



- for retten til lige muligheder



Danske Handicaporganisationer

Kløverprisvej 10 B
2650 Hvidovre, Danmark
Tlf.: +45 3675 1777
Fax: +45 3675 1403
dh@handicap.dk
www.handicap.dk

Til
Folketingets socialudvalg og uddannelsesudvalg

Hvidovre, den 10. marts 2009

Sag 09/241 – Dok. 2836/09 KP/ck

VISO kan fortsat udvikles

Danske handicaporganisationer (DH) har med stor interesse læst evalueringen af VISO. Mange interessante synspunkter giver anledning til debat. DH ønsker at gøre opmærksom på nedenstående synspunkter.

Det er positivt, at der er overvejende tilfredshed med de ydelser, man modtager fra VISO, samt at der er markant tilslutning til VISO's eksistens, fordi der er behov for et samlet sted at rette henvendelse vedrørende spørgsmål på handicapområdet.

Der skal ikke herske nogen tvivl om, at handicaporganisationerne finder det afgørende, at myndigheder, udbydere af serviceydelser, pårørende, og ikke mindst personer med handicap selv, har et sted, hvor de kan henvende sig, hvis de er i tvivl om konkrete personrelaterede spørgsmål.

Evalueringen viser klart, at der er en stigende efterspørgsel efter rådgivning fra VISO. Det glæder DH sig over. Imidlertid kunne vi have ønsket os, at evalueringen satte fokus på behovet "udenfor" den faktiske efterspørgsel. Det er vores vurdering, at VISO kan og bør efterspørges i langt videre udstrækning, end det hidtil er sket. Er det de rigtige og det rette antal henvendelser i forhold til f.eks. de komplicerede personsager i kommunerne?

Evalueringen viser tydeligt, at kommunerne ofte henvender sig til kendte eller egne netværk, når de løber ind i et spørgsmål, der er "vanskeligere" end dem, de sædvanligvis beskæftiger sig med. Det er udmærket, hvis man er sikker på, at de netværk, man henvender sig til, har den fornødne ajourførte viden. Hvorvidt det er tilfældet, fremgår ikke af evalueringen.

Det er meget interessant, at 75 % af de adspurgte sagsbehandlere (både de, der har og ikke har brugt VISO) mener, at der er behov for den type tilbud, som VISO tilbyder. Det er imidlertid et paradoks, at langt fra alle, som mener, at de har brug for VISO, har brugt VISO i forbindelse med deres konkrete sager.

Det er derfor vigtigt, at man sikrer, at de sagsbehandlere, der har brug for rådgivning fra VISO, også vil efterspørge denne.

DH kan se, at særligt borgerne oplever et behov for at kunne få støtte til den processuelle del af sagsbehandlingen. Det er ikke en opgave for VISO, men det betyder ikke, at der ikke er et behov, der bør efterkommes.

Vi vil foreslå, at der etableres et formelt samarbejde imellem VISO og DUKH i forhold til at styrke netop denne del.

Evalueringen viser også, at særligt borgerne forventer, at VISO skal kunne fungere som en slags anden instans i forhold til afgørelser truffet i kommunerne. Det har aldrig været intentionen, hvorfor der er behov for at sikre, at borgerne ikke har ”forkerte” forventninger til VISO på dette område.

Evalueringen viser mod forventning, at der er mange små kommuner, der ikke benytter VISO i det omfang, det kunne forventes (bl.a. baseret på viden om kommunens størrelse).

Det giver anledning til at overveje nogle initiativer i forhold til, hvordan man sikrer, at den faglige kvalitet sikres i forhold til alle sager – særligt i de mindre kommuner.

Evalueringen viser, at der er ganske få sagsbehandlere på hhv. socialområdet og undervisningsområdet, der benytter videnscentrene til at indhente informationer.

Det bør give anledning til nogle overvejelser i forhold til, hvordan man kan sikre, at den mere generelle viden, der skal findes i videnscentrene, kan blive gjort tilgængelige for de kommunale sagsbehandlere.

