

Forord

*”Enhver har så mange rettigheter som han har makt til.”
- Spinoza*

Rettighetssenteret ble opprettet i 2000. Bakgrunnen for at Rettighetssenteret i sin tid ble opprettet var for 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 senteret. Rettighetssenteret ser at det både er et stort behov for generell informasjon, samt 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. Det finnes enkelte ombudsordninger som kan bistå enkeltpersoner, men de arbeider innenfor et begrenset område.

I 2009 har Rettighetssenteret oppfordret mange til å ta kontakt med Likestillings- og diskrimineringsombudet i diskriminerings saker, noe vi også vet at mange har gjort. Dette er positivt.

Diskrimineringslovutvalget, det såkalte Graverutvalget, la sommeren 2009 frem en utredning om en samlet diskrimineringslov, NOU 2009: 14 Et helhetlig diskrimineringsvern. Forslaget går ut på å samle de ulike diskrimineringsgrunnlagene i en felles lov, og alle skal ha samme vern mot diskriminering uansett grunnlag. Rettighetssenteret arrangerte høringsmøte angående utredningen for FFOs medlemsorganisasjoner. Senteret har vært sterkt involvert i arbeidet med forslaget til en samlet diskrimineringslov både ved å sitte i referansegruppen til Diskrimineringslovutvalget og ved utarbeidelsen av FFOs hørings svar.

Oslo, 23. april 2010

Liv Arum
Generalsekretær

FFOs skriftserie: 02/10
ISSN: 0801 - 8065
FFO-dok: R10-Årsrapport-2009-Rettighetssenteret
Trykk: FFO-Trykk april 2010
Opplag: 250

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 fått i løpet av året og de viktigste funnene.

Antallet henvendelser har vært stabilt fra 2008 til 2009. Dette på tross av at Rettighetssenteret som følge av manglende ressurser i 2009 har måttet redusere både bemanningen og åpningstidene. Antallet saker vedrørende trygd har gått ned i 2009, men antallet trygdesaker hvor den som tar kontakt opplever misnøye med NAV-systemet som sådan har økt med 85 %. Det har vært store utfordringer i NAV i 2009, noe som også henvendelsene til Rettighetssenteret gjenspeiler.

Saker vedrørende helsetjenester har økt med 32 %. Det er spørsmål som angår spesialisthelsetjenesten som har stått for denne økningen. På enkelte områder har det vært en dramatisk vekst. Saker angående kommunikasjon (samferdsel/transport, reiseliv og andre kommunikasjonsspørsmål) har økt med 100 %. Noe av denne økningen kan skyldes endringer i måten å registrere på, men stadig flere tar kontakt med spørsmål om generell tilgjengelighet. Saker vedrørende høyere utdanning har også økt med det dobbelte. Mange av henvendelsene gjelder tilrettelegging av studier og av eksamen, samt spørsmål knyttet til utsettelse av studiene på grunn av fravær/sykdom. Også henvendelser om økonomi/skatt og henvendelser om bolig fortsetter å øke fra tidligere år.

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven trådte i kraft 1. januar 2009. Rettighetssenteret mottok 73 % flere saker som gjaldt diskriminering i 2009 enn i 2008. Det tyder på at funksjonshemmede og kronisk syke er blitt bevisst på at det finnes en lov som forbyr diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne. De som tar kontakt ønsker blant annet kunnskap om loven, en vurdering av om de har en aktuell sak som kan fremmes for Ligestillings- og diskrimineringsombudet (LDO), samt informasjon om hvordan de skal gå frem overfor LDO.

HOVEDTALL

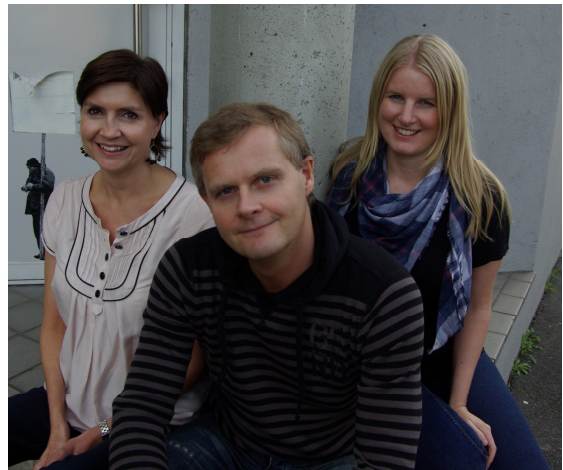
- **Stabilt antall henvendelser til Rettighetssenteret**
- **32 % flere saker vedrørende helsetjenester**
- **100 % flere saker om kommunikasjon**
- **100 % flere saker om høyere utdanning**
- **85 % flere saker som angår misnøye med NAV-systemet**
- **73 % flere saker som gjelder diskriminering**

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. Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) eier og driver senteret.

I perioden 2009 ble bemanningen på Rettighetssenteret redusert fra 4 til 3 juridiske rådgivere. Arbeidet fordeles nå på 1,7 heltidsstillinger.

Maren Anna Dam arbeidet som faglig leder av Rettighetssenteret, men var i permisjon i store deler av perioden. Anne Therese Sortebeck har fungert i hennes sted. For øvrig består Rettighetssenteret av Atle Larsen og Heidi Sørli-Rogne. Alle er jurister med erfaring innen velferdsrettens område.



