

Håndbog til handicapsagsbehandleren

Dette er første udgave af en af et opslagsværk eller en håndbog til dig, der arbejder med sagsbehandling indenfor i kommunen.

Håndbogen er tænkt som et opslagsværk, hvori du og dine kollegaer løbende kan tilføje punkter og emner til at gøre værket bedre. Tanken er at du her kan danne dig en grundviden om begreber og regler, som du skal være opmærksom på når sagsbehandler indenfor handicapsager. Du må altid foretage en individuel vurdering af hver sag, men med en basisviden om nogle grundlæggende forvaltningsretlige regler og begreber, kan din sagsbehandling forhåbentligt blive bedre og mere smidig.

Håndbogen giver dig således ikke et klart facit i hver sag, ligesom at håndbogen heller ikke fortæller dig, om du skal bruge blanket A eller B eller et beløb i kroner og ører. Håndbogen går heller ikke ind i hver paragraf af Inatsisartutloven om støtte til personer med handicap, da bemærkningerne til loven er meget grundige, og du deri kan se meget af det som lovgiver har tænkt med de forskellige bestemmelser. Derudover er der udarbejdet en vejledning til handicapstøtteleven, der mere præcist går ind og forklarer om de forskellige blanketter og procedurer.¹ Vejledningen til handicapstøtteleven kan være et fint supplement til denne håndbog, men for at forstå vejledningen, er det vigtigt at kende nogle grundregler inden for forvaltningsområdet, så vejledningen er nemmere at forstå.

Håndbogen er opdelt i afsnit og emner, der ikke nødvendigvis passer i forlængelse af hinanden. Meningen er, at du skal være i stand til at læse håndbogen i emner eller punkter.

Vejledningen til handicapstøtteleven kan også bruges til at få uddybet hvad du som sagsbehandler skal være opmærksom på. Du kan eksempelvis søge efter alt om støttepersoner i vejledningen. Du kan bruge ctrl F funktionen og finde forskellige ord frem.

Jeg håber at du kan bruge værket. Til gavn for dig selv. Til gavn for mennesker med handicap og deres pårørende og til gavn for Grønland.

God fornøjelse.

Indhold

Lovgivning, begreber og forklaringer	4
Funktionsnedsættelse - ikke vidtgående handicap	7
Rettigheder og lovgivning	8
Forvaltningsretlige grundregler	8
God forvaltningsskik	9
Undersøgelsesprincippet	10
Notatpligt	10
Partshøring	11
Parterne i sagen	12
Fuldmagt til partsrepræsentanten	13
Afgørelser	13
Begrundelse	14
Aktindsigt	15
Vejledning	15
Klagevejledning	16
Underretninger	16
Mødet med borgeren	17
Om støtte efter handicapstøtteleven	18
Former for støtte og hjælp	18
Udredning og handleplaner	19
Bisidderordning	20
Personlig hjælp og omsorg	20
Aflastning	20
Hjælpemidler	20
Boligindretning	21
Motordrevne køretøjer	21
Kurser og rådgivning	21
Beskæftigelses-, aktivitets- og samværstilbud	22
Kollektiv kørselsordning	23
Ledsager	23
Bonusinfo om ledsagelse og rabatter på rejser	23
Arctic Umiaq Line	24

Støtteperson	24
Hjælpe midler	25
Flyttehjælp	25
Bokollektiver, beskyttede boenheder og døgntilbud	26
Merudgifter og økonomi	27
Relevante myndigheder og aktører på handicapområdet	28
Det landsdækkende handicapcenter Pissassarfik:	28
Socialstyrelsen	28
Handicaptalsmandsinstitutionen Tilioq	28
Niik – Nunatsinni Inuit Innarluutillit Kattuffiat	29
Retshjælpen IKIU	29
Klageinstanser og domstolene	29
Det Sociale Ankenævn	30
Landstings Ombudsmanden	30
Domstolene	31
Tilsynsenheden	31
Forråelse - når gode mennesker glemmer at være gode mennesker	32

Lovgivning, begreber og forklaringer

Undervejs i håndbogen vil flere forskellige udtryk og forskellige bestemmelser fra forskellige love blive præsenteret. Nogle vil gå igen flere steder. Nogle Inatsisartutlove har et langt navn, og de vil blive forkortet og forenklet for læsevenlighedens skyld.

De 3 overordnede love og 2 bekendtgørelser, der flere gange vil blive nævnt, er:

Inatsisartutlov nr. 13. af 12. juni 2019 om støtte til personer med handicap, vil herefter blive benævnt som handicapstøtteloven.² Loven er lavet så den i videst muligt omfang følger FN's handicapkonvention. Handicapkonventionen er en slags aftale mellem flere stater, hvor staterne eller landene skriver under på, at de vil arbejde på at følge indholdet af konventionen. Der er findes nogle bekendtgørelser til loven, som præciserer forskellige emner. Der findes eksempelvis en bekendtgørelse som omhandler sagsbehandlingen og en bekendtgørelse der omhandler botilbud.³

Selvstyrets bekendtgørelse nr. 29 af 7. august 2020 om støtte til personer med handicap, er en bekendtgørelse til Handicapstøtteloven, der går lidt dybere og mere detaljeret ind i hvordan loven anvendes. I bekendtgørelse er de forskellige bestemmelser og frister præciseret. Sammen med selve bemærkningerne til Handicaploven er der meget mere klarhed over hvordan sagsbehandlingen skal foretages.⁴

Selvstyrets bekendtgørelse nr. 19 af 4. november 2019 om botilbud til personer med handicap, er ligeledes en bekendtgørelse til Handicapstøtteloven, der præciserer nogle punkter i forhold til forskellige former for bokollektiver og boenheder. Derudover indeholder bekendtgørelsen nogle bestemmelser om kvalitetsstandarder, drift, ledelse mv.

Landstingslov nr. 9 af 13. juni 1994 om offentlighed i forvaltningen, som jeg herefter kalder offentlighedsloven.⁵ I sin ordlyd og opbygning svarer den stort set til den danske lovgivning, hvilket gør det nemt drage paralleller med hvad både den grønlandske og danske Ombudsmand udtaler. Der er rigtig meget læring at hente fra begge Ombudsmænd.

Landstingslov nr. 8. af 13. juni 1994 om sagsbehandling i den offentlige forvaltning, vil jeg omtale som sagsbehandlingsloven.⁶ Denne lov er ligesom offentlighedsloven også en lov som anvendes dagligt i både kommuner og selvstyre og andre offentlige myndigheder. Det er også en lov som den danske og grønlandske Ombudsmand ofte henviser til.

Boenheder, bokollektiver, døgntilbud og andre boformer:

Undervejs i handicapstøtteloven, vil du støde på forskellige begreber for boligformer. Det er vigtigt at kende de forskellige typer af boformer, da det også har relevans i forhold til visitation og ansvarsfordeling.

² [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) Lov om støtte til personer med handicap.

³ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) Om Botilbud indenfor handicapstøtteloven

⁴ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte/sagsbehandling indenfor handicapstøtteloven

⁵ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) Offentlighedslov

⁶ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) Sagsbehandlingslov

Naalakkersuisut har ansvaret for antallet af døgntilbud. Døgntilbud er for mennesker med et større handicap, hvortil der kræves en mere specialiseret støtte, eksempelvis af sundhedsfagligt eller psykiatrisk art. Oftest typer af handicap, hvor kommunale tilbud ikke er tilstrækkelige.

Kommunerne har ansvaret for beskyttede boenheder og bokollektiver. Bokollektiver er tilbud om egen bolig i trygge rammer. Målgruppen for bokollektiver er personer med handicap, som har et støttebehov, der er for stort til, at de kan bo i egen bolig. Der er et behov for mere kontinuerlig støtte i hjemmet. Borgeren har ikke behov for støtte i hele døgnnet, som f.eks. er kriteriet for at blive visiteret til en beskyttet boenhed.

Habilitering:

Habilitering (nyindlæring af færdigheder) er en indsats over for personer med et medfødt handicap eller en skade opstået tidligt i livet, mens rehabilitering (genindlæring af færdigheder), er en indsats over for personer med en erhvervet skade/funktionsnedsættelse.

Handleplan:

Handleplanen fastlægger målene for indsatsen og udgør grundlaget for sagsbehandlingen. Udredning og handleplaner vil gå igen flere gange i denne håndbog. Det er værd at huske på, at borgeren har ret til en helhedsorienteret løsning jf. § 3 i handicapstøtteleven. Det betyder at de forskellige forvaltninger skal arbejde sammen på tværs i forhold til eksempelvis skole/uddannelse, fritid og sundhed. I Handicapstøtteleven er handleplaner særskilt nævnt i § 26.⁷

Hjemmel:

Hjemmel betyder om noget kan udledes af en lov eller praksis. Hvis der ikke er hjemmel i loven til at udføre en bestemt handling, betyder det, at der ikke findes en retsregel eller paragraf der omtaler det.

Hjemvisning:

Hjemvisning betyder, at ankenævnet sender sagen tilbage til kommunen, der så skal behandle sagen og afgøre den igen. Grunden til, at sagen hjemvises, kan eksempelvis være, at der mangler oplysninger, eller at der er sket alvorlige sagsbehandlingsfejl.

Inhabil:

Inhabil fremgår af sagsbehandlingslovens § 3, at ingen må sagsbehandle i en sag, hvis der kan være egen interesse i udfaldet, eller man er for nært beslægtet med en person, der ansøger om noget. I sådanne tilfælde må en anden i stedet tage over og behandle sagen.⁸

Kompensationsprincippet:

Kompensationsprincippet er et grundlæggende princip om, at der skal være de barrierer som personen oplever, som der skal kompenseres for, i form af støtte. Kompensationsprincippet betyder samtidig at personen ikke har ret til mere støtte end hvad der er behov for og hvad øvrige borgere har ret til. Personen har ikke ret til overkompensation.

⁷ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) Handicapstøtteleven § 26

⁸ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) sagsbehandlingsloven § 3

Ligebehandlingsprincippet:

Ligebehandlingsprincippet betyder ikke at alle borgere skal behandles ens, men at alle borgere skal have lige muligheder. Ingen mennesker er ens og derfor kan det at behandle folk forskelligt, godt give dem lige muligheder. Som eksempel kan det nævnes, at alle skal have lige muligheder for uddannelse, men for at få en uddannelse, kan der være behov for forskellige støttemuligheder. Dette vil betyde en større indsats for visse borgergrupper, for at drømme og potentialer kan realiseres.

Tilgængelighed:

Når begrebet tilgængelighed bliver anvendt, er det både fysisk, hvorvidt en bygning, plads, vej og lignende er tilgængelig for alle. At stedet ikke er fyldt med trapper og trin eller smalle døre. Når vi taler om tilgængelighed, skal vi også dog også huske andre former for tilgængelighed. Eksempelvis digital tilgængelighed. Myndighederne har helt sikkert haft gode intentioner med NemId og E-Boks og lignende. Det er dog svært for en del borgere med funktionsnedsættelser at anvende disse løsninger. Det kan også være svært at læse eller høre nyheder, hvis der ikke er døvetolkning eller tekstning på.

Det er værd at huske på, at det ikke kun er mennesker med bevægelseshandicap, har nytte af god tilgængelighed i samfundet. Der er tale om en meget bredere gruppe mennesker og tilgængelighed er ikke kun ramper og gode indgangsforhold. På hjemmesiden Godadgang.dk er der flere forskellige eksempler på, hvordan tilgængelighed kan indarbejdes i samfundet.⁹

Udredning:

Udredning er en slags undersøgelse, der beskriver personen med handicaps problemer, ressourcer og familiemæssige forhold mv. Ordet udredning går igen mange gange i Handicapstøtteleven og ses blandt andet i § 25 i Handicapstøtteleven¹⁰ og i bekendtgørelsen om støtte til personer med handicap.¹¹



⁹ [Tilgængelighed for alle - hvem er alle? — Godadgang](#)

¹⁰ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) § 25

¹¹ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) § 1

Funktionsnedsættelse - ikke vidtgående handicap

I den tidligere Landstingsforordning nr. 7 af 3. november 1994 om hjælp til personer med vidtgående handicap (med senere ændringer), blev begrebet *vidtgående handicap* anvendt. Borgere der søgte om hjælp og støtte efter den tidligere forordning, kunne således søge om hjælp og støtte, hvis de havde et vidtgående handicap og var blevet handicapregistreret.

