

# Årsrapport 2010



FFOs skriftserie: 08/11  
ISSN: 0801 - 8065  
FFO-dok: R11-Årsrapport-2010-Rettighetscenteret  
Trykk: Allkopi mai 2011  
Opplag: 150

# Forord

Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) opprettet Rettighetssenteret i 2000. Bakgrunnen for at Rettighetssenteret ble opprettet var å avhjelpe det store udekkede rettshjelpsbehovet blant funksjonshemmede, kronisk syke og pårørende.

Antall henvendelser til Rettighetssenteret de siste årene viser at det fortsatt er et stort behov for rettshjelp og at Rettighetssenteret har en viktig rolle å fylle. Det er både et stort behov for generell informasjon og for veiledning i konkrete saker. Det offentlige har veiledningsplikt, men de som kontakter Rettighetssenteret opplyser at de ikke har nådd frem med sin henvendelse til det offentlige, at de ikke har fått tilstrekkelig informasjon og hjelp, eller at vedkommende etat har optrådt på en måte som de mener er egnet til å svekke tilliten. Innringerne opplyser at de kontakter Rettighetssenteret fordi de mener at senteret har helhetlig oversikt over rettigheter og mange innringere vil kvalitetssikre den informasjonen de har fått fra det offentlige. Svært mange trenger råd i forbindelse med klage på et vedtak.

I den siste tiden har det vært en debatt om hvorvidt man skal innføre sterkere sanksjoner mot kommuner som bryter funksjonshemmede og kronisk sykes rettigheter. Vårt materiale fra 2010 understreker behovet for at slike sanksjoner vurderes innført. Dette gjelder spesielt på områder knyttet til opplæringslova og lov om sosiale tjenester.

Rettighetssenteret har i 2010 hatt et særlig fokus på å analysere og utarbeide rapporter på bakgrunn av henvendelsene som er registrert i senterets database. Rapportene inneholder viktig informasjon om funksjonshemmede og kronisk sykes rettstilstand i praksis. Formålet med rapportene er å sette søkelyset på problemområder og komme med forslag til forbedringer i regelverket eller i praktiseringen av det. I 2010 har Rettighetssenteret blant annet utarbeidet rapporten "*Hvor skal grensen gå?*" som tar for seg brukererfaringer i NAV.

Oslo, 20. mai 2011

Liv Arum  
Generalsekretær

# Innhold

1	SAMMENDRAG .....	5
2	OM RETTIGHETSSENTERET .....	6
3	HENVENDELSER TIL RETTIGHETSSENTERET I 2010 .....	7
3.1	Hovedoversikt over antall saker og kategorier .....	7
3.2	Utvikling av saker over tid .....	10
3.2.1	<i>Generelt</i> .....	10
3.2.2	<i>Saker om trygd</i> .....	12
3.2.3	<i>Saker om arbeid</i> .....	16
3.2.4	<i>Saker om oppvekst og utdanning</i> .....	21
3.2.5	<i>Saker om sosiale tjenester</i> .....	25
3.2.6	<i>Tverrfaglig tilbud</i> .....	29
3.3	Spesielle temaer .....	31
3.4	Hvem henvendte seg til oss i 2010 og hva lurte de på? .....	32
3.4.1	<i>På vegne av seg selv eller andre?</i> .....	32
3.4.2	<i>Hva spør de ulike gruppene om?</i> .....	32
3.4.3	<i>Hvem saken gjelder?</i> .....	34
3.4.4	<i>Hvor ringer de fra? (Fylkesvis fordeling)</i> .....	34
3.4.5	<i>Rådgivning</i> .....	36
4	ØVRIGE OPPGAVER I 2010 .....	37
4.1	Foredrag.....	37
4.2	Jungelhåndboka .....	37
4.3	Rettspolitisk arbeid .....	37
4.4	Rapporter .....	38
4.5	Samarbeid med Barne,- ungdoms- og familiedirektoratet.....	38
4.6	Nettmøte i TV2 avdekket stort udekket rettshjelpsbehov.....	39
4.7	Unge funksjonshemmedes Rettighetsportal .....	39
4.8	Finansiering .....	39

# 1 Sammendrag

Rettighetssenterets årsrapport gir en kortfattet oversikt over Rettighetssenterets arbeid. I denne årsrapporten vil du finne en beskrivelse av Rettighetssenteret og Rettighetssenterets virksomhet. Hoveddelen av rapporten består av en oversikt over de henvendelsene som Rettighetssenteret har behandlet i løpet av året og en analyse av de viktigste funnene.

I 2010 behandlet Rettighetssenteret 1228 saker. Antallet henvendelser har gått noe ned fra året før. Dette har sammenheng med at Rettighetssenteret i 2010 har prioritert rapportskrivning. På grunn av begrensede ressurser har vi da sett oss nødt til i korte perioder å stenge Rettighetssentertelefonen. Rapportarbeidet er imidlertid svært viktig for å synliggjøre de henvendelsene og problemstillingene Rettighetssenteret behandler.

Sakene fordeler seg tematisk omtrent som tidligere. Trygd er fortsatt det saksområdet som Rettighetssenteret får flest henvendelser om. I 2010 utgjør trygdesakene 37,8 %. Saker om oppvekst og utdanning utgjør i 12,5 %, mens saker om økonomi og skattespørsmål utgjør 11,9 %.

I 2010 ble det gjennomført store endringer i folketrygdloven i og med innføringen av arbeidsavklaringspenger. Dette førte til behov for omlegging av Rettighetssenterets registreringssystem. Samtidig ble det foretatt en gjennomgang av de øvrige registreringskategoriene. Registreringssystemet er nå bedre tilpasset senterets behov og har flere nye kategorier. Enkelte kategorier har blitt flyttet eller fjernet. Statistikken er dermed ikke fullt ut sammenlignbar med foregående år.

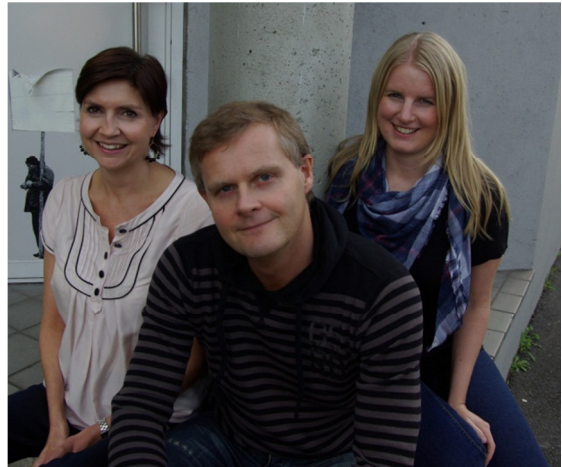
## 2 Om Rettighetssenteret

Rettighetssenteret ble opprettet i 2000 som et prosjekt under Regjeringens handlingsplan for funksjonshemmede 1998-2001. Fra 2003 har senteret hatt tillatelse fra Tilsynsrådet til å drive rettshjelpvirksomhet. Senteret eies og drives av FFO.

På Rettighetssenteret arbeider Atle Larsen, Heidi Sørlie-Rogne og Anne Therese Sortebeck. Alle er jurister med erfaring innen velferdsrettens område. Arbeidet fordeles på 1,7 heltidsstillinger.

Rettighetssenteret tar i mot henvendelser tre dager i uken; mandag, tirsdag og onsdag fra klokken 10 til 14. Senteret besvarer henvendelser fra funksjonshemmede og kronisk syke, pårørende, myndigheter, tjenesteapparat og andre, og all hjelp er gratis. Videre utarbeider Rettighetssenteret dokumentasjon om brukernes rettstilstand i praksis og holder kurs og foredrag, blant annet for FFOs medlemsorganisasjoner.

Rettighetssenteret registrerer henvendelsene i en database i tråd med personopplysningsloven og driften er registret hos Datatilsynet.



*Juristene på Rettighetssenteret. Fra venstre: Heidi Sørlie-Rogne, Atle Larsen og Anne Therese Sortebeck.*

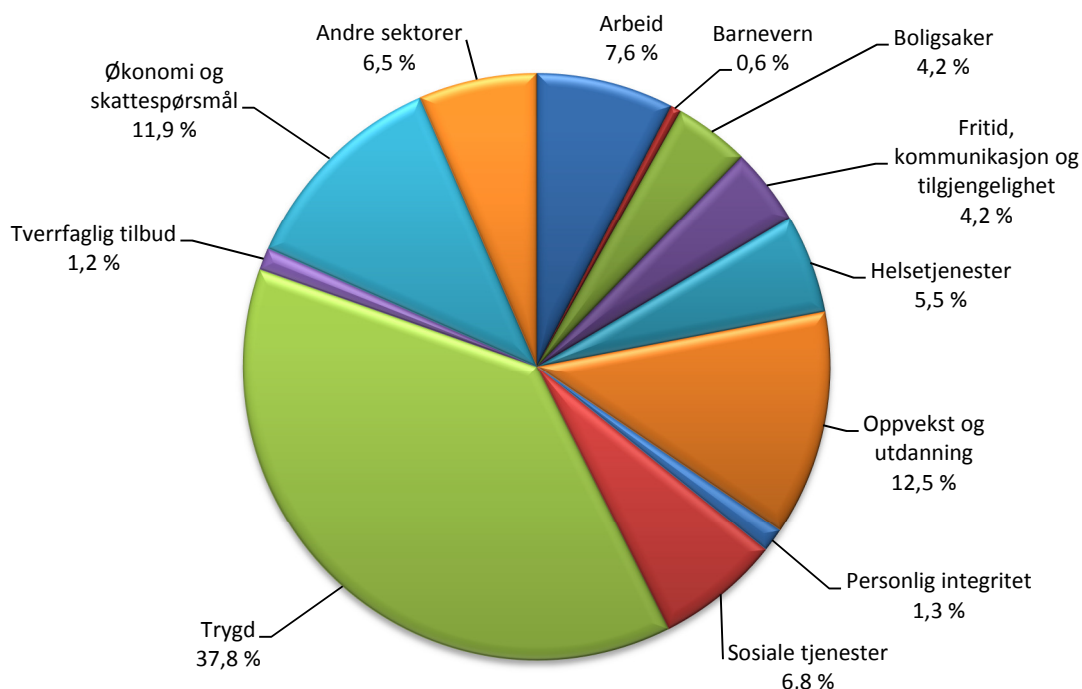
## 3 Henvendelser til Rettighetssenteret i 2010

### 3.1 Hovedoversikt over antall saker og kategorier

I 2010 behandlet Rettighetssenteret 1228 saker.<sup>1</sup> Sakene registreres etter saksområde i databasen. Saksområdene består av hovedkategorier og underkategorier. Hovedkategoriene er:

- Arbeid
- Barnevern
- Boligsaker
- Fritid, kommunikasjon og tilgjengelighet
- Helsetjenester
- Oppvekst og utdanning
- Personlig integritet
- Sosiale tjenester
- Trygd
- Tverrfaglig tilbud
- Økonomi og skattespørsmål
- Andre sektorer

Når det gjelder kategorien Andre sektorer, har Rettighetssenteret registrert 80 svært ulike typer spørsmål knyttet til funksjonshemmede som faller utenfor de øvrige kategoriene eller som gjelder helt generelle spørsmål om rettigheter. Hovedkategoriene er inndelt i underkategorier. Oversikt over disse og fordeling av antall saker mellom dem fremgår av tabellen på neste side.



<sup>1</sup> Enkelte av sakene har saksnummer fra 2011. På grunn av etterslep på registrering, ble ikke alle 2010-sakene registrert inn i databasen før i 2011.

## Detaljert oversikt over saker

Hovedkategori	Totalt	Tjenesteområde	Totalt
<b>Arbeid</b>	93	Tilsetting og oppsigelse	20
		Tilrettelegging i arbeid	31
		Permisjon	7
		Andre arbeidsspørsmål	11
		Andre arbeids- og attføringsspørsmål	12
		Attføringspenger	3
		Attføringsstønad	0
		Attføringstiltak	9
<b>Barnevern</b>	7	Kommunale barneverntjeneste	6
		Andre barnevernsspørsmål	1
<b>Boligsaker</b>	51	Etablering	19
		Utbedring/Tilrettelegging	11
		Bostøtte	5
		Andre boligsaker	16
<b>Fritid, kommunikasjon og tilgjengelighet</b>	52	Publikumsbygg	2
		Samferdsel og transport	27
		Reiseliv	3
		IT-teknologi	1
		Ledsagerbevis	3
		TT-kort	1
		Parkering	5
		Andre fritids-, kommunikasjons- og tilgjengelighetsspørsmål	10
<b>Helsetjenester</b>	67	Primærhelsetjenester	20
		Spesialisthelsetjenester	38
		Andre helsetjenester	9
<b>Oppvekst og utdanning</b>	153	Barnehage	13
		Grunnskole	65
		Videregående opplæring	27
		Høyere utdanning	24
		Voksenopplæring	3
		SFO	11
		PP-tjenesten	1
		Andre oppvekst- og utdanningsspørsmål	9
<b>Personlig integritet</b>	16	Vergemål	3
		Hjelpeverge	5
		Andre integritetsspørsmål	8
<b>Sosiale tjenester</b>	84	Praktisk bistand og opplæring (herunder hjemmehjelp)	10
		BPA (brukerstyrt personlig assistent)	17
		Avlastning	15
		Støttekontakt	11
		Omsorgslønn	13
		Andre sosialtjenestespørsmål	18
<b>Økonomi og skattespørsmål</b>	146	Forsikring	25
		Skattefradrag og særfradrag	49
		Gjeldsproblematikk	7
		Skadeserstatning	8
		Pasientskadeerstatning	15
		Yrkesskadeerstatning	3
		Rettferdsvederlag	5
		Økonomisk sosialhjelp	9
		Rettskjøp	8
Andre økonomispørsmål	17		

Tabellen fortsetter på neste side.

Tabellen fortsetter fra siden foran.			
<b>Trygd</b>	464	Grunnstønad	37
		Hjelpestønad	16
		Sykepenger	29
		Arbeidsavklaringspenger	63
		Arbeidsrettede tiltak	34
		Tilleggsstønader til arbeidsavklaringspenger	1
		Uførepensjon	87
		Omsorgspoeng	2
		Omsorgspenger	4
		Pleiepenger	22
		Opplæringspenger	1
		Stønad ved helsetjenester	32
		Tannhelsetjenester	17
		Bidrag (§5-22)	3
		Yrkesskade	1
		Hjelpemidler	20
		Trygdebil	37
		Foreldrepenger	2
		Arbeids- og utdanningsreiser	2
		Andre trygdespørsmål	49
Rehabiliteringspenger	5		
<b>Tverrfaglig tilbud</b>	15	Re-/habilitering	4
		Individuell plan	11
		Andre spørsmål om tverrfaglig tilbud	0
<b>Andre sektorer</b>	80	Diverse spørsmål	80
<b>Totalt antall henvendelser</b>	<b>1228</b>		<b>1228</b>

Registreringssystemet er avgjørende for å kunne utarbeide statistikk og dermed få et bilde av henvendelsene til Rettighetssenteret. Da det i mars 2010 ble store endringer i folketrygdloven ved innføringen av den nye ytelsen arbeidsavklaringspenger, ble det nødvendig med en endring av registreringssystemet i samsvar med dette. Samtidig ble det foretatt en gjennomgang av de øvrige registreringskategoriene. Dette har ført til flere nye kategorier, mens andre kategorier har blitt flyttet eller fjernet. Registreringssystemet er nå mer tilpasset senterets behov. Nedenfor følger en redegjørelse for endringene.