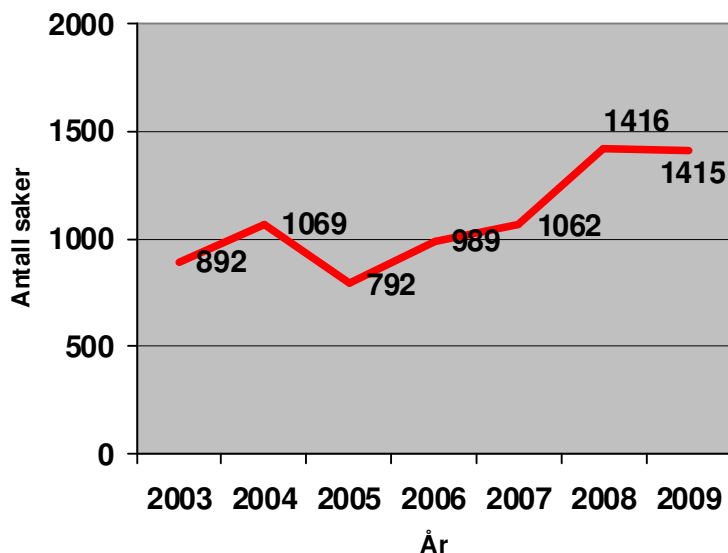
Rettighetssenteret tar i mot henvendelser 3 dager i uken (mandag, tirsdag og onsdag fra klokken 10 til 14) og besvarer henvendelser fra funksjonshemmede og kronisk syke, pårørende, myndigheter, tjenesteapparat og andre. All hjelp er gratis. Videre utarbeider Rettighetssenteret dokumentasjon om brukernes 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.

3 Henvendelser til Rettighetssenteret i 2009

3.1 Hovedoversikt over antall saker og kategorier

I 2009 mottok Rettighetssenteret 1415 saker. Dette er tilnærmet likt samme antall henvendelser som året før. Utviklingen i antall saker¹ pr. år fordeler seg for øvrig på følgende måte:



Sakene registreres etter saksområde i databasen. Saksområdene består av hovedkategorier og underkategorier.

Hovedkategoriene er:

- Arbeid og yrkesrettet attføring
- Barnevern
- Boligsaker
- Fritid og kulturtilbud
- Helsetjenester
- Kommunikasjon
- Oppvekst og utdanning
- Personlig integritet
- Sosiale tjenester
- Trygd
- Tverrfaglig tilbud
- Økonomi og skattespørsmål
- Andre sektorer

Når det gjelder kategorien Andre sektorer, har Rettighetssenteret registrert 83 svært ulike typer spørsmål knyttet til funksjonshemmede, blant annet spørsmål om rettshjelp, spørsmål om ulike typer utgiftsdekning, generelle forvaltningsrettslige spørsmål (blant annet saksbehandlingstid, taushetsplikt, innsyn i dokumenter), spørsmål om diskriminering og tilgjengelighet, henvendelser som er utenfor det Rettighetssenteret veileder om (blant annet arv, ekteskapsrett), henvendelser fra studenter i forbindelse med oppgaveskriving, samt

¹ Én henvendelse kan innebære flere spørsmål innenfor ulike saksområder, og blir da registrert som flere saker.

Hovedkategori	Totalt	Underkategori	Totalt		
Arbeid og yrkesrettet attføring	141	Tilsetting og oppsigelse	15		
		Tilrettelegging i arbeid	25		
		Attføringstiltak	32		
		Attføringsstønad	4		
		Attføringspenger	15		
		Andre arbeids og attføringsspørsmål	50		
Barnevern	10	Kommunale barneverntjeneste	7		
		Andre barnevernsspørsmål	3		
Boligsaker	57	Etablering	13		
		Utbedring	10		
		Bostøtte	8		
		Andre boligsaker	26		
Fritid og kulturtilbud	4	Kino og teater med mer	0		
		Idrett	1		
		Andre kulturtilbud	3		
Helsetjenester	75	Primærhelsetjenester	11		
		Spesialisthelsetjenester	53		
		Andre helsetjenester	11		
Kommunikasjon (fra 2009 registrer flere generelle tilgjengelighetsspørsmål her)	72	Samferdsel og transport	55		
		Reiseliv	3		
		IT-teknologi	0		
		Andre kommunikasjonsspørsmål	14		
Oppvekst og utdanning	170	Barnehage	15		
		Grunnskole	64		
		Videregående opplæring	38		
		Høyere utdanning	32		
		Voksenopplæring	2		
		SFO	10		
		PP-tjenesten	2		
		Andre oppvekst- og utdanningsspørsmål	7		
Personlig integritet	15	Vergemål	2		
		Hjelpeverge	7		
		Andre integritetsspørsmål	6		
Sosiale tjenester	92	Hjemmelhjelp (praktisk bistand og opplæring)	16		
		BPA (brukerstyrt personlig assistent)	21		
		Avlastning	14		
		Støttekontakt	1		
		Omsorgslønn	9		
		Økonomisk sosialhjelp	5		
		Andre sosialtjenestespørsmål	26		
Trygd	477	Grunnstønad	33		
		Hjelpestønad	12		
		Sykepenger	36		
		Rehabiliteringspenger	26		
		Uførepensjon	127		
		Omsorgspoeng	0		
		Omsorgspenger	6		
		Pleiepenger	20		
		Opplæringspenger	3		
		Stønad ved helsetjenester	30		
		Tannhelsetjenester	29		
		Bidrag (§5-22)	2		
		Yrkesskade	8		
		Hjelpemidler	33		
		Trygdebil	51		
		Andre trygdespørsmål	61		
		Tverrfaglig tilbud	8	Re-/habilitering	0
				Individuell plan	7
Andre spørsmål om tverrfaglig tilbud	1				
Økonomi og skattespørsmål	211	Forsikring	37		
		Skattefradrag og særfradrag	94		
		Gjeldsproblematikk	7		
		Skadeerstatning	14		
		Pasientskadeerstatning	19		
		Yrkesskadeerstatning	4		
		Billighetserstatning	5		
		Andre økonomispørsmål	31		
Andre sektorer	83	Diverse spørsmål	83		
Totalt antall henvendelser	1415		1415		

3.2.2 Saker om trygd

Selv om henvendelsene som gjaldt NAV-relaterte saker gikk ned fra 2008 til 2009 er det grunn til å se noe nærmere på disse sakene. I 2008 begynte Rettighetssenteret å registrere nøkkelord, blant annet "NAV-systemet". Det ble gjort i saker der de som tok kontakt gav uttrykk for at det var feil eller mangler med NAV-systemet som sådan. Det var i 2009 en økning på 85 % i saker som gjaldt NAV-systemet.