Sådan er reglerne ikke længere. Nu taler vi om hvorvidt ansøgeren har en funktionsnedsættelse. Det har også betydning i forhold til hvordan sagsbehandlingen nu foretages, og den personkreds der kan modtage hjælp og støtte efter loven.

I den nugældende Handicapstøttelov er der taget udgangspunkt i FN's Handicapkonvention. Grønland tiltrådte konventionen i 2012 og er således forpligtet til at efterleve konventionens indhold. Handicapkonventionen er en slags aftale mellem flere stater, hvor staterne eller landene skriver under på, at de vil arbejde på at følge indholdet af konventionen.

I handicapkonventionens artikel 1, beskrives det nærmeste man kommer på en definition på et handicap. Samme definition eller beskrivelse fremgår af Handicapstøttelovens § 6, stk. 2. Det er ikke en liste over hvilke eventuelle lidelser, sygdomme, syndromer eller andet der beskriver et handicap. FN's handicapkonvention har følgende definition på hvad et handicap er: "Personer med handicap omfatter personer, der har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre".¹²

Der er tale om den funktionsnedsættelse, der sammen med nogle forhindringer i samfundet skaber handicappet. Hvis samfundet var indrettet så alle uanset eventuelle funktionsnedsættelser kunne komme omkring, eller se og høre nyheder og andet uden besvær, så er handicappet således mindre. Handicappet er således ikke hos personen selv, men i det omkringliggende samfund, som er indrettet upraktisk.

En væsentlig forskel fra den gamle handicapforordning til den nye handicapstøttelov, er også at loven i forhold til forordning giver flere rettigheder, hvor den gamle forordning gav nogle muligheder. Der ses således et øget brug af "skal", i stedet for brugen af "kan". Man kan opstille en slags formel for hvad et handicap er:

Funktionsnedsættelse + samfundsskabte barriere = handicap



ISUMAGINNINNERMUT
AQUTSISOQARFIK
SOCIALSTYRELSEN

¹² [Handicapkonventionen | Institut for Menneskerettigheder](#)

Rettigheder og lovgivning

I handicapstøttelovens indledning er der en beskrivelse af lovens anvendelsesområde, altså hvem loven gælder for, og hvorhenne den gælder.

Derudover er der en del oplistede rettigheder for borgeren med handicap og dennes pårørende. Der skal blandt andet sikres en koordineret, helhedsorienteret og sammenhængende støtte, der tager udgangspunkt i alle aspekter af borgerens og borgerens liv. Derudover har borgeren ret til at blive hørt om sine synspunkter. Dette harmonerer også med, at der skal afholdes mindst en samtale med borgeren, inden der træffes afgørelse. Dette er i overensstemmelse med de forvaltningsretlige regler om partshøringer.

Hvis reglerne ikke følges og der efterfølgende indgives en klage eller anke, kan det resultere i at sagen skal gå om. Det betyder, at kommunen igen skal behandle sagen på ny og bruge tid og ressourcer igen. Hvis reglerne fra starten følges, kan der spares en del tid og borgerne vil ikke opleve unødigt lang sagsbehandlingstid med dertilhørende frustrationer og mistillid mod det offentlige.

I afsnittet under ”forvaltningsretlige regler” vil de forskellige punkter om hvad forvaltningen, dvs. blandt andet kommunen, skal sørge for.

Nogle af borgernes rettigheder går igen i flere af de forskellige love. I både handicapstøtteloven og offentlighedsloven fremgår det, at borgeren har ret til vejledning og rådgivning. I lovgivningen om støtte til børn er der også nogle rettigheder for børn, som også ses i handicapstøtteloven.

Forvaltningsretlige grundregler

Det er kommunen, der skal sørge for, at borgerne får den nødvendige støtte, ligesom det er kommunen der skal også sørge for, at de nødvendige støttemuligheder findes. I handicapstøtteloven står der tit, ”Kommunen”, men det betyder faktisk, at det er kommunens ansatte.

Det er ikke sikkert, at en borger med eksempelvis et synshandicap har brug for samme støtte, som andre med et synshandicap. Alle mennesker er forskellige og har ofte forskellige behov. Borgerne er ofte forskellige steder henne i livet og landet. Nogle er i gang med en uddannelse, andre går stadig i børnehaven, andre igen er måske oppe i alderen og har måske også nogle andre aldersrelaterede handicaps. Derfor er det altid en individuel vurdering, der skal træffes af kommunens sagsbehandlere, som skal yde den nødvendige og rigtige hjælp og støtte.

De forskellige støttemuligheder gives hovedsageligt efter handicapstøtteloven. Men der er nogle forvaltningsretlige regler der skal følges. I handicapstøtteloven står en række bestemmelser oplistet. Loven er rimelig simpel at navigere rundt i. Hvis der alligevel skulle opstå tvivl om indholdet af en bestemmelse, så er bemærkninger til loven altid et godt sted at søge mere information. I bemærkningerne til loven, kan man læse hvad lovgiver har tænkt at bestemmelse skal bruges til.

I loven er der også fine oplistninger over hvem der har ansvaret for de hvad. Kommunen er ansvarlig for nogle ting, mens Naalakkersuisut er ansvarlig for andre ting. Som tidligere beskrevet har kommunen ansvaret for at der forefindes tilstrækkeligt med pladser til bokollektiver og (beskyttede) boenheder, mens ansvaret for døgn-tilbud med specialiseret hjælp og støtte er hos Naalakkersuisut (selvstyret).

Kommunen er oftest det første og eneste sted borgeren kan henvende sig til for at få hjælp og rådgivning. Det kan være at borgeren har svært ved at udtrykke sig, og her er det værd at huske, at borgeren har ret til en bisidder. Bisidderens opgave beskrives i et afsnit senere.

Da kommunen ofte er den første instans eller myndighed, som borgeren møder, er det af stor betydning, at mødet bliver så godt som muligt for alle parter. Det vil lette arbejdet meget, at dialogen kan foregå så gnidningsfrit og tillidsskabende som muligt. Her er det også vigtigt, at kommunen har en vis vejledningspligt overfor borgeren, således at borgeren kan henvises til rette instans eller myndighed, hvis borgeren har henvendt sig et forkert sted.

God forvaltningsskik

Begrebet god forvaltningsskik kan være noget som kommunen har nedskrevet i en vejledning eller personalehåndbog. I værste fald er begrebet måske ikke blevet forklaret for de ansatte. God forvaltningsskik er nogle normer og principper for hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. Ombudsmanden nævner tit begrebet god forvaltningsskik i sine afgørelser. I ombudsmandsloven står er det også oplistet, at ombudsmanden skal påse, at forvaltningen arbejder efter principperne om god forvaltningsskik.

Selv om at god forvaltningsskik ikke står direkte i loven, er der alligevel flere steder, at begrebet kan ses. God forvaltningsskik supplerer blandt andet bestemmelserne om at begrunde afgørelserne, og undersøge sagerne grundigt inden der træffes afgørelser, og at myndigheder tager notater og journalisere.

Der kan også være tale om hvilket sprogbrug kommunens ansatte benytter. Folketinget ombudsmand i Danmark rejste kritik på grund af en kommunaldirektørs svar til en borger. Kommunaldirektøren skrev:

”Da De tilsyneladende har svært ved at forstå indholdet i lovgivningen, skal jeg endnu en gang tilbyde Dem et møde, hvor undertegnede personligt vil forsøge at forklare Dem, hvorledes der kan opnås aktindsigt, og hvordan man i øvrigt kommunikerer på en saglig, seriøs og respektfuld facon”, og “[d]et er med beklagelse, at X Kommune modtager endnu en af Deres utallige useriøse henvendelser, jf. nedenfor, og jeg skal oplyse Dem om, at X Kommune er uendelig træt af at forholde sig til useriøse og usaglige henvendelser fra Dem i denne og flere andre sager”. Der var efter Ombudsmandens opfattelse tale om uhøflig og nedladende sprogbrug i strid med god forvaltningsskik.¹³

Moderniseringsstyrelsen og de danske regioner har udarbejdet en fin brochure om god adfærd i det offentlige. Derfor vil der i dette opslagsværk ikke blive brugt unødigt lang spaltepads om dette ellers vigtige emne. Hvis kommunen ikke har noget grønlandsk materiale til rådighed, kan en løsning være at få oversat nogle af de danske brochurer der gælder fra Danmark, da god forvaltningsskik stort set gælder uanset om man bor i Danmark eller Grønland. Brochuren om god forvaltningsskik kan hentes her: [god-adfaerd-i-det-offentlige_web.pdf \(modst.dk\)](#)

Det sidste kapitel i dette opslagsværk vil omhandle begrebet forråelse, som kan være en grund til at den gode forvaltningsskik ikke følges og at den hårde tone overfor borgerne pludselig kan blive ”det nye normale”. Det er et vigtigt emne, som der bør være langt mere fokus på, men som desværre er omgivet af meget skyld, skam og tabu.

¹³ [God forvaltningsskik \(ombudsmanden.dk\)](#)

Undersøgelsesprincippet

Af de forvaltningsretlige grundprincipper følger blandt andet officialprincippet – eller undersøgelsesprincippet. Det betyder, at kommunen har ansvaret for at skaffe oplysninger nok til at kunne behandle sagen. En sag kan kun behandles når alle relevante oplysninger er til stede. Det man også kalder ”et fuldt oplyst grundlag”. Nogle oplysninger kan kommunen relativt nemt hente, blandt andet bopælsoplysninger, alder og lignende, mens andre oplysninger skal gives af borgeren. På grund af persondatasikkerhedslovgivningen er der også typer af oplysninger, som kommunen kun kan skaffe, hvis borgeren giver samtykke til dette. Undersøgelsesprincippet er ikke nævnt som en paragraf i loven, men er en almindelig retsgrundsætning. Ombudsmanden omtaler officialprincippet på sin hjemmeside.¹⁴

Det er vigtigt at indhente ekspertudtalelser fra eksperter. Selvom der er mange dygtige medarbejdere ved kommunerne, kan de ikke som en læge for eksempel oplyse, hvad den præcise funktionsnedsættelse hos borgeren er. Ingen personer eller sager er ens, og derfor skal der ind imellem hentes oplysninger om den konkrete borger. Selvom kommunen tidligere har behandlet ansøgninger om hjælpemidler til bevægelseshæmmede borgere, er det ikke sikkert, at det er samme type kørestol, der skal tildeles borgeren. Her er det igen vigtigt at tale med borgeren om hvilket ønske og behov borgeren har, men også at rådfører det med en ergoterapeut – måske kommunens egen ergoterapeut eller en specialist, eventuelt ved handicapcenteret Pissassarfik¹⁵. Dog er det vigtigt sørge for at sagen ikke bliver forhalet unødigt.

Mange oplysninger kan som nævnt selv skaffes hos kommunen. Det er dog ikke alle oplysninger der må bruges til at afgøre en sag. Kommunen må eksempelvis ikke bruge oplysninger om seksualitet, tro og religion og politisk tilhørsforhold til at træffe afgørelser.

Der kan også være tilfælde, hvor borgerens manglende engagement i sagen kan have betydning for afgørelsen. Her er det som tidligere nævnt vigtigt at have en god dialog med borgeren, og skabe den tryghed og tillid der skal til. Hvis borgeren ikke ønsker at tilvejebringe nogle oplysninger, så kan det være svært at behandle sagen, eller det kan ende med at borgeren får afslag på sin ansøgning.