Tjenesteområder som ovenfor er markert med grått er nye kategorier som ble innført i løpet av 2010. Tjenesteområder som er markert med blått er kategorier som det i løpet av 2010 ble sluttet å registrere på.

I tråd med den tidligere inndelingen med én Aetat og én Trygdeetat, har også registreringssystemet frem til nylig vært inndelt med en hovedkategori for Arbeid/yrkesrettet attføring og en annen for Trygd. Fra mars 2010 sluttet man å registrere på underkategoriene attføringspenger, attføringstiltak og attføringsstønad; kategorier som lå under hovedkategorien Arbeid/yrkesrettet attføring. De underkategoriene som erstatter disse ytelsene, herunder arbeidsavklaringspenger og arbeidsrettede tiltak, ble i stedet registrert under hovedkategorien Trygd. Hovedkategorien Arbeid/yrkesrettet attføring skiftet navn til Arbeid.

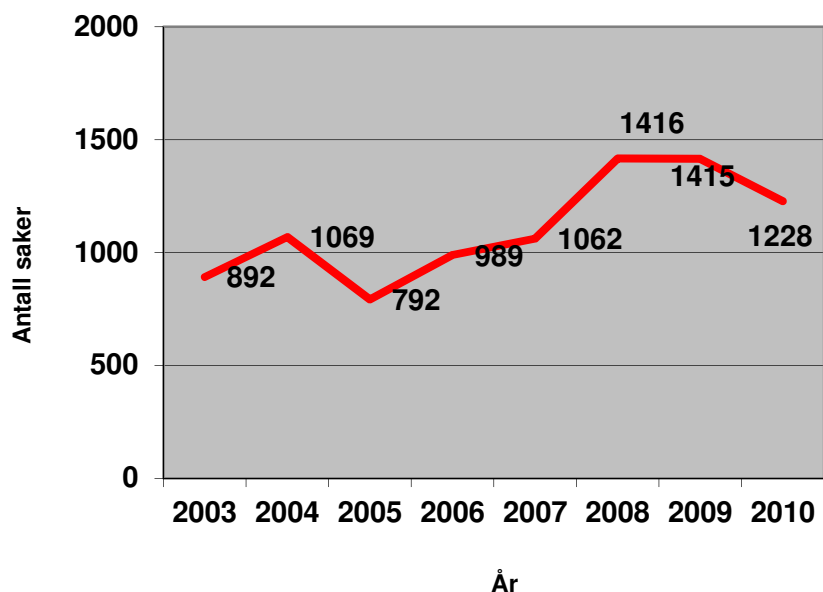
Hovedkategorien Fritid og kulturtilbud og hovedkategorien Kommunikasjon ble i 2010 slått sammen og utvidet til en ny kategori for Fritid, kommunikasjon og tilgjengelighet. I hovedkategorien, som ovenfor er markert med grønt, har det kommet flere nye underkategorier.

Underkategorien Økonomisk sosialhjelp, ovenfor markert med rødt, har blitt flyttet fra hovedkategorien Sosiale tjenester til hovedkategorien Økonomi og skattespørsmål.

## 3.2 Utvikling av saker over tid

### 3.2.1 Generelt

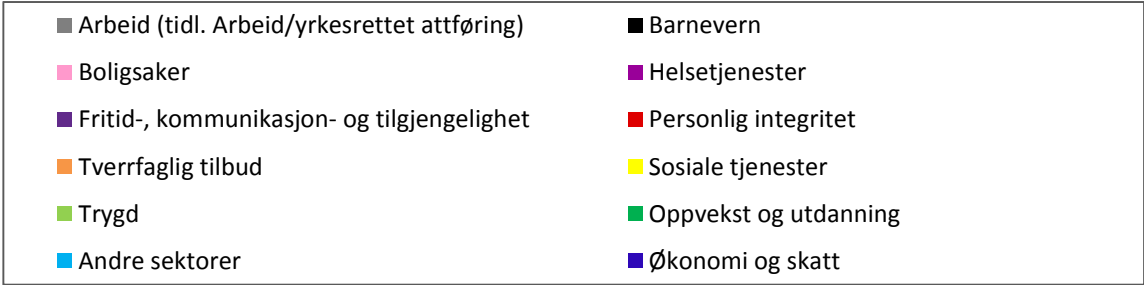
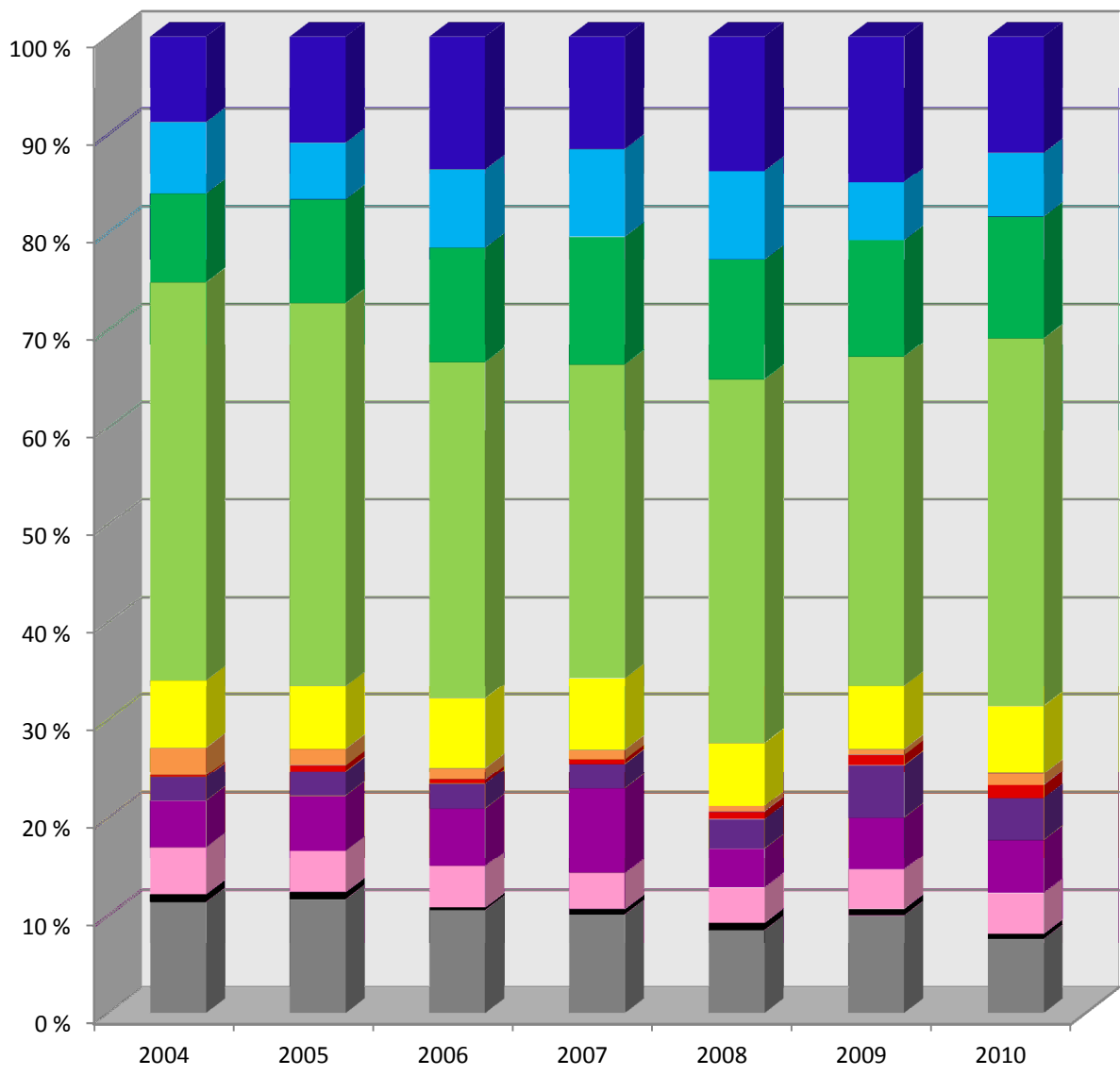
I 2010 behandlet Rettighetssenteret 1228 saker. Det var 187 færre saker enn i 2009, det vil si en nedgang på 13,2 %. Årsaken til nedgangen er som nevnt at Rettighetssentertelefonen i periodevis har vært stengt. Nedenfor ser du en oversikt over utviklingen i antall saker fra 2003 til 2010.



Det er normalt ikke store forskjeller fra år til år i fordelingen mellom sakskategoriene. Fordelingen kategoriene i mellom er i 2010 omtrent som året før, men endringene i registreringssystemet har imidlertid ført til at statistikken fra 2010 ikke fullt ut er sammenlignbar med tidligere statistikk.

Som tidligere år er det trygdesakene som utgjør den største andelen av saker Rettighetssenteret har behandlet. I 2010 utgjør trygdesakene 37,8 %, mot 33,7 % i 2009. Saker om oppvekst og utdanning og saker om økonomi og skattespørsmål er fortsatt det vi får nest flest og tredje flest saker om. Kategorien Oppvekst og utdanning utgjør i 2010 12 % mot 12,5 % i 2009, og kategorien Økonomi og skattespørsmål utgjør nå 11,9 % mot 13,8 % i 2009.

Nedenfor ser du en oversikt over hvordan de ulike saksområdene var fordelt i perioden 2004 til 2010. For å få mest mulig sammenlignbare tall, er de tidligere separate kategoriene Fritid og kulturtilbud og Kommunikasjon slått sammen også for årene 2004 til 2009.



### **3.2.2 Saker om trygd**

Etter at attføringspenger, rehabiliteringspenger og tidsbegrenset uførestønad 1. mars 2010 ble slått sammen til den nye ytelsen arbeidsavklaringspenger, har arbeidsavklaringspenger og de tilhørende tilleggsstønadene blitt registrert under hovedkategorien Trygd. Dette fører til at flere saksområder har blitt registrert i denne hovedkategorien enn tidligere.

I 2010 behandlet Rettighetssenteret 464 saker om trygd; det vil si 13 færre saker enn året før. Prosentvis utgjør kategorien Trygd 37,8 % i 2010. I 2009 utgjorde trygdesakene 33,7 % av det totale antallet, men hvis vi tar med attføringssakene, blir tallet 37 %. Antallet henvendelser er altså fortsatt helt proporsjonalt i forhold til totalt antall henvendelser til Rettighetssenteret.

I underkategorien Uførepensjon har det tilsynelatende vært en nedgang på 40 færre saker fra i fjor, men dette skyldes at ytelsen tidsbegrenset uførestønad før mars 2010 ble registrert her. Etter dette tidspunktet inngår i ytelsen imidlertid i arbeidsavklaringspenger som tidligere nevnt er en egen underkategori. Uførepensjon er likevel fortsatt den ytelsen Rettighetssenteret får klart flest spørsmål om. Det har for øvrig også vært en reduksjon i saker om tannhelsetjenester, hjelpemidler og trygdebil.

Blant trygdesakene hvor det har vært en vekst er saker om grunnstønad, hjelpestønad, pleiepenger og stønad til helsetjenester. Økningen er ikke så stor i antall fra i fjor, men fordi totalt antall saker har gått ned, utgjør disse sakene en relativt større andel av totalen. Vi har derfor valgt å se nærmere på disse sakene.

#### ***Saker om grunnstønad***

Den som har nødvendige ekstrautgifter på grunn av varig sykdom, skade eller lyte, kan ha rett til grunnstønad. Med ekstrautgifter menes utgifter som friske personer ikke har. Grunnstønad gis ikke til engangsutgifter, men til utgifter som er stadig tilbakevendende. Ekstrautgiftene må knytte seg til drift av tekniske hjelpemidler, transport, førerhund, hold av teksttelefon og i særlige tilfeller vanlig telefon, bruk av proteser, støttebandasjer o.l., fordyret kosthold ved diett eller slitasje på klær og sengetøy. Nedenfor finner du eksempler på saker Rettighetssenteret har behandlet vedrørende grunnstønad.

**2010/0017** *Saken gjelder grunnstønad ved psoriasis. Det er søkt om grunnstønad til to barn med psoriasis, men kravet er avslått av flere grunner. NAV mener at kvitteringene ikke er gode nok fordi de mener det må fremgå hvem det er til og om det er nødvendig, sier NAV. Innringer mener dette er et urimelig krav. NAV har også sagt at dette kunne ha vært klær til friske barn i familien. Innringer mener det er svært ubehagelig nærmest å bli anklaget for svindel. Ønsker råd ved klage.*

**2010/0113** *Innringers sønn har cøliaki. Han har vært hos NAV med spørsmål angående grunnstønad. Fikk beskjed om at de ikke visste hva en som har cøliaki skal ha i grunnstønad. Innringer er oppgitt over NAV-systemet.*

**2010/0189** *Vedkommende som tar kontakt har MS. Hun har hatt grunnstønad sats fire i lang tid. Søkte så om ytterligere én sats til klesslitasje. Fikk et vedtak hvor hun ikke forstod begrunnelsen, men hvor resultatet var at NAV reduserte grunnstønaden til sats tre. Hun tok kontakt med NAV som opplyste at hun måtte legge frem ny dokumentasjon som viste utgiftenes størrelse, også for det hun opprinnelig hadde vedtak om. Innringer kan ikke skjønne det. Får heller ikke noe svar fra NAV når hun tar kontakt for å få en forklaring. Er oppgitt over NAV-systemet.*

- 2010/0497** Vedkommende tar kontakt angående sin kjæreste. Han har søkt om grunnstønad, men fått avslag med den begrunnelse at han har for høy inntekt. Lurer på om dette kan være riktig.
- 2010/0594** Saken gjelder pårørende til kvinne på 74 år med cøliaki. Hun har hatt mye problemer med magen og ble tilslutt testet for cøliaki. Blodprøven var positiv, og legen oppfordret kvinnen til å begynne på glutenfri kost uten først å sørge for at skopi ble tatt. Etter noen år fikk kvinnen vite om grunnstønadsordningen og hun fikk da vite at hun måtte gå i minst tre måneder på vanlig mat før skopi kunne tas. Hun gjennomførte dette og fikk attest fra legen på at hun hadde cøliaki. Legen hadde imidlertid skrevet at det ikke var fullt utslag fordi hun hadde gått på glutenfri kost i så lang tid. Hun fikk dermed avslag på grunnstønad fra NAV. I forbindelse med klagen ønsker innringer råd og tips.
- 2010/0834** Vedkommende som tar kontakt har matintoleranse mot gluten, melk og egg. Hun har store kostnader til spesialtilpasset diett og lurer på om hun har rett til økonomisk støtte.
- 2011/0197** Saken gjelder kvinne som har ME og fibromyalgi og har derfor søkt om grunnstønad på grunn av transportkostnader. Hun har fått avslag med den begrunnelse at hun kunne gå og bruke mannens bil, men mannen er på jobb hver dag og nå har hun fått nye diagnoser: artrose i rygg, hofter og bekken, samt prolaps. Klagefristen har gått ut, kan hun søke på nytt?
- 2011/0201** Saken gjelder kvinne som har hatt magesmerter i mange år. Begynte av eget initiativ på glutenfri kost i 2004 og merket umiddelbar bedring. Har i etterkant oppsøkt lege/spesialister for å få påvist cøliaki, men uten bekreftelse fordi alle prøver ble tatt mens hun har gått på glutenfri kost. Hvordan kan hun gå frem for å få grunnstønad?

