



**Oplæg om DUKH
ALFA-1 Danmark
13. Januar 2016**

Aftenens program:

- Orientering om DUKH
 - Servicelovens § 15
 - Mål og grundlag
 - Målgruppe
- Hvad kan DUKH – opgaver
- Henvendelse til DUKH
- DUKH's erfaringer
- DUKH's 10 gode råd
- Afslutning

DUKH står for

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

DUKH er oprettet efter § 15 i Serviceloven:

”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 Socialministeriet

DUKHs mål og grundlag

- ❑ 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 målgruppe

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



Du kan henvende dig, når du...

mangler viden om lovgivning og støttemuligheder?

DUKH kan rådgive om, hvad lovgivningen konkret siger om rettigheder og muligheder inden for handicapområdet.

Eksempelvis reglerne for:

- Rådgivning og vejledning
- Dækning af merudgifter ved handicappet
- Revalidering og Pension
- Bolig og Hjælpemidler

Ligeledes reglerne for...

- Befordring
- Undervisning og uddannelse
- Beskæftigelse
- Behandling

Du kan henvende dig, når du...

undrer dig over forvaltningens behandling af din henvendelse?

DUKH kan oplyse generelt om, hvordan offentlige myndigheder arbejder.

DUKH rådgiver om reglerne for sagsbehandling, eksempelvis:

- Hurtig sagsbehandling
- Borgerinddragelse
- Helhedsvurdering
- Partshøring
- Aktindsigt
- Bisidder
- Afgørelse, begrundelse og klagevejledning

Du kan henvende dig, når du...

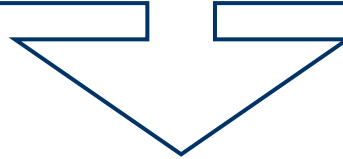
- Mangler overblik og har brug for hjælp til at komme videre
- Har svært ved at komme i dialog med sagsbehandleren
- Oplever at være kasterbold mellem forskellige systemer
- Er utilfreds med en afgørelse og i tvivl om mulighederne for at klage

DUKH kan ikke...

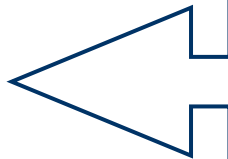
- rådgive om et specifikt handicap
- udmåle støtte
- varetage behandlingen af din sag hos myndigheden eller træffe afgørelser
- ændre en afgørelse truffet af en myndighed
- være bisidder eller advokat for dig

Henvendelse til DUKH kan ske telefonisk eller skriftligt

1. En assistent tager imod henvendelsen og aftaler hvornår en konsulent ringer tilbage.



2. Herefter kontaktes du af konsulentten for rådgivning omkring din henvendelse.



DUKH's erfaringer:

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

DUKH's 10 gode råd

- til borgeren

1. Gør dig klart, hvad du vil tale med din sagsbehandler om
2. Tag evt. en bisidder med
3. Fortæl din sagsbehandler, hvordan du ønsker at samarbejde
4. Bed om generel rådgivning om dine støttemuligheder
5. Giv de oplysninger, som er nødvendige for sagen
6. Tal med din sagsbehandler, om det vil være godt at lave en handleplan
7. Bed din sagsbehandler, om at få en frist for, hvor lang sagsbehandlingstid, der forventes
8. Du kan bede om at få kopi af de papirer, der indgår i din sag
9. Ved mundtligt afslag, bør du bede om en skriftlig begrundelse – der skal være vedlagt en klagevejledning
10. Samarbejd positivt og respektfuldt med din sagsbehandler

DUKH's 10 gode råd

- til sagsbehandleren

1. Gør dig klart, hvad du og borgeren skal tale om inden samtalen
2. Vejled borgeren om muligheden for at have en bisidder med ved samtalen
3. Tal med borgeren, om dine forventninger til samarbejdet
4. Giv uopfordret generel rådgivning om borgerens støttemuligheder
5. Forklar hvilke oplysninger du har brug for til sagen og hvorfor
6. Drøft med borgeren, om der bør udarbejdes en handleplan
7. Orienter borgeren om, hvor lang sagsbehandlingstid der forventes
8. Orienter borgeren om muligheden for aktindsigt
9. Hvis du giver et mundtligt afslag, bør du orientere borgeren om, at han kan få en skriftlig begrundelse med klagevejledning
10. Samarbejd respektfuldt med borgeren

Pjecer, www mm.

Pjecer

- 'Sådan forløber din sag' – udgivet af Socialministeriet
- 'Hvis du vil klage' – udgivet af Socialministeriet
- 'At skrive en afgørelse' – udgivet af Ankestyrelsen
- 'Kend spillereglerne!' – udgivet af Danske Handicaporganisationer

WWW

- www.sm.dk – Socialministeriets hjemmeside
- www.ast.dk – Ankestyrelsens hjemmeside
- www.sum.dk – Indenrigs- og Sundhedsministeriet

På www.dukh.dk kan du:

- 1) Finde viden
- 2) Læse mere om DUKH
- 3) Få rådgivning via vores såkaldte netrådgiver
- 4) Tilmelde dig vores temahæfte "DUKHsen", hvor vi skriver om sagsbehandling på handicapområdet.
- 5) Finde en kopi af denne præsentation