Notatpligt

Notatpligten er et vigtigt redskab for sagsbehandlingen. I sager hvor det kan forventes, at der træffes en afgørelse, skal kommunen notere de oplysninger borgeren kommer med, hvis oplysningerne ikke allerede er afleveret skriftligt. Det kaldes notatpligt og skal sikre at det efterfølgende kan dokumenteres eller bevises, hvad der er sket i sagen. Det er også praktisk, hvis det er en anden sagsbehandler borgeren skal tale med næste gang borgerne mødes med kommunen. Det kan være en stor belastning for borgeren at skulle gentage sine ønsker og synspunkter hver gang borgeren mødes med kommunen og kan også betyde, at der er nogle oplysninger borgerne ikke får givet kommunen, i den tro at kommunen allerede ved det. Borgeren har også ret til at søge aktindsigt og her er det også vigtigt at der noteret korrekt i sagen. Notaterne kan også være vigtige, hvis borgeren ikke får fuldt medhold i sin ansøgning, og vil anke afgørelsen til Ankenævnet. Reglerne om notatpligt fremgår af offentlighedslovens § 6.¹⁶

¹⁴ [Officialprincippet \(ombudsmanden.dk\)](http://Officialprincippet(ombudsmanden.dk))

¹⁵ https://pissassarfik.gl/?sc_lang=da

¹⁶ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](http://Regelsæt(database(lovgivning.gl))) § 6

Der er således tre overordnede hensyn når sagsbehandleren i kommunen vurderer spørgsmålet om notatpligt.

Det første hensyn er af ordensmæssig karakter og betyder, at kommunen gennem sine journalnotater har overblik over en sag og kan dokumentere alle oplysninger og ekspeditioner. Journalen skaber klarhed over sagens faktiske omstændigheder. Det betyder, at kommunen gennem sine journalnotater har et tilgængeligt overblik over sagen, så for eksempel en ny sagsbehandler kan overtage sagen uden at skulle starte forfra.

Det andet hensyn er borgerens ret til aktindsigt¹⁷ og partshøring. Borgeren kan ikke håndhæve sin ret til at se alle oplysninger, hvis de ikke er noteret på sagen. Hvis oplysninger ikke fremgår af sagen, har borgeren ikke mulighed for at få indblik i, hvordan kommunen ser sagen.

Det tredje hensyn er andre myndigheder og personers adgang til at føre kontrol med, at sagen er behandlet korrekt. Eksempler kan være ankenævn og ombudsmand, der har brug for alle oplysninger for at kunne tage stilling til en klage.

Måden de forskellige oplysninger, som kan være relevante at notere, kan komme til sagsbehandlerens kendskab på mange forskellige måder. Oplysningerne kan komme fra mundtligt, telefonisk, skriftligt, fra registre eller andet. Oplysningerne kan komme fra andre myndigheder, fra borgeren selv, fra andre ansatte, eller oplysninger som sagsbehandleren selv er i besiddelse af. Eksempelvis en tidligere samtale med en meget svagtseende borger.

Partshøring

Partshøring gælder når der foreligger oplysninger i sagen, som borgeren ikke er bekendt med og som kan være til ugunst eller skade for borgeren. Kommunen må således ikke bare træffe en afgørelse der kan få en negativ konsekvens for borgeren, uden at borgeren er informeret om en oplysning som kan være belastende for borgeren.

Kommunen kan ikke bare gå ud fra, at borgeren automatisk ved hvilke oplysninger, som kommunen er i besiddelse af. Det vil også højne tilliden til myndighederne at oplyse borgeren om, hvilke oplysninger de selv har i sagen. Der kan være tale om en misforståelse, eller at der efter oplysningerne er kommet i kommunens besiddelse, rent faktisk er sket ændringer. Reglerne om partshøring fremgår af sagsbehandlingslovens § 19-21.¹⁸

Borgeren har således ret til at fremkomme med sin udtalelse før kommunen træffer en afgørelse. Manglende partshøring kan føre til, at der træffes en forkert afgørelse, fordi grundlaget for afgørelsen er forkert eller utilstrækkeligt. Dette kan igen betyde, at sagen skal behandles igen fra starten. Det er vigtigt, at borgeren deltager og bidrager med oplysninger. Partshøring anvendes eksempelvis når kommunen vil ændre eller forringe nogle forhold hos borgene. Det kan være at kommunen vil nedsætte et økonomisk tilskud hos borgeren, fordi de kan se, at vedkommende nu har fået en samlever eller andet. Borgeren er ikke nødvendigvis klar over at kommunen nu har disse oplysninger. Der kan også være tale om at kommunen nu vil nedbringe antallet af timer som borgeren kan få støtteperson eller hjemmehjælp, hvor borgeren ikke ved hvorfor kommunen har truffet den afgørelse.

Spørgsmålet om hvem der er parter i en sag vil fremgå i næste afsnit.

¹⁷ Aktindsigt vil fremgå som et særskilt emne

¹⁸ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) § 19-21 Partshøring

Parterne i sagen

Det er vigtigt at være opmærksom på hvem der er parter i en sag. Dette har relevans i forhold til hvilke rettigheder det giver for parterne, men også om kommunen krænker tavshedspligten ved at videreformidle nogle oplysninger, som andre slet ikke skulle have adgang til.

Eksempler på parter kan være: forældremyndighedsindehavere, borgeren selv, advokater eller partsrepræsentanter, bisiddere. I Offentlighedslovens §§ 8 og 9 fremgår det hvem der er parter i en sag, og hvad disse har af rettigheder.¹⁹

Som udgangspunkt har en borger ret til at lade sig bistå eller repræsentere af andre. Der er dog væsentlige forskelle på, hvem repræsentanten er og hvad der gives beføjelser eller fuldmagt til. Borgeren har ofte et ønske om at en anden skal hjælpe sig, men det er ikke altid at borgeren selv er klar over langt en eventuel fuldmagt rækker, eller kender forskellen mellem en bisidder og en partsrepræsentant.

I Handicapstøtteleovens § 24, skal kommune tilbyde bisiddere til borgerne.²⁰

Retten til at lade sig repræsentere og bistå af andre er en garantiforskrift. Denne ret kan kun i ganske særlige tilfælde tilsidesættes. Der skal således foreligge meget tungtvejende grunde til, at en part nægtes adgang til at lade sig repræsentere eller bistå af andre under sagens behandling, f.eks. fordi vedkommende reelt ikke varetager borgerens interesser. Hvis den pågældende repræsentant eller ønskede bisidder er ganske uegnet til at varetage partens interesser eller måske direkte vil kunne skade parten, kan undtagelsesbestemmelsen i særlige tilfælde også tænkes anvendt af hensyn til parten selv.

Borgeren kan dog som hovedregel selv bestemme, hvem der skal være bisidder i sagen. Det kan være et familiemedlem, bekendt eller ven, som primært er med til møder med kommunen for at støtte borgeren på det personlige plan. Borgeren kan også have en bisidder, der har en faglig baggrund og dermed en særlig indsigt i det felt, som sagen drejer sig om. Det er borgeren, der suverænt bestemmer, i hvilket omfang bisidderen skal indgå i sagen. Bisidder kan sammen med borgeren deltage i møder hos kommunen. Bisidderen kan hjælpe borgeren med at stille spørgsmål og støtte borgeren, så dialogen bliver lettere. Bisidderen har som udgangspunkt ikke mange beføjelser. Bisidderen kan ikke deltage i møder ved kommunen uden borgerens tilstedeværelse eller selvstændigt indbringe i en klage på borgerens vegne.

Den væsentlige forskel på en bisidder og en partsrepræsentant består dermed i, at partsrepræsentanten har samme beføjelser som borgeren – dvs. partsrettigheder, det har bisidder ikke

En partsrepræsentant har ofte større beføjelser og ret til at handle på vegne af borgeren. Det skal dog fremgå klart hvad repræsentanten får lov til. Det er vigtigt at det meget tidligt bliver klarlagt hvilken rolle borgerens ”medhjælper” har. Hvis borgeren overgiver sine rettigheder til partsrepræsentanten og retten til at møde på borgerens vegne uden borgerens tilstedeværelse, skal kommunen også underrette partsrepræsentanten om afgørelser i sagen. Partsrepræsentant har ret til at anmode om aktindsigt eller klage på borgers vegne. Der kan også være situationer hvor kommunen ønsker at borgeren medvirker personligt. Kommunen skal anmode borgeren

¹⁹ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) § 8-9

²⁰ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) § 24

om en fuldmagt, hvori det er præciseret i hvilket omfang partsrepræsentanten skal varetage borgerens interesser. Skal partsrepræsentanten varetage såvel den mundtlige som skriftlige kontakt – eller kun den ene?

Fuldmagt til partsrepræsentanten

Der er som udgangspunkt ingen formkrav til, hvordan en fuldmagt skal se ud. Det er dog en god idé at skrive navn og cpr. nummer på både fuldmægtigen (partsrepræsentanten) og fuldmagts giveren (borgeren), så der ikke opstår nogen former for tvivl om, hvem de er. Dernæst skal det specifik fremgå indenfor hvilket området fuldmægtigen eller partsrepræsentanten har ret til at handle. Sidst med ikke mindst bør fuldmagten underskrives af borgeren, der ønsker hjælp. De forskellige kommunale forvaltninger kan godt bede om en specificeret fuldmagt til hver forvaltning.

Det kan være en ide, at kommunen selvstændigt overvejer og vejleder borgeren om hvorvidt en fuldmægtig kan være relevant for borgeren. Der kan også være tilfælde hvor en bisidder opnår status som egentlig partsrepræsentant for borgeren, og hvor kommunen også selv skal undersøge hvad der i så fald gives fuldmagt til. På ældresagens hjemmeside er der mange gode tips at hente, hvis sagsbehandleren i kommunen har svært ved at vurdere hvor langt fuldmagten rækker. <https://www.aeldresagen.dk/viden-og-raadgivning/hjaelp-og-stotte/fuldmagter-og-vaergemaal/gode-raad/hvad-er-en-fuldmagt>

Under alle omstændigheder er relevant at sikre sig om hvem der hjælper borgeren med at navigere rundt i det kommunale system.

Afgørelser

En afgørelse i forvaltningslovens forstand er en retsakt (forvaltningsakt), dvs. en udtalelse, der går ud på at fastsætte, hvad der er eller skal være ret i et foreliggende tilfælde. Det kan være i tilfælde af at en borger søger om hjælp eller støtte. Afgørelsesbegrebet må ikke forveksles med vejledninger eller forvaltningsvirksomhed. Eksempler på forvaltningsvirksomhed kan være: hospitalsbehandling, undervisning, pædagogisk arbejde i en daginstitution, pleje af ældre mv. Der er som regel tale om en afgørelse når: Når kommunen bestemmer noget over for en anden (som regel borgeren), eller kan svare ja, det kan borgeren godt, eller nej det kan borgeren ikke eller kommunen laver en ensidig aftale (ikke gensidig) så er der tale om en afgørelse.

Forskel på en afgørelse og en forvaltningsvirksomhed:

En borger søger om behandling til alkoholafvænning og får tilsagn. Det er en afgørelse.

Hvordan alkoholbehandlingen skal udføres. Det er en forvaltningsvirksomhed.

Det er vigtigt at være opmærksom på om det er en afgørelse der træffes. Dette er vigtigt da de forvaltningsretlige regler skal følges. Det vil sige, at der med afgørelsen skal følge en begrundelse og en klagevejledning, i de tilfælde hvor borgeren ikke får fuldt medhold i sin ansøgning.