Mange av sakene vedrørende grunnstønad gjelder ekstrautgifter knyttet til slitasje på klær og sengetøy, fordyret kosthold ved diett og transport. Gjennomgangen av sakene viser at mange henvendelser gjelder personer som ønsker generell informasjon om ordningen. Enkelte av disse har fått feil informasjon fra NAV i utgangspunktet, se sak 2010/0497.

Mange henvender seg fordi de trenger råd og veiledning i en konkret sak, typisk i forbindelse med en klage. Noen har spørsmål knyttet til dokumentasjon av ekstrakostnadene, mens andre har spørsmål knyttet til diagnostikk og dokumentasjon av selve sykdommen. Dette gjelder særlig personer med cøliaki som har begynt på spesialdiett før det ble foretatt nødvendige undersøkelser, og som av den grunn får avslag på grunnstønad fordi de ikke oppfyller rundskrivets kriterier for dokumentasjon av sykdommen.

### **Saker om forhøyet hjelpestønad**

Den som har et særskilt behov for pleie og tilsyn på grunn av sykdom, skade eller en medfødt funksjonshemming kan få hjelpestønad hvis man har et privat pleieforhold eller hvis hjelpestønaden gjør at man kan opprette et slikt privat pleieforhold.

Forhøyet hjelpestønad kan gis til barn og unge under 18 år dersom de har et pleie- og tilsynsbehov som er vesentlig større enn det som dekkes av ordinær hjelpestønad. Hjelpestønad ytes med en fast sats, mens forhøyet hjelpestønad ytes med tre ulike satser avhengig av hjelpebehovet. Høyeste sats utgjør seks ganger ordinær hjelpestønad. Det er særlig henvendelser om forhøyet hjelpestønad som Rettighetssenteret får spørsmål om og nedenfor finner du eksempler på slike saker.

- 2010/0251** *Innringer har en sønn på to år med en sjelden funksjonshemming. Han er innvilget hjelpestønads sats to, men innringer mener han har krav på sats tre. Ønsker råd i forbindelse med klage?*
- 2010/0294** *Innringer er sosionom på et sykehus. Forteller om et barn med CP som har fått avslag på hjelpestønads sats fire. Spør om RS har råd om gode argumenter.*
- 2010/0591** *Saken gjelder jente i niende klasse som har sterkt nedsatt hørsel, samt flere andre diagnoser. NAV har nå gitt signaler om at forhøyet hjelpestønads skal revurderes og trolig ikke innvilges videre. Innringer lurer på hvilke regler som gjelder, hun har hørt at det er egne regler for barn med sterk hørselshemming.*
- 2010/0918** *Saken gjelder søknad om forhøyet hjelpestønads på grunn av Aspergers syndrom. Innringer ønsker tips og råd, særlig når det gjelder betydningen av overlegens uttalelse og betydningen av redusert arbeidstid.*

Henvendelsene vedrørende forhøyet hjelpestønads gjelder hovedsakelig spørsmålet om nivået på ytelsen. De som kontakter Rettighetssenteret har ofte hørt om andre, i samme situasjon som dem selv, som har en høyere ytelse. At det til tross for føringer i rundskriv, kan være noe ulik praktisering, er ikke ukjent. Rettighetssenteret gir i slike saker råd om hvordan man bør argumentere, samt om det kan være behov for utfyllende legeerklæring.

### ***Saker om pleiepenger***

Formålet med pleiepenger er å kompensere for tapt arbeidsinntekt for yrkesaktive i forbindelse med pleie av sykt barn eller pleie av nære pårørende i livets slutfase. Når det gjelder pleiepenger ved pleie av sykt barn, deles ytelsen i to ordninger. Den ene er aktuell når barnet er eller har vært innlagt i helseinstitusjon, eller er behandlet poliklinisk i sykehus, den andre ordningen er aktuell når barnet har en livstruende eller annen svært alvorlig sykdom eller skade og trenger kontinuerlig tilsyn og pleie på sykehus eller hjemme.

Pleiepenger når barnet har en livstruende eller annen svært alvorlig sykdom eller skade og trenger kontinuerlig tilsyn og pleie på sykehus eller hjemme, ytes i utgangspunktet så lenge barnet trenger kontinuerlig tilsyn og pleie og vilkårene for øvrig er oppfylt. Pleiepenger ytes likevel ikke ved varig pleiebehov hos barnet. Unntak gjelder imidlertid når sykdommen forverrer seg og kommer inn i en ustabil fase, og i slike tilfeller må hvert enkelt tilfelle vurderes konkret ut fra sakens medisinske opplysninger. Pleiepenger kan også ytes i startfasen av en svært alvorlig varig sykdom, og når barnet lider av en svært alvorlig progredierende sykdom, for eksempel Spielmeyer-Vogt syndrom, kan det foreligge en kontinuerlig rett til pleiepenger.

Nedenfor følger eksempler på behandlede saker vedrørende pleiepenger.

- 2010/0092** *Innringer har 100 % pleiepenger. Innringer har kontaktet NAV med spørsmål om han kan jobbe noe kveld/helg uten at pleiepengene blir redusert. NAV kunne ikke besvare dette spørsmålet.*
- 2010/0114** *Vedkommende tar kontakt angående pleiepenger. Har fått avslag på pleiepenger. Datteren må sonderes på natten i tillegg til trening og annen pleie på dagtid. Datteren går i barnehage. Fått avslag fordi datteren er i barnehage og mor da kan jobbe. NAV mener også at datterens tilstand er varig, noe de har legeerklæring på at ikke er tilfelle.*
- 2010/0123** *Saken gjelder barn med Treacher-Collins syndrom som blant annet medfører misdannelser i hodet og dermed pusteproblemer. Har pustemaskin om natten. Henvendelsen gjelder hva som skal til for å få gjennomslag for at barnet er i*

en ustabil fase av en varig sykdom. Foreldrene har krevd pleiepenger, men har fått avslag fra NAV. Ønsker råd og tips i forbindelse med klagen.

- 2010/0338** Vedkommende som tar kontakt er pårørende til barn med alvorlig CP. Ønsker å starte med intensiv hjemmetrening i regi av Family Hope Center. Er avhengig av at en av foreldrene får pleiepenger. Har pleiepenger nå, men ser ut til at NAV vil stoppe det da sykdommen er varig.
- 2010/0704** Innringer forteller om ei jente på 14 år som har diabetes. Hun var en periode innlagt på sykehus. Ved utskrivning fikk de med seg en erklæring fra lege som anbefalte pleiepenger en periode hjemme. Fikk avslag. NAV skal ha opplyst at det er ulik praksis i fylkene.
- 2010/0776** Saken gjelder gutt på fem år som har 15 diagnoser. Han skal opereres i London. Foreldrene har fått avslag på pleiepenger fordi sykdommen er varig, men legene finner stadig nye diagnoser på han. Og selv om man skulle anse sykdommen som varig, er behovet for å følge han opp uansett veldig stort. Innringer lur på hva som kan gjøres - i denne saken og med regelverket?
- 2010/1001** Saken gjelder pleiepenger til gutt på 11 år som har kronisk migrene. Han var på sykehuset i februar 2010 for å finne en behandlingsmetode uten å lykkes. Han var veldig syk og han lå for det meste på sofaen og gråt. Han var hjemme i seks måneder under tett oppfølging av spesialist og fysioterapeut og legen mente at han ikke kunne gå på skolen. Det ble søkt om pleiepenger, men moren har kun fått innvilget fire uker og har ellers fått avslag. Arbeidsgiver har forskuttert lønnen og ønsker nå å få pengene tilbake. De sier at moren må "rydde opp" i dette. Legen som skrev søknaden kan ikke hjelpe til. Ønsker råd.
- 2011/0322** Saken gjelder pleiepenger til foreldre til barn med diabetes. De har fått avslag fordi sykdommen er varig ustabil, og at barnet ikke er i en spesielt ustabil fase sett i forhold til hvordan sykdommen ellers arter seg for henne. Forøvrig viser de til at det er skolens, eventuelt helsetjenestens, ansvar å ivareta barnets behov når hun er på skolen. Foreldrene mener dette er uakseptabelt. Fordi hun er så uheldig å ha en varig ustabil sykdom, faller hun mellom to stoler. De mener at det med tanke på at det er dokumentert at hun trenger heltids tilsyn for å forhindre og forebygge senskader, er helt avgjørende at foreldrene kan bistå. Hva kan de gjøre? Kan RS bistå i saken. De er ellers misfornøyd med NAV ettersom NAV har sendt saken direkte til klageorganet i stedet for å sende nytt vedtak med ny begrunnelse til dem. Dessuten har NAV brukt ni måneder på å behandle saken, mens de selv kun får knappe to uker på å komme med mer informasjon/kommentere/klage.
- 2011/0374** Saken gjelder mor som har fått avslag på pleiepenger i juli 2010. Det var søkt om pleiepenger ut oktober 2010. De har klaget på avslaget, men klagen vil ikke bli behandlet før tidligst desember 2010. Hva skal innringer gjøre i mellomtiden? Datteren har cystisk fibrose og det er vanskelig med ernæring og hun har hatt flere lungeinfeksjoner. Legene mener hun bør være hjemme fram til datteren er to år på grunn av nødvendig opplæring i behandling og smittefare.

Gjennomgangen av henvendelsene vedrørende pleiepenger viser at det særlig er spørsmål knyttet til skillett varig sykdom/ustabil fase som er tema for henvendelsene til Rettighetssenteret. Mange barn har behov for å være hjemme i lang tid, men den strenge praktiseringen av vilkåret om at pleiepenger kun ytes i ustabile faser ved varig sykdom, begrenser retten til pleiepenger. Foreldre får dermed ikke dekket tapt arbeidsinntekt i denne perioden. Omsorgslønn og forhøyet hjelpestønad vil ikke fullt ut kompensere for dette.

### 3.2.3 Saker om arbeid

Av total antall henvendelser utgjør hovedkategorien Arbeid 7,6 % av det totale antall saker. Denne kategorien består nå kun av spørsmål knyttet til arbeidsrett. Antall behandlede saker om tilrettelegging i arbeid og om tilsetting og oppsigelse har økt sammenlignet med 2009. Vi har derfor valgt å se nærmere på disse henvendelsene.

#### **Ansettelse**

Arbeidsgiver har ikke lov til å spørre etter helseopplysninger i utlysning, intervju eller på annen måte be om at søkere skal gi andre helseopplysninger enn dem som er nødvendige for å utføre de arbeidsoppgaver som knytter seg til stillingen.<sup>2</sup> Å opplyse om funksjonshemming tidlig kan imidlertid være avgjørende for å få tilretteleggingen på plass til første arbeidsdag.

Rettighetscenteret får mange henvendelser fra personer som har skjult nedsatt funksjonsevne og som er usikre på om de bør opplyse om sin funksjonshemming i en intervjusituasjon. Innringerne sier at de frykter at dersom de avslører at de har en skjult funksjonshemming eller kronisk sykdom, vil de ikke bli ansatt.

Å ikke innkalle en funksjonshemmet eller kronisk syk til intervju, eller ikke å ansette vedkommende, med den begrunnelse at vedkommende er funksjonshemmet eller kronisk syk, kan være diskriminering og dermed ulovlig. Det er bare forskjellsbehandling som er nødvendig for å oppnå et saklig formål og som er nødvendig for utøvelse av arbeid eller yrke, og som ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller dem som forskjellsbehandles, som er lovlig.<sup>3</sup>

Frykten for ikke å bli ansatt dersom man opplyser i søknad eller intervju om nedsatt funksjonsevne, synes imidlertid å være berettiget. En Fafo-undersøkelse fra 2010 viser blant annet at arbeidsgivere ikke vil kalle inn blinde og personer som sitter i rullestol på intervju.<sup>4</sup>

Henvendelsene til Rettighetscenteret tyder også på at funksjonshemmede og kronisk syke blir diskriminert i søknads- og intervjurunden. Rettighetscenteret har fått henvendelser fra personer som opplyser å ha søkt på en stilling han eller hun mener seg kvalifisert for, men ikke har fått. Nedenfor følger noen av sakene som Rettighetscenteret har behandlet vedrørende ansettelse i 2010.

**2010/0354** *Saken gjelder kvinne med epilepsi som ble head-hunted for en kontorjobb. Da hun aksepterte tilbudet, informerte hun samtidig om at hun hadde epilepsi. Arbeidsgiver trakk da tilbudet om jobb. Innringer ønsker å protestere mot dette. Hun lurer på hvordan reglene er og på hvordan hun kan gå frem for å få jobben likevel. Hun er ikke organisert.*

**2011/0360** *Saken gjelder henvendelse fra sosionom som søker informasjon på vegne av pasient hun bistår. Hun lurer på om en sykepleier kan forbigås i ansettelsesprosesser fordi hennes epilepsi gjør at hun ikke kan gå nattevakter? Kvinnen det gjelder har fått avslag på søknad om større stilling som er utlyst med tredelt turnus (dag-kveld-natt). Har hun noen rettigheter?*

**2010/0500** *Vedkommende som tar kontakt har søkt en stilling hun ikke fikk. Hun mener at hun er utsatt for diskriminering, at hun ikke fikk stillingen fordi hun tidligere hadde vært borte fra arbeidslivet på grunn av sykdom.*

---

<sup>2</sup> (Arbeidsmiljøloven § 9-3)

<sup>3</sup> (Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4)

<sup>4</sup> (Tronstad, 2010)

**2010/0824** *Saken gjelder kvinne som nettopp har begynt i ny stilling. Hun sa ingenting på intervju om sin hjemmesituasjon, men opplyste første dag på arbeid at hun hadde to kronisk syke barn. Arbeidsgiver mener at hun har brutt opplysningsplikten og han mener at hun på intervjuet burde opplyst om at kronisk syke barn gir rett til flere dager med omsorgspenger. Innringer har beklaget dette overfor arbeidsgiver, men lurer i ettertid på om hun egentlig hadde opplysningsplikt om dette på intervjuet?*

**2010/0851** *Saken gjelder kvinne med belastningsskade i armen som medfører smerte. Hun har siden 2005 vært i NAV-systemet for vurdering av uføreytelse. Hun vil gjerne arbeide, men har problemer. NAV har sendt henne ut i runde etter runde for å arbeide i ulike bedrifter, men bedriftene vil ikke ansette henne. Innringer mener bedriftene utnytter ordningen for å få gratis arbeidskraft. Hun har blitt testet, vurdert og vært til opptrening, men hun har gått kraftig ned i vekt (veier kun 45 kg) og blir psykisk utslitt. Hun har dårlig selvtillit og bekymrer seg stadig for økonomien. Har blitt "snerret" til av saksbehandler om at hun "får gå på sosialen". Kvinnen blir utslitt av prosessen selv om NAV egentlig skal hjelpe folk tilbake i arbeid. Innringer ønsker råd.*

Det er etter vår mening ikke til å komme utenom at arbeidsgiveres fordommer om hvilken arbeidsevne funksjonshemmede og kronisk syke har, er en av årsakene til at funksjonshemmede og kronisk syke ikke er i arbeid. Sakene som har kommet inn til Rettighetssenteret baserer seg imidlertid kun på innringers syn og det er ikke innhentet informasjon fra arbeidsgiver. Vi kan derfor ikke utelukke at det i enkelte av sakene også kan foreligge en saklig, ikke-diskriminerende årsak bak.