Rettighetssenterets medarbeidere opplever at stadig flere som tar kontakt i NAV-saker ikke tar kontakt i forbindelse med materiell juss i en klagesak, men i saker hvor de oppgir problemer med NAV-systemet som sådan som grunn for hvorfor de tar kontakt. Noen tar kontakt fordi de opplever veiledningssvikt fra NAV. De får ikke den veiledningen de har krav på, eller de opplever ikke å komme i kontakt med saksbehandler. Andre gir uttrykk for at de opplever ikke å bli tatt på alvor. Noen føler at den som i utgangspunktet skal være der for å hjelpe, motarbeider dem i stedet. Noen opplyser om at de føler de blir en kasteball i systemet, at det selv innad i NAV er uenighet om hva som er riktig i en sak. Noen kontakter oss fordi de er fortvilet fordi saker/dokumenter forsvinner i NAV-systemet. Eksemplene nedenfor illustrerer disse inntrykkene:

- 2009/0258 *"Innringer har ryggproblemer. Skal søke om diverse hjelpemidler, men er avhengig av utprøving først. Klarer pga problemene med ryggen ikke å reise til Hjelpemiddelsentralen sitt show-rom. Ergoterapeuten har sagt at leverandørene ikke vil levere hjelpemidler hjem til utprøving fordi de ikke får betalt av HMS for det, og at HMS ikke har ansvar for å kjøre hjelpemidler hjem til utprøving. Realiteten blir at vedkommende ikke får prøvd ut hjelpemidler hun må prøve ut for å få søkt om. Mener dette må være en feil. Er oppgitt over NAV-systemet."*
- 2009/0536 *"Innringer er pårørende til barn med Tourettes syndrom. Barnet skal på Frambu, skal ha opplæring. Ektefellen skal være med. Skal søke om opplæringspenger fra NAV. Vært i kontakt med NAV for å få søknadsskjema. NAV sier de ikke har eget søknadsskjema for opplæringspenger. Slet med å få opplæringspenger ved forrige opphold fordi de i følge NAV ikke hadde brukt eget skjema. Lurer på hva de skal gjøre. Synes NAV-systemet er rotete."*
- 2009/0641 *"Innringer ringer angående ektefelle. Ektefellen har vært uførepensjonist med tilleggspensjon som ung ufør. Har fylt 67 år og skal over på alderspensjon. Har fått brev fra NAV om hva den nye tilleggspensjonen vil bli, noe som innebærer en reduksjon på kr 500. Har altså mistet tillegget for ung ufør. Lurer på om dette kan være riktig. Har kontaktet NAV, de kunne ikke svare. Misfornøyd med NAV-systemet. Vedkommende tar etter en stund på nytt kontakt med Rettighetssenteret. Fikk første gangen tips om hvordan de kunne gå frem overfor NAV. Forteller nå at ektefellen har fått tillegget, men har ikke fått noen forklaring fra NAV på hvorfor de fjernet det i første omgang."*
- 2009/0824 *"Innringer har en kronisk sykdom. Har søkt om uførepensjon 100 %, fått innvilget 70 %. NAV mener hun har en restarbeidsevne som må forsøkes ut. Lurer litt på om hun skal klage på vedtaket, eller om hun skal godta og søke yrkesrettet atferd for de resterende 30 %. Opplyser at det har vært veldig mye rot i NAV-systemet. Tok over 13 måneder å få behandlet søknaden. Ringte stadig for å følge opp, men fikk aldri snakke med saksbehandler. Viste seg så at saken hadde blitt avgjort uten at hun hadde fått vite resultatet, saken hadde bare blitt liggende uten at hun hadde fått vedtak. Sykepengene ble også bare stoppet uten at hun fikk beskjed, fikk ikke noen annen ytelse. Lurer på om hun har rett på etterbetaling."*

- 2009/0745 *"Saken gjelder en ung person som pga kronisk sykdom må få intravenøs næring 15-16 timer i døgnet. Vedkommende studerer ved en høyskole. Pumpen vedkommende har er et behandlingshjelpemiddel vedkommende får fra spesialisthelsetjenesten. Har en stasjonær og en bærbar pumpe. Den bærbare pumpen er ikke godt egnet, og hindrer vedkommende fra å leve et aktivt liv. Vedkommende ønsker en bestemt pumpe, men har fått avslag på å få den med den begrunnelsen at det ikke kan gis ut andre pumper enn de Helseforetaket har leverandøravtale for. Lurer på om dette kan være riktig. Lurer på om det finnes det noen muligheter?"*
- 2009/0030 *Vedkommende tar kontakt angående person som har MS. Har brukt medikamentet Rebif, ønsker Tysabri pga bivirkninger. Fått avslag på dette, sier bare at vedkommende ikke oppfyller kravene. Ingen begrunnelse utover det. Har bedt om begrunnelse. Har fått beskjed om at skal få det, men har ikke fått det ennå. Ventet over en mnd. Lurer på om dette kan være riktig?"*

Av sakene om kommunikasjon (samferdsel/transport, reiseliv og andre kommunikasjonsspørsmål) så omhandler et stort antall henvendelser spørsmål om parkeringstillatelse for forflytningshemmede. Henvendelsene gjelder både hvordan en skal gå frem for å søke om parkeringstillatelse, hvordan regelverket er og hvordan en skal gå frem i en klagesak. Flere av henvendelsene gjelder generell tilgjengelighet i samfunnet. En del tar også kontakt angående førerkort og helsekrav.