Hvis borgeren får sin fuldt medhold i sin afgørelse og dette foregår telefonisk, skal kommunen huske at oplyse borgeren om, at afgørelsen også kan sendes skriftligt. Selvom der kun er en mundtlig meddelelse, så er der stadig tale om en afgørelse og borgeren har derved krav på en skriftlig afgørelse, hvis borgeren beder om det.

Derudover skal kommunen også huske at der er notatpligt. En god huskeregel er, jo mere indgribende en beslutning er for borgeren, jo mere taler det for, at det er en afgørelse.

I forordet til Ombudsmandens årsberetning for 2020, skriver ombudsmanden på side 8: ”I min beretning for 2019 gav jeg udtryk for, at jeg hver måned modtager henvendelser fra borgere, som kommunerne giver afslag af forskellig karakter. I disse sager er det ikke ualmindeligt, at borgerne oplyser, at de ikke har fået en skriftlig afgørelse. Det gælder også i tilfælde, hvor borgerne oplyser, at de udtrykkeligt har bedt kommunerne om dette.

I min beretning for 2019 oplyste jeg, at jeg på den baggrund havde indskærpet reglerne om skriftlighed i et brev til borgmestrene, ligesom jeg havde orienteret Lovudvalget i Inatsisartut om mit borgmesterbrev. Et år senere er det mit indtryk, at dette ikke har gjort nogen forskel. Det er fortsat et udbredt problem, at kommunerne ikke følger sagsbehandlingslovens bestemmelser om at give en skriftligt begrundet afgørelse, når borgerne forlanger dette i sager, hvor borgerne ikke får fuldt medhold.”²¹

Det er vigtigt at vide hvornår der er tale om en egentlig afgørelse, og det har også betydning om det kommer til borgerens kendskab. I endnu en udtalelse fra Ombudsmanden, blev der rejst kritik over, at en kommune ikke havde givet borgeren klar besked om nedsættelse af taksten for offentlig hjælp. Kommunen havde kun omtalt nedsættelsen af taksterne i den lokale ugeavis. Afgørelsen kan findes i årsberetningen for 2020, som også fremgår ovenfor.

Begrundelse

Hvis det sker, at borgeren ikke får fuldt medhold i sin ansøgning til kommunen, har borgeren krav på at få en begrundelse. Dette er en form for sikring af om afgørelsen er korrekt og om den er saglig. Når begrebet "fuldt medhold" bliver anvendt betyder det, at borgeren får alt det, som borgeren har ansøgt om. Hvis borgeren har ansøgt om et bestemt hjælpemiddel af en bestemt art og model og får det, så har borgeren fået fuldt medhold i sin ansøgning.

Hvis borgeren eksempelvis har søgt om en støtteperson i 20 timer om ugen, men kun har fået bevilget 10 timer om ugen, så har borgeren ikke fået fuldt medhold. Borgeren har fået lidt, men ikke alt det borgeren ønskede. Så har kommunen pligt til at forklare, hvorfor de mener, at der kun skal tildeles 10 timers støtte i stedet for de 20 timers støtte som borgeren søgte om. Når kommunen laver en begrundelse, skal den være så klar og forståelig, at borgeren kan se både hvilke lovgivninger som kommunen har fulgt for at behandle sagen, men også om kommunen virkelig har truffet deres afgørelse ud fra et fuldt oplyst grundlag. Der er tre krav til en begrundelse: der skal være en redegørelse af sagen omstændigheder, hvilken regel eller bestemmelse i loven der henvises til, og de hensyn som kommunen har lagt vægt på.

Reglerne om begrundelse findes i kapitel 6 i sagsbehandlingsloven.²² Reglerne om begrundelse har endvidere til formål at sikre, at afgørelsesgrundlaget er sagligt og fyldestgørende, og at ikke mindst en større sikkerhed for at modtageren forstår afgørelsen. Meddeles en afgørelse skriftligt, skal den ledsages af en begrundelse. Den der meddeles en afgørelse mundtligt, kan forlange at få en skriftlig begrundelse. Dog er der ikke pligt til at begrunde afgørelser, der giver borgeren fuldt ud medhold. Begrundelsen skal være dækkende og give modtageren mulighed for at vurdere sine klagemuligheder. Begrundelsen skal derfor give et retvisende billede af de forhold og

²¹ <https://www.ombudsmand.gl/aarsberetninger> Forord til Årsberetning fra 2020, side 8 i den danske version

²² [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) § 22-24 begrundelser

overvejelser samt den skønsudøvelse, myndigheden har gjort sig forud for afgørelsen. Hvis afgørelsen senere indbringes for det sociale ankenævn, er det vigtigt at ankenævnet kan se hvilke argumenter kommunen er fremkommet med.

Aktindsigt

Borgeren kan undervejs i forløbet eller ansøgningsprocessen med kommunen anmode om aktindsigt. Borgeren kan på den måde også sikre sig, at kommunen har de oplysninger i sagen som er nødvendige. Aktindsigten kan også være en hjælp for borgeren til at forstå, hvad det er der sker i forbindelse med behandlingen af sagen. Det kan være at kommunen mangler nogle oplysninger fra borgeren, fra lægen, fra uddannelsesstedet eller andet. Reglerne om aktindsigt findes i kapitel 4 i sagsbehandlingsloven.²³ Husk at den borger, der er repræsenteret med en partsrepræsentant, også kan bede om aktindsigt. Det samme kan en forældremyndighedsindehaver over sit barn.

Det er vigtigt at være meget omhyggelig med om det er en part i sagen, der anmoder om aktindsigt, da der også kan være journalister eller andre, der anmoder om aktindsigt. Hvis der er tale om en anmodning om aktindsigt fra en person der ikke er part i sagen, bør spørgsmålet altid diskuteres med en leder.

Vejledning

Det fremgår både af Handicapstøtteleven og sagsbehandlingsloven at kommunen har pligt til at vejlede borgerne. I handicapstøtteleven står der at kommunen skal rådgive om valg af hjælpemidler, terapeutiske samtaler og brugen af hjælpemidler.

I sagsbehandlingsloven er ordlyden mere generel, i det der står: ”En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Stk. 2. Modtager en forvaltningsmyndighed en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, viderendes henvendelsen så vidt muligt til rette myndighed.”

Borgeren kan som minimum forvente at blive vejledt i fornøden grad af kommunen, uanset om der er tale om den ene eller anden lov. Dog er ordlyden i Handicapstøtteleven langt mere præcis end i sagsbehandlingsloven.

Formålet med myndighedernes vejledningspligt efter sagsbehandlingsloven, er at imødekomme borgernes informationsbehov og undgå, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for tab af rettigheder. Myndighederne skal således i nødvendigt omfang yde vejledning og bistand til borgere, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Vejledningen bør sikre, at borgeren får tilstrækkelig orientering om, hvilken betydning reglerne på et givet område har, og hvordan borgeren lettest og mest effektivt kan opfylde de krav, der skal til for at følge lovgivningen.

Det er dog ikke altid, at kommunens sagsbehandlere er opdateret om hvilke hjælpemidler der findes, eller hvordan nye hjælpemidler anvendes eller hvilke eventuelle terapeutiske samtaler der kan foretages. Som tidligere

²³ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) kapitel 4

og gentagne gange nævnt, eksisterer det landsdækkende handicapcenter Pissassarfik. Personalet på centeret er opdaterede i hvilke forskellige hjælpemuligheder og hjælpemidler der findes.

Klagevejledning

Hvis eller når borgeren ikke får fuldt medhold i sin ansøgning, og kommunen har meddelt eller sendt en afgørelse, der naturligvis er ledsaget af en begrundelse, så skal borgeren også vejledes om sine klagemuligheder. Det fremgår af sagsbehandlingslovens § 25.

Borgeren har ret til at vide hvortil sagen kan indklages og indenfor hvilken frist. De fleste kommuner har nogle faste formularer eller klagevejledninger hvor det står oplyst, hvilken adresse, herunder e-mailadresse og andre kontaktoplysninger, som klagen kan sendes til. Det vil være en god idé at gennemgå de kommunale klagevejledninger for at se, om der skal opdateres i nogle adresser for klageinstanser. Der er fra kommunen ikke pligt til at oplyse borgerne om at der er mulighed for at indbringe en sag for ombudsmanden eller det kommunale tilsyn, men det vil være en god service og skik at gøre dette.

Underretninger

I flere forskellige love er der lovgivet om underretning. Dette er også gældende for Handicapstøtteleven. Såfremt en borger er bekendt med eller har mistanke om at en eller flere andre lever under bekymrende forhold, der bringer dennes trivsel, sundhed eller udvikling i fare skal dette anmeldes til kommunen. Dette fremgår af handicapstøttelevens § 32.²⁴ Kommunen skal indenfor en uge sende en kvittering for modtagelse af underretningen til borgeren der har underrettet. Kommunen behøver ikke at sende en forklaring om, hvad kommunen har tænkt sig at gøre. De behøver blot at bekræfte at underretningen er modtaget.

Skærpet underretningspligt som følger af § 33 i Handicapstøtteleven betyder, at folk der i kraft af deres arbejde har en særlig viden om nogle forhold har skærpet underretningspligt. Det betyder, at den normale pålagte tavshedspligt må vige for underretningen. Personkredsen der er omfattet af den skærpede underretningspligt, er hovedsageligt ansatte, der som led i deres professionelle virke kommer i kontakt med personer med handicap, og som derfor forventes at have professionelt kendskab til personer med handicaps behov. Det vil oftest være pædagoger, lærere, tandplejere, læger og sygeplejersker, som bliver bekendt hermed.

Det samme gælder kommunerne imellem. Der skal underrettes skriftligt til tilflytningskommunen, når en person med handicap, der modtager daglig personlig hjælp og omsorg i eget hjem, flytter til en anden kommune, og kommunen vurderer, at personen med handicap fortsat har behov for støtte efter denne Inatsisartutlov, eller når en person med handicap, der er visiteret til et botilbud, på eget initiativ flytter til en anden kommune, og når en person med handicap på eget initiativ flytter til en anden kommune, og det vurderes, at personens velfærd vil blive udsat for fare, såfremt personen ikke fortsat modtager den nødvendige støtte. Fraflytningskommunen skal fremsende relevant sagsmateriale, herunder en opsummering af relevante oplysninger, som fraflytningskommunen har lagt til grund for vurderingen af behovet for støtte. Det samme gælder hvis flytningen sker ud af Grønland.

²⁴ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) § 32

Mødet med borgeren

Som tidligere nævnt er kommunen ofte det første sted som borgeren henvender sig. For at få hjælp eller støtte fra kommunen, skal det først dokumenteres, at borgeren har en funktionsnedsættelse som gør at der skal sagsbehandles indenfor Handicapstøtteleovens regler. Det vil sige, at der skal foreligge dokumentation for at eksempelvis borgerens syn er så dårligt, at borgeren skal have hjælp til dagligdagen. Oftest er der brug for en erklæring eller udtalelse fra sundhedsvæsenet. Det er vigtigt at høre hvad borgeren ønsker hjælp til eller om det er et hjælpemiddel borgeren har brug for. Det er også vigtigt at optræde hensynsfuldt og udvise respekt i henhold til god forvaltningsskik.

Nogle borgere har gavn af et kursus eller et forløb på et handicapcenter. Nogle har brug for hjælpemidler eller rådgivning om indretning af bolig eller andet. Nogle borgere ved ikke helt hvad der er af forskellige tilbud. Her er det også værd at huske på vejledningspligten. Ved det landsdækkende handicapcenter Pissassarfik er det muligt at tale med en fagperson, der kan hjælpe med rådgivning af, hvad der kan være et godt hjælpemiddel til borgeren.

Når kommunen er gået i gang med at behandle en ansøgning, er det vigtigt, at kommunen har alle de oplysninger, der skal bruges i sagen. Sagsbehandleren skal som tidligere nævnt træffe afgørelsen på et fuldt oplyst grundlag og følge undersøgelsesprincippet og principperne om god forvaltningsskik skal følges.