### ***Tilrettelegging i arbeid***

Tilrettelegging på arbeidsplassen kan bidra til å tette gapet mellom arbeidssituasjonen og arbeidstakers forutsetninger. Tilrettelegging er derfor avgjørende for at mange funksjonshemmede og kronisk syke skal kunne skaffe seg eller beholde arbeid.

Funksjonshemmede og kronisk syke har rett til å få tilrettelagt arbeidssituasjonen sin. Arbeidsgiver plikter å foreta rimelig individuell tilrettelegging av arbeidsplass og arbeidsoppgaver for å sikre at en arbeidstaker eller arbeidssøker med nedsatt funksjonsevne kan få eller beholde arbeid, har tilgang til opplæring og annen kompetanseutvikling, samt kan utføre og ha mulighet til fremgang i arbeidet på lik linje med andre. Det kan gjøres unntak fra tilretteleggingsplikten, men det skal mye til før dette unntaket er oppfylt. Manglende tilrettelegging kan være diskriminering.<sup>5</sup>

Henvendelsene som Rettighetssenteret har mottatt viser at det er mange som har problemer med å få nødvendig tilrettelegging. Nedenfor er noen eksempler på saker om manglende tilrettelegging.

**2010/0115** *Innringers sønn arbeider som bussjåfør i et stort transportselskap. På grunn av blant annet revmatisme har han behov for noe tilrettelegging. Først og fremst å slippe å begynne klokken fire. Dette har arbeidsgiver, uten nærmere begrunnelse, sagt er helt umulig å få til. Nå er NAV koblet inn og de foreslår omskolering.*

**2010/0316** *Vedkommende som tar kontakt er ansatt i en IA-bedrift. Bedriften har ikke gjort noe for å tilrettelegge, sier bare at de ikke kan tilrettelegge for han. Han har nå vært sykemeldt i over ett år. Har ikke hatt noen oppfølging i*

---

<sup>5</sup> Arbeidsmiljøloven §§ 4-1, 4-2 og 4-6, og Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 12

sykemeldingsperioden. Forhandler nå om en sluttpakke med bedriften, og har advokat på saken, men lurer på om dette kan være diskriminering.

- 2010/0409** *Innringer har MS og er i arbeid, men for tiden sykemeldt. Dette skyldes at hennes arbeidsgiver ikke vil tilrettelegge stillingen og i stedet har plassert henne til en stilling som hun av helsemessige årsaker ikke klarer. Innringer har derfor nektet å gjøre dette. Resultatet var at hun ble sittende hele dagen uten arbeidsoppgaver.*
- 2010/0436** *Innringer arbeider i butikk i full stilling. Hun har MS og har bedt om å slippe å arbeide en lørdag i måneden ettersom lørdager er spesielt hektiske. Arbeidsgiver mener hun da bør bli sykemeldt 25 %, ellers må de redusere stillingen til 75-80 %. Har hun ikke rett til tilrettelegging ved å bytte arbeidsdager uten at dette medfører at hun går ned i stilling? Hva bør hun gjøre?*
- 2010/0568** *Vedkommende som tar kontakt lurer på om en arbeidsgiver kan nekte en sykemeldt ansatt å komme tilbake på jobb inntil vedkommende er frisk nok til å arbeide 100 %.*
- 2010/0629** *Saken gjelder gutt på 19 år med en rekke diagnoser (Klinefelters syndrom, Tourettes syndrom, ADHD, Aspergers syndrom, samt psykiske problemer som angst, voldelighet og tvangstanker.) Etter det opplyste blir han vurdert til å fungere mentalt tilsvarende seks års alderen, men fungerer ellers på nedre skala av normalnivået og er ikke utviklingshemmet. Etter at han fylte 18 år, har mor ikke fått pleiepenger, men behovet består likevel. Mor trenger fri fra arbeid særlig for å følge han til lege og andre steder. Hun får imidlertid ikke fri av arbeidsgiver. Hun lurer på hvilke muligheter som finnes? Hun ber ikke om lønnskompensasjon, men fri til følge av sønnen.*
- 2010/0859** *Innringer har en rekke helseproblemer. Arbeidsgiver viser ingen forståelse. Ingen tilrettelegging. Ikke tilbud om annet arbeid.*

Henvendelsene viser at arbeidstakere som har nedsatt funksjonsevne eller en kronisk sykdom har store problemer med å få nødvendig tilrettelegging. Innringerne har opplevd at arbeidsgiveren ikke ønsker å tilrettelegge for dem enten det dreier seg om tilrettelegging av arbeidsoppgaver, arbeidstid eller hjelpemidler. Mange arbeidsgivere frykter nok at tilrettelegging skal innebære en betydelig kostnad eller være veldig vanskelig å få til, uten at de undersøker dette nærmere. Andre arbeidsgivere tar ikke behovet for tilrettelegging på alvor, eller ønsker rett og slett ikke å ha arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne eller kronisk sykdom.

Det å ikke bli trodd og konstant måtte kjempe for å bli tatt på alvor er svært psykisk belastende og kommer som en tilleggsbelastning til en vanskelig arbeidshverdag hvor arbeidsoppgavene og arbeidssituasjonen for øvrig ikke er tilpasset behovet. Styrkeforholdet mellom partene blir ytterligere forskyvet og mange orker ikke å ta konflikten videre. Dette blir for noen en så uholdbar situasjon at de blir sykemeldt. For noen løser situasjonen seg når NAV kommer inn i bildet, men heller ikke NAV kan alltid påvirke en arbeidsgiver som ikke ønsker funksjonshemmede og kronisk syke blant sine arbeidstakere.

## Oppsigelse

Det generelle oppsigelsesvernet i arbeidsmiljøloven beskytter alle arbeidstakere, men den som er syk har også et særlig oppsigelsesvern. En arbeidstaker som helt eller delvis er borte fra arbeidet på grunn av ulykke eller sykdom kan av denne grunn ikke sies opp de første 12 månedene etter at arbeidsuførheten inntrådte.<sup>6</sup> Etter at de 12 månedene har gått kan heller ikke arbeidstaker sies opp uten videre. Arbeidsgiver må først forsøke å tilrettelegge for arbeidstaker. Denne tilretteleggingsplikten strekker seg langt.

Hvis sykdom og sykefravær skaper varige problemer for arbeidsgiver, for eksempel fordi det er høyst usikkert om arbeidstaker blir bedre, når han vil kunne komme tilbake i arbeid, og det er vanskelig å skaffe en vikar, kan oppsigelsen imidlertid være saklig. Oppsigelsen må altså være saklig begrunnet i virksomhetens, arbeidsgivers eller arbeidstakers forhold.<sup>7</sup>

Nedenfor finner du eksempler på saker hvor innringer har opplyst til Rettighetssenteret at han har blitt sagt opp eller har blitt oppfordret av arbeidsgiver til å si opp selv.

- 2010/0400** *Innringer har epilepsi. Ble ansatt på et kundesenter. Slet litt med bivirkninger av medisiner. Hadde forslag om tilrettelegging, men arbeidsgiver var ikke interessert. Følte seg tvunget til å si opp. [...]*
- 2010/0592** *Saken gjelder mann som har arbeidet i samme bank i cirka 30 år. Han har fått MS og har informert arbeidsgiver om dette. Etter å ha blitt innkalt til bedriftshelsetjenesten, ble han innkalt til et møte med legen og sjefen og ble oppfordret til å fratrukke seg. Legen fra bedriftshelsetjenesten kunne i første omgang bistå med sykemelding for ett år. Innringer har selv ikke ønske om å slutte. Han fungerer godt på arbeid og lurer på om RS kan bistå dersom dette skulle utvikle seg til en konflikt.*
- 2010/0601** *Saken gjelder mann som har migrene. Han har arbeidet i samme firma i mange år, først som bilmekaniker. På grunn av en del sykefravær var det litt vanskelig med avtaler på verkstedet, og hans stillingsbeskrivelse ble omgjort til bilklargjører. Han har aldri arbeidet i denne stillingen, men i stedet arbeidet med diverse andre ting da det var behov for det. Nå er noen andre ansatt som bilklargjørere og han er litt til overs. Arbeidsgiver ønsker å si han opp fordi han har en del sykefravær, men er villig til å la han bli hvis arbeidsgiver kan få litt penger fra NAV for å ha han der. Arbeidsgiver er allerede fritatt for å betale sykepenger i arbeidsgiverperioden. NAV har vært inne i bildet i ett og et halvt år uten at noe har kommet ut av det.*
- Problemet er at tilrettelegging ikke fungerer fordi migrenen ikke utløses av noe spesielt, og å arbeide redusert hjelper heller ikke. Anfallet kommer i ny og ne uansett, og uten at man kan peke på noen årsak. Et annet arbeid vil ikke bære på problemene. I det siste har anfallet imidlertid kommet oftere og innringer mener det er på grunn av det psykiske stresset han utsettes for under konstant trussel om oppsigelse. Han vil ha en slutt på denne situasjonen og han vil beholde jobben. Hva kan han gjøre?*
- 2010/0698** *Innringer har MS. Han er fast ansatt, men har nå blitt oppsagt. Oppsigelsen er begrunnet med at han har MS. Han mener selv han fungerer helt greit og at han er lite sykemeldt. Det er ikke forsøkt tilrettelegging.*

---

<sup>6</sup> Arbeidsmiljøloven § 15-8

<sup>7</sup> Arbeidsmiljøloven § 15-7

**2010/1072** *Vedkommende som tar kontakt har MS. Arbeidsgiver forsøker nå å si henne opp. Det begynte med at arbeidsgiver mente at hun ikke kunne jobbe når hun fortalte at hun hadde MS. Nå forsøker de å finne andre grunner enn diagnose. Sier blant annet at hun ikke har medvirket til å tilrettelegge, mens innringer opplyser at arbeidsgiver ikke har gjort noe for å tilrettelegge. Arbeidsgiver ønsker nå å ha en oppfølgingssamtale, men innringer har ikke vært i form til det. Lurer på hva hun bør gjøre.*

Henvendelsene viser at sykdom eller sykefravær blir brukt som begrunnelse når arbeidstakere blir sagt opp eller når de får beskjed om at de ikke lenger er ønsket på arbeidsplassen og bør si opp selv.

Sakene viser også at i forkant av oppsigelsen eller anmodningen om å si opp, har arbeidstaker ofte bedt om tilrettelegging uten å nå frem. Det er arbeidstakeren som defineres som "problemet" og den enkleste løsningen er å si vedkommende opp. Innringerne beskriver situasjonen som svært belastende og føler seg urettferdig behandlet. Innringerne ønsker råd og veiledning, men mange gir i telefonsamtalen samtidig uttrykk for at de ikke orker å ta saken videre.

### **3.2.4 Saker om oppvekst og utdanning**

Når det gjelder saker om oppvekst og utdanning så er det i antall saker en nedgang fra 2009 til 2010, noe som skyldes at det i 2010 kom inn færre saker enn året før. Behandlede saker om oppvekst og utdanning er fortsatt den nest største kategorien vi får henvendelser om. I 2009 utgjorde sakene om oppvekst og utdanning 12 % av alle sakene vi behandlet, mens de i 2010 utgjorde 12,5 % av alle sakene. Det betyr at i forhold til totalt antall behandlede saker, holder antallet seg uendret fra 2009 til 2010.

Mange kontakter Rettighetscenteret fordi de ønsker generell informasjon om regelverket som gjelder på oppvekst- og utdanningsområdet. De kan ha et konkret spørsmål og lurer på hva som er gjeldende rett. Noen kontakter oss fordi de har spørsmål om hvordan de skal gå frem for å søke om spesialundervisning, noen ønsker bistand i en klagesak, og noen ønsker informasjon om hvordan de skal gå frem når et vedtak ikke følges opp i praksis.

Når det gjelder underkategorier på området Oppvekst og utdanning så var det i 2010 en liten økning i henvendelser innenfor kategorien Grunnskole. Vi har derfor valgt å se nærmere på dette området.

#### ***Saker om grunnskole***

Barn og unge har plikt til grunnskoleopplæring, og de har en rett til offentlig grunnskoleopplæring i samsvar med opplæringsloven og tilhørende forskrifter. Opplæringen skal tilpasses evnene og forutsetningene til den enkelte eleven.<sup>8</sup> Elever som ikke har eller ikke kan få tilfredsstillende utbytte av det ordinære opplæringstilbudet har rett til spesialundervisning.<sup>9</sup> Elever som får spesialundervisning har rett til det samme totale antall undervisningstimer som andre elever.

Det gjelder spesielle saksbehandlingsregler i forbindelse med vedtak om spesialundervisning.<sup>10</sup> Blant annet bestemmer opplæringslova at før det fattes vedtak om spesialundervisning, skal pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT) sørge for at det blir foretatt en sakkyndig vurdering av elevens særlige behov. PPT skal være faglig uavhengig. Har ikke PPT tilstrekkelig fagkompetanse selv, må de innhente kompetanse utenfra.

Brukermedvirkningen er sterk når det gjelder spesialundervisning. Foreldre og eleven kan få innsyn i den sakkyndige vurderingen og har rett til å uttale seg om den før det fattes vedtak. Dette er fordi tilbudet om spesialundervisning så langt som mulig skal utformes i samarbeid med eleven og foreldrene, og det skal legges stor vekt på deres mening.

Dersom kommunen/rektor i sitt vedtak om spesialundervisning avviker fra den sakkyndige erklæringen, skal det begrunnes hvorfor eleven likevel vil få et tilfredsstillende utbytte av opplæringen. Får man et vedtak man er uenig i kan dette påklages til fylkesmannen.

Skolen plikter å gjennomføre vedtaket om spesialundervisning overfor den enkelte elev. Når vedtaket først foreligger, skal det utarbeides en individuell opplæringsplan (IOP) som skal vise målene for og innholdet i opplæringen, samt presisere hvordan opplæringen skal foregå.<sup>11</sup> Dersom eleven mister en time med ene-undervisning eller assistent, skal dette tas igjen.<sup>12</sup> Manglende gjennomføring av vedtaket om spesialundervisning kan påklages.

---

<sup>8</sup> Opplæringslova § 1-3

<sup>9</sup> Opplæringslova § 5-1

<sup>10</sup> Opplæringslova §§ 5-3, 5-4, 5-6

<sup>11</sup> Opplæringslova § 5-5

<sup>12</sup> Veileder til opplæringsloven om spesialpedagogisk hjelp og spesialundervisning, Utdanningsdirektoratet, 2009

Når det gjelder leirskole og andre turer, skal funksjonshemmede og kronisk syke elever kunne delta på lik linje med ikke-funksjonshemmede, og kommunen/skolen må dekke eventuelle kostnader som er nødvendige for at funksjonshemmede elever skal kunne delta, for eksempel kostnader til assistent.<sup>13</sup>

Nedenfor følger eksempler på saker Rettighetscenteret har behandlet angående problemstillinger knyttet til grunnskole.