Eksempler på henvendelser om kommunikasjon:

- 2009/0176 *"Innringer har flere ganger fått avslag på søknad om parkeringstillatelse. Lurer på hvordan reglene er."*
- 2009/1422 *"Saken gjelder manglende tilrettelegging for hørselshemmede i XX kommune. Verken servicetorget eller NAV-kontoret har teleslynge i skranken. Når stemmenivået økes for at man skal høre, gjør det at alle andre i lokalet hører hva som blir sagt. Mener dette er diskriminerende. Lokallaget har ikke nådd frem med krav om utbedring. Hva kan man gjøre?"*
- 2009/0046 *Henvendelsen gjelder tilgjengelighet. Innringer jobber som sosionom og har en klient som er rullestolbruker. Vedkommende bor i et sameie. Sameiet vil ikke tilrettelegge slik at vedkommende kan bruke en elektrisk rullestol. Hvilke rettigheter har vedkommende?"*
- 2009/0673 *"Innringer er pårørende til en som har hatt et anfall som til å begynne med ble mistenkt å være epilepsi. Ble fratatt førerkortet. Etter 6 mnd ble det søkt om få det tilbake. Fått avslag med den begrunnelse at årsaken til anfallet fortsatt ikke er kjent. Selv mener innringer at anfallet kan skyldes en kombinasjon av mye trening og russefeiring. Trenger noen råd i forbindelse med klage."*

Sakene Rettighetssenteret har mottatt angående høyere utdanning har økt med 100 % fra 2008 til 2009. Mange av henvendelsene gjelder spørsmål om tilrettelegging av studier og eksamen. En mulig forklaring på denne økningen kan være at det har blitt vanskeligere å få tilrettelegging, eller at flere har blitt mer bevisste på sine rettigheter når det gjelder tilrettelegging. Flere har også spørsmål om forsinkelser/fravær og hvilke konsekvenser det vil ha for både studiene og økonomien.

Eksempler på henvendelser om høyere utdanning:

- 2009/0037 *"Henvendelsen gjelder rett til støtte til å fullføre studier. Innringer er student. Han har vært i dårlig form en lengre periode, og har etter utredning fått vite at han ha en stoffskiftesykdom. Han har i mellomtiden blitt forsinket i studiene, og får ikke lenger lån og stipend. Han lurer på om han har rett til noe støtte fra det offentlige for å få fullført studiene."*
- 2009/0084 *"Saken gjelder kvinne med adhd som lurer på hvilke rettigheter hun har i forbindelse med tilrettelegging av eksamen ved høgskolen i XX. Hun har noen helt konkrete ønsker, men har problemer med å nå frem."*
- 2009/0373 *"Innringer tar regnskapsutdanning på deltid. Skal ha 4 eksamener. Har hun rett til utvidet eksamenstid?"*

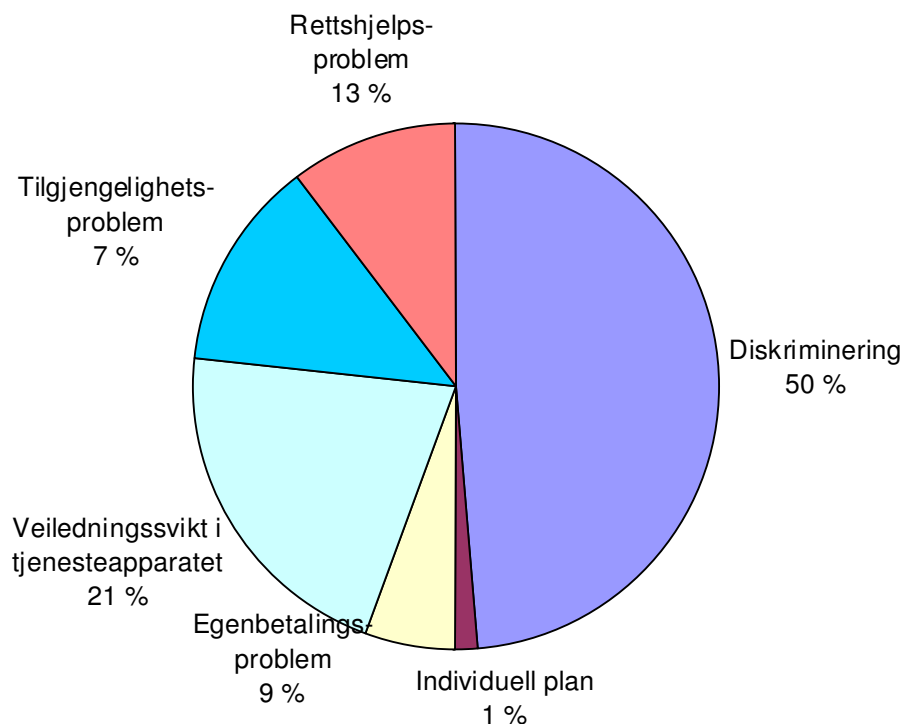
3.3 Spesielle temaer

Rettighetssenteret 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

Dette innebærer at selv om en sak i utgangspunktet gjelder for eksempel rett til praktisk bistand, kan innringerspørsmålet også være knyttet til tverrfaglighet og individuell plan. Da vil i utgangspunktet saken 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 142 av de 1415 sakene Rettighetssenteret mottok i 2009 registrert med en OBS-gruppe. Det er ikke alltid saksbehandlerne er bevisste på å bruke OBS-gruppen, så det er grunn til å tro at det er underrapportering her. Noen av sakene som gjelder underområdet Individuell plan, har også blitt registrert i OBS-gruppen for individuell plan, det vil si at noen av sakene er med i begge statistikker.