I handicapstøtteleovens § 3 står der: *”En person med handicap har ret til koordineret, sammenhængende og helhedsorienteret støtte, som tager hensyn til alle aspekter af personen og personens liv.*

Stk. 2. Afgørelse om støtte efter denne Inatsisarutlov skal træffes ud fra en helhedsvurdering af, hvad der er bedst for den enkelte.

Stk. 3. I alle forhold vedrørende personer med handicap skal der så vidt muligt tages hensyn til personens egne synspunkter med behørig hensyntagen til personens funktionsevne og udviklingsmæssige niveau.”

Derfor er vigtigt at gennemgå alle tænkelige situationer, hvor borgeren kan få brug for hjælp. Borgeren kan have brug for assistance til at deltage i undervisning, lægehjælp, fritidsaktiviteter, eller sociale arrangementer som kaffemik, eller koncerter eller til at gå til sport. Borgeren kan have ekstra udgifter til taxakørsel, fordi borgeren er blind og ikke kan køre bil eller cykle. Borgeren har måske brug for en støtteperson eller anden assistance til at foretage indkøb.

Med den helhedsorienterede støtte som nævnes i § 3, er det også vigtigt at de forskellige myndigheder og forvaltninger kan samarbejde på tværs.

Om støtte efter handicapstøtteleven

I de førnævnte afsnit er nogle af de grundlæggende forvaltningsretlige regler oplistet. Det er en masse grundregler der skal anvendes ved alle typer af sagsbehandling inden for den offentlige forvaltning. De grundlæggende forvaltningsretlige regler gælder i al offentlig sagsbehandling.

Udover over den gode forvaltningskik, med hensyn til at sagsbehandlingen ikke skal trække unødigt langsomt ud, er der i Handicapstøtteleven også er oplistet rammer for hvor lang sagsbehandlingstiden skal eller bør være.

Af § 22 fremgår det: *”Kommunen skal behandle spørgsmål om støtte efter denne Inatsisartutlov så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til støtte og i så fald hvilken.*

Stk. 2. Kommunen skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelse af en ansøgning om støtte, til afgørelsen skal være truffet. Dette gælder ikke, hvis der er fastsat en frist i denne Inatsisartutlov. Fristerne skal revideres med højst 2 års mellemrum og offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Stk. 3. Hvis fristen, jf. stk. 2, ikke kan overholdes i en konkret sag, skal personen med handicap, dennes eventuelle værge eller forældremyndighedsindehavere inden fristens udløb have skriftlig besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse, samt hvorfor fristen ikke kan overholdes”

Former for støtte og hjælp

Alle mennesker er forskellige og er forskellige steder henne i livet. Dette er uanset om et menneske har et handicap – om et menneske har et medfødt handicap, eller har fået et handicap senere i livet. Derfor er der også forskellige muligheder og hjælp og støtte. I handicapstøtteleovens § 4 står der, at en person med handicap har ret til støtte, så personen kan forblive i eget hjem, når personen ønsker dette. Dette er også i overensstemmelse med FN's handicapkonvention. I konventionens artikel 19 står der, at mennesker med handicap har ret til et selvstændigt liv og har ret til at bo der hvor de vil og har også ret til støtte. Det betyder at ingen kan tvinges til at tage ophold på et hjem eller en institution, medmindre der er fare for at pågældendes sundhed eller trivsel.

For at en borger kan blive i eget hjem, kan der være brug for praktisk hjælp til personlig hygiejne og pleje, tøj og opvask, rengøring, indkøb og madlavning og lignende.

Det er kommunen, der betaler for udgifter til aflønning af den eller dem, der skal udføre opgaven hos borgeren, ligesom det er kommunen, der fastsætter det ugentlige timeantal. Det skal borgeren være med til at vurdere, da det er borgeren der er eksperten i eget liv.

Det er her værd at være opmærksom, at et skolesøgende barn med handicap kan have brug for en støtteperson. Her er et samarbejde med forvaltningen for uddannelse og arbejdsmarked også nødvendigt. Der er kan være en vis forsigtighed med at dele personfølsomme oplysninger med andre, men i tilfælde som disse, har borgeren ret til en helhedsorienteret sagsbehandling, hvor det er nødvendigt med samarbejde på tværs af forvaltningerne.

Borgeren har ret til at blive hørt, og efter handicapstøtteleovens § 23 skal borgeren deltage i mindst 1 årlig samtale med kommunen. Dette er en vigtig bestemmelse, da det også følger af handicapstøtteleovens § 3, at borgeren har ret til en koordineret, sammenhængende og helhedsorienteret støtte, som tager hensyn til alle aspekter af dit borgerens liv og hverdag. Ved samtalen med borgeren kan det være hensigtsmæssigt at tænke længere tid frem.

Ved tildeling af støttepersontimer skal der tænkes fleksibelt da støtten også kan være nødvendig udenfor de ”normale kontortider fra 8-16”.

Borgeren kan have nogle fritidsaktiviteter, så som sport og motion, aftenskole, musikundervisning og meget mere. Det kan ikke forventes at borgerens familie og venner vil eller kan stå til rådighed hele tiden, ligesom det også kan være meget grænseoverskridende for borgeren hele tiden at skulle spørge om hjælp hos sin familie. Det kan være hjælp til selvhjælp yde den støtte som borgeren har ret til, men også et step til at leve et selvstændigt liv, og eventuelt forhale tidspunktet for at borgeren skal på institution eller andre steder, hvor et selvstændigt liv er sværere at opretholde.

Der kan blandt andet tilbydes flere forskellige former for hjælp og støtte i og uden for hjemmet. Både i form af støttepersontimer eller som hjemmehjælp eller ledsagelse. Det ene udelukker ikke det andet.

I selvstyrets bekendtgørelse nr. 29 af 7. august 2020 om støtte til personer med handicap står oplistet en lang række af forskellige muligheder for hjælp og støtte – herunder hjælpemidler, aflastning, compensation for merudgifter mm.²⁵

Udredning og handleplaner

Når en person med handicap søger støtte eller hjælp, skal kommunen foretage en udredning af personens behov. Udredningen skal gennemføres på et så bredt grundlag som muligt, herunder gennem inddragelse af pårørende, sundhedsvæsenet samt andre relevante myndigheder og institutioner med kendskab til personen med handicap. Udredningen skal afdække og redegøre for, hvilke støtteforanstaltninger der er relevante for personen med handicap samt dennes familie og pårørende. Udredningen skal afsluttes senest 2 måneder efter, at kommune har erfaret, at en person med handicap kan have behov for støtte. I forbindelse med afslutningen af udredningen skal der træffes en skriftlig afgørelse om tildeling af støtte eller hjælpemidler samt udarbejdes en skriftlig handleplan. Handleplanen skal foreligge inden for 1 måned fra afslutningen af udredningen.²⁶

Udviklingsplaner og statusrapporter ved tilbud om anbringelse i døgntilbud

Såfremt det overvejes om en person med handicap skal tilbydes en plads på et døgntilbud, skal der udarbejdes en plan som skal indeholde:

- Angivelse af de iværksatte støtteforanstaltninger, herunder:
 - undervisningstilbud,
 - uddannelsestilbud,
 - beskæftigelsestilbud, herunder beskyttet beskæftigelse, og
 - aktivitets- og samværstilbud.
- Angivelse af de anvendte pædagogiske metoder og pleje i forbindelse med de iværksatte støtteforanstaltninger efter nr. 1.
 - Beskrivelse af, hvordan personen med handicap medinddrages i valget af støtteforanstaltninger.
 - Målsætningerne for de iværksatte støtteforanstaltninger, herunder en overordnet proces- og tidsramme.

²⁵ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte

²⁶ Udredning og handleplan er forklaret i afsnittet om parter i sagen.

Bisidderordning

Emnet om bisidder er beskrevet i afsnittet om parter i sagen og der skelnes mellem bisidder og partsrepræsentant. De i Handicapstøttelovens § 24 nævnte bisiddere fremgår også af bekendtgørelsens²⁷ § 3. Heri fremgår, at Kommunen skal for hver by i kommunen udpege mindst 2 bisiddere til at bistå personer med handicap. Kommunen skal således vejlede de borgere der henvender sig til kommunen om at de kan få en beskikket en bisidder, der kan hjælpe og støtte dem under sagen.

Personlig hjælp og omsorg

Kommunen skal tilbyde en person med handicap personlig hjælp, støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og madservice hvor forholdene tillader det tilbyde.²⁸ Der kan eksempelvis være også etableres vaskeservice, hvor borgeren kan få vasket tøj i byen. Der er flere forskellige bestemmelser om støtte og pleje i et eget hjem.

I de tilfælde hvor en anden person i samme husstand yder støtten er det primært Handicapstøttelovens § 40 der tages udgangspunkt i. Kommunen kan efter en konkret vurdering fravige dette udgangspunkt og tildele yderligere støtte til specifikt afgrænsede opgaver af en helt særlig karakter. Det vil typisk alene være relevant, hvis personen med handicap har brug for støtte, som det kræver en faguddannelse at udføre. Støttepersonen bliver aflønnet af kommunen ud fra dennes tidligere indkomst.

Aflastning

Som tidligere nævnt har en person med handicap ret til at blive i eget hjem, såfremt der ikke er fare for vedkommendes trivsel og sundhed. Det kan dog alligevel være relevant og nødvendigt med et aflastningsophold²⁹. Der kan være situationer hvor forældre til et barn med handicap har brug for aflastning. Det samme gælder i tilfælde for plejeforældre til et barn med handicap. Der kan være tale at barnet kommer på weekendophold på døgninstitution eller hos en plejefamilie. Opholdet kan også have en længere varighed, eksempelvis under ferier eller lignende. Reglerne fremgår også af Handicapstøttelovens § 41. Kommunen skal forinden indgå en skriftlig aftale med aflastningsstedet om vilkårene for opholdet, da der stilles krav om at personen, der skal i aflastning, modtager kvalificeret omsorg og støtte i ordnede rammer under opholdet.

Hjælpe midler

Kommunen skal yde støtte til anskaffelse af et hjælpemiddel til en person med handicap, såfremt hjælpemidlet:

- i væsentlig grad kan afhjælpe følgerne af personens handicap,
- i væsentlig grad kan lette personens daglige tilværelse, eller
- er nødvendigt for, at personen kan udøve et erhverv.

²⁷ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte § 3.

²⁸ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte § 5

²⁹ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte § 7

Støtte til anskaffelse af et hjælpemiddel kan kun ydes til udgifter, der væsentligt overstiger prisen for, hvad personer uden handicap sædvanligvis anskaffer til personlig brug og husholdning. Hjælpemidler kan tildeles som lån til brug.³⁰

Kommunen skal endvidere tilbyde personer med handicap rådgivning om valg af hjælpemidler samt instruktion i brugen heraf. Vejledning i til brug af hjælpemidlet kan også fås ved det Landsdækkende Handicapcenter – Pissassarfik. Udgifterne til reparation og vedligeholdelse af et hjælpemiddel skal dækkes af kommunen.

Boligindretning

Kommunen skal yde en person med handicap støtte til specialindretning af vedkommendes bolig, når:

- det er nødvendigt for at gøre boligen bedre egnet som hjem for den pågældende,
- personen ved indretningen bliver i stand til at klare sig selv i boligen, og
- personen bor i eget hjem, herunder i bokollektiv eller beskyttet boenhed.