- 2010/0160** *Innringer sin datter har sosial angst. Hun går i tiende klasse og har behov for mye tilrettelagt opplæring. Hun har vedtak om spesialundervisning, med vedtaket følges ikke opp i praksis. For eksempel ble opplæring i hjemmet fjernet på grunn av dårlig økonomi.*
- 2010/0255** *Innringer sin sønn er multifunksjonshemmet. Han har i to år gått på skole i nabokommunen. Skolen og undervisningen er godt tilrettelagt, og ting fungerer bra. Nå har bostedskommunen truffet vedtak om at han er innvilget plass på en spesialskole i bostedskommunen. Innringer og fagpersoner rundt gutten finner bytte av skole meget uheldig. Har laget utkast til klage. Ønsker en vurdering/innspill fra RS.*
- 2010/0292** *Innringer sin sønn har dysleksi. Han har innvilget spesialundervisning. Ett av tiltakene er to timer i uka med spesialpedagog. Nå har pedagogen vært sykemeldt siden jul. Det er ikke satt inn vikar eller andre erstattende tiltak. Lurer på hva de bør gjøre.*
- 2010/0297** *Innringer er pårørende til en med dysleksi. Skolen klarer ikke å tilpasse opplæringen og glemmer for eksempel å utarbeide prøvene elektronisk slik at vedkommende bare får de i papirutgave. Dette er stikk i strid med det som har blitt avtalt med skolen. Virker som skolen ikke har forståelse for hva som må til for at vedkommende skal få tilfredsstillende utbytte av opplæringen.*
- 2010/0370** *Saken gjelder gutt som har CP. Han har problemer når det gjelder tilrettelegging på skolen. Innringer opplyser om en rekke forhold, blant annet at kompetansesenterets informasjon ikke tas hensyn til, ulike aktiviteter planlegges uten at det tas hensyn til hans behov, og skolen blir alltid "tatt på senga" og må gjøre tilpasninger i siste liten. Guttens eget ønske tas ikke hensyn til. [...] Innringer uttrykker også bekymring for at all kompetansen samles i spesialenheter og at dette fører til et press på å velge disse enhetene, og at ikke integrering i klassen/nærskolen tillegges betydning.*
- 2010/0574** *Vedkommende som tar kontakt er pårørende til gutt på seks år med autisme. Har søkt om plass på spesialskole, men fått avslag. Nærskolen sier at de ikke har noe å tilby gutten, de er fortvilet. Har klaget til Fylkesmannen, men ikke fått svar og nå har skolen startet opp. [...]*
- 2010/0583** *Innringer forteller at i forbindelse med at sønnen nå går ut av tiende klasse skal klassen på en tur som avslutning. Noen foreldre skal være med som reiseledere. Sønnen har diabetes og reiselederne vil derfor ikke ta ansvar for ham. Lurer på om foreldrene har rett til fri fra jobb med lønn slik at de kan være med.*

---

<sup>13</sup> Rundskriv F-14-03

- 2010/0610** *Innringer forteller om en gutt med diabetes på 15 år som skal på skoletur til Tyskland. Skolen sier at foreldrene selv må skaffe assistent. Lurer på om dette er foreldrenes oppgave?*
- 2010/0682** *Innringer si datter har diabetes. Går i fjerde klasse. Skolen vil ikke la henne delta i svømmetimene. Skolen mener dette er for risikabelt på grunn diabetesen. Lurer på om skolen kan det?*
- 2010/0723** *Innringer har en sønn med Tourettes syndrom og ADHD som går i tredje klasse. Hun har ikke eget vedtak om spesialundervisning, men er "hektet på" vedtaket til en med CP, og plassert sammen med ham. Foreldrene mener at dette ikke er nok, og lurer på hva de bør gjøre.*
- 2010/0921** *Vedkommende som tar kontakt er pårørende til gutt som utredes for Aspergers syndrom. Lurer på hvilke rettigheter han har når han skal begynne på skolen, ikke bare når det gjelder undervisning, men også i friminuttene.*
- 2010/1043** *Innringer har en sønn med diabetes. Han får ikke være med på skoletur da skolen mener de ikke kan ta ansvar for ham. Lurer på om dette kan være riktig.*
- 2010/1065** *Innringer sin datter er rullestolbruker. Går i tredje klasse. I forbindelse med en skoleutflykt har skolen igjen valgt et sted som det ikke er mulig å komme til med rullestol. Da ekskluderes datteren fra å være med. Lurer på hva de bør gjøre.*
- 2011/0321** *Saken gjelder to søsken som begge har diabetes. Den eldste går i tredje klasse og skal begynne å ta insulin på skolen. Hun skulle ha begynt med det et halvt år tidligere, men skolen måtte ha tid til å forberede seg. Nå har mor hatt opplæring med tre assistenter som har lært å sette injeksjoner, men ingen vet likevel hvem som skal ha ansvaret og det er bare en uke igjen til oppstart av behandlingen. Barnet er modent og kan ta mye ansvar selv, men det kan ikke ha hovedansvar.*
- Den yngste skal begynne på skolen til høsten og skolen har funnet tre stykker som har fått kort opplæring i å sette injeksjoner, men heller ikke her er det avklart hvem som skal være hovedansvarlig og i vareta observasjon av helsetilstand, måling av blodsukker med mer. Skolen har, med lærerorganisasjonene i ryggen, sagt at dette ikke er deres ansvar. Innringer er svært frustrert og lurer på hva barna har krav på. Hvem har ansvaret for å legge til rette? Må mor gå ut av arbeidslivet for å ivareta barnas behov på skolen?*
- 2011/0363** *Saken gjelder gutt på 12 år med Tourettes syndrom, verbale og motoriske tics og ADHD med oppmerksomhetsvansker, konsentrasjon- og lærevansker. Skolehverdagen er utfordrende og foreldrene opplever at skolen mangler kunnskap og forståelse, og de er frustrert over at de stadig må kjempe for å nå frem. Opplever at guttens behov ikke blir tatt på alvor. Gutten har (på papiret) et stort omfang timer med tilleggsressurser og spesialpedagogiske tiltak, men IOP er uklar. I praksis har han timer i grupper med andre barn og det er ofte en assistent som er alene med barna. Gutten det gjelder trenger en voksen tett på, men slik er det ikke på skolen.*
- Innringer stiller spørsmåltegn ved hva spesialundervisning skal være? Er det greit at det i så stor grad brukes en assistent? Innringer synes det er uklart hva*

*hun som forelder kan kreve og forvente. Hvordan skal de som foreldre vite om spesialundervisningen faktisk gjennomføres forsvarlig? De har månedlige møter med lærerne, men får ikke oversikt/innsikt.*

Sakene ovenfor illustrerer ulike problemer knyttet til grunnskole. Det fremkommer for det første at mange foreldre og elever opplever ikke å bli tatt på alvor. Flere gir uttrykk for at skolen ikke har forståelse for hva det vil si å ha en konkret diagnose, og hva som må til for at eleven skal få et tilfredsstillende utbytte av opplæringen.

Sakene vi mottar viser også at mange skoler sliter med tilrettelegging. Dette gjelder både det faglige, men også i forhold til andre sider av skolehverdagen. I sak 2010/0297 har eleven dysleksi, men skolen glemmer å utarbeide prøvene elektronisk. Det hjelper ikke at bare undervisningen er tilrettelagt hvis ikke prøvesituasjonen også er det; prøvesituasjonen må være tilrettelagt slik at eleven kan få vist hva vedkommende faktisk kan.

Også fag som gym og svømming må tilrettelegges så godt som mulig. I sak 2010/0682 mener skolen det er for risikabelt å la en elev med diabetes delta i svømmetimen. Det er ikke en god nok grunn til å ekskludere en elev fra svømmetimen uten først å forsøke å tilrettelegge.

Sakene viser videre helt klart at mange skoler ikke er flinke nok til å tenke tilrettelegging ved for eksempel turer. At turer som gjennomføres i regi av skolen er en forlengelse av undervisningen er det ingen tvil om. Her viser sakene at skolene fraskriver seg ansvaret og forsøker å legge ansvaret over på foreldrene.

Mange gir også uttrykk for at de ikke er fornøyd med det arbeidet som gjøres i forkant av vedtak om spesialundervisning, samt at de er misfornøyd med hvordan spesialundervisningen gjennomføres i praksis. Sakene viser både at barn og foreldres egne uttalelser ikke blir tillagt vekt, men også at uttalelser fra fagmiljøer og kompetansesentre ikke blir tillagt vekt i utformingen av tilbudet.

Videre viser sakene at det ikke er nok å ha et vedtak når vedtaket ikke følges opp i praksis. Det kan være at pedagogen er syk og at skolen ikke skaffer kompetent vikar. Det kan også være det er måten spesialundervisningen er organisert på som gjør at foreldrene mener den ikke samsvarer med hva som står i vedtaket. Realiteten i dette er at det blir et gap mellom det som er vedtatt at eleven skal ha av spesialpedagogiske tiltak og hva eleven faktisk mottar. Ut fra de henvendelsene Rettighetssenteret mottar virker det heller ikke som om foreldrene blir informert om muligheten til å klage på manglende gjennomføring av vedtak.

En annen alvorlig situasjon er de tilfellene hvor det søkes om plass ved en såkalt spesialskole, men hvor vedkommende elev får avslag samtidig som nærskolen mener at de ikke har noe å tilby eleven. Dette skaper en usikker og uholdbar situasjon. Hvis eleven må gå på nærskolen, må nærskolen tilpasse opplæringen til elevens behov, de kan ikke fraskrive seg ansvaret.

### 3.2.5 Saker om sosiale tjenester

Underkategorien Økonomisk sosialhjelp ble i 2010 flyttet ut av hovedkategorien Sosiale tjenester og inn i hovedkategorien Økonomi og skattespørsmål. I 2010 utgjorde saker om sosiale tjenester likevel 6,8 % av alle behandlede saker, mens de i 2009 utgjorde 6,5 %. Det betyr at det relativt sett har vært en økning i antall saker om sosiale tjenester.

Innenfor kategorien Sosiale tjenester er det særlig henvendelser om avlastning og støttekontakt som har økt i 2010. Vi har derfor valgt å se nærmere på disse to underkategoriene.

#### **Avlastning**

Retten til avlastning er hjemlet i sosialtjenesteloven.<sup>14</sup> Avlastning er hjelp til omsorgsyter og skal gjøre det mulig for omsorgsyteren å opprettholde gode familierelasjoner, bevare sosiale nettverk og gi mulighet for nødvendig og regelmessig fritid og ferie. Avlastning kan også gis til foreldre med barn når foreldrene selv har en funksjonsnedsettelse og det kan være nødvendig med avlastning for å opprettholde evnen til å fortsette omsorgen. Det skal ikke betales for avlastningstjenester.

Nedenfor finner du eksempler på saker Rettighetssenteret har behandlet angående avlastning.

**2010/0042** *Vedkommende som tar kontakt er alenemor med tre barn med spesielle behov. Barnas mor er fra XX (utland) og har sin familie der. Søkte kommunen om ferieavlastning, avlaster skulle være med til hjemlandet. Fikk avslag. Klaget til fylkesmannen og fikk medhold i at avlaster kunne tas med til hjemlandet. Søkt kommunen om å få utgiftene til avlaster dekket, det vil si reise, opphold og kost, men fikk avslag. Lurer på om det kan være riktig.*

**2010/0080** *Innringer er onkel til ei jente på ni måneder. Jenta har fødselsskader med blant annet alvorlig CP med mer. Har alltid behov for en voksen person, én til én, tilstede hele tiden. Foreldrene har søkt avlastning. Fått avslag med den begrunnelse at jenta mottar hjelp fra fysioterapeut, ergoterapeut og spesialpedagog.*

**2010/0223** *Innringer har en sønn på åtte år. Trenger avlastning om sommeren. Kommunen har ikke bestemt seg om de skal ha at SFO tilbud om sommeren. Kommunen opplyser imidlertid at sønnen uansett vil få avslag på SFO. Begrunnelsen for avslaget er hans funksjonshemming. Har derfor søkt om vanlig avlastning. Fått noen timer, men ikke nok. Har klaget til fylkesmannen, men fått avslag. Når de snakker med saksbehandler hos fylkesmannen får de vite at avslaget skyldes at de forutsatte at gutten hadde plass i SFO.*

**2010/0677** *Vedkommende som ringer tar kontakt angående jente på tre og en halv måned. Har en alvorlig hjertefeil og en genfeil. Må blant annet mates med sonde. Det tar cirka 1 time og 45 minutter å mate henne, og hun skal ha mat hver tredje time. Foreldrene er veldig slitne. Lurer på hvilke ordninger som finnes.*

**2010/0787** *Vedkommende som tar kontakt er pårørende til gutt på 11 år med ADD og andre diagnoser. Har vedtak om både avlastning, støttekontakt, praktisk bistand, individuell plan og koordinator. Dette fikk de for tre år siden, men ikke noe har skjedd. Har ikke fått noe av innholdet i vedtakene. Har klaget, men*

---

<sup>14</sup> Lov om sosiale tjenester § 4-2 bokstav b

*fikk ikke noe svar. Har nå ikke hørt fra kommunen på over ett år. Har fått hjelp fra advokat. Viser seg at kommunen ikke har behandlet klagen og heller ikke sendt den videre til fylkesmannen. Kommunen sier at de har gitt opp familien og at mor er vanskelig. Kommunen møter henvendelsen om avlastning og støttekontakt med å si at det er snakk om omsorgssvikt. Advokaten har nå sendt klagen direkte til fylkesmannen. Innringer er oppgitt. Ønsker å flytte til en ny kommune. Lurer på om vi kjenner til kommuner som har kompetanse på denne diagnosen. Har spørsmål om hvordan de skal gå frem ved en eventuell flytting.*

**2010/0838** *Vedkommende som tar kontakt er pårørende til sterkt funksjonshemmet barn. Har fått vite at kommunen har en uskreven regel om ikke å yte avlastning til barn med store hjelpebehov når barnet har to foreldre. Lurer på om kommunen virkelig har lov til det.*

**2010/0856** *Saken gjelder 14 år gammelt barn med multifunksjonshemming. Barnet er mye på sykehus. Familien er innvilget avlastning, og personale fra avlastningsboligen er til stede hos barnet på dag og kveldstid de dagene barnet ellers ville vært i avlastningsboligen, men mener de ikke er ansvarlige for å stille med nattevakt. Dette medfører at foreldrene er til stede de nettene barnet egentlig skulle vært i avlastningsboligen og medfører at foreldrene ikke kan reise bort og reelt sett ikke har avlastning. Hva kan de kreve?*

**2011/0371** *Vedkommende som tar kontakt er pårørende til gutt med autisme og utviklingshemming. Han er i avlastningsbolig ti døgn i måneden, har da to til én-bemanning hele tiden. Foreldrene har ikke klart å ha han med på en feriereise på over ni år. Har tatt opp med kommunen om avlastningen kan gi han et ferietilbud, for eksempel at kommunen dekker lønns- og oppholdsutgifter slik at personale kan være med familien på tur. Har fått svar fra kommunen at ferieturer ligger utenfor det tilbudet som blir gitt i avlastning. Lurer på om det er riktig.*

Henvendelsene viser ulike problemstillinger knyttet til avlastning. Noen tar kontakt fordi de ønsker generell informasjon om ordningen med avlastning. De beskriver situasjonen de befinner seg i og lurer på hva slags hjelp de kan ha krav på.

