



# SÆT SAMARBEJDE OG TILLID I CENTRUM PÅ HANDICAPOMRÅDET

**DH**

DANSKE HANDICAPORGANISATIONER

**KL**

# SÆT SAMARBEJDE OG TILLID I CENTRUM PÅ HANDICAPOMRÅDET

Ca. tre ud af fem mennesker med handicap oplever slet ikke eller i mindre grad at have indflydelse på, hvilke tiltag eller hvilken hjælp der skal iværksættes af kommunen. Og kun ca. halvdelen stoler på, at de får den hjælp fra kommunen, som de har ret til. Det viser tal fra Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE) fra 2017.

Det vidner om et behov for markant styrkelse af borgerinddragelse og tillid mellem kommune og borger på handicapområdet – i særdeleshed i sagsbehandlingen, men også i indsatsen.

DH og KL har på den baggrund udarbejdet fem fælles principper for god borgerinddragelse med tilknyttede anbefalinger.

## Dialogprincippet i lovgivningen

Det har stor betydning for den enkeltes livskvalitet at føle sig hørt, respekteret og anerkendt. Det bidrager til at få den rigtige støtte fra start.

Borgerinddragelse bygger i lovgivningen bl.a. på et dialogprincip. Grundtankerne i dialogprincippet er, at der skal være respekt for borgeren, pligt til at lytte, åbenhed, god personlig kontakt, fælles overblik over sagen, at administration indrettes borgervenligt, og at interne regler ikke holdes skjult. Som borger skal man opleve, at der bliver taget udgangspunkt i ens individuelle situation, viden, erfaringer og ønsker, ligesom at der skal skabes tillid og gennemsigtighed i dialogen og sagsbehandlingen. Dialogprincippet bør stå centralt for alle parter, for at det er muligt at indgå i et tillidsfuldt samarbejde.

## DH OG KL'S PRINCIPPER FOR EN STYRKET DIALOG DER SIKRER TILLID OG SAMARBEJDE I KOMMUNEN, SAGSBEHANDLINGEN OG INDSATSERNE:

- 1. Gensidig tillid og godt samarbejde skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling.** Kommunale politikere og ledere skal bane vejen for at sætte dialogprincippet i centrum. Opbakning fra ledelse og politikere er afgørende for at skabe gode rammer for mødet mellem borger, pårørende og kommunen.
- 2. Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse.** Det er afgørende for tilliden og samarbejdet, at alle parter oplever, at de arbejder sammen om samme meningsfulde mål. Dette gør sig gældende både i samarbejdet mellem sagsbehandler, medarbejdere i indsatsen, borger og pårørende, men også på tværs af de sektorer, som borgeren bevæger sig i.
- 3. Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise.** Det er afgørende for tilliden og det gode samarbejde, at mennesker med handicap og deres pårørende har grundlaget for at indgå i et konstruktivt samarbejde med kommunen. På samme måde er det afgørende, at sagsbehandlere og medarbejdere i indsatsen har grundlaget for at kunne sætte sig ind i borgernes situation, ønsker og muligheder.
- 4. Gensidig tillid og godt samarbejde kræver tid og fleksibilitet.** For at det er muligt for sagsbehandler, medarbejdere i indsatsen, borger og pårørende at skabe en god personlig kontakt, blive klogere på hinandens viden og få fælles overblik over sag eller indsats, er det vigtigt, at der gives tid til det gode samarbejde.
- 5. Gensidig tillid og godt samarbejde forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed.** Det er vigtigt for tilliden og det gode samarbejde, at mennesker med handicap og deres pårørende løbende bliver informeret om deres sag og kommunale retningslinjer – ligesom informationen er forståelig og tilgængelig for modtageren.