Der kan dog kun ydes støtte til udgifter, der væsentligt overstiger de udgifter, en person uden handicap sædvanligvis anvender til boligindretning. Kommunen i forbindelse med boligindretning, i det omfang det er muligt, inddrage personen med handicap i processen så tidligt som muligt.³¹

Motordrevne køretøjer

Kommunen skal yde støtte til anskaffelse af et motordrevet køretøj, dog undtaget bil, hvis en person med handicap bor eller dagligt færdes i områder, hvor der ikke kan benyttes offentlige transportmidler eller taxa. Kommunen skal yde støtte til dækning af driftsomkostninger vedrørende et køretøj, der er ydet støtte til anskaffelse af efter stk. 1, herunder til dækning af:

- almindelig vedligeholdelse, herunder service,
- reparationer, og
- forsikring.

Såfremt borgeren derimod i forvejen har en bil, så skal kommunen yde støtte til særlig indretning af køretøjet, hvis personen med handicap ikke kan benytte køretøjet uden ændringer. Dette kan komme på tale, hvis ansøgerens helbredsforhold taler for det, eller det letter ansøgerens placering i bilen. Der er forskellige tekniske betingelser der skal gøre sig gældende, blandt andet bilens alder og om den i forvejen er forsynet med automatisk transmission (automatgear) fra fabrikken.³²

Kurser og rådgivning

Kommunen skal tilbyde personer med handicap deltagelse i kurser og undervisning eller yde økonomisk støtte til deltagelse i kurser eller undervisning m.v. med henblik på at gøre den enkelte bedre i stand til at håndtere hverdagen. Kommunen skal ligeledes yde rådgivning til pårørende til personer med handicap. Det er altid muligt at indhente vejledning om kurser og undervisning ved det Landsdækkende Handicapcenter Pissassarfik.

³⁰ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte § 9

³¹ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte § 12

³² [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte § 14

Kurser og undervisning kan være til stor gavn og støtte for de pårørende og kan lette hverdagen for personen med handicap. De forskellige handicaporganisationer³³ afholder også kurser, seminarer og møder indenfor specifikke handicaps.³⁴ Ud over kurser og rådgivning kan det være hensigtsmæssigt for nogle, at komme på specialefterskole, eller ungdomsskoler i andre byer eller Danmark. Dette fremgår af handicapstøtlovens § 50. Her står der: ”Kommunalbestyrelsen kan tilbyde en person med handicap midlertidigt ophold på et døgntilbud, en efterskole eller i et lignende tilbud uden for Grønland, når personen har behov for kompetenceudvikling i forhold til sit handicap eller behov for en rehabiliterende indsats, og når behovet ikke kan dækkes i Grønland.”

Et andet kursustilbud til borgerne, kan også være med henblik på habilitering³⁵ eller rehabilitering på Det Landsdækkende Handicapcenter Pissassarfik. Rehabiliteringen og habiliteringen kan finde sted både ved ophold på det Landsdækkende Handicapcenter og som ambulante træning. Formålet med habiliteringen og rehabiliteringen er, at personen med handicap kan indlære eller genindlære færdigheder og derigennem få en bedre evne til at fungere i hverdagen. Rehabiliteringen og habiliteringen på det landsdækkende handicapcenter Pissassarfik er alene hverdags habilitering og rehabilitering og skal således ikke træde i stedet for genoptræning, rehabilitering m.v., der varetages af sundhedsvæsenet, da dette har et andet formål og indhold.³⁶

Beskæftigelses-, aktivitets- og samværstilbud

Ifølge handicapkonventionens artikel 27 har mennesker med handicap ret til beskæftigelse på lige fod med andre. Der findes flere forskellige muligheder for at mennesker med handicap kan komme på arbejdsmarkedet. Der findes forskellige former for revalidering og fleksjobløsninger. For den gruppe borgere for hvem det kan være meget vanskeligt at komme i ordinær (almindelig) beskæftigelse, skal kommunen tilbyde anden beskæftigelse til mennesker med handicap der er fyldt 18 år.

Kommunen kan derved oprette og drive beskyttede værksteder og beskyttede arbejdspladser, hvor beskæftigelsen kan finde sted. Personer med handicap, der udfører arbejde med kommercielt sigte på beskyttet værksted eller arbejdsplads, skal ydes et beskæftigelsesvederlag.³⁷

For den gruppe af borgere med et så støttekrævende og specialiseret behov, at de tager ophold på et døgntilbud, skal kommunen tilbyde aktivitets- og samværstilbud til opretholdelse eller forbedring af personlige færdigheder, livsvilkår og livskvalitet. Kommunen kan oprette og drive dagcentre og beskyttede værksteder, hvor aktivitets- og samværstilbud kan finde sted.³⁸ Det er dog stadig selvstyret der står for døgntilbud.³⁹

Med rette hensyn og hjælp kan mange med handicap godt være i arbejde eller tage en uddannelse. Der kan være et behov for ledsagelse til og⁴⁰ fra arbejde eller uddannelsessted og anden assistance i forbindelse med opnåelse og fastholdelse af job. Det er også muligt at en støtteperson er med borgeren på arbejde, ligesom en støtteperson også kan bistå borgeren i skolen eller på uddannelsesstedet. Det er ikke sikkert, at en blind skal uddanne sig som maler, hvis det er nødvendigt at kunne se forskellige farvenuancer. Måske skal det heller være nødvendigt at

³³ [Niik](#)

³⁴ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte §§ 16-17

³⁵ Læs og forskellene på habilitering og rehabilitering i afsnittet om begreber og forklaringer

³⁶ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) handicapstøtlovens § 44

³⁷ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte § 17

³⁸ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte § 18

³⁹ [Handicapvejledning jan 2020.pdf \(naalakkersuisut.gl\)](#) side 13

⁴⁰ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) Handicapstøtloven

stræbe efter at blive pilot. Men ingen skal udelukkes fra at forfølge sine mål. Tilioq har lavet en god guide til handicap og job.⁴¹

Kollektiv kørselsordning

Kommunen kan stille et motorkøretøj til rådighed for en kollektiv kørselsordning. Ordningen kan etableres i samarbejde med sundhedsvæsenet eller en privat organisation. Kommunen kan tilbyde en person med handicap befordring i form af en kollektiv kørselsordning. I nogle byer har kommunen en eller flere minibusser, der kan bruges til transport af mennesker med handicap. Det står kommunen frit om eksempelvis plejehjemmets køretøj også skal bruges til andet end ældre, eller om det beskyttede værksteds bil også kan fragte andre end brugerne af værkstedet. Ordningen er ikke ny og eksisterede også i den tidligere forordning, men sås desværre ikke anvendt tilstrækkeligt.⁴²

I Tilioqs rejserapport fra Sydgrønland kan det læses: *"Kvinde med handicap fortæller, at hun, hver gang hun skal besøge sin mand på plejehjemmet, må tage en taxa. Dette er en stor udgift for hende og medfører, at hun ikke kan besøge ham så meget, som hun gerne vil, da det er for dyrt for hende at køre i taxa."*⁴³

Ledsager

For borgere med handicap der ikke kan færdes alene, skal kommunen tilbyde op til 15 timers ledsagelse om måneden. Borgere med handicap har ligesom andre behov for at handle ind eller deltage i forskellige arrangementer. Borgeren kan selv være med til at ansætte ledsageren, som bliver aflønnet af kommunen. Det kan også være kommunen, der godkender og tilbyder borgeren en bestemt ledsager. Ledsageren kan kun deltage i aktiviteter, der ikke kræver socialpædagogisk støtte. Kommunen kan også tilbyde ledsagelse til en person med handicap med henblik på dennes gennemførelse af en ferie, når ferien ikke kan afholdes uden ledsagelse.⁴⁴

Bonusinfo om ledsagelse og rabatter på rejser

Nedenstående oplysninger er blot en ekstra service overfor borgeren. Det kan ikke forventes at kommunens sagsbehandlere ved alt andre myndigheder og virksomheders ordninger. Men det vil være en god service som borgerne sætter pris på.

Har borgeren på grund af sit synshandicap brug for at medbringe en ledsager ved rejser med Air Greenland og/eller Arctic Umiaq Line, kan borgeren ansøge Socialstyrelsen om et ledsagerkort, der giver dig borgeren ret til rabat på ledsagerens billet.

For at kunne få et ledsagerkort, skal borgeren opfylde følgende kriterier: En synsrest på 6/60 eller mindre på det bedste øje eller en synsrest på over 6/60 med komplikationer, der medfører at, synsrestens værdi vurderes til at være lig med eller mindre end 6/60. Ansøgningen kan findes her: [Særligt for synshandicappede \(socialstyrelsen.gl\)](https://tilioq.gl/wp-content/uploads/2019/11/Tilioq-Rejserapport-2019-ENDELIG.pdf)

⁴¹ [Tilioq-Guide-til-Handicap-og-job-DA.pdf](#)

⁴² [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte § 21

⁴³ <https://tilioq.gl/wp-content/uploads/2019/11/Tilioq-Rejserapport-2019-ENDELIG.pdf> side 22

⁴⁴ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) bekendtgørelse om støtte § 22

Air Greenland

Hos Air Greenland ydes der 100 % rabat til en rejsende der ledsager en blind eller svagtseende, hvis denne ikke på anden vis ledsages forsvarligt. Borgeren kan ikke selv foretage billetbestilling, men skal kontakte Air Greenlands callcenter. Der betales et administrationsgebyr samt lufthavnsafgifter. Rejsende der både har et syns- og et hørehandicap (døv-blinde) kan ikke rejse uden ledsager. Rejsende med et svært synshandicap må medbringe hund i flyet. Den skal føres i snor og bære mundkurv. Den må ikke optage et sæde og ikke blokere gangen. Kontakt Air Greenland i god tid, når du skal flyve til eller fra Grønland til Danmark, så eventuelle tilladelser er på plads før rejsen. Flere oplysninger kan findes her [Klik her for at se svar omkring graviditet og helbred \(air-greenland.dk\)](http://www.air-greenland.dk)

Arctic Umiaq Line

Pensionister eller førtidspensionister kan rejse med rabat hos rederiet Arctic Umiaq Line. Personstrabatten er på 50 % af billetprisen og gælder kun for liggepladser i perioden fra 1. januar til 31. maj og igen fra 1. september til 31. december. I perioden fra 1. juni til 31. august er der mulighed for 25 % rabat. Dette gælder dog kun for liggepladser. Se mere her: [Rabat - Arctic Umiaq Line \(aul.gl\)](http://www.aul.gl)

Støtteperson

Kommunen skal tilbyde en støtteperson til personer med handicap, som på grund af væsentlig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse har behov for socialpædagogisk støtte for at kunne klare sig i eget hjem, bokollektiv eller beskyttet boenhed. Støttepersonen skal støtte personen med handicap i dennes psykiske, fysiske og sociale udvikling samt hjælpe med at udføre daglige gøremål – også uden for hjemmet. Støttepersonen ansættes af kommunen. Kommunen fastsætter det ugentlige antal støttetimer. Derfor er det vigtigt at afdække behovet ud fra alle de aspekter i borgerens liv.⁴⁵ Det er her værd at bemærke, at der for mange mennesker med handicap også kan være et behov for støttepersonstimer udenfor ”normal arbejdstid fra 8-16”.

Støttepersonen kan være en person, der har uddannet sig som støtteperson eller har taget kurser i faget. Det bør altid vurderes hvilket behov for støtte som borgeren har, og hvilke kvalifikationer støttepersonen har. Der skal foretages en konkret vurdering og gode overvejelser når behovspersonen og støtten skal matches. Det kan også være en pårørende der varetager støttefunktionen. Der kan være delte meninger om denne sidste løsning.⁴⁶ Det vil være en god idé at tale med en uvildig fagperson om denne løsning. En støtteperson skal i modsætning til en hjemmehjælper yde en socialpædagogisk bistand og varetager også opgaver udenfor hjemmet. En hjemmehjælp varetager som regel mere praktisk hjælp i form af rengøring og praktiske opgaver i hjemmet.