Andre kontakter Rettighetssenteret i forbindelse med at de har fått avslag på søknaden om avlastning og ønsker hjelp i klagesaken. Sakene viser at kommunene i avslagene legger vekt på at familiene har andre tilbud. I noen saker kan det være berettiget å legge vekt på eksisterende tilbud, men blant annet sak 2010/0080 og sak 2010/0223 viser at kommunen ikke uten videre kan legge vekt på eksisterende tilbud. I den først nevnte saken legger kommunen vekt på at barnet mottar hjelp fra fysioterapeut, ergoterapeut og spesialpedagog. Det er feil å legge vekt på disse tjenestene da de har andre formål enn avlastning. I sistnevnte sak legger fylkesmannen i klagesaken vekt på at gutten har et SFO tilbud om sommeren, noe han faktisk ikke har. Resultatet i klagesaken kan dermed bli feil når uriktig faktum legges til grunn.

Henvendelsen viser også at det ikke hjelper å ha fått et vedtak hvis ikke kommunen følger opp vedtaket og iverksetter det. Sak 2010/0787 viser at familien har fått vedtak om avlastning, men at kommunen ikke gjør noe for å finne et egnet avlastningstilbud. Vår erfaring er også at få kjenner til at de kan klage til fylkesmannen på manglende gjennomføring av vedtak.

Sakene Rettighetssenteret har behandlet viser at flere kontakter oss angående innholdet i avlastningen. Det er ikke vedtaket de er misfornøyd med, men det er hvordan det faktisk

gjennomføres. Det kan være at de mener tilbudet er av for dårlig faglig kvalitet, eller det kan være at de for eksempel ønsker at barnet skal få et ferietilbud mens det er på avlastning.

Rettighetssenteret har de siste årene fått stadig flere henvendelser der kommuner forsøker å omgå lovfestede rettigheter ved å lage lokale regler som innskrenker lovfestede rettigheter Stortinget har gitt. Sak 2010/0838 er et eksempel på det. Kommunen har i den saken laget en uskreven regel om at barn som har to foreldre ikke får innvilget avlastning. Dette er helt klart ulovlig, men det er det dessverre mange som ikke kjenner til. Mange vil nok slå seg til ro med det svaret de får fra kommunen i en slik sak.

Avlastning skal som nevnt ovenfor være gratis. Saker Rettighetssenteret har behandlet viser imidlertid at kommunene i enkelte saker forsøker å pålegge familier som søker avlastning ulike utgifter som i realiteten medfører at avlastningen ikke blir gratis. Virkningen av det kan være at enkelte ikke har økonomi til å kunne motta nødvendig avlastning, noe som er svært uheldig, og stikk i strid med lovgivers intensjon med ordningen.

### **Støttekontakt**

Retten til støttekontakt er hjemlet i sosialtjenesteloven.<sup>15</sup> Støttekontaktens viktigste oppgave er å hjelpe den enkelte til en meningsfull fritid. Oppgavene vil kunne innebære for eksempel sosialt samvær og å følge vedkommende på ulike fritidsaktiviteter. Det skal dreie seg om kontakt og støtte på brukerens premisser og etter brukers ønsker.

Nedenfor finner du eksempler på saker Rettighetssenteret har behandlet angående støttekontakt.

- 2010/0125** *Vedkommende tar kontakt angående sin bror som har en psykisk utviklingshemming. Han går hjemme, har verken jobb eller går på skole nå. Han har behov for kontakt med yngre mennesker, har behov for hjelp til å komme seg ut på fritidsaktiviteter. Lurer på om han kan ha rett til støttekontakt. De regner med å få avslag siden kommunen har opplyst at de har dårlig økonomi. Lurer på om det er lov å legge vekt på økonomi når tjenesten står i loven.*
- 2010/0174** *Pårørende ringer angående barn på 14 år med utviklingshemming og ADHD. Har søkt om støttekontakt til datteren. Redd for å få avslag. Opplyser at kommunen har dårlig økonomi og at de ikke får noen ting av det de søker om i kommunen.*
- 2010/0314** *Innringer er pårørende til person som har hatt hjerneslag. Bor i omsorgsbolig. Får hjelp tre ganger i løpet av dagen med mat. Kommer seg ikke ut, er ikke med på noen fritidsaktiviteter. Lurer på hva vedkommende kan ha rett til. Har hørt om støttekontakt.*
- 2010/0344** *Vedkommende som tar kontakt opplyser at han har vedtak både om støttekontakt og brukerstyrt personlig assistent. Dette fungerer dårlig. Har ingen kjemi med vedkommende. Lurer på hva han kan gjøre.*
- 2010/0526** *Innringer har et multifunksjonshemmet barn. Har fått avslag på støttekontakt med den begrunnelse at tiden på skole/SFO og avlastning er nok. Synes dette er rart når de har søkt om støttekontakt og ikke avlastning.*

---

<sup>15</sup> Lov om sosiale tjenester § 4-2 bokstav c

- 2010/0611** *Innringer har støttekontakt. Får ikke lov av kommunen å bruke sin støttekontakt til å reise til byen å handle eller gå til tannlege. Lurer på om dette er riktig.*
- 2010/0617** *Innringer forteller om en gutt på 11 år som har fått avslag på søknad om støttekontakt. Han har hjelpestønad sats fire. Får avslag med henvisning til at han går på skole og SFO, samt at mor er hjemmeværende.*
- 2010/0884** *Saken gjelder 18 år gammel gutt med autisme, ADHD, språkvansker og utviklingshemming. Det er søkt om støttekontakt for ti år siden, og kommunen er enig i at han bør ha, men de ikke finner noen som passer til jobben. En i kommunen syntes dette var så flaut at hun hjalp til et par måneder. Lurer på om han har krav på støttekontakt.*
- 2010/0922** *Vedkommende som tar kontakt er pårørende til gutt som utredes for Aspergers syndrom. Lurer på om han kan ha rett til støttekontakt og avlastning.*
- 2010/1017** *Innringer sin datter på 15 år er hjertesyk. Har vedtak på støttekontakt fire timer i uka. Kommunen har ikke klart å skaffe støttekontakt.[...]*

Også når det gjelder støttekontakt kontakter mange oss for å få generell informasjon om ordningen. Flere beskriver situasjonen vedkommende er i og lurer på hva vedkommende kan ha krav på. Flere beskriver typisk at den det gjelder har behov for å komme seg ut og delta på fritidsaktiviteter. De som kontakter Rettighetssenteret opplyser at de frykter å få avslag fordi kommunen har dårlig økonomi, og de lurer på om kommunen har anledning til kun å legge vekt på økonomi.

Sakene viser også at på samme måte som for avlastning, avslår kommunen søknad om støttekontakt med den begrunnelse at tjenestemottaker har andre tilbud. I sak 2010/0526 avslår kommunen med den begrunnelsen at barnet går på skole og SFO, mens kommunen i sak 2010/0617 begrunner avslaget med at barnet går på skole og SFO, samt at mor er hjemmeværende. Det kan være saklig å legge vekt på andre tilbud tjenestemottaker har, men da må de tilbudene som finnes dekke det behovet som det søkes om hjelp til å få dekket. Som det fremkommer ovenfor er støttekontaktens viktigste oppgave å bidra til at vedkommende skal ha en meningsfylt fritid, og da er det feil av kommunen å begrunne et avslag med at barnet går på skole og SFO.

Behandlede saker viser videre at det ikke er nok å få et vedtak om støttekontakt hvis kommunen ikke klarer å iverksette vedtaket. Det hjelper ikke å ha en rett på papiret hvis den ikke lar seg gjennomføre i praksis. Rettighetssenteret ser at det av og til kan være vanskelig å rekruttere støttekontakter, men for oss ser det i en del saker ut til at kommunene kunne ha gjort betydelig mer enn det de gjør i en slik rekrutteringsprosess.

En annen problemstilling vi mottar henvendelser om er tjenestens innhold; hva kan støttekontakten benyttes til. Som det fremkommer ovenfor skal støttekontakt dreie seg om kontakt og støtte på brukerens premisser og etter dennes ønsker, men ordlyden i vedtaket kan sette begrensninger for hva støttekontakten kan bistå med. Hvis man ikke er enig i det kan vedtaket påklages til fylkesmannen.

### 3.2.6 Tverrfaglig tilbud

Tverrfaglighet og samarbeid på tvers er helt avgjørende for at mange funksjonshemmede og kronisk syke skal få et tilbud som fungerer. Det er bestemmelser om dette flere steder, blant annet når det gjelder habilitering og rehabilitering.<sup>16</sup>

Videre har tjenestemottakere med behov for langvarige og koordinerte helse- og/eller sosialtjenester, rett til å få utarbeidet individuell plan. Formålet med en individuell plan er å bidra til at tjenestemottakeren får et helhetlig, koordinert og individuelt tilpasset tjenestetilbud. Videre skal planen kartlegge tjenestemottakerens mål, ressurser og behov for tjenester på ulike områder, samt vurdere og koordinere tiltak som kan bidra til å dekke tjenestemottakerens bistandsbehov. En individuell plan skal styrke samhandlingen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker og eventuelt pårørende, og mellom tjenesteytere og etater innen et forvaltningsnivå eller på tvers av forvaltningsnivåene.<sup>17</sup>

Sosialtjenesten har på mange måter er særlig ansvar for å tenke helhetlig. Hvis de ikke selv kan gi tilstrekkelig bistand i form av opplysning, råd og veiledning, skal de så vidt mulig sørge for at andre gjør det.<sup>18</sup> Dette er et utvidet ansvar i forhold til forvaltningsloven.

Det er ikke registrert så mange saker innenfor kategorien Tverrfaglig tilbud. Mange av de sakene Rettighetssenteret mottar, handler imidlertid om behov for helhet og koordinering, men de blir i stor grad registrert på andre saksområder, for eksempel innenfor hovedkategoriene Sosiale tjenester eller Helsetjenester. Det er imidlertid verdt å merke seg at det er en økning i antall henvendelser innenfor kategorien Tverrfaglig tilbud. Nedenfor finner du eksempler på noen av dem.

**2010/0806** *Saken gjelder kvinne som sliter med å nå fram i hjelpeapparatet. Hun har behov for hjelp fra flere hold, men klarer ikke å forholde seg til kontakten med flere forskjellige instanser som hver har sitt delansvar. Hun blir utslitt og har mistet oversikten. Dette har også gått utover daglige oppgaver som økonomi, og huset er nå på tvangssalg. Hun har aldri fått en individuell plan og lurer på om hun kan være i en posisjon for å få dette. Det har gang på gang blitt satt i verk en ansvarsgruppe, men uten klarhet i formål og uten at hun får hatt innflytelse på hvem som skal koordinere. Hun lurer på hva retten til individuell plan går ut på.*

**2010/0883** *Saken gjelder gutt på 18 år som har autisme, ADHD, språkvansker og er utviklingshemmet. Etter behandling hos fylkesmannen, skulle kommunen oppnevne en koordinator, men kommunen opplyste at det ikke var noen i kommunen som kunne være koordinator. Kan de slippe unna med dette? Foreldrene har to barn til med funksjonshemming og er slitne. Tror ikke de orker å ordne alt alene.*

**2011/0016** *Datteren på 22 år har bipolar lidelse og ADHD. Datteren har stort sett arbeidet mindre enn 50 % og psykolog og lege mener at hun ikke vil tåle mer. Hun har lav lønning og høye boutgifter og har kontaktet sosialkontoret som har innvilget stønad og rådet henne til å søke flere varige stønader. Hennes søknad på rehabiliteringspenger tok sju-åtte måneder å behandle. Papirer hun hadde innhentet ble borte underveis og saksbehandlere endret seg ofte. Ytelsen ble tilslutt innvilget, hun ble mer sosial og ting så lysere ut. I mai 2009 flyttet hun inn i ny leilighet og huseier fikk garanti fra NAV på 2/3 av husleien.*

---

<sup>16</sup> Forskrift om habilitering og rehabilitering

<sup>17</sup> Forskrift om individuell plan etter helselovgivningen og sosialtjenesteloven

<sup>18</sup> Sosialtjenesteloven § 4-1

*Høsten 2009 sluttet de å betale fordi det må fattes nytt vedtak. Det tar tid og i mellomtiden begynner datteren å kutte seg (selvskading). Hun er avhengig av hjelp fra NAV og hvem skal hjelpe henne i fremtiden. Finnes det organ eller etat som kan overta ansvaret?*

**2011/0313** *Saken gjelder mor som forsøker å hjelpe sin 19 år gamle sønn. Han har ADHD og trenger tett oppfølging. Kan han få individuell plan? Hvordan går man frem og hvem henvender man seg til? Finnes det et eget skjema man kan fylle ut for å sikre at foreldrene får innsyn og partsrettigheter når det gjelder oppfølging?*

Vårt generelle inntrykk om at mange med sammensatte behov savner noen som kan ta helhetlig ansvar for deres situasjon, har blitt forsterket etter gjennomgangen av henvendelsene som har blitt registrert i kategorien Tverrfaglig tilbud. Mange gir uttrykk for et behov om at noen i hjelpeapparatet skal se "hele bildet" og yte hjelp og bistand i henhold til dette, ikke bare innenfor sitt eget, avgrensede ansvarsområde. Ikke alle som har krav på individuell plan har det, og selv om de skulle ha en plan, opplever for mange at planen ikke fungerer i praksis, at den ikke er oppdatert, eller at de ikke har en koordinator.

Sak 2011/0016 viser at hull i tiltakskjeden kan bli fatal. Mange har en familie som stiller opp og gjør en viktig innsats hvis hjelpeapparatet svikter, men det er imidlertid ikke alle som har en ressurssterk familie i ryggen. Rettighetssenteret får også en del henvendelser fra familiemedlemmer og pårørende som er utslitt og som trenger at hjelpeapparatet kommer sterkere inn.

### 3.3 Spesielle temaer

Rettighetscenteret registrerer som nevnt saker etter hovedområder og underområder. I databasen *kan* det i tillegg registreres om saken har å gjøre med andre aktuelle tema. Disse temaene, ved en fellesbetegnelse kalt OBS-gruppe, er:

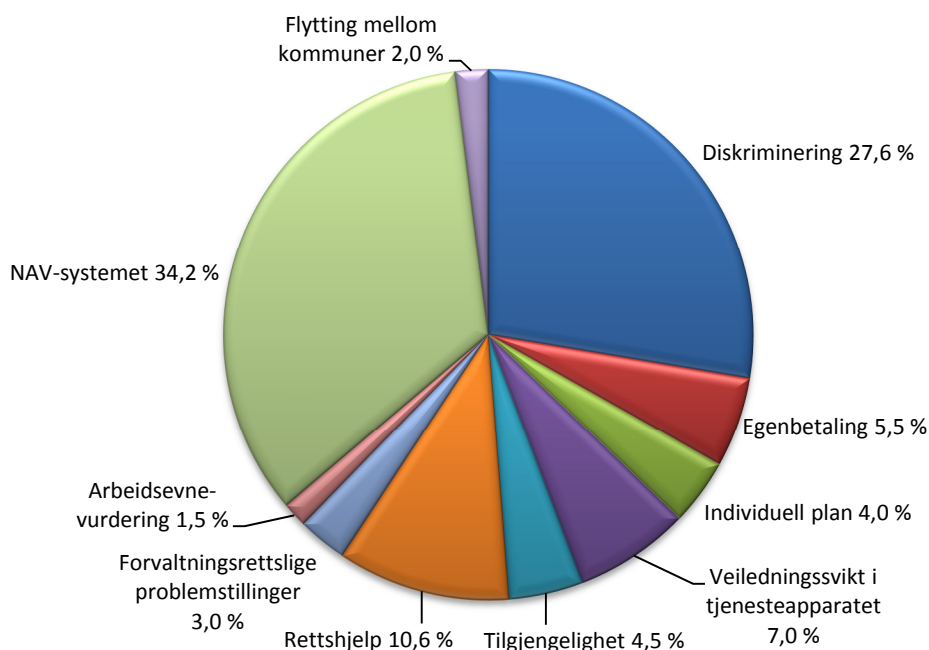
- Diskriminering
- Egenbetalingsproblematikk
- Tilgjengelighetsproblem
- Rettshjelpsproblematikk
- Veiledningssvikt i tjenesteapparatet
- Individuell plan
- Forvaltningsrettslige problemstillinger
- Arbeidsevnevurdering
- NAV-systemet
- Flytting mellom kommuner

De fire siste temaene ble opprettet i 2010 i forbindelse med endringene i registreringssystemet.

