



Dansk Handicap Forbund  
– et liv med lige muligheder

## Telefonrådgivning og bisidderordning



### Indledning

Dansk Handicap Forbund arbejder for *et liv med lige muligheder* for mennesker med bevægelseshandicap.

Derfor vil vi gerne være med til at sikre, at medlemmerne får den hjælp, de har brug for fra det offentlige system.

Det gør vi via vores medlemstilbud om socialrådgivning fra vores rådgivningsteam samt vores bisidderordning.

Herigennem støtter vi op om medlemmernes retssikkerhed. Vi er der, når livet med et handicap giver udfordringer, og vi yder den hjælp til selvhjælp, som kan være nødvendigt for at leve et godt liv med et bevægelseshandicap.

# Rådgivningsteamet

## Hvad er rådgivningsteamet?

Rådgivningsteamet yder telefonisk socialrådgivning om spørgsmål, der har relation til handicap.

## Hvem kan få hjælp af rådgivningsteamet?

Alle medlemmer af Dansk Handicap Forbund kan få hjælp af rådgivningsteamet.

## Hvad kan rådgivningsteamet hjælpe med?

Rådgivningsteamet kan give råd, vejledning og sparring i forhold til den sociale lovgivning og samarbejdet med kommunen.

Mennesker er forskellige, og det enkelte menneske er ekspert i sit eget liv, mens rådgivningsteamet har viden om de mest centrale regler i forhold til bevægelsehandicap. Netop fordi mennesker er forskellige, er det også forskelligt, hvilken hjælp man har behov for. Rådgivningsteamet vurderer derfor fra gang til gang, hvad der er den rigtige hjælp.

Hjælpen ydes telefonisk eller skriftligt. Rådgiverne kan desværre ikke deltage i fysiske møder, men du har mulighed for at kombinere hjælpen med støtte fra en frivillig bisidder.

## Hvad koster det?

Det er gratis at modtage hjælp fra rådgivningsteamet.

## Hvem er rådgiverne?

Rådgiverne er uddannede socialrådgivere og har personlig erfaring med at leve med et handicap.

## Har rådgiverne tavshedspligt?

Ja, rådgiverne har tavshedspligt og videregiver ikke oplysninger om dig og dine forhold til nogen uden for rådgivningsteamet.

I ganske særlige sager kan det være en god idé, hvis vi taler med f.eks. din kommune eller en bisidder. Det gør vi kun, hvis vi på forhånd har en aftale med dig om det. Du skal i disse tilfælde underskrive en samtykkeerklæring.

## Hvad skal du gøre for at få hjælp af rådgivningsteamet?

Du kan enten ringe eller skrive til os. Se, hvordan du gør på bagsiden af dette hæfte.

På sekretariatet bliver din henvendelse modtaget af en medarbejder.

Efterfølgende bliver du ringet op af den første ledige rådgiver. Normalt sker det inden for få dage. Vær opmærksom på, at vi ringer fra skjult nummer.

Vi kan godt have lidt ventetid. Det er derfor vigtigt, at du kontakter os så tidligt som muligt, hvis du har brug for hjælp inden en bestemt dato.

## Hvad sker der med de oplysninger, du giver til os?

Rådgivningen behandler dine oplysninger i henhold til GDPR (Persondataforordningen).

Hvis du har givet os lov, gemmer vi alle sagens akter i fem år. Det kan f.eks. være de dokumenter, du har sendt til os, og de breve, vi har skrevet vedr. din sag.

Du kan se disse dokumenter i "Min Sag", via log ind på hjemmesiden: [www.danskhandicapforbund.dk](http://www.danskhandicapforbund.dk).

Vi skriver ikke journal, men noter til internt brug. Disse noter gemmes også i fem år. Hvis du ikke ønsker, at vi gemmer nogle oplysninger om dig, kan du til enhver tid bede om at få slettet alle oplysninger.

## Hvad kan rådgivningsteamet ikke hjælpe med?

Vi kan desværre ikke hjælpe med

- erstatningssager i sundhedssystemet
- retssager
- rådgivning vedr. arbejdsgiverforpligtelser og ansættelsesretlige forhold i BPA-sager
- spørgsmål, der ikke vedrører noget med handicap, f.eks. angående arbejdsløshedsdagpenge, almindelige skatteregler og lign.

Har du brug for hjælp i sådanne sager, vejleder vi dig gerne om, hvor du evt. kan få denne hjælp.

## Har du yderligere spørgsmål?

Du er altid velkommen til at kontakte Dansk Handicap Forbunds sekretariat, hvis du har spørgsmål til, om og hvordan, du kan få hjælp fra rådgivningsteamet.

Se kontaktoplysninger på bagsiden.

# Bisidderordningen

## Hvad er bisidderordningen?

Dansk Handicap Forbund tilbyder sine medlemmer bisiddere, som kan gå med dem, når *de skal til møde med kommunen*.

Vi ved af erfaring, at det kan være svært at have overblik over det hele, når man er personligt involveret i sin sag. En bisidder er en frivillig person, som har gennemgået et bisidderkursus og efterfølgende er vurderet egnet til opgaven.