Forskelle på støttepersoner og ledsagere

En støtteperson skal udføre mere socialpædagogisk støtte, hvor en ledsager primært er hjælp i form af ekstra arme, ben og øjne. Støttepersonen kan deltage mere i dit liv og kan eksempelvis også være med dig når du er i skole. Støttepersonens opgaver kan blandt andet være hjælp til hygiejne, optræning, påklædning, kontakt med kommunen, madlavning, hjælp til beskæftigelse og fritidsaktiviteter. Opgavernes art er en mere generel hjælp og listen er ikke udtømmende.

⁴⁵ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) Handicapstøtteleven § 42

⁴⁶ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) Handicapstøtteleven § 42 støttepersoner

Hjælpe midler

Det er desværre ikke alle indretninger, hjemmesider og forskellige funktioner, der er lige handicapvenlige. Der findes mange forskellige hjælpemidler, der er udviklet eller tilpasset forskellige typer af handicap. En blind eller meget svagtseende har måske brug for den hvide stok, som også kaldes mobilitystok. Et barn med autisme har måske brug for en kugledyne, mens en døv måske har brug for en dørklokke der kan blinke.

Derudover findes der en del elektroniske redskaber, såsom iPads, tabs og mobiltelefoner der har nogle spændende og nyttige funktioner for mennesker med handicap. Der sker en hurtig udvikling på området og det svært at holde sig opdateret. Derfor er det som tidligere nævnt nyttigt at kontakte det landsdækkende handicapcenter Pissassarfik for at få rådgivning om nyheder indenfor hjælpemidler. Der er altid nogle individuelle behov der skal tilgodeses. Det kan være at der er kommet en ny og god el-scooter på markedet, men det er ikke sikkert at den passer lige godt til borgeren på 90 kg i Upernavik, som den unge på 60 kilo i Narsaq. Det er altid godt at søge vejledning og rådgivning hos det landsdækkende handicapcenter Pissassarfik.

Bonusinfo

I Grønland er der udviklet et tekst-til-tale-system, der kaldes Martha. Martha kan downloades til både Windows, Apple og Android.

- [Download Martha fra Grønlands Sprogsekretariats hjemmeside](#)

Der findes faktisk en del gode hjælpemidler og produkter egnet til blinde eller svagtseende. Det er muligt at få brætspil til blinde, personvægte og køkkenvægte, luppe, lamper og lys.

Det er også muligt at få trafikveste eller badges til at fortælle omverdenen at man er svagtseende eller blind. I mange lufthavne er det faktisk også muligt at få en solsikkesnor. En solsikkesnor er en slags nøglehalskæde, der fortæller andre, især personale, at man har brug lidt ekstra hjælp eller tid.

Se om solsikkesnoren på [Hidden Disabilities hjemmeside](#)

Flyttehjælp

Der kan være børn med handicap der har stort behov for specialiseret hjælp, at dette kun kan fås i en anden by. I Grønland er findes der forskellige døgninstitutioner for forskellige typer af handicap. De forskellige institutioner kan findes på socialstyrelsens hjemmeside.⁴⁷ Der kan eksempelvis være tale om at et barn visiteres til et ophold på Ivaaraq i Qaqortoq, men at det er forbundet med store vanskeligheder for forældrene at miste den daglige nære kontakt til barnet. I disse tilfælde kan kommunen tilbyde flyttehjælp til de forældre der ønsker at flytte til samme by som deres børn. Der er visse krav til flyttehjælpen. Behandlings- og støttebehovet for barnet skal være så stort, at behovet ikke kan dækkes i familiens nuværende bolig. Hvis behandlings- og støttebehovet ikke kan støttes i den fremtidige by kan der ikke ydes hjælp. Hvis det eksempelvis vurderes at døgninstitutionen

⁴⁷ [Døgninstitutioner til personer med særlige behov \(socialstyrelsen.gl\)](#)

Ivaaraq er det bedste sted for barnet, men familien vil hellere flytte til Qasigiannuguit, så kan ønsket om flyttehjælp ikke imødekommes. Derudover er det et krav, at forældre udtrykkeligt giver udtryk for at de ønsker at flytte. Ingen må flyttes med tvang eller fordi kommunen vil ”af med” familien i byen.

Kommunen kan således tilbyde økonomisk støtte til hel eller delvis dækning af omkostningerne ved, at en eller begge forældremyndighedsindehavere til et barn med handicap flytter til en by, hvor der er truffet afgørelse om, at deres barn med handicap er visiteret til et døgnophold.⁴⁸

Bokollektiver, beskyttede boenheder og døgntilbud

Der findes forskellige muligheder for at bo under særligt beskyttede forhold, ligesom det tidligere er nævnt, at det er forskellige myndigheder, der har forskellige opgaver og ansvar.

Som tidligere nævnt følger det af handicapkonventionens artikel 19, at mennesker med handicap har ret til at leve et selvstændigt liv. Det er dog ikke alle med et handicap kan klare at bo alene, også selvom de modtager støtte i eget hjem. Et bokollektiv kan være en løsning for nogle. Det er kommunerne der har ansvaret for at der er tilstrækkeligt mange pladser i bokollektivet.

Der er visse betingelser for at en borger kan blive tilbudt en plads i et bokollektiv. Borgeren skal være fyldt 18 år, og skal på grund af væsentlig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse har behov for støtte i hverdagen, personen ikke kan bo i eget hjem på grund af ovennævnte funktionsnedsættelser, at personen er selvhjulpnen i en sådan grad, at pædagogisk og praktisk bistand kun er nødvendig i dagtimerne og at personens behov kan dækkes i en bolig i et bokollektiv. Det bør tilstræbes, at bokollektivet tilbydes i borgerens egen kommune, og hvis ikke kommunen har et sådan tilbud, så i en kommune så tæt på borgeren hjemkommune som muligt, hvis det vel at mærke er for borgerens bedste.⁴⁹

Har borgeren et større behov for støtte, kan et tilbud om en plads eller bolig i en beskyttet boenhed være en løsning.

Der er ligesom ved anvisning af plads i et bokollektiv visse betingelser der skal være opfyldt. Borgeren skal være fyldt 18 år, og på grund af væsentlig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse have et behov for støtte i hverdagen på grund af sit handicap, og fordi borgeren på grund af ovennævnte funktionsnedsættelser ikke kan bo i sit eget hjem, at borgeren støttebehov er større end i et bokollektiv, og at støttebehovet ikke kun er i dagtimerne med i hele døgnet, og at borgerens behov kan dækkes forsvarligt i en beskyttet boenhed. Det er ligeledes kommunerne der har ansvaret for at der er pladser nok til at dække behovene for pladser i beskyttede boenheder. Såfremt der ikke er pladser nok i borgerens hjemby, kan borgeren tilbydes en plads i en anden by, der helst skal være så tæt på borgerens hjemby som muligt.⁵⁰

Døgntilbud er et selvstyreanliggende og dermed Naalakkersuits ansvar. Borgere med behov for en plads på et døgntilbud har et langt større støtte- og plejebæhov end borgere i bokollektiver og beskyttede boenheder. Af handicapstøttelovens § 48 fremgår det: ”Kommunalbestyrelsen skal tilbyde en person med handicap ophold på et døgntilbud, når personen på grund af væsentlig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse har behov for omfattende eller specialiseret støtte til daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling og ikke kan få dækket disse behov på anden vis.” Der er i modsætning til boenheder og bokollektiver ikke krav om at borgeren skal

⁴⁸ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) Handicapstøtteloven § 43

⁴⁹ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) Handicapstøtteloven § 46

⁵⁰ [Regelsæt database \(lovgivning.gl\)](#) Handicapstøtteloven § 47

være fyldt 18 år. Børn og unge under 18 år kan således godt visiteres til et døgntilbud. Funktionsnedsættelsen vil dog være langt mere omfattende for at komme i betragtning til et døgntilbud. På socialstyrelsens hjemmeside fremgår en oversigt over forskellige døgntilbud i Grønland.

Såfremt borgerens behov for specialeret støtte ikke kan imødekommes i Grønland, kan borgeren tilbydes en plads i Danmark. Alle andre muligheder skal være udtømte før muligheden for døgntilbud i Danmark kommer på tale. Dertil skal også nævnes, at der være tale om en krænkelse af de Europæisk menneskerettigheders artikel 8, at forhindre retten til familieliv, at blive anbragt så langt væk fra sit hjemland.

Merudgifter og økonomi

Borgere med handicap kan have en del flere udgifter, som mennesker uden handicap ikke har. Det kaldes merudgifter. Merudgiften er den forskel der mellem en normal udgift og den faktiske udgift borgeren har. Borgeren kan have større udgifter til eksempelvis bleer, eller almindelige indkøb eller til specialkost, eller tøj og til transport. Borgeren kan også have brug for en telefon eller computer, der har nogle særlige egenskaber, som eksempelvis en blind eller meget svagtseende kan have god gavn af. Det kan endda være at det er nogle af borgerens vigtigste hjælpemidler, da de er gode kommunikationsredskaber i dagligdagen. Der kan også være tale om et større elforbrug, hvis en borger dagligt skal lade sin el-scooter op.

Beløbet for tildeling af økonomisk compensation gives, når borgeren har merudgifter på over 6.000, - kr. pr. år. Det er kommunen der har vejledningsforpligtelse over for borgeren – både i henhold til Handicapstøtteleven og sagsbehandlingsloven.

Eksempler på væsentlige merudgifter:

Udgangspunktet er, at det ikke må være dyrere – og heller ikke billigere – at bo, leve og få en almindelig hverdag til at hænge sammen, fordi man har et handicap. En person med handicap skal ligesom alle andre borgere, selv betale de normale leveomkostninger, som mad, tøj, ferie, fritidsinteresser, fornøjelser, børnepasning osv. En person med handicap kan få afhjulpet nogle forhindringer på grund af sit handicap, ved at gå til træning i et fitnesscenter som eksempelvis koster 800 kr. om måneden, og dermed få en lettere hverdag. Dette kan vurderes og eventuelt bevilges som en nødvendig merudgift på grund af et handicap, med en fast månedlig bevilling. Det kan eksempelvis også være en person som er multiallergiker og derfor har væsentlige merudgifter til madvarer, rengøringsartikler og produkter til personlig hygiejne mv. der månedligt resulterer i, at personen i forhold til ved køb af almindelige varer, bruger mere end 500 kr. mere om måneden til produkterne. Her vil vedkommende også mod dokumentation kunne bevilges den gennemsnitlige merudgift pr. måned.

Eksemplerne er ikke udtømmende

Relevante myndigheder og aktører på handicapområdet

Det landsdækkende handicapcenter Pissassarfik:

Det landsdækkende handicapcenter er nævnt mange gange i denne håndbog. Det er der god grund til. Hos Pissassarfik kan sagsbehandlere, mennesker med handicap og deres pårørende og andre, få rådgivning om hjælpemidler og kurser. Der er ansat en del specialister indenfor handicapområdet i Pissassarfik og de er ofte opdateret indenfor den nyeste viden på handicapområdet. Det kan ikke forventes at en kommunal sagsbehandler ved alt indenfor det store område som handicap er. Derfor kan det være en god idé at rådføre sig hos Pissassarfik, især hvis kommunen heller ikke har en ergoterapeut ansat.

Pissassarfik udbyder også en del kurser for kommunalt ansatte, for mennesker med handicap og deres pårørende. Pissassarfik arrangerer også et årligt handicaptræf.

Pissassarfik kan kontaktes på telefon +299 345070 og på mail pissassarfik@nanoq.gl.

<https://pissassarfik.gl/>

[Socialstyrelsens hjemmeside om Pissassarfik](#)

Socialstyrelsen

Socialstyrelsen er en styrelse under Departementet for børn, unge og familier. Ved Socialstyrelsen vejleder de også kommunale sagsbehandlere ved eventuelle tvivlsspørgsmål af mere lovgivningsmæssige fortolkning. Derudover er det der vurderer om en borger kan eller skal på en døgninstitution. Under Socialstyrelsen er også det landsdækkende handicapcenter Pissassarfik.