3.3.1 Spesielt om diskriminering

I 2009 mottok Rettighetssenteret markert flere henvendelser hvor innringer mener at vedkommende er diskriminert. Dette kan ha sammenheng med at diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (dtl.) trådte i kraft 1. januar 2009. Flere har fått økt bevissthet om at det har kommet en lov som forbyr diskriminering av mennesker med nedsatt funksjonsevne.

Eksempler på henvendelser om diskriminering:

- 2009/0019 *"Henvendelsen gjelder arbeid. Innringer sin samboer er midlertidig ansatt i 100 % stilling, men har vært 40 % sykemeldt det meste av tiden. Er nå lyst ut 2 100 % faste stillinger. Hun søkte, men fikk ikke noen av stillingene. Begrunnelsen var at hun ikke kunne jobbe 100 % men kun 60 %. Lurer på om dette er diskriminering?"*
- 2009/0065 *"Vedkommende som tar kontakt har cøliaki. Jobber i en bedrift med over 1000 ansatte. Forsøkt å få kantinen til å merke glutenfri mat, har ikke fått gjennomslag for dette. Lurer på om hun kan benytte diskriminerings- og tilgjengelighetsloven."*
- 2009/0257 *"Vedkommende som tar kontakt har spørsmål om motorferdsel i utmark. Er en kommune i fylket som har innskrenket dispensasjonsadgangen. Medfører at bevegelsehemmede ikke får dispensasjon til å benytte snøscooter inn til egen hytte. Lurer på om dette kan være i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven."*
- 2009/0317 *"Innringer jobber som sosionom. Forteller om en mann med diabetes som pga diabetesen er utelukket fra det kommunale svømmebassenget. Kan de gjøre dette?"*
- 2009/1219 *"Saken gjelder tilrettelegging for funksjonshemmet i et sameie. Styret nekter vedkommende å installere automatisk døråpner. Får heller ikke lov til å parkere nærmere inngangsdør enn andre når garasjeanlegget er midlertidig stengt. Mener dette er diskriminering."*
- 2009/0140 *"Saken gjelder rett til særskilt tilrettelegging for elev med dyskalkuli (mattevansker) som går i 10. klasse og skal ha eksamen til våren. Vedkommende har etter å ha blitt henvist til PPT i 5. klasse, brukt kalkulator og fått beskjed om at det er OK. Fom våren 2009 er matteeksamen lagt om og består av 2 deler, hvor det ikke er lov å bruke kalkulator på del 1. Det er søkt om særskilt tilrettelegging, men rektor sier nei. Han sier det kun er aktuelt å frita for hele eksamen, men det vil ikke foreldrene. Hva kan gjøres? Hvilke rettigheter har eleven? Et kompetansesenter har opplyst at dersom en elev får diagnosen dyskalkuli på mellomtrinnet og har fått tilrettelagt undervisning som følge av dette, kan rektor gi tillatelse til å bruke hjelpemidler. Lurer på om det er diskriminering når skolen ikke foretar særskilt tilrettelegging."*

3.3.2 Spesielt om veiledningssvikt i tjenesteapparatet

Av de sakene som har blitt registrert med OBS-gruppe har 21 % blitt registrert med Veiledningssvikt i tjenesteapparatet. Det er imidlertid grunn til å tro at det foreligger en stor underrapportering her. Grunnen til det er at det er så vanlig at saken gjelder veiledningssvikt, at det kun er i de tilfellene hvor manglende veiledning er hovedproblemet at saken registreres i OBS-gruppen om veiledningssvikt. Blant de sakene som er registrert som veiledningssvikt finner vi saker hvor folk tar kontakt med det offentlige, men hvor det

offentlige bryter veiledningsplikten. Det kan også dreie seg om saker hvor noen tar kontakt med det offentlige, men får feil svar ut fra gjeldene rett.

Eksempler på henvendelser om veiledningssvikt:

- 2009/0079 *"Saken gjelder kvinne på 19 år som bor hjemme hos sine foreldre. Hun har CP og utviklingshemming. Nå skal hun innlegges på sykehus og deretter på rehabilitering. Kan foreldrene få pleiepenger? NAV kan ikke gi noe informasjon om dette."*
- 2009/0960 *"Saken gjelder funksjonshemmet kvinne som trenger hjelp i hjemmet, blant annet husvask. Hun betaler noen for å gjøre dette privat. Kan hun få dette dekket av NAV? Hun har spurt kommunen om hjelp, men de sa at hjemmehjelp var forbehold eldre folk."*
- 2009/0894 *"Saken gjelder kvinne som har mottatt rehabiliteringspenger, men ønsker nå å forsøke seg tilbake i arbeidslivet. Hun har hørt om Tidsubegrenset lønnstilskudd (TULT) fra arbeidslivssenteret, men NAV forøvrig og arbeidsgiver har ikke hørt om dette. Innringer tar kontakt med RS en rekke ganger fra januar og utover våren og forsommeren pga vanskeligheter med å få i gang TULT. Først er det NAV som er vanskelig fordi de ikke har hørt om ordningen og fremhever uføreytelse som en aktuell ytelse. Innringer lurte på i hvilke tilfeller TULT kan gis, om det kan gis i hel- eller deltidsstilling og hvordan det forøvrig fungerer. Etter at NAV har funnet ut at TULT eventuelt i kombinasjon med uføreytelse kan være noe, er det arbeidsgiver (kommunen) som setter seg på bakbena fordi de heller ikke kjenner ordningen og ikke stoler på hva NAV opplyser dem om. Innringer er veldig frustrert over NAV-systemet fordi de har for lite kunnskap og interne stridigheter. NAV sier de har lite å stille opp med overfor arbeidsgiver, og innringer er frustrert over at arbeidsgiver ikke forstår at dette er en gunstig løsning for alle parter. Hun synes prosessen er en stor belastning som har utviklet seg til å få helsemessige negative konsekvenser. Hun føler at hun straffes for å prøve, og for å forsøke å jobbe."*