OBS-gruppen innebærer at selv om en sak i utgangspunktet gjelder for eksempel rett til praktisk bistand, kan innringerspørsmålet også være knyttet til individuell plan. Da vil saken i utgangspunktet bli registrert under hovedkategorien Sosiale tjenester og underkategorien Praktisk bistand, men samtidig vil det bli markert av for at saken også gjelder individuell plan i OBS-gruppen.

Totalt ble 204 av de 1228 sakene Rettighetscenteret mottok i 2010 registrert med en OBS-gruppe. Det er imidlertid grunn til å tro at det er underrapportering på dette området.

Det store antallet saker vedrørende NAV-systemet var bakgrunn for at Rettighetscenteret utarbeidet rapporten "*Hvor skal grensen gå?*", se mer om dette nedenfor.



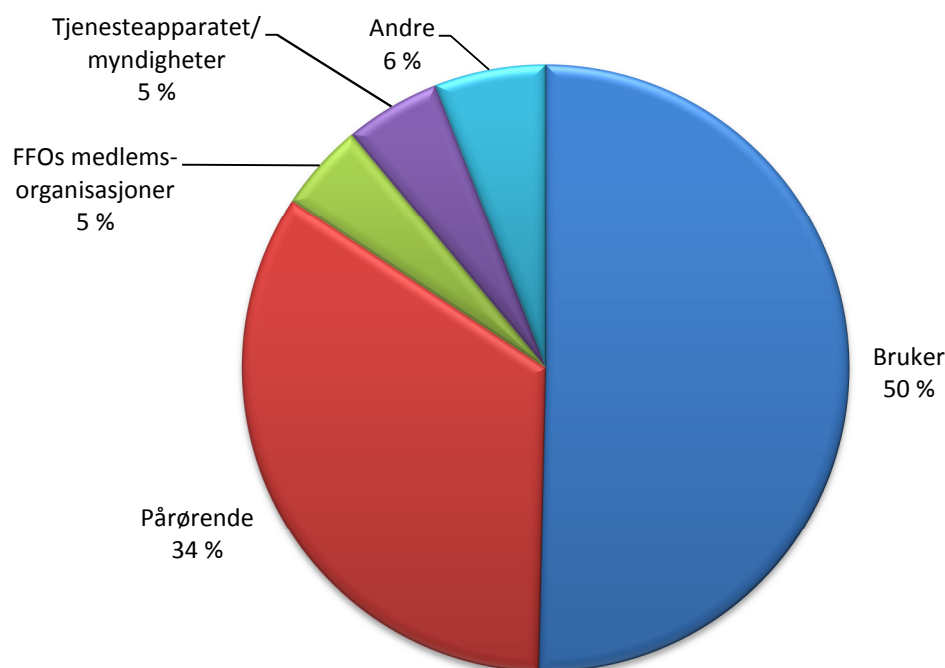
## 3.4 Hvem henvendte seg til oss i 2010 og hva lurer de på?

### 3.4.1 På vegne av seg selv eller andre?

Hvem som henvender seg til Rettighetssenteret og hva de spør om, er stort sett ganske uforandret fra år til år. Ut fra statistikken synes den typiske innringer å være en kvinne mellom 20 og 67 år fra Oslo eller Akershus. Hun har en somatisk sykdom og ringer på egne vegne med spørsmål om trygd, som regel om uførepensjon.

Primærbrukere og pårørende utgjør 84 % av de som henvendte seg til Rettighetssenteret i 2010. De har blitt henvist fra medlemsorganisasjonene eller har funnet kontaktinformasjonen på annen måte.

Henvendelsene fra tjenesteapparat og myndigheter dreier seg ofte om ansatte som ønsker informasjon om hvilke regler som gjelder på andre fagområder enn det de selv arbeider med, for eksempel sosionomer eller koordinatører. Sekke kategorien andre grupper utgjør for eksempel henvendelser fra venner, verger/hjelpeverger, fjernere familiemedlemmer, naboer, advokater, studenter og alle andre som faller utenfor de øvrige gruppene.



### 3.4.2 Hva spør de ulike gruppene om?

Det er store forskjeller i hva de ulike gruppene som henvender seg til oss spør om, men felles for alle grupper er at det er flest spørsmål om trygd. Det er klart flest primærbrukere som spør om trygd. Det registrert nesten 300 trygdesaker fra primærbrukere. Til sammenligning er det registrert i overkant av 100 trygdesaker fra pårørende.

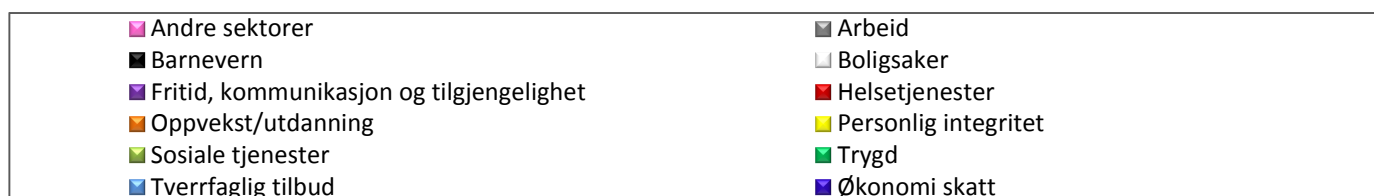
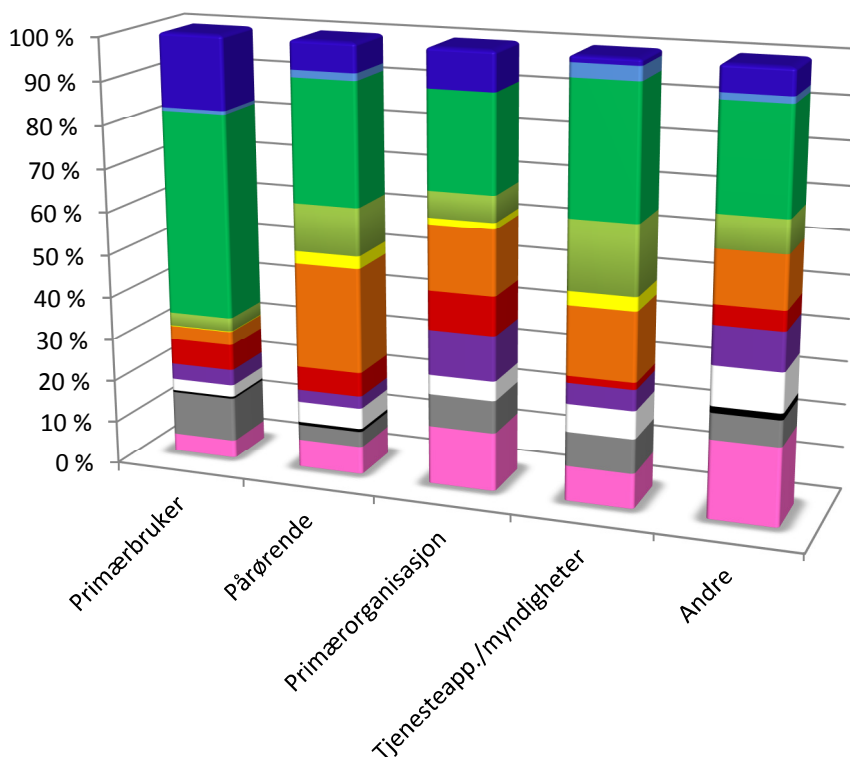
Primærbrukerne henvender seg for øvrig hovedsakelig om økonomi og skatt og om arbeid. Det er registrert i overkant av 105 saker om økonomi og skatt, og 63 saker om arbeid, og primærbrukere dominerer i så måte i disse kategoriene.

Pårørende henvender seg imidlertid nesten like ofte om oppvekst og utdanning som de gjør om trygd, og pårørende er klart den største gruppen i saker om oppvekst og utdanning med 101 saker. Pårørende er også de som har aller flest spørsmål om sosiale tjenester (46 saker).

Primærorganisasjonenes henvendelser knytter seg hovedsakelig til kategoriene Trygd, Oppvekst og utdanning og samlekategorien Andre sektorer. Tjenesteapparatet og myndighetene henvender seg hovedsakelig i saker om trygd, oppvekst og utdanning og om sosiale tjenester.

Sekke kategorien av andre grupper henvender seg hovedsakelig innenfor kategoriene Trygd og Andre sektorer.

Grafen nedenfor kan illustrere hva de ulike gruppene spør om, men tar ikke hensyn til fordelingen gruppene imellom. Det er derfor viktig å være oppmerksom på den prosentvise fordelingen mellom dem, se figuren ovenfor.



### 3.4.3 Hvem saken gjelder?

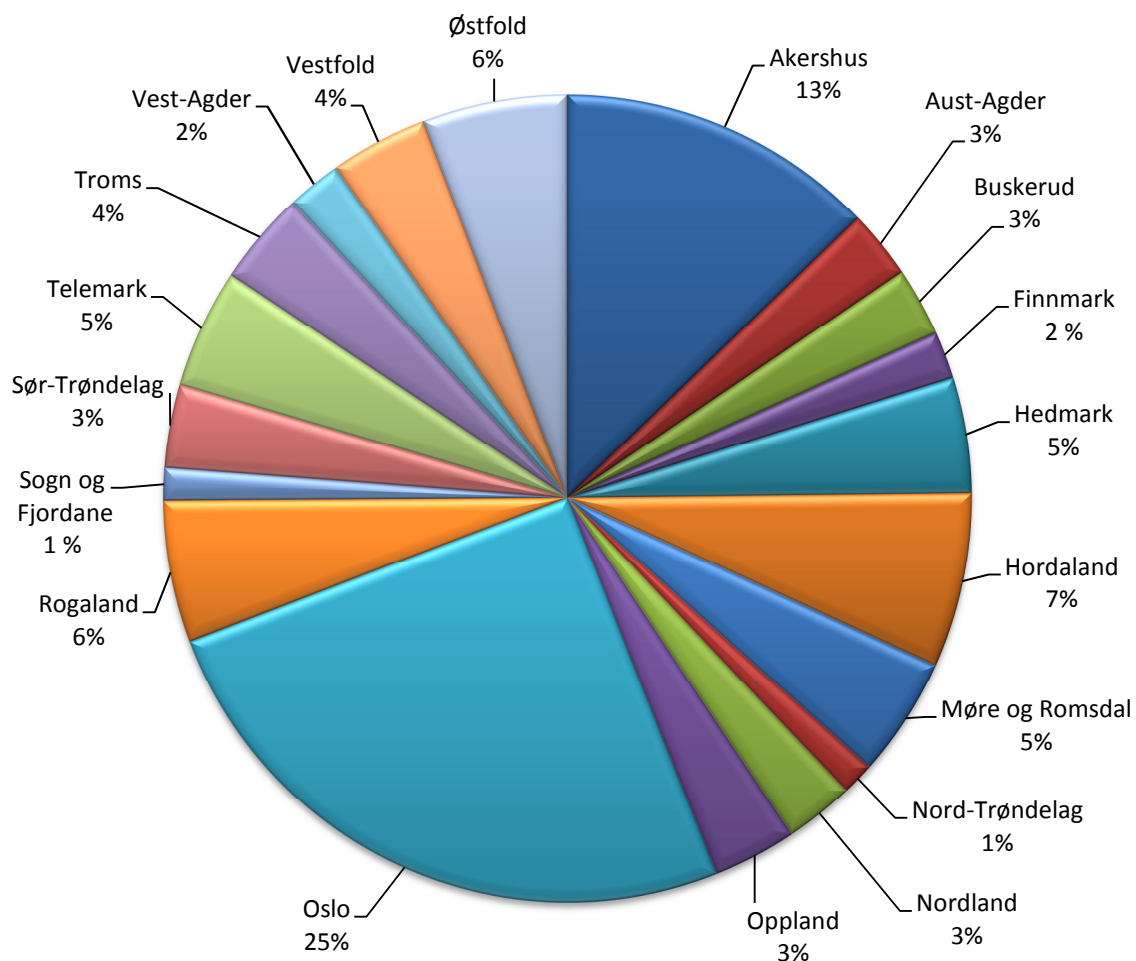
Dersom det fremkommer av samtalen eller e-posten, registreres kjønn og alder på den som saken gjelder, samt hvilken funksjonsnedsettelse vedkommende har. En overvekt, 39 %, av sakene Rettighetssenteret får, gjelder kvinner over 20 år, mens 26 % av sakene gjelder menn over 20 år. Det er en liten vekst i saker som gjelder barn og unge og 23 % av sakene gjelder denne gruppen.

I 148 saker (12 %) har det ikke blitt registrert noe om hvem saken gjelder. Det gjelder i tilfeller hvor alder ikke oppgis eller saken gjelder en helt generell problemstilling og alder derfor ikke er relevant.

Når det gjelder funksjonsnedsettelse, er det flest saker hvor det opplyses at vedkommende har en somatisk sykdom. Kognitiv funksjonshemming som ADHD, Tourettes syndrom og autisme, utgjør også en betydelig andel.

