

Til sagsbehandleren: Borgerens syn på sagen Støtte til bil - et overblik

»Siden 2002 har DUKH rådgivet i sager mellem borger og myndigheder. Og derfor ved vi meget om, hvordan borgerne opfatter sagsbehandlingen. Denne viden søger vi i serien "Borgerens syn på sagen" til dig, der som sagsbehandler sidder og skal løse problemer i virkelighedens verden. I dette nummer gælder det støtte til bil.«

Af konsulent Mads Andreasen & informationsmedarbejder Thomas Christensen.

Et møde med en borger handler også om at nå til en fælles forståelse, og det kan ofte være svært, da dit udgangspunkt og sigte som sagsbehandler unægteligt er et andet end borgerens. Så hvordan er det nu lige, at borgeren opfatter sagsbehandlingen. Hvordan ser de på de dispositioner, du som sagsbehandler foretager? Hvad er det, der giver anledning til tvivl og kan være svært at forstå? Og hvad er det, du som sagsbehandler med fordel kan være opmærksom på. Serien "Borgerens syn på sagen" giver nogle af svarene – i dette nummer af DUKHsen handler det om støtte til bil.

Denne artikel søger at opsummere nogle af de væsentligste erfaringer, DUKH har, når det gælder sagsbehandling i forbindelse med støtte til bil. Vi har valgt at rette fokus på syv områder indenfor sagsbehandlingen: Betingelse for støtte, udmåling, oplysningsgrundlag, helhedsvurdering, borgerinddragelse, begrundelse, klagevejledning og vejledning.

Betingelse for støtte

Mange af henvendelserne handler her om, at borgere efterspørger rådgivning om, hvordan de bedst kan beskrive deres behov overfor kommunen. Men mange borgere har svært ved at forstå, at kommunen har behov for så mange oplysninger i form af diagnoser, opmåling af gangdistancer, vurdering af kørselsbehov, når alle og enhver – og måske også

egen læge – kan se, at man er svært handicappet. Her er det særligt vigtigt for dig som sagsbehandler at rådgive borgeren om, at funktionsnedsættelsen alene ikke berettiger til støtte. At du ifølge lovgivningen skal anlægge en bredere vurdering, hvor du også skal vurdere sociale forhold, borgerens aktivitetsniveau osv. Giv gerne konkrete eksempler. Illustrer for eksempel, at selv om man har en funktionsnedsættelse, kan det jo godt være, at man kan klare sig med offentlig transport, og selvom borgeren ikke kan det, så er det heller ikke sikkert, at borgerens aktivitetsniveau berettiger til støtte. Illustrer med andre ord, at der er tale om en bred vurdering.

Pointen er også her, at hvis man på forhånd har informeret borgeren om den brede vurdering, så får borgeren mulighed for tidligt i forløbet at forholde sig til, at det ikke kun handler om en diagnose og egen opfattelse af behovet. Borgeren kan da bedre medvirke til at fremskaffe de nødvendige oplysninger.

Et andet generelt problem er, at borgerne ikke som lovgivningen skelner imellem bil til arbejde/uddannelse og bil til fritid. Her er det vigtigt at rådgive om forskellen. DUKH har en del henvendelser, hvor borgerne er bekymret for udsigten til at miste deres bil, fordi de mister deres arbejde eller dropper ud

Forsættes næste side

af en uddannelse. Generelt stiller lovgivningen strengere krav til de helbredsmæssige forholds betydning ved ansøgning om kørsel til fritidsformål end ved daglig kørsel til og fra arbejde og uddannelse. Derfor er det vigtigt, at du som sagsbehandler tidligt i forløbet/allerede ved bevillingen rådgiver om, at det har en reel betydning for borgerens berettigelse til bil, hvis han mister sit arbejde eller dropper ud af en uddannelse. Det handler om at få fortalt, at borgeren, inden han opsiget et arbejde eller springer fra uddannelse, bør kontakte kommunen og få den nødvendige rådgivning om konsekvenserne. På den måde er du med til mindske borgerens usikkerhed, og du undgår den situation, hvor borgeren med kort varsel mister sin bil.

Udmåling af støtte – billigst egnede

Det helt overordnede problem på dette område er, at borgerne tror, at man frit kan vælge en bil indenfor standardbeløbet.

Sagsbehandleren sender borgeren ud for at afprøve en bil. Borgeren finder den egnet og tror selvsagt, at han har fundet sin nye bil. Her er det vigtigt i forvejen at gøre opmærksom på, at det ikke nødvendigvis er tilfældet. Borgeren er berettiget til den bil, som er billigst egnet og ikke bare en bil, som kan dækkes af standardbeløbet.

Støtte til køb af bil gives som bekendt som et lån. Alt afhængig af indtægten skal borgeren kun tilbagebetale en del af lånet. Hvis borgeren er under uddannelse, kan han søge om afdragsfrihed, så længe uddannelsen varer. Sådan er det imidlertid ikke for revalidender, da revalideringsydelse regnes som erhvervsindtægt. Derimod bliver det særlige handicaptillæg, som unge med SU kan søge om at få tildelt hos SU styrelsen, ikke regnet som erhvervsindtægt.