Videnscentrene har (bør have) den nødvendige viden på områderne. I den sammenhæng vil DH gerne pege på, at vi også tror, at det vil være til fordel for indsatsen på handicapområdet, hvis borgere og pårørende får direkte adgang til videnscentrene.

Det er et vigtigt resultat, at VISO endnu ikke har udviklet en strategi til, hvordan den skal sikre en helhedsorienteret udvikling og sammenhæng i forhold til den specialiserede rådgivning og arbejdet i videnscentrene.

Der bør tages nogle initiativer til at sikre, at der skabes denne helhed og udvikling i det samlede tilbud om rådgivning og viden på handicapområdet.

DH hæfter sig ved, at sagsbehandlerne meget præcist udtrykker ønske om, at VISO ikke altid kun skal yde ”neutral” rådgivning, men at man også skal kunne henvende sig til VISO om et godt råd i forhold til at finde en konkret løsning og et konkret tilbud til borgere med et specifikt behov. Sagsbehandlerne finder ikke, at de altid er i stand til inden for rimelig tid at finde frem til den rette tilbud til borgeren – heller ikke ved hjælp af tilbudsportalen.

Derfor er der behov for at ændre på VISO's muligheder, så det bliver muligt at efterkomme ønskerne om, at VISO skal kunne bidrage med konkrete forslag til løsninger, som kommunerne efterfølgende kan beslutte.

DH kunne godt have ønsket sig, at evalueringen var tilrettelagt sådan, at handicaporganisationerne med deres erfaringer også havde haft indflydelse på tilrettelæggelsen af selve designet af evalueringen. Det er ikke optimalt, at man kun har involveret ministerierne, KL m.fl. i designet af evalueringen. Handicaporganisationerne kunne have bidraget med nogle relevante vinkler i forhold til at styrke evalueringen.

Tilsvarende er det uheldigt, at borgernes erfaringer med at bruge VISO er nedprioriterede, både antalmæssigt og i manglende direkte kontakt til borgere og pårørende, der har benyttet VISO. Det er vores vurdering, at der oftest er tale om familier og personer med relativt svage netværk og få ressourcer, hvorfor det ikke er sandsynligt, at ret mange vil reagere på den skriftlige henvendelse fra VISO og firmaet bag evalueringen.

DH finder det også uheldigt, at evalueringen udelukkende har haft fokus på erfaringer fra socialområdet og undervisningsområdet. Evalueringen burde have givet et realistisk indblik i den brede helhedsorienterede indsats til gavn for borgerne. Som minimum burde erfaringer fra sundhedsområdet og beskæftigelsesområdet være inddraget. Undladelsen heraf er ikke alene uheldig for selve evalueringen men også for budskabet. Rapporten efterlader det indtryk, at VISO kun er til for henvendelser fra socialområdet og undervisningsområdet.

Afsluttende finder DH det dybt beklageligt, at de kommunale sagsbehandlere i vid udstrækning angiver tid i sagsbehandlingen som årsag til ikke at rette henvendelse til VISO for at efterspørge den fornødne rådgivning. Det er helt uacceptabelt, at kommunerne ikke er i stand til at tilrettelægge arbejdet således, at borgernes sager bliver belyst tilstrækkeligt og kvalificeret med henblik på at finde den korrekte løsning. Det handler om mennesker med komplicerede problemstillinger og ofte få personlige eller familiære ressourcer.

Der er behov for at indskærpe over for kommunerne, at manglende tid ikke må beskære mulighederne for at få belyst borgerens sag tilstrækkeligt kvalificeret.

VISO er på vej i den rigtige retning. Men der skal fortsat tages initiativer til at sikre, at den nødvendige rådgivning er til stede for alle sagsbehandlere, borgere og pårørende. DH bidrager gerne i de videre diskussioner om, hvordan VISO kan og skal udvikle sig.

Med venlig hilsen



Stig Langvad

formand

Kopi til: Velfærdsministeriet, Undervisningsministeriet samt VISO