

# EN SÆRLIG INDSATS OVER FOR SOCIALT UDSATTE I GENTOFTE?

## Et godt liv for alle

Socialpolitisk Forum i Gentofte har nu eksisteret i to år og har via medlemsmøder, temamøder og en bisidderordning fået indsigt i nogle af de sociale udfordringer i Gentofte Kommune.

Vi oplever, at Gentofte Kommune tager sin opgave over for socialt udsatte alvorligt, men at der samtidig er plads til forbedringer.

Socialpolitisk Forum i Gentofte er stiftet som en folkeoplysende forening og har foreløbigt et netværk på ca. et halvt hundrede borgere, der brænder for at videreudvikle et stærkt og solidarisk velfærdssamfund.

Med denne rapport vil vi formidle vores viden, erfaringer og forslag, som vi håber på at kommunalpolitikerne i Gentofte vil inddrage i budgetforhandlingerne. Vi foreslår:

- at den sociale indsats styrkes ved, at kommunen etablerer et udsatteråd
- at der formuleres en udsattepolitik via nedsættelse af et opgaveudvalg
- at borgernes retssikkerhed styrkes via ansættelse af en borgerrådgiver

**Med venlig hilsen**

**Socialpolitisk Forum i Gentofte**

Gitte Haslebo, formand, e-mail: [gh@haslebo-partnere.dk](mailto:gh@haslebo-partnere.dk), mob: 27 21 84 51

Ove Lund, bestyrelsesmedlem, e-mail: [ovelund@raastof.dk](mailto:ovelund@raastof.dk), mob: 23 45 12 49

## Er der brug for en særlig indsats i Gentofte?

Det kan være svært for kommunen at indsamle tilstrækkelig relevant viden om socialt udsatte og deres vilkår, fordi socialt udsatte ikke er én homogen gruppe, men mennesker med forskellige skæbner og vilkår der i forskelligt omfang magter/har lyst til at give fuld information om deres situation.

Et opsøgende arbejde kan tjene til at identificere og kortlægge socialt udsattes vilkår og udfordringer og dermed bidrage til en helhedsindsats med henblik på at maksimere effekten af kommunens sociale arbejde. Vi antager at en opsøgende indsats kan bidrage til at forebygge problemer og på længere sigt mindske det økonomiske pres på de kommunale kasser.

Vi har i det følgende forsøgt at beskrive de tre indsatser, men vil indledningsvist opridse nogle af de sociale udfordringer og behov, vi ser i Gentofte Kommune.

### Hvem er udsatte? Hvordan skal udsathed forstås?

Men hvordan definerer vi begrebet "udsatte"? I mange kommuner defineres det f.eks. som borgere, der befinder sig i en udsat social livssituation. Det kan være i forbindelse med vold i nære relationer, sindslidelse, kronisk sygdom, handicap, ensomhed, hjemløshed, prostitution, fattigdom, alkohol- eller stofmisbrug. Udsathed ses som en tilstand, der (også) kan opstå for velfungerende borgere og familier. En tilstand, der kan ændre sig over tid.

Børn i udsatte familier er ofte "usynlige". At vokse op i en udsat misbrugsfamilie udsætter barnet for risiko for medfødte skader, understimulering, omsorgssvigt og overgreb med ofte langvarige skader til følge.

Socialt udsatte er ofte kendetegnet ved at have sammensatte sociale og sundhedsmæssige problemer. De har en kombination af dårlig økonomi, helbredsproblemer, misbrugsproblemer, arbejdsløshed, svagt socialt netværk og psykiske udfordringer. Generelt er der tale om mennesker, som har svært ved at leve op til samfundets krav om funktionsduelighed og succes, mennesker som har svært ved at orientere sig og foretage hensigtsmæssige valg i forhold til de mange muligheder, der findes i et moderne samfund, og mennesker der i mange tilfælde reelt ikke har de samme valgmuligheder som andre mennesker. Børn i socialt udsatte familier har stærkt begrænsede valgmuligheder. Deres trivsel og udvikling er helt afhængig af miljøet og forældrenes ressourcer.

