



Love skal sikre borgernes retsstilling

- Serviceloven er en ret god lov, som betyder, at borgerne ikke behøver at mangle noget, hvis man udnytter lovens fulde potentiale.
- Serviceloven er en rammelov, så det er i vid udstrækning op til kommunen at vurdere, om borgeren har ret til at få hjælp.
- Kommunens ”verdenssyn” og læsning af loven er afgørende for, om borgeren får den nødvendige og berettigede hjælp.

Formålet med loven

- Formålet med loven er at give borgerne ydelser, så de kan få et værdigt livsindhold, udnytte deres potentialer, skabe et liv med livskvalitet og glæde og leve som hele mennesker og individer.
- En kommunal kvalitetsstandard eller kommunale minimumsydelser, som nogle kommuner henviser til, er ikke noget, som kommuner lovligt må tillægge en afgørende vægt, da man altid skal foretage en konkret individuel vurdering.

Forkerte fortolkninger

- Kommuner fortolker loven på forskellige måder, og ofte er der ikke juridisk belæg for den tolkning, som gives. Fortolkningen skal hele tiden ses i forhold til lovens formål, fortolkningsbidrag i forhold til forarbejder til loven, samt internationale konventioner (f.eks. FN’s handicapkonvention og FN’s børnekonvention).

Lange sagsbehandlingstider

- Der er regler for, hvor hurtigt kommunen skal svare på borgerhenvendelser. Har man en god kultur på svartider, så kan man sagtens nedbringe sagsbehandlingstiderne. Man behøver ikke at gå ud over de lovlige frister, da loven er en rammelov. Det betyder, at kommunerne selv kan vælge at gøre det hurtigere end, hvad der er bestemt i loven.

JURIDISKE HOVEDPOINTS

- Der står i loven, at man som udgangspunkt har 4 måneder til at lave en børnefaglig undersøgelse (en §50 undersøgelse). Det behøver ikke at tage så mange måneder, da undersøgelsen kan laves på en uge.

Kommunikation med borgerne

- En kommune vælger selv, hvordan man vil møde borgerne. Møder man dem på en venlig måde? Vil man give borgerne rådgivning? Man kan vælge at være lyttende, men det sker desværre ikke så ofte.
- Nogle kommuner indtager en arrogant holdning med en attitude, der siger ”vi ved bedst” – ”det skal I ikke blande jer i”.
- Kommuner vil have gavn af at arrangere uddannelse med eksterne undervisere om mødet med borgeren, optimering af dialogen, og hvordan man undgår eller håndterer konflikter.

Fagligheden skal være i orden

- Nogle sagsbehandlere administrerer ud fra en begrænset faglighed, f.eks. socialrådgiveruddannelsen. De mener, at de kan tage beslutninger, der er i strid med det, som specialister siger og skriver.
- Der er en grund til, at vi har specialister. Det er ikke kommunens opgave at lege psykiater og dermed vurdere, hvad borgernes psykiatriske behov er. Det har vi andre til.

Fem principper for en bedre dialog

- Kommunernes Landsforening og Danske Handicaporganisationer har formuleret fem principper, der kan styrke dialogen og sikre tillid og samarbejde i kommunerne.
- Gensidig tillid og et godt samarbejde skal sættes i centrum for den kommunale sagsbehandling.
- Der skal skabes fælles mål og mulighed for reel indflydelse. Der skal skabes et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise. Samarbejdet kræver tid og fleksibilitet, og det forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed.

Videreuddannelse af sagsbehandlere

- Sagsbehandlere sidder typisk med mange forskellige typer af sager og områder, hvorfor der er mange love og paragraffer, de skal kende og kunne fortolke. De har meget forskellige uddannelser og erfaringer .
- Udviklingen gør, at der hele tiden kommer ny lovgivning, nye fortolkninger og nye afgørelser i Ankestyrelsen, som sagsbehandlere skal tage med i deres sagsbehandling.
- For ikke at gentage fejl fra den eksisterende praksis, er det en god idé at benytte eksterne undervisere fra universiteterne og advokatkontorerne.

Opbyg decentrale enheder

- Det er vigtigt at samle ekspertisen i decentrale enheder i kommunen, og at nogle sagsbehandlere bliver ”eksperter” inden for bestemte områder.
- Decentrale enheder kan betyde et bedre tværfagligt samarbejde, og at borgere kan henvende sig og få et hurtigt svar på et spørgsmål vedrørende deres sag.

Rigtige afgørelser første gang

- Hvis kommunerne skal nedbringe de lange sagsbehandlingstider, vil det være en hjælp, hvis sagsbehandlere træffer de rigtige beslutninger første gang. Ellers vil de ofte komme til at bruge en masse kostbar tid på klagesager og efterbehandling af sagerne.
- Vurderinger og anbefalinger fra psykologer eller ekspertudtalelser skal som udgangspunkt følges. Giver der afslag, bør dette formuleres skriftligt og nøje begrundes.

Opsættende virkning

- Lovgivningen er en rammelov, og det står derfor enhver kommune frit at yde service og sagsbehandling, der er bedre end det minimum, loven foreskriver.
- Kommuner kan benytte sig af ”opsættende virkning”, hvilket betyder, at borgeren fortsat kan få sin ydelse, selvom kommunen har besluttet at fjerne den. Opsættende virkning betyder, at borgeren i en evt. klageperiode fortsat vil få sin ydelse.
- Der er eksempler på, at kommuner - for at yde en ekstra service - fortsat giver borgeren en ydelse, mens sagen behandles i f.eks. Ankestyrelsen.

Kvalitetssikring i sagsbehandlingen

- God sagsbehandling kræver, at borger og sagsbehandler fra start er afklaret om hinandens roller, de deltagendes kompetencer og ansvarsfordeling. Desuden skal der være klarhed om de forventede tidsplaner.