DUKH har også rådgivet om anvendelse af fortjenesten, når bilen sælges igen. Her kan det være en god ide at lave konkrete beregninger for at illustrere reglerne. Det er vigtigt at gøre opmærksom på, at anvendelsen af en eventuel fortjeneste afhænger af, om der er bevilget bil med standard eller supplerende lån*. Hvis støtten til den nye bil er givet som standard lån, så kan borgeren disponere over fortjenesten ved salget fra den gamle bil: enten ved at købe en dyrere bil eller nedbringe den del af det nye lån, som borgeren skal betale tilbage til kommunen. Når der derimod er tale om supplerende lån, skal et eventuelt overskud ved bilsalg af den gamle bil anvendes til at nedbringe først det supplerende lån og herefter den tilbagebetalingspligtige del af det nye lån. Det er vigtigt at forklare denne forskel.

Oplysningsgrundlaget

Den altoverskyggende vanskelighed her er spørgsmålet om gangdistance. Her er det vigtigt at være opmærksom på, at en gangtest kun er et øjebliksbillede. Generelt har du et stort ansvar her, fordi borgeren alene kan bede om, at der bliver indhentet oplysninger og i givet fald hvorfra. Specielt i de situationer, hvor der er tale om et sjældent eller et for sagsbehandleren at se usynligt handicap, er det vigtigt for borgeren, at du lytter og indhenter de oplysninger, som han eller hun beder om. Sådan at borgeren kan se, at du har sat dig ind i vedkommendes situation.

Helhedsvurdering

DUKH får mange henvendelser fra borgere, der ønsker en generel rådgivning omkring mulighederne for hjælp til transport. Det ser ud som om, borgerne

fortsættes næste side

*Supplerende lån gives, når der foreligger ganske særlige forhold i forbindelse med den nedsatte funktionsevne. For eksempel kan der være behov for:

- plads til specielle indretninger i bilen
- at kunne medbringe nødvendige hjælpemidler
- plads til at anvende hjælpemidler til placering af ansøgeren i bilen.



ikke får den nødvendige rådgivning fra kommunerne, som de har krav på ifølge bestemmelsen om helhedsvurdering. Det er vigtigt, når du giver afslag på ansøgning om støtte til bil, at du så får rådgivet om, at der findes andre muligheder for tilskud til transport.

Borgerinddragelse

DUKH har en del sager, hvor borgeren oplever ikke at være inddraget i sin sag. Og det kan der være flere forskellige grunde til, hvor ikke alle nødvendigvis udelukkende handler om borgerinddragelse. Når nu for eksempel en borger henvender sig med et transportproblem, forventer han eller hun indledningsvis en rådgivning omkring de muligheder, som generelt findes. Hvis det ikke sker, kan det medføre, at borgeren ikke føler sig inddraget i sagen.

En anden dimension handler om oplysningsgrundlaget. Borgeren giver kommunen personlige oplysninger, der måske tillige er suppleret af en lægelig udtalelse. Kommunen træffer herefter en afgørelse, der lægger vægt på andre forhold uden at begrunde hvorfor. Og borgeren sidder tilbage med følelsen af alt andet end at være inddraget i sin sag.

Endelig oplever DUKH, at der generelt er forskel på borgerens opfattelse af en egnet bil og den bil, som amtet vil bevilge. Her er der en del borgere, der føler, at amterne kun lytter til indstillingerne fra PTU** og hjælpemiddelcentralen, og at myndighederne ikke bruger de oplysninger, som borgerne giver. Det kan være frustrerende for borgeren, idet han eller hun jo oplever på egen krop, hvordan bilen virker og er indrettet. En del af denne problemstilling handler utvivlsomt om forskellige interesser. DUKH vurderer dog alligevel, at en del af problemet vil kunne afhjælpes ved, at myndigheder giver en så fyldestgørende afgørelse som muligt. I svære sager kan man med fordel lade enten PTU eller hjælpemiddelcentralen afprøve borgeren. Fordelene er indlysende: Som sagsbehandler sikrer du dig et godt oplysningsgrundlag, og borgeren føler sig inddraget i sin sag.

Fortsættes næste side

** Landsforeningen af Polio-, Trafik- og Ulykkeskadede (PTU) er en handicaporganisation, der giver kommuner og amter rådgivning, når det gælder invalidebiler

Hvad siger loven?

Serviceovens § 99.

Der ydes støtte til køb af bil til personer med en varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der i væsentlig grad forringer evnen til at færdes eller i væsentlig grad vanskeliggør muligheden for at opnå eller fastholde et arbejde eller gennemføre en uddannelse uden brug af bil. Støtten ydes som rentefrit lån inden for en ramme på 114.000 kr.

