

Hvis sagen gør knuder

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet, DUKH, yder gratis rådgivning til borgere og myndigheder. Bag det lange navn gemmer sig en landsdækkende konsulentfunktion, der er med til at styrke retssikkerheden for mennesker med handicap

Af Thomas Christensen, informationsmedarbejder, Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH)

Der kan opstå situationer, hvor samarbejdet mellem en myndighed og dig som borger ikke fungerer. Det kan også være, at du er usikker på, om den sagsbehandling, myndigheden har givet dig, er korrekt. I de situationer kan du vælge at kontakte os i DUKH.

Vi er et tilbud til både borger og myndighed, der ønsker rådgivning og vejledning, når det gælder sagsbehandling på handicapområdet. Vi er en selvejende institution under Velfærdsministeriet, som skal medvirke til at styrke retssikkerheden for mennesker med et handicap. Det gør vi ved at yde relevant og uvildig rådgivning i enkeltsager, der måske er gået i hårdknude, eller hvor du som borger føler dig uretfærdigt behandlet.

Alle spørgsmål er velkomne

Du kan henvende dig til os med alle slags spørgsmål omkring handicapkompenserende ydelser – lige fra tandbehandling til sager om tabt arbejdsfortjeneste. Mange af vores sager har flere problemstillinger – fx hvis man som borger er utilfreds med en kommunal ydelse og ikke mener, at samarbejdet med sagsbehandleren er godt nok. Ofte henvender folk sig til os lige efter, de har fået afslag på en ansøgning, men tit går problemerne langt tilbage i tiden. Kernen i vores arbejde er at opbygge og måske genopbygge en gensidig forståelse og tillid imel-

lem borgeren og sagsbehandleren. Det gælder, hvad enten man henvender sig for at få et par uvildige øjne på et langt og frustrerende sagsforløb, eller man gerne vil forberede sig til mødet med sagsbehandleren.

DU kan henvende dig til DUKH, hvis du:

- Mangler vejledning om, hvilke muligheder der er for støtte
- Mangler vejledning om, hvor man kan henvende sig for at få den rette hjælp
- Mangler overblik over sagen
- Mangler koordination i sagen
- Mangler at blive inddraget i behandlingen af din sag
- Mangler oplysning om klagemuligheder

Med på sidelinjen

Når DUKH går ind i en sag, sker det, fordi én af parterne i sagen har henvendt sig til os. Vi går altid ind i en sag for en kortere periode. DUKH er udelukkende en rådgivende institution. Det betyder, at DUKH ikke kan overtage sagsbehandling eller omgøre kommunens afgørelser. Vi kender lovgivningen og mulighederne i det offentlige system, men rådgiver ikke om specifikke handicap.



DUKH er uvildig

Vi skal rådgive på et neutralt grundlag, så både borgere og myndigheder kan have tillid til os. Derfor kan DUKH ikke stille en bisidder til rådighed for borgeren – vi skal ikke agere advokat, men heller ikke være systemets forlængede arm.

Uvildigheden har til formål at sikre, at en sag bliver belyst fra flere sider. Det gør vi ved at lytte til både borgers og sagsbehandlers syn på sagsforløbet. DUKH skal være med til at sikre, at personer med handicap får den hjælp, de er berettiget til, og at sagsbehandlingen forløber efter reglerne. Derimod skal vi ikke arbejde for at ændre kommunens serviceniveau, hverken i den ene eller den anden retning.

Kontakt til DUKH

Føler du, at du har behov for råd og vejledning, kan du ringe, skrive eller maile til os på vores adresse i Kolding. Når du skriver eller ringer, vil vi i første omgang booke dig en tid, hvor du bliver ringet op af en af vores konsulenter. Vi vil også bede dig bekræfte, at vi gerne må registrere dit navn og nummer i vores edb-system. Det skal vi ifølge lovgivningen.

Herefter er det op til dig og konsulenten at aftale, hvordan det videre samarbejde skal være. Om det skal foregå per telefon, skriftligt, gennem møder eller besøg, afhænger helt af den konkrete situation.

Rådgivning på nettet

Som noget nyt kan du også få rådgivning via vores hjemmeside eller vores såkaldte Netrådgiver. Du anvender hjemmesiden til at stille et

spørgsmål, og svaret bliver ligeledes lagt ud på hjemmesiden. Ideen med Netrådgiveren er, at andre i en tilsvarende situation kan læse spørgsmål og svar. Vi anonymiserer naturligvis din henvendelse, før vi lægger den på nettet.

Netrådgiveren kan med fordel anvendes til mere enkle problemstillinger og spørgsmål. Vi anbefaler, at du ringer til os, hvis du har en meget tung og kompliceret sag.

Du finder vores Netrådgiver på vores hjemmeside www.dukh.dk, hvor du også kan finde mere information om DUKH samt faglige artikler om sagsbehandling på handicapområdet.

DUKHs lovgivningsguider

Du kan få tilsendt en række lovgivningsguider, der giver en hurtig og let tilgængelig introduktion til de væsentligste bestemmelser på et område. Fx guider om:

- Tabt arbejdsfortjeneste
- Merudgifter til børn
- Sygedagpenge
- Bolig
- Bil
- Arbejdsevnetometoden (i sager om sygedagpenge, førtidspension, revalidering og fleksjob)

Guiderne finder du på www.dukh.dk