Adresse

Socialstyrelsen
Postboks 1755
P.H. Lundsteensvej 2
3900 Nuuk

E-mail: iass@nanoq.gl

Telefon: (+299) 34 50 00

Socialstyrelsens hjemmeside: https://socialstyrelsen.gl/?sc_lang=da

Handicaptalsmandsinstitutionen Tilioq

Hos Tilioq kan mennesker med handicap og deres pårørende få rådgivning om blandt andet rettigheder og klage muligheder, hvis en borger eksempelvis får afslag på en ansøgning hos kommunen. Tilioq er også en fast høringsinstans og har en bred viden om tilstandene og forholdene for mennesker med handicap. Derudover har Tilioq udgivet en hel forskellige rapporter, analyser, undersøgelser og har også del videomateriale. Tilioqs udgivelser er målrettet til alle i samfundet. Tilioq har udgivet et par rejserapporter, men selvom rejserne er foretaget i forskellige dele af Grønland, er der ofte ligheder på de problemstillinger som rapporterne belyser. Rapporterne

indeholder også portrætter af mennesker med handicap, der forklarer om deres liv og udfordringer og også om deres møde og syn på sagsbehandlingen ved kommunerne. Derudover har Tilioq også udgivet materialer om blandt andet handicap og job og har også en del

Borgere kan kontakte Tilioq på telefon +299 242244 og på mail info@tilioq.gl

For kommunale sagsbehandlere henvises der til Socialstyrelsen.

[Tilioqs hjemmeside](#)

Niik – Nunatsinni Inuit Innarluutillit Kattuffiat

Niik er paraplyorganisation i Grønland med medlemmer af andre handicapforeninger. Medlemmerne er Inooqat, Landsforeningen Autisme, ISI, KTK- Kalaallit Tusilartut Kattuffiat, Sugisaq. Niik deltager i forskellige handicaparrangementer, blandt andet uge 41. Niik har en god og opdateret hjemmeside med en masse handicapfaglige nyheder.

Adresse:

Jens Kreutzmannip Aqqutaa 4, 1. sal
Postboksi 613, 3900 Nuuk
Telefon +299 583900
E-mail: niik@niik.gl
Hjemmeside: <https://niik.gl/>

Retshjælpen IKIU

Selvom der hos kommunen er vejledningsforpligtigelse, er det ikke alle spørgsmål der kan og skal besvares ved kommunerne. Der kan være nogle spørgsmål om økonomi, familieret, afskedigelser eller andet, som ikke ligger inden for det kommunale område. I sådanne tilfælde kan borgere også informeres om IKIU. Hos IKIU kan borgere få gratis og anonym juridisk rådgivning. IKIU's frivillige rådgivere består af jurister. IKIU er ind i mellem på rejse rundt i Grønland.

IKIU kan kontaktes på:
telefon +299 324548
mail; ikiu@ikiu.gl
[IKIUs hjemmeside](#)

Klageinstanser og domstolene

En borger der får afslag på en ansøgning om støtte eller hjælpemidler kan klage over kommunens afgørelse. Når kommunen træffer en afgørelse, skal der altid følge en vejledning med i hvordan der kan klages, hvis borgeren ikke har fået helt medhold i sin ansøgning. Kommunen kan altså ikke bare ringe og sige "nej, vi har ikke råd til at du skal have en støtteperson i 20 timer om ugen". Borgeren har ret til at få afgørelsen skriftligt.

En afgørelse skal have hjemmel i loven. Det betyder, at der skal være en regel i loven, som borgeren selv kan slå op og se indholdet af. Dette øger garantien for at afgørelsen er korrekt og at borgeren bedst kan forstå indholdet af afgørelsen.

Selvom borgeren får fuldt medhold i en afgørelse, kan borgeren stadig bede om at få afgørelsen skriftligt. Det kan være at borgeren har brug for at vise den til andre, som et bevis for sin ret.

Reglerne om klagevejledning findes i kapitel 7 i [Sagsbehandlingsloven](#)

Reglerne om skriftlig afgørelse findes i § 23 i [Sagsbehandlingsloven](#)

Det Sociale Ankenævn

Hvis kommunen giver afslag på en ansøgning, skal borgeren som tidligere nævnt, have en begrundelse på, hvorfor kommunen ikke vil give borgeren den hjælp, der er ansøgt om. Kommunen skal også vejlede om, hvad borgeren så kan gøre. I afslaget fra kommunen, skal også være en klagevejledning. Den skal indeholde en beskrivelse af hvilke love og regler som er anvendt. Klagevejledningen skal også indeholde oplysninger om hvor lang klagefristen er. Der kan være forskellige frister afhængig af hvilket område af lovgivningen sagen omhandler. Som regel er klagefristen 6 uger i sager af socialretlig karakter. På ankenævnets hjemmeside er det også muligt at finde afgørelser og informative videoer.

Klagevejledningen bør også indeholde oplysninger om, hvortil klagen kan sendes. Oftest vil det være til det Sociale Ankenævn.

[Det Sociale Ankenævns hjemmeside](#)

[Klageskema på Sullissivik.gl](#)

Landstings Ombudsmanden

Inatsisartuts ombudsmand kan inddrages når borgeren føler, at kommunen ikke følger loven eller er urimelige længe om at behandle en sag. Ombudsmanden kan også vejlede om de forvaltningsretlige regler. Hvert år udgiver ombudsmanden en beretning for året der gået. Beretningerne er meget lærerige, da de beskriver hvilke eventuelle fejl og mangler der har været under sagsbehandlingen. Ombudsmanden udsender også nyheder om hvilke institutioner de har været på besøg hos, og laver også rapporter om disse besøg. Ombudsmanden kan kontakte på telefon +299 327810 og post@ombudsmand.gl

[Ombudsmandens hjemmeside](#)

[Klageskema på ombudsmandens hjemmeside](#)

På folketingets Ombudsmands hjemmeside, er også rigtig meget nyttig viden at hente. Der er et søgefelt, hvor man eksempelvis kan søge på aktindsigt, og en masse oplysninger og afgørelser kommer frem. Siden er dog kun på dansk. Lovgivningsmæssigt er der ikke de store forskelle i forhold til den grønlandske lovgivning. Husk at kigge forbi en gang i mellem.

[Velkommen til ombudsmanden](#)

[Myndighedsguiden \(ombudsmanden.dk\)](#)

Domstolene

Borgeren kan som en sidste løsning få behandlet sin sag ved domstolene. Det er imidlertid bedst og billigst først at klage til Det Sociale Ankenævn og få deres afgørelse før et sagsanlæg mod kommunen ved domstolene. Kommunerne kan rent faktisk godt blive erstatningsansvarlige overfor borgerne, og der er en stigende tendens for sagsanlæg mod kommunerne.

[Vejledning om sagsanlæg på domstolenes hjemmeside](#)

[JURA: Kommunerne kan blive pålagt erstatningsansvar, hvis de ikke lever op til grundlæggende forvaltningsret - Dansk Socialrådgiverforening \(socialraadgiverne.dk\)](#)

Tilsynsenheden

Tilsynsenheden er ikke en egentlig klageinstans, men snarere som navnet angiver en myndighed der fører tilsyn. Tilsynsenheden er en afdeling i Departementet for Finanser og Indenrigsanliggender, der fører tilsyn med Kommunernes forvaltning og administration af det sociale regelsæt. Derudover føres der tilsyn med landets sociale døgninstitutioner.



Forråelse - når gode mennesker glemmer at være gode mennesker

Et vigtigt, men ofte overset emne for fagpersoner, der arbejder med mennesker, er forråelse. Forråelse betyder, at "blive mere rå eller hård". Det sker ofte i situationer hvor arbejdspresset har været stort, og man føler en form for afmagt. Det er desværre ofte en tilstand mange der arbejder med mennesker oplever, men det er belagt med stort tabu og er et emne der ikke frivilligt bliver taget op.

Forråelse kan være en form for overlevelsesstrategi og en naturlig menneskelig måde at reagere på, når man føler sig magtesløs. Medarbejderen kan glemme sin faglighed og blive kold og kynisk. Medarbejder begynder ofte at modarbejde borgerne og de pårørende der skal have hjælp. Forråelsen kan smitte, sådan at en hel afdeling eller hel arbejdsplads kan begynde at opføre sig hård og kynisk mod borgeren eller dennes pårørende. Forråelse kan ramme alle personalegrupper og intet at gøre med hvor lang uddannelse man har.

Det er ikke nemt at løse problemet hvis det er en hel arbejdsplads der oplever forråelse. Det er ikke et problem der bare lige kan løses ved at afskedige nogle medarbejdere, eller tilføje flere ressourcer. At komme forråelsen til livs kræver et solidt samarbejde og tilstedeværende og stærk leder.

For at undgå forråelsen og bekæmpe den, er det vigtigt at man på arbejdspladsen erkender problemet, men også risikoen. Det er vigtigt at stoppe op en gang imellem og vurderer sin egen opførsel, men også se og vurdere hvad der sker med kollegaerne. Oplever I på arbejdspladsen en mere rå og negativ tone, både kollegaerne imellem og mellem borgere og sagsbehandlere? Laver I jokes og vittigheder om borgerne og har I fået en anderledes humor? Det kan være nogle tegn på at forråelsen er ved at flytte ind på jeres arbejdsplads. Det kan også være sundt at tænke tilbage på de første arbejdsdage, hvor ambitionerne var at hjælpe andre. Det kan også være, at der igennem tiden er sneget sig en masse andre arbejdsopgaver ind på arbejdspladsen, som i virkeligheden ikke var det der var ambitionen for at arbejde med mennesker.

Et vigtigt redskab til at komme forråelsen til livs, er at kunne erkende problemet, at kunne tale med kollegaer og ledere om det, og at se på årsagerne til forråelsen og at få supervision.

Psykolog Dorthe Birkemose har skrevet meget om emnet og underviser og holder foredrag om emnet. Der ligger en masse tilgængelige videoer på youtube, hvor der er meget nyttig viden at hente.

Tegn på forråelse kan være:

- Irritation
- Mistro
- Nedgørende humor
- Ignoreringer og afvisninger
- Resignation og ligegyldighed
- Tankeløshed
- Skæld ud
- Straf eller trusler om straf
- Dem-og-os retorik
- Tavshed og selvcensur
- Manglende nysgerrighed
- Negativt sprogbrug om andres handlinger
- Positivt sprogbrug om egne handlinger⁵¹

⁵¹ [Forråelse kan ramme alle - Dansk Socialrådgiverforening \(socialraadgiverne.dk\)](https://www.socialraadgiverne.dk/forraelse-kan-ramme-alle)

Det er under alle omstændigheder vigtigt at vide hvad forråelse er. Det kan være at man kender tegnene på det, men ikke vidste at det hed forråelse. Det er også vigtigt at erkende det og kunne tale om det. Der findes nok ikke mennesker der bliver ansat i socialforvaltninger, døgninstitutioner og plejehjem for at gøre livet trøls for andre mennesker. Forråelse er noget der kommer. Den var der højst sandsynligt ikke på 1. arbejdsdag.

Det vil uden tvivl også give en langt bedre arbejdsdag, når man har følelsen af at have gjort noget godt og hjulpet andre mennesker. Derfor kan det være en ond cirkel at blive ramt af forråelse, da man næppe kan være tilfreds med sin indsats, hvis man inderst inde ved at man har opført sig uhensigtsmæssigt i løbet af dagen eller ugen.

Resten af emnet om forråelse bliver som selvstudie, for sagsbehandlere der vil vide mere om emnet. Det er bare vigtigt at man som minimum kender risikoen og symptomerne og dernæst kan erkende problemet, og tale åbent om det.

Rigtig god arbejdslyst.