## PRINCIPPER DH OG KL ANBEFALER

- 
- 1. Gensidig tillid og godt samarbejde skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling**
- At kommunalbestyrelsen udarbejder en strategi med tydelige mål og opfølgning på, hvordan borgerinddragelse og den gode dialog sikres i kommunen, sagsbehandlingen og indsatserne.
- At kommuner inddrager relevant viden fra blandt andet Ankestyrelsen og Socialstyrelsens Taskforce på handicapområdet, VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd, DUKH (Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet) og Det Centrale Handicapråd i deres strategiske planlægning af en styrket borgerinddragelse og dialog.
- At kommunerne og de kommunale handicapråd går forrest og viser, hvordan de sammen aktivt praktiserer principper for god dialog, tillid og samarbejde.
- 
- 2. Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse**
- At mennesker med handicap oplever reel medbestemmelse og ansvar for mål over eget liv ved, at målene altid tager udgangspunkt i borgerens ønsker. Der skal ske en løbende opfølgning for at sikre, at målene forventningsafstemmes og passer til borgerens aktuelle livssituation. Borgerens oplevelse af muligheder og livskvalitet skal være i centrum i opfølgningen. Det gælder både i sagsbehandlingen og indsatsen.
- At mennesker med handicap får den nødvendige vejledning og rådgivning. Det kan fx være tilbud om at tale med en uvildig borgerrådgiver, der kan klæde borgeren på til at forstå regler, rettigheder, sagsbehandlingspraksis og servicestandarder i kommunen.
- At der er mulighed for konflikthåndtering, hvis en dialog er gået i hårdknude.
- 
- 3. Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise**
- At målet i sagsbehandlingen skal være, at de forskellige fagprofessionelle, der har et ansvar over for borgeren, samarbejder og koordinerer deres indsatser, fx gennem én fælles plan og udpegning af én koordinerende sagsbehandler. Mennesker med handicap skal opleve, at de forskellige indsatser supplerer hinanden, og at alle arbejder henimod ét fælles mål. En evt. fælles handlingsplan skal laves i samarbejde med borgeren. Borgeren skal have medindflydelse på, hvem der udpeges som koordinerende sagsbehandler.
- At sagsbehandlere får mulighed for at benytte deres faglighed og hente eksternt faglig viden til at forstå de særlige udfordringer, som kan have betydning for borgerens liv, funktionsniveau og forudsætninger for at indgå i dialog. Ligesom de får mulighed for at udvikle deres kompetencer i koordinering og dialog omkring det tværfaglige samarbejde- og koordinering på tværs af sektorer.
- At kommunen i den enkelte sag er opmærksom på, hvorvidt borgeren vil have gavn af at medbringe en bisidder- og vejlede herom.
- 
- 4. Gensidig tillid og godt samarbejde kræver tid og fleksibilitet**
- At sagsbehandlere skal have mulighed for at have løbende personlig kontakt med borgeren.
- At sagsbehandlere har råderum til at disponere sin tid til løbende dialog med borgerne. En sagsbehandler skal fx have mulighed for at supplere en skriftlig afgørelse med en mundtlig forklaring, komme på hjemmebesøg og vejlede – samt koordinere på tværs af sektorer. Ligesom borgeren skal have mulighed for at få personlig eller telefonisk kontakt til sin sagsbehandler inden for rimelig tid.
- 
- 5. Gensidig tillid og godt samarbejde forudsætter genomsigtighed og tilgængelighed**
- At det afstemmes, hvordan borgeren eller de pårørende forventes at holde sig opdateret på information i deres sag, ligesom det afstemmes, hvordan og hvor ofte borgeren og pårørende forventer at blive informeret.
- At der kommunikeres til mennesker med handicap i et almindeligt forståeligt sprog, tages højde for eventuelle kommunikationshandicap og afklares hvorvidt den enkelte borger er vant til, og trykke ved, at søge information. Denne viden kommer gennem kendskab og personlig kontakt til borger og pårørende, samt specialviden om målgruppen.
- At der er mulighed for at få og give løbende og fortløbende information i sagen, således at der er en løbende dialog og inddragelse i sagens proces.
-

## LOVGIVNING

---

**Retssikkerhedsloven** §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".*

Kommune og sagsbehandleren skal behandle sager ud fra principper og lovgivningsmæssige rammer fastsat i forvaltningsloven og retssikkerhedsloven.

Retssikkerhedsloven har til formål at sikre borgerens rettigheder og indflydelse.

Retssikkerhedslovens §4 ovenfor hviler, ifølge Jon Andersen (kommitteret hos Folketingets Ombudsmand) på et dialogprincip, hvor der er *respekt for borgeren, pligt til at lytte, åbenhed, god personlig kontakt, fælles overblik over sagen, at administration skal indrettes borgervenligt og at interne regler ikke må holdes skjult.*

---

**Forvaltningsloven** Forvaltningsloven har blandt andet til formål at sikre at behandling- og afgørelse af en sag sker på et fyldestgørende grundlag, gennem inddragelse af sagens parter. Forvaltningsloven udstikker blandt andet regler om vejledning og repræsentation, aktindsigt, partshøring, klagevejledninger og ret til skriftlig begrundelse.

---

**Serviceloven** § 1, stk. 3: *"Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn".*

Inddragelse af borgeren er ligeledes nævnt flere steder i serviceloven, hvor retssikkerheds- og forvaltningslovens principper gentages eller tydeliggøres.

Udover at serviceloven tydeliggør i dets formål at hjælpen på socialområdet skal tilrettelægges på baggrund af en *konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov i samarbejde med den enkelte*, specificerer serviceloven blandt andet en lang række mere specifikke regler om inddragelse i sagsbehandlingen. I serviceloven er der bl.a. krav om børnesamtaler inden afgørelse om hjælpeforanstaltninger, en særlig omsorgsforpligtigelse for personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse og krav om, at handleplaner laves ud fra modtagerens forudsætninger og i samarbejde med modtageren.

---

### Sæt samarbejde og tillid i centrum på handicapområdet

© KL / Danske Handicaporganisationer  
1. udgave, 1. oplag 2021

Produktion: Kommuneforlaget A/S  
Design: Kommuneforlaget A/S  
Foto: Danske Handicaporganisationer

Produktionsnr. 830691