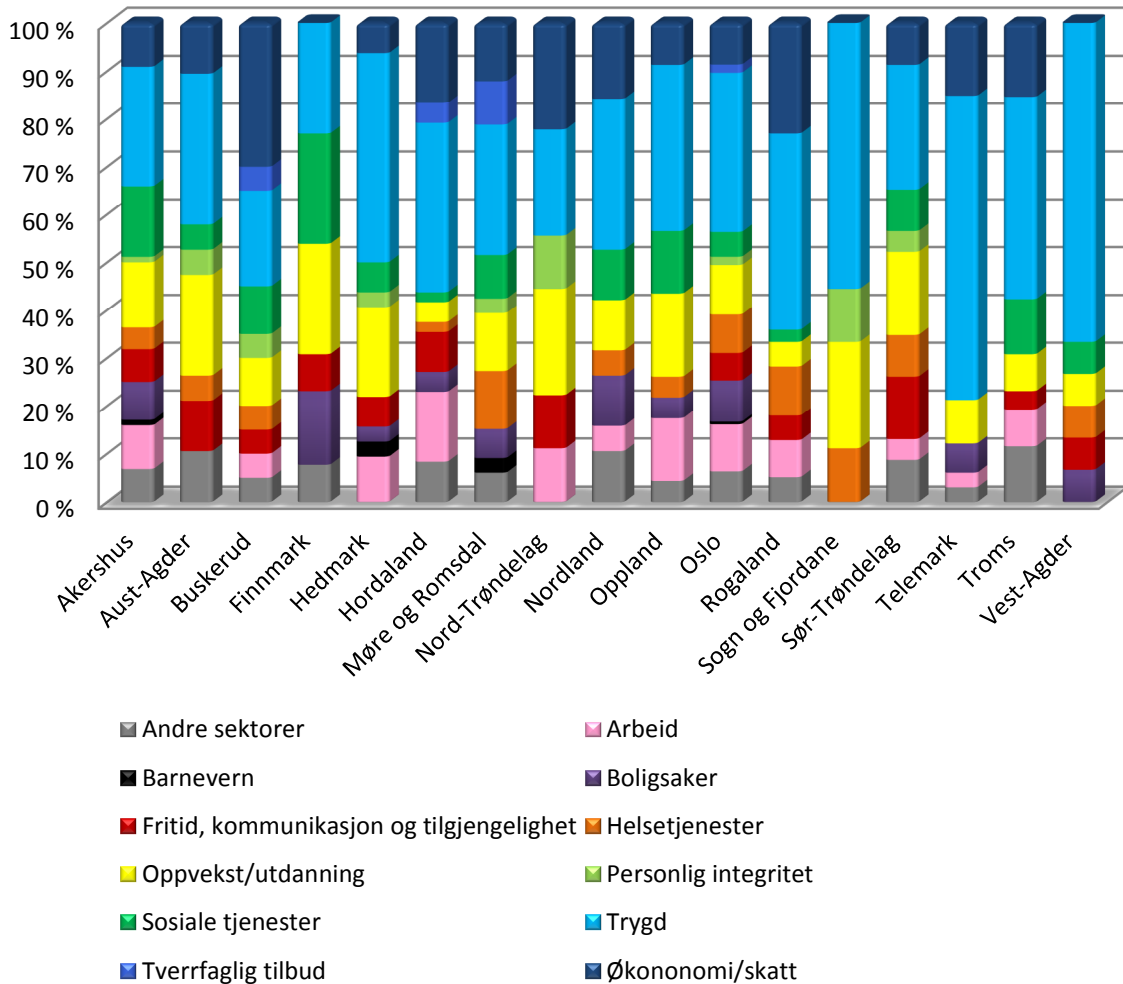
### 3.4.4 Hvor ringer de fra? (Fylkesvis fordeling)

Av 1228 saker er 689 blitt registrert med fylke. I 539 saker, det vil si i nesten halvparten av sakene, er fylket ikke kjent. Det er i all hovedsak henvendelser på e-post hvor fylket ikke er kjent. Nedenfor finner du en oversikt over fordelingen fylkene imellom.



Rettighetscenteret får altså klart flest henvendelser fra Oslo og Akershus. Totalt utgjør disse fylkene 38 % av alle henvendelsene som har blitt registrert med fylke. Befolkningsnivået tatt i betraktning, er det ikke unaturlig at Rettighetscenteret får mange henvendelser herfra, men også andre faktorer kan spille inn, for eksempel kunnskap om Rettighetscenteret.

Når det gjelder hva innringerne fra de ulike fylkene spør om, er det store variasjoner. Tabellen nedenfor illustrerer dette.

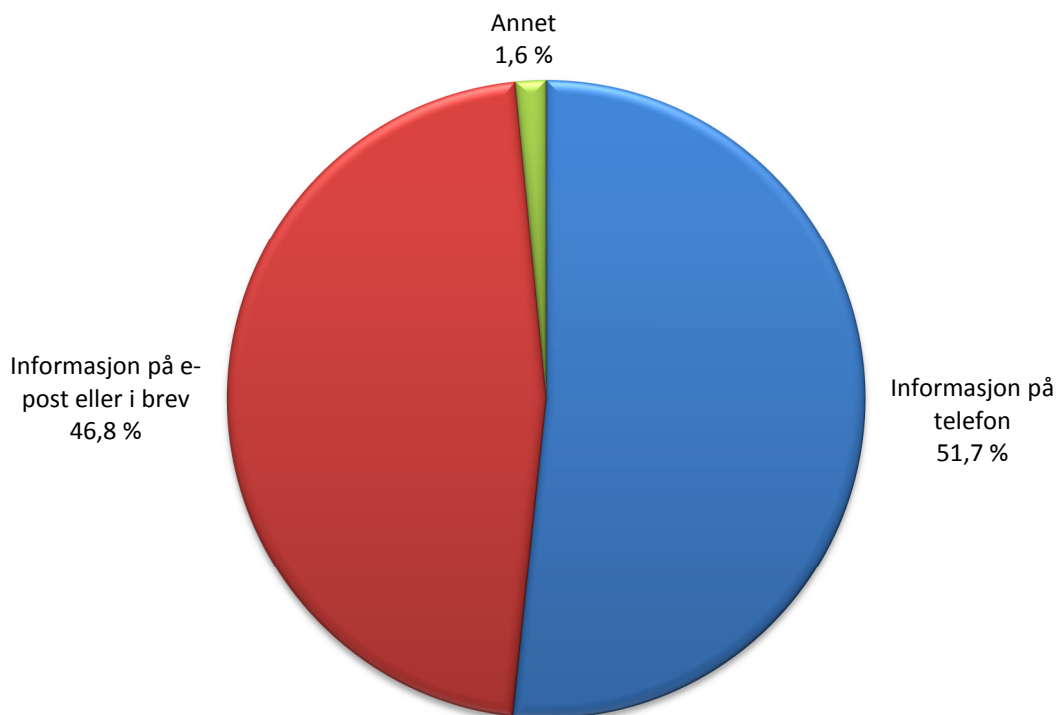


Tabellen viser at trygdespørsmål er på topp i alle fylker, bortsett fra Buskerud hvor det er flest spørsmål innenfor økonomi og skatt. Fra Hedmark, Telemark, Troms og Vest-Agder er Trygd en kategori som skiller seg ut som stor i forhold til andre spørsmål fra disse fylkene.

Fra Akershus er det klart også flest spørsmål om trygd, men det er i tillegg en del saker om sosiale tjenester og om oppvekst og utdanning. Fra Hordaland har det først og fremst kommet inn henvendelser om trygd, men også mange saker om økonomi og skatt og om arbeid. Når det gjelder Oslo er det i tillegg til trygd også mange henvendelser om oppvekst og utdanning og om arbeid, bolig og om økonomi og skatt. Trygd og økonomi og skatt er hovedsakelig tema når det gjelder henvendelser fra Rogaland.

### 3.4.5 Rådgivning

Telefontjenesten er Rettighetssenterets primærtjeneste, men stadig flere ønsker skriftlig informasjon, særlig tilbakemelding på e-post. En del ønsker å ha svaret skriftlig, "svart på hvitt", og tar derfor kontakt på e-post. Men det er også grunn til å tro at flere tar kontakt på e-post enn tidligere som en følge av de reduserte åpningstidene. Ved å benytte seg av e-post kan de ta kontakt uavhengig av åpningstid.



## 4 Øvrige oppgaver i 2010

### 4.1 Foredrag

Rettighetssenteret ønsker å møte både brukere, brukernes organisasjoner og det tjenesteapparatet brukerne kommer i kontakt med. Ved å holde foredrag kan Rettighetssenteret formidle kunnskap om rettigheter og besvare spørsmål. I det siste har vi imidlertid hatt begrenset kapasitet til å holde foredrag.

I 2010 har Rettighetssenteret fått over 20 henvendelser om foredrag. Rettighetssenteret har bare hatt anledning til å holde to eksterne foredrag innenfor ulike temaer.

I januar 2010 arrangerte Justis- og politidepartementet, i samarbeid med Universitetet i Oslo, et ekspertseminar om fri rettshjelp i januar 2010. Bakgrunnen var at regjeringen foreslår å etablere en førstelinjetjeneste der alle, uavhengig av inntekt og sakstype, kan få inntil en times gratis juridisk bistand hos advokat eller annen rettshjelper. På seminaret var Rettighetssenter en av innleiderne og la frem Rettighetssenterets erfaringer med å drive rettshjelp rettet mot funksjonshemmede og kronisk syke. For øvrig bidro Rettighetssenteret med innspill på hva FFO mener er viktig å ta hensyn til i etableringen av en førstelinjetjeneste.

I mars holdt Rettighetssenteret et innlegg på KS' seminar om kjøp av pleie- og omsorgstjenester. Rettighetssenteret trakk frem viktige aspekter ved brukerperspektivet.

I tillegg har FFO holdt foredrag på interne FFO arrangement, herunder på fylkessekretærsamlingen i juni og på FFOs representantskap og ekstraordinær kongress.

### 4.2 Jungelhåndboka

Jungelhåndboka ble første gang utgitt i 2004. Hvert år gir FFO og Rettighetssenteret ut en revidert utgave av denne boka. Boka gir en enkel oversikt over velferdsretten, slik at brukerne selv kan orientere seg i "paragrafjungelen" for å finne svar på noen av sine rettighetsspørsmål. Boka er skrevet av Tove Eikrem. Boka er også tilgjengelig på FFOs nettsider og som lydbok.



### 4.3 Rettspolitisk arbeid

De ansatte på Rettighetssenteret skriver høringsuttalelser, men gir også andre innspill til det offentlige. Høsten 2010 arbeidet Rettighetssenteret med hørings svar til forslag til ny lov om kommunale helse- og omsorgstjenester, og deltok i den forbindelse med innlegg på FFOs høringskonferanse med samme tema.

Forøvrig fungerer Rettighetssenteret løpende som juridisk kompetanseenhet i forbindelse med FFOs rettspolitiske arbeid. Rettighetssenteret bidrar også med å levere mindre rapporter og statistikk fra senterets database til FFOs fagpolitiske rådgivere og andre som etterspør dette. Rettighetssenteret deltar også i ulike møter med det offentlige og andre.

## 4.4 Rapporter

### 4.4.1 Rapport om brukererfaringer i NAV

Det er de NAV-relaterte sakene som dominerer når det gjelder henvendelser til Rettighetssenteret. I forbindelse med at diskusjonen om det som benevnes som grensesnittet i NAV, det vil si hvordan arbeidsdelingen mellom de lokale NAV-kontorene og de ulike andre enhetene i NAV skal være, ønsket FFO å utarbeide en rapport om hvilke erfaringer brukerne har med dagens NAV-organisering.

Rettighetssenteret gjennomgikk saker behandlet i 2009 og deler av 2010 innenfor folketrygdlovens område, totalt 719 saker. Gjennomgangen avdekket en rekke alvorlige tilfeller av feil og svikt i NAV, herunder mangelfull oppfyllelse av veiledningsplikten, manglende nødvendig kunnskap og kompetanse hos saksbehandlere, saksbehandling i strid med forvaltningsloven og forvaltningsrettslige prinsipper, utilgjengelighet, misnøye med saksbehandler og uklarheter i rollefordeling. Funnene ble publisert i rapporten "*Hvor skal grensen gå?*", sammen med en rekke forslag til tiltak som kan bidra til å løse problemene og dermed styrke brukernes rettssikkerhet i NAV.

Rapporten ble til med støtte fra NAV gjennom programmet FARVE – forsøksmidler arbeid og velferd.

### 4.4.2 Rapport om arbeidsdeltakelse

I 2010 fikk FFO og Rettighetssenteret støtte fra NAV gjennom programmet FARVE – forsøksmidler arbeid og velferd til å utarbeide en rapport om arbeidsdeltakelse og funksjonshemmede for å kartlegge hvilke problemer de som tar kontakt med Rettighetssenteret opplever. Arbeidet ble påbegynt høsten 2010, men ble ikke ferdigstilt før årets utgang.

### 4.4.3 Rapport om EUs likebehandlingsdirektiver

En av Rettighetssenterets medarbeidere deltok i 2010 i en studie som så på likebehandling og håndhevingsorganer i EUs medlemsland. Arbeidet besto i å skrive en rapport om hvordan Norge oppfyller EUs likebehandlingsdirektivs krav, og hvordan Likestillings- og diskrimineringsombudet og Diskrimineringsnemndas arbeid er organisert.

Rapporten ble sammen med rapporter fra alle EU-landene og de øvrige EØS-land, levert nederlandske Human European Consultancy, som sammen med Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights i Østerrike utarbeidet en samlet rapport. Her ble det konkludert med at de ulike håndheverorganene i Europa har et uutnyttet potensiale i forhold til å bekjempe diskriminering og fremme likestilling. Rapporten kom også med en rekke tiltak for hvordan håndheverorganenes arbeid kan forbedres.

## 4.5 Samarbeid med Barne,- ungdoms- og familiedirektoratet

I forbindelse med at Barne,- ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) skulle utarbeide en kunnskapsstatus om situasjonen til familier og barn med nedsatt funksjonsevne, fikk Rettighetssenteret høsten 2010 i oppdrag å utarbeide en oversikt over de viktigste rettighetene til familier med barn med nedsatt funksjonsevne, samt en oversikt over hva slags type henvendelser Rettighetssenteret får fra familier med barn med nedsatt funksjonsevne. Rettighetssenteret skulle redegjøre for hva vi anså som hovedutfordringene for de familiene som henvendte seg. Rettighetssenteret deltok også på et arbeidsmøte Bufdir arrangerte i forbindelse med innhenting av kunnskap til kunnskapsstatusen.

## **4.6 Nettmøte i TV2 avdekket stort udekket rettshjelpsbehov**

I mai 2010 var det en rekke saker i TV2 Nyhetenes om at mange enkeltmennesker opplever å bli sviktet i møtet med hjelpeapparatet. Etter et av disse innslagene, deltok to av Rettighetssenterets jurister i et nettmøte for å besvare spørsmål om rettigheter sendt inn via TV2s nettside. Til nettmøtet, som skulle vare i en time, kom det inn spørsmål fra cirka 350 personer.

## **4.7 Unge funksjonshemmedes Rettighetsportal**

Unge funksjonshemmede laget i 2009 en nettbasert rettighetsportal, [www.ungerettigheter.no](http://www.ungerettigheter.no). Formålet med nettsiden er å øke funksjonshemmede ungdoms kjennskap til hvilke rettigheter de har. Rettighetssenteret utarbeidet det juridiske innholdet i rettighetsportalen og arbeidet i 2010 med å oppdatere dette materialet.

## **4.8 Finansiering**

FFO arbeider kontinuerlig for å få ekstern finansiering av Rettighetssenteret.

I 2010 fikk Rettighetssenteret støtte fra Justis- og politidepartementet til å utarbeide en rettighetskampanje på våre hjemmesider som skal gjennomføres i 2011-2012. Senteret fikk også som nevnt støtte fra NAV gjennom programmet FARVE – forsøksmidler arbeid og velferd, til å utarbeide de to ovenfor nevnte rapportene om brukererfaringer i NAV og om arbeidsdeltakelse.

Rapporten om EUs likebehandlingsdirektiver ble finansiert av Human European Consultancy.

FFO søkte i 2010 Arbeidsdepartementet om økonomisk støtte til Rettighetssenteret, men dette ble avslått. Det samme ble søknaden til Gjensidigestiftelsen.