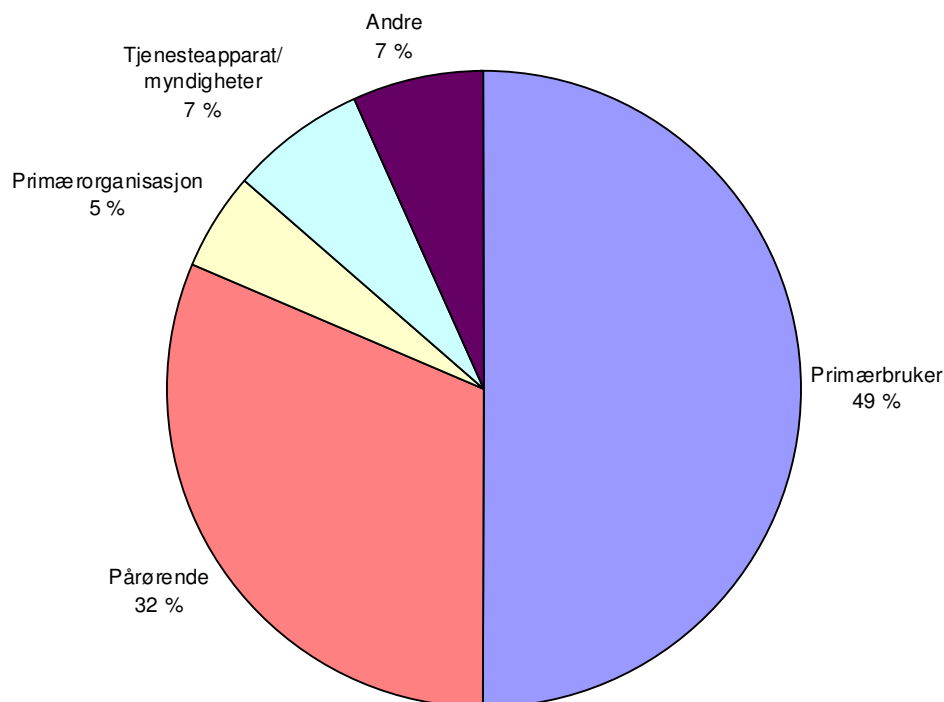
3.4 Hvem henvendte seg til oss i 2009 og hva lurte de på?

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 er den typiske innringer en kvinne mellom 20 og 67 år, hun er fra Oslo eller Akershus, har en somatisk sykdom og ringer på egne vegne med spørsmål om trygd, som regel om uføreytelser.

Primærbrukere og pårørende utgjør 81 % av de som henvendte seg til Rettighetssenteret i 2009. 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. Gruppen Andre utgjør for eksempel henvendelser fra venner, verger/hjelpereverger, fjernere familiemedlemmer, naboer, advokater, studenter og alle andre som faller utenfor de øvrige gruppene.



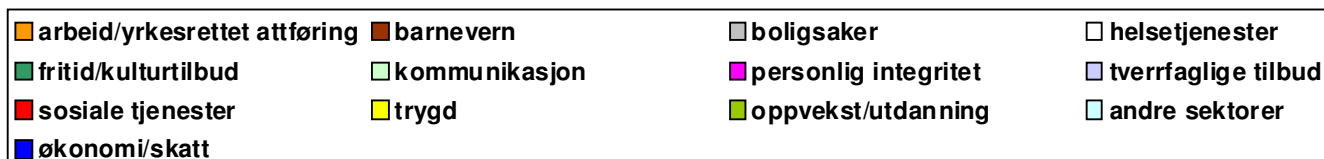
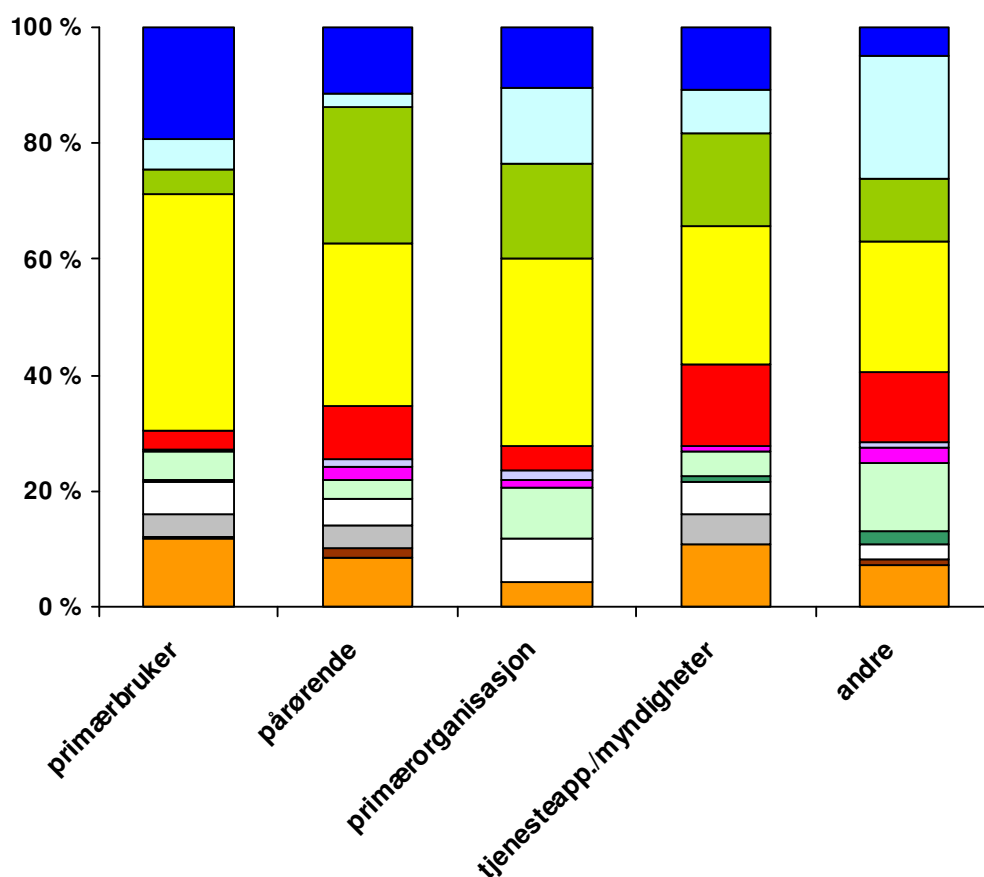
3.4.2 Hva spør de ulike gruppene om?