Udsathed kan bl.a. forekomme i forhold til indkomst. Ifølge Danmarks Statistik vurderes det, at 8,6 % (2018) af befolkningen hører til lavindkomstfamilier (med en indkomst på under 50 pct. af medianindkomsten). I Gentofte udgør lavindkomstfamilierne ifølge Danmarks Statistik 7,3 % af borgerne (2018). Så Gentofte Kommune adskiller sig således ikke signifikant fra andre kommuner.

### Forskeres vurdering af udsathed

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE) offentliggjorde i 2018 en undersøgelse vedr. hvem de udsatte borgere i Danmark er. Undersøgelsen peger på, at udsathed især skyldes arbejdsløshed, sygdom, alkohol, stofmisbrug og psykiske lidelser. Undersøgelsen viser bl.a.:

- at 282.000 voksne danskere har tegn på udsathed
- at ca. 200.000 borgere har psykiske lidelser
- at ca. 41.000 borgere har en svær psykisk lidelse
- at ca. 30.000 borgere er registreret med et alvorligt alkoholmisbrug
- at ca. 13.000 borgere har et alvorligt stofmisbrug
- at ca. 6.000 borgere er registreret som hjemløse

For borgere med misbrug var det kun mellem 25 % - 40 % der var i behandling (2014). Altså et område, hvor mange kommuner bør kunne gøre det bedre. Det samme gælder de mest udsatte borgere, hvor det kun er hver femte, der får en individuel, håndholdt indsats.

Partnervold er et særskilt – og stigende problem – i samfundet, men er ofte skjult bag hjemmets fire vægge. Partnervold finder sted i alle samfundslag, og Mødrehjælpen rapporterer, at der er et stigende antal veluddannede, der deltager i Mødrehjælpens voldspakkeforløb.

Unge er overrepræsenteret blandt de mennesker, der har et stofmisbrug, er hjemløse eller har begået kriminalitet. På 10 år er der sket en fordobling i andelen af unge under 30 år der har en moderat psykisk diagnose (f.eks. ADHD eller depression). Piger/kvinder har flere psykiske diagnoser end drenge/mænd.

I Danmark har befolkningen generelt et højt alkoholforbrug – ikke mindst blandt de veletablerede og velstillede borgere. F.eks, kan det nævnes, at en stor dansk undersøgelse har vist, at de gravide, som i graviditeten har det højeste alkoholforbrug, er gravide over 30 år med akademisk uddannelse.

Ifølge Sundhedsstyrelsen og Statens Serum Institut vokser 122.000 børn og unge op i familier med alkoholproblemer. Der findes ikke tilsvarende tal for børn og unge, der vokser op i familier med stofmisbrug, men ifølge Sundhedsstyrelsen havde i alt 1.727 borgere, der blev indskrevet i behandling i 2014, børn i hjemmet under 18 år.

Tallene for børn i familier med stofmisbrug er baseret på forældre, som er i behandling. Da kun 25-40 % af stofmisbrugere er i behandling, må der være et stort mørketal af børn, som er massivt udsatte.

Endelig er der mange personer med komplekse problemer, som har behov for en respektfuld tværfaglig udredning og indsats. Det offentlige velfærdssystem er opdelt i adskilte behandlingssystemer, der ikke arbejder nok på tværs. Men mange borgere oplever ofte den tværfaglige indsats fra sagsbehandlere, som en koordinering ”bag borgerens ryg”, hvor de professionelle i et ”lukket rum” designer ”systemets plan” frem for at skabe reel borgerinddragelse, og sikre, at borgeren selv bidrager med at udvikle relevante udviklingsplaner.

Undersøgelser viser, at unge, der udredes, kan være i kontakt med op til 10 sagsbehandlere. Familier på overførselsindkomster med endnu flere. Velfærdssystemet har mange tilbud, der ikke hænger sammen, og sagsbehandlere klager over, at det er svært at dele viden på tværs af forvaltninger pga. tavshedspligten. Mange af de udsatte unge har endnu ikke vænnet sig til at tjekke deres e-Boks og bliver derfor væk fra møder i kommunen og bliver derfor straffet økonomisk.

Det er afgørende vigtigt for at nå ud til de forskellige målgrupper, at tilbuddene er lettilgængelige og indrettet efter målgruppernes funktionsniveau og behov. Indsatsen skal være helhedsorienteret og koordineret, og der skal være personkontinuitet i behandlerkontakten og færrest mulige kontaktpersoner til borgeren.

