeriet (2024), "Nye anbefalinger til Danmark efter eksamination i Handicapkonventionen", <https://www.sm.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2024/sep/nye-anbefalinger-til-danmark-efter-eksamination-i-handicapkonventionen>.