Det er store forskjeller i hva de ulike gruppene som henvender seg til oss spør om. Det er likevel saker vedrørende trygd som utgjør den største andelen saker hos alle grupper.

Primærbrukerne henvender seg hovedsakelig om trygd, økonomi og skatt og om arbeid og yrkesrettet attføring. I tillegg til trygd henvender de pårørende seg i stor grad med spørsmål om oppvekst og utdanning på vegne av egne barn.

Primærorganisasjonenes henvendelser knytter seg hovedsakelig til trygd og til oppvekst og utdanning. Tjenesteapparatet og myndighetene henvender seg hovedsakelig om trygd, oppvekst og utdanning og sosiale tjenester. Gruppen Andre henvender seg hovedsakelig om trygd, andre sektorer og sosiale tjenester.

Grafen nedenfor kan illustrere hva de ulike gruppene spør om. Det er imidlertid viktig å være oppmerksom på den prosentvise fordelingen gruppene imellom. 50 % av de som henvender seg er primærbrukere, men fremstillingen nedenfor viser ikke dette. Den nærmere fordelingen fremgår av tabellen under punkt 3.4.1.



3.4.3 Hvem saken gjelder?

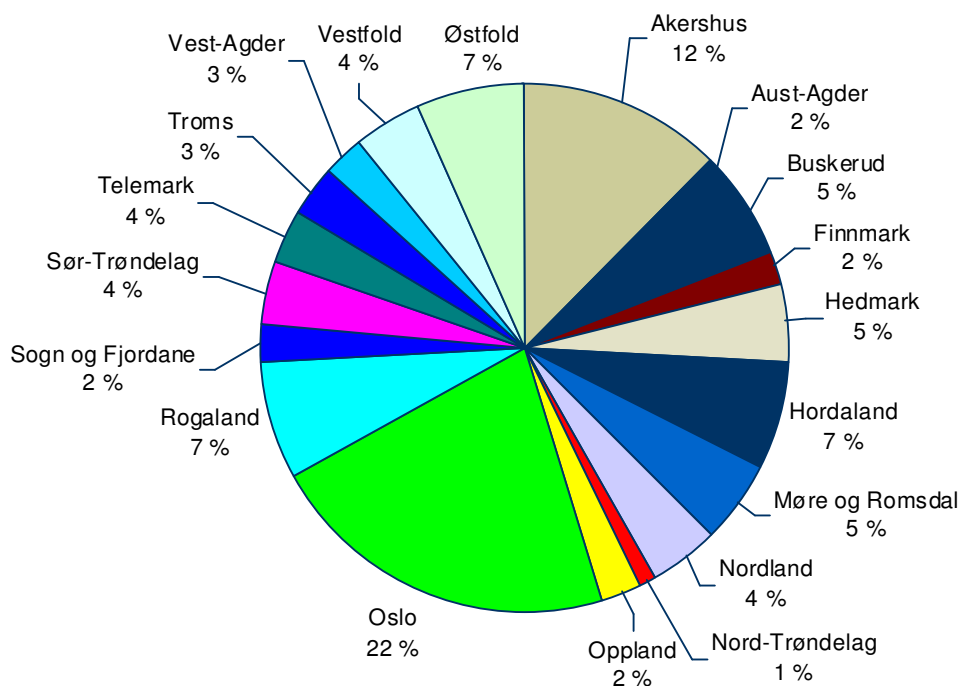
Dersom det fremkommer av samtalen/e-posten, registreres kjønn og alder på den som saken gjelder, samt hvilken funksjonsnedsettelse vedkommende har. En overvekt (44 %) av sakene Rettighetssenteret får, gjelder kvinner over 20 år. 26 % av sakene gjelder menn over 20 år, og 20 % gjelder barn og unge under 20 år.

I 144 saker (10 %) har det ikke blitt registret noe om hvem saken gjelder. Det gjelder i tilfeller hvor alder ikke oppgis eller hvor det dreier seg om en helt generell problemstilling.

Når det gjelder funksjonsnedsettelse, er det flest saker hvor det opplyses at vedkommende har en somatisk sykdom. Kognitiv funksjonshemming, typisk AD/HD, tourettes syndrom og autisme, utgjør også en betydelig andel.