Bisidderen støtter dig ved dit møde med det offentlige og tilbyder dig en samtale både før og efter mødet. Bisidderen er ikke en ekspert, som fører sagen for dig. En bisidder er derimod et ekstra sæt øjne og ører og en personlig støtte, som kan hjælpe med at huske, skabe struktur og bidrage til et godt møde.

## Hvem kan få støtte fra en bisidder?

Alle medlemmer af Dansk Handicap Forbund kan gøre brug af bisidderordningen.

## Hvilke møder kan en bisidder deltage i?

Alle slags møder med det offentlige (typisk kommunen), hvis mødet handler om noget med relation til dit eller dit barns handicap. Det kan både være møder hjemme hos dig eller hos kommunen.

## Hvad kan en bisidder hjælpe med?

Inden mødet med kommunen har du en samtale med bisidderen, hvor han/hun kan hjælpe dig med at afklare, hvad der er vigtigt for dig at få fremlagt på mødet. Sammen kan I vurdere, hvad der er vigtigt at få sagt.

Bisidderens fornemmeste opgave er at sikre et godt møde. Et godt møde er et møde, hvor du får sagt alt det, der er vigtigt for din sag,

og bisidderen hjælper med, at der er en god dialog mellem dig og sagsbehandleren.

Bisidderen gør det også ud for et ekstra sæt øjne og ører og kan efterfølgende hjælpe dig med at huske og forstå, hvad der blev sagt på mødet.

### **Har man altid ret til at have en bisidder med?**

Man må normalt altid tage en bisidder med til et møde med kommunen. Der er ingen regler om, hvor mange bisiddere, der må deltage.

Hvis du gerne vil have et eller flere familiemedlemmer med, er det ikke sikkert, at det er en god idé, hvis du også medtager en bisidder fra Dansk Handicap Forbund.

Dansk Handicap Forbund kan som udgangspunkt ikke tilbyde at være bisidder til et møde, hvor der også deltager andre eksterne bisiddere, f.eks. en advokat eller en bisidder fra en anden handicaporganisation.

Det er en god idé at informere kommunen om, at du tager en bisidder med til mødet.

### **Hvad koster det?**

Det er gratis for Dansk Handicap Forbund medlemmer at modtage støtte fra en af bisiddere.

### **Hvem er bisidderne?**

Bisidderne er selv medlem af Dansk Handicap Forbund, og de har lyst og kompetencer til at yde en frivillig og ulønnet indsats som bisidder.

Bisidderne har gennemgået kurser vedr. retssikkerhed og rollen som bisidder, og de kan løbende få vejledning og supervision fra rådgivningsteamets socialrådgivere.

## Har en bisidder tavshedspligt?

En bisidder har tavshedspligt og må ikke fortælle andre om dig og dine forhold. Dette gælder også i forhold til rådgivningsteamets socialrådgivere, medmindre du udtrykkeligt har givet samtykke til, at bisidderen orienterer en rådgiver om din sag.

Rådgiveren har også tavshedspligt over for bisidderen. Derfor kender bisidderen ikke på forhånd detaljer om dig og det møde, du skal have med kommunen.

## Hvad kan og må en bisidder fra Dansk Handicap Forbund ikke?

Bisidderen kan ikke

- vejlede vedr. den konkrete sag, medmindre det handler om selve sagsbehandlingen. Kontakt i stedet rådgivningsteamet.
- skrive referat fra mødet.

Bisidderen må ikke

- modtage eller opbevare dokumenter vedr. din sag, hverken på papir eller i digital form.
- være partsrepræsentant for dig.

## Hvad skal du gøre for at få en bisidder?

Du skal kontakte Dansk Handicap Forbunds rådgivningsteam. Se kontaktoplysninger på bagsiden.

Husk at gøre tydeligt opmærksom på, at du har brug for en bisidder, og hvornår mødet er.

## Kan du være sikker på at få en bisidder?

Kontakt os så hurtigt som muligt, så er chancen for at finde en bisidder størst. Det lykkes næsten altid, men vi kan desværre ikke garantere det.

## Har du yderligere spørgsmål?

Du er altid velkommen til at kontakte Dansk Handicap Forbunds rådgivningsteam

- hvis du har brug for råd, vejledning og/eller sparring vedr. den sociale lovgivning og livet med et handicap,
- hvis du har spørgsmål til bisidderordningen og/eller har brug for en bisidder.

---

## Kontakt til rådgivningsteamet

Du kan kontakte Dansk Handicap Forbunds rådgivningsteam ved at ringe til sekretariatet:

Mandag til torsdag mellem kl.10.00 og 15.00  
Fredag mellem kl. 10.00 og 13.00

på telefon **39 29 35 55**

eller gå på "Min Sag" via log ind på forbundets hjemmeside  
**[www.danskhandicapforbund.dk](http://www.danskhandicapforbund.dk)**

eller sende til Dansk Handicap Forbund  
Rådgivningsteamet  
Blekinge Boulevard 2  
2630 Taastrup

*Revideret september 2019*



Dansk Handicap Forbund  
– et liv med lige muligheder