Stk. 2. Foreligger der ganske særlige forhold i forbindelse med den nedsatte funktionsevne, kan der ydes et rente- og afdragsfrit lån til betaling af forskellen mellem støtte efter stk. 1 og anskaffelsesprisen.

Stk. 3. Socialministeren fastsætter regler om

- 1) betingelserne for at opnå støtte efter stk. 1 og 2 og om vilkårene for støtten,
- 2) tilbagebetaling af lån, herunder om henstand med tilbagebetaling og eftergivelse af lån samt indkomstgrundlaget for tilbagebetalingen,
- 3) adgangen til at modtage støtte til udskiftning af en bil, hvortil der er ydet støtte, jf. stk. 1 og 2,
- 4) støtte til nødvendig indretning m.v., herunder i hvilket omfang ansøgeren selv skal betale en del af udgiften til indretningen,
- 5) i hvilket omfang der kan ydes tilskud til betaling af køreundervisning m.v., og
- 6) støtte til personer, der ved indrejse her i landet medbringer en bil.

Stk. 4. Amtskommunen træffer afgørelser om støtte efter denne bestemmelse efter indstilling fra kommunen. Afgørelser om henstand med tilbagebetaling og eftergivelse af lån træffes dog af kommunen. Kommunen varetager de administrative opgaver i forbindelse med afgørelser efter bestemmelsen.

Begrundelse

DUKH har haft en del henvendelser fra borgere, der har haft svært ved at forstå kommunens afgørelse på grund af en mangelfuld eller manglende begrundelse. Budskabet er her, at det er vigtigt at investere tid og ressourcer i at skrive en god begrundelse, og at det betaler sig på sigt. Borgeren har svært ved at forstå, hvorfor han får et afslag, hvis afgørelsen mangler en konkret og individuel vurdering, eller kommunen undlader at uddybe et skøn.

I en del af DUKHs sager er det ofte tilfældet, at kommunen i sin afgørelse ikke har lagt vægt på de oplysninger, som borgeren lægger vægt på. Man glemmer bare at fortælle borgeren hvorfor. Når nu borgeren har en lægeerklæring, der anbefaler en given ydelse, kan det være svært at forstå, hvorfor kommunen så siger nej. Her er det vigtigt at begrunde udførligt, selvom det kan være svært.

Klagevejledning

I forbindelse med klagevejledning vil DUKH generelt give to råd. Det er ikke alle borgere, der er opmærksom på, at man indledningsvis blot kan meddele kommunen, at man gerne vil klage for så at fremsende supplerende materiale senere. Husk også at præcisere, at klagefristen er fire uger og ikke en måned, som mange borgere tror.

Rådgivning og vejledning – borgere ønsker en second opinion fra DUKH

Generel modtager DUKH mange henvendelser fra borgere, der ønsker generel rådgivning. Ofte kontakter bor-

fortsættes næste side



Ofte beder kommunen en borger om at afprøve og vurdere en specifiks handicapbils egnethed. Borgeren tror så i sagens natur, at han dermed også kan regne med at få bilen bevilget. Det er imidlertid ikke altid tilfældet.

gere os før en sag, ofte vil man gerne have tjekket kommunens vurderinger og i sidste ende afgørelser. DUKH ser to sideløbende tendenser her. På den ene side er der ingen tvivl om, at vi har sager, hvor der ikke er givet tilstrækkelig rådgivning. Hvilket i sig selv kan være med til at svække tilliden til kommunen. Men for DUKH at se virker det som om, at kommunerne i mange tilfælde yder en korrekt rådgivning, men det er ikke altid, at borgeren har tillid til rådgivningen. Og i den forbindelse ønsker borgeren, at DUKH som uvildig part vurderer samme sagsforhold. En nærliggende – men udokumenteret - tanke er, at borgerne ikke har tillid til myndighedernes uvildighed, fordi samme myndighed både beslutter og bevilger støtten til bil. En problemstilling som uden tvivl ikke vil blive mindre aktuel efter 1. januar 2007. ■

Gode råd.

Når du giver afslag på støtte til bil, husk at rådgive om eventuelle andre transportmuligheder.

Hvis du i din afgørelse lægger vægt på andre oplysninger end borgerens, husk at fortælle hvorfor.

Brug tid på at begrunde – det betaler sig i længden.

Lad eventuelt PTU eller hjælpemiddelcentralen afprøve borger.

Ved bevilling af støtte til bil – rådgiv om nødvendigheden af, at borgeren kontakter kommunen, før han/hun opsiger sit arbejde/ dropper ud af en uddannelse.

Ved salg af bil – rådgiv om forskellen på standard og supplerende lån.

Få del i vores erfaringer - brug DUKH som underviser.

Du kan også bruge DUKH som underviser eller foredragsholder til en temadag eller lignende arrangementer.

Kontakt informationsmedarbejder Thomas Christensen på e-mail: thomas.christensen@dukh.dk eller tlf.: 76 30 19 30