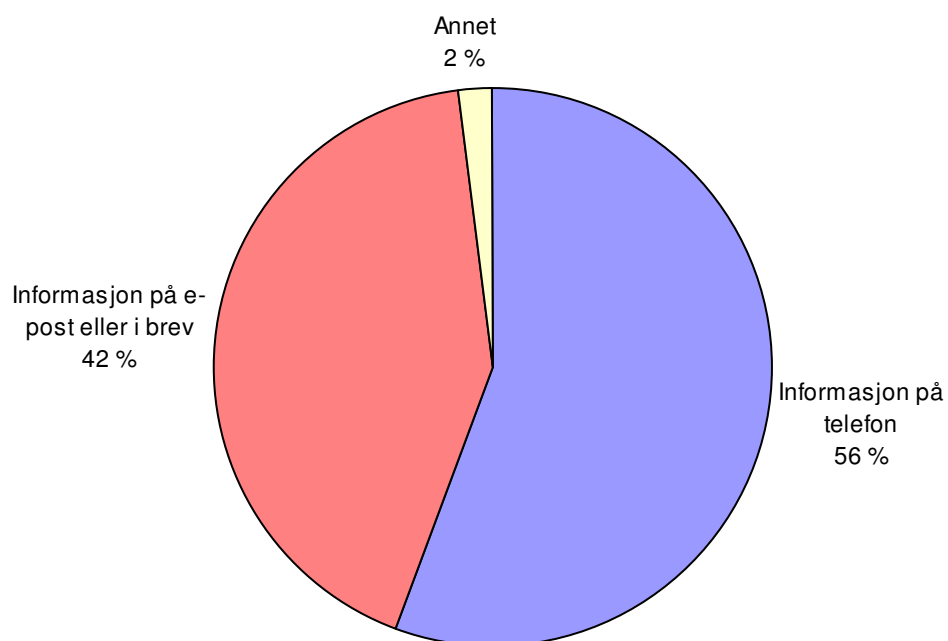
3.4.4 Hvor ringer de fra? (Fylkesvis fordeling)

Av 1415 saker er 998 blitt registrert med fylke. 417 saker er registrert med ukjent fylke og er ikke med i oversikten.



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, "sort 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 2009

4.1 Foredragvirksomhet

Rettighetssenteret ser det som en sentral del av virksomheten 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 2009 har Rettighetssenteret fått 31 henvendelser om foredrag. Rettighetssenteret har hatt anledning til å holde 8 foredrag innenfor ulike temaer. Rettighetssenteret har blant annet hatt innlegg om saksbehandling og sosialtjenesteloven kapittel 4 på seminar Fylkesmannen i Oslo og Akershus arrangerte for saksbehandlere i kommuner/bydeler. Rettighetssenteret har holdt foredrag om senteret og hvilke NAV-saker som mottas på SIKTE-konferansen 2009. På et møte hos Forum for barnekonvensjonen holdt Rettighetssenteret innlegg om diskriminerings- og tilgjengelighetsloven og barnekonvensjonen. Det har videre blitt holdt ulike foredrag om diverse rettigheter for enkelte medlemsorganisasjoner.

I tillegg har Rettighetssenteret bidratt med innlegg/foredrag på diverse interne arrangementer i regi av FFO. Blant annet presentasjon av Rettighetssenterets årsrapport på FFOs representantskap, innlegg på FFOs NAVs konferanse om NAV-saker Rettighetssenteret får, samt innlegg om diskriminerings- og tilgjengelighetsloven på FFOs fylkeskonferanse.

4.2 Kurs og annen virksomhet

Unge funksjonshemmede laget i 2009 en nettbasert rettighetsportal, www.ungerettigheter.no. Formålet med nettsiden er å øke funksjonshemmede ungdoms kjennskap til hvilke rettigheter de har. Det er Rettighetssenteret som utarbeidet det juridiske innholdet i rettighetsportalen. I forbindelse med etableringen av rettighetsportalen arrangerte også Unge funksjonshemmede et rettighetskurs for ansatte og tillitsvalgte. Rettighetssenteret stod for det faglige innholdet på kurset. Tema var hvordan gi veiledning om rettigheter, enkel rettskildelære, samt en gjennomgang av sentrale rettigheter knyttet til det å ha en funksjonsnedsettelse/kronisk sykdom.

4.3 Rettspolitisk arbeid

De ansatte på Rettighetssenteret skriver høringsuttalelser, men gir også andre innspill til det offentlige. I 2009 har Rettighetssenteret avgitt hørings svar vedrørende NOU om "Et helhetlig diskrimineringsvern".

Forøvrig fungerer Rettighetssenteret som juridisk kompetanseenheter 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.

Rettighetssenterets jurister har videre deltatt på ulike møter med det offentlige og i ulike utvalg og referansegrupper. I 2009 har det blant annet dreid seg om deltakelse i Pasientskadeerstatningsnemnda, og som varamedlem i Statens Helsepersonellnemnd/Apotekklagenemnda. En av Rettighetssenterets jurister har deltatt i en arbeidsgruppe knyttet til Helsedirektoratets utarbeidelse av en veileder om informasjonssikkerhet og personvern i helse- og sosialtjenesten i kommuner. Senterets jurister har sittet i referansegruppen til Diskrimineringslovutvalget og i referansegruppen til den interdepartementale arbeidsgruppen som skal utrede rettskrav på varer, tjenester og informasjon.

4.4 Samarbeid med Likestillings- og diskrimineringsombudet

I forbindelse med at Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven trådte i kraft 1. januar 2009 har Rettighetssenteret samarbeidet med Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO). Det er LDO som har fått ansvar for å håndheve loven. Rettighetssenteret har hatt flere møter med LDO.

4.5 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.

I 2009 ble Jungelhåndboka publisert på nett med støtte fra Justis- og politidepartementet.



4.6 Finansiering

Rettighetssenteret arbeider kontinuerlig med å søke om midler til finansiering av Rettighetssenteret. Det har i 2009 blitt utarbeidet søknader til Justisdepartementet, Arbeids- og inkluderingsdepartementet, NAV og Helse- og rehabilitering.