### **Udsathed i Gentofte Kommune?**

Der er næppe tvivl om, at Gentofte Kommune har mange af de samme udfordringer, som er nævnt her, blot i lidt mindre målestok.

I Gentofte Kommunes kvartalsrapporter dokumenteres det bl.a. i 2018, at der var:

- 805 forsikrede ledige på midlertidige ordninger

- 490 personer på kontanthjælp
- 257 på integrationsydelse
- 69 på revalidering
- 561 på sygedagpenge
- 1.068 på førtidspension

Disse tal er omregnet til fuldtidspersoner. I alt er der tale om 4.052 fuldtidspersoner, der indgår i erhvervs- og beskæftigelsesudvalgets målgruppeoversigt, men det reelle antal af berørte borgere ligger måske mellem 5.000 – 7.000 personer?

Ifølge den nationale kortlægning af hjemløse (2019) var der i Gentofte Kommune 43 hjemløse, hvoraf 9 overnattede på herberg, 6 på gaden, 18 hos familie/venner, og 5 var indlagt på hospital. For 4 personers vedkommende var der svaret "andet" eller uoplyst".

Opgaveudvalget for udvikling af en boligsocial politik har kortlagt, at den månedlige husstandsindkomst pr. person i de almene og kommunale udlejningsboliger udgør 15.000 kr., mens den i det øvrige Gentofte ligger på ca. 35.000 kr. om måneden.

Arbejderbevægelsens Erhvervsråd har i 2018 offentliggjort tal, der viser, at der i Gentofte lever 440 børn i fattigdom. Socialpolitisk Forum i Gentofte stillede i november 2019 Social og Sundhed en række spørgsmål, bl.a. om hvilke materielle, sociale og velfærdsmæssige afsavn kommunens økonomisk dårligst stillede familier har. Svaret var, at kommunen ikke har data, der belyser dette.

Social og Sundhed oplyste samtidig, at kommunen ikke ved, hvor i kommunen disse fattige børnefamilier bor. Gentofte Kommune registrerer ikke børnefamiliers indkomst generelt. Det sker typisk kun i forbindelse med anbringelsessager og i forbindelse med ansøgninger om diverse tilskud, f.eks. ansøgning om økonomisk friplads i dagtilbud.

Ungeundersøgelsen (Center for rusmiddelforskning ved Aarhus Universitet, 2017) viser bl.a.

- at 46 % af de unge i Gentofte (15-25-årige) har stiftet bekendtskab med hash
- at der blandt unge, der har røget hash inden for den seneste måned, er 5,7 %, der ryger næsten dagligt.
- at 9 % af de 15-25-årige i Gentofte har prøvet andre illegale stoffer end hash
- at 49 % af dem, der har prøvet andre stoffer end hash (9 %), har stiftet bekendtskab med kokain

Gentofte Kommune har ikke som sådan et register over stofmisbrugere, men der er løbende ca. 100 borgere i behandling for stofmisbrug.

Børn i familier med rusmiddelproblemer er en meget udsat gruppe. De kan både have medfødte skader og sygdomme, og de vokser ofte op under ustabile og utrygge forhold, hvor de udsættes for omsorgssvigt. Gentofte Kommune er meget opmærksom på at opspore rusmiddelproblemer i børnefamilier, bl.a. via besøg fra sundhedsplejen, men forvaltningen har ifølge Social og Sundhed ikke viden om, hvor mange børn i Gentofte Kommune, som vokser op i familier med rusmiddelproblemer. Da disse børn er meget udsatte, bør området afdækkes i videst muligt omfang.

Alle kommuner har prostituerede, der ofte skjuler sig bag forskellige "dækadresser". Social og Sundhed har ingen vurdering af, hvor mange der driver prostitution fra adresser i kommunen, eller om borgere bosat i kommunen erhverver sig ved prostitution.

Gentofte Kommune har et stort antal boliger/bofællesskaber til borgere med psykiske eller fysiske funktionsnedsættelser. Med udgangen af 3. kvartal 2019 havde kommunen 296 voksne borgere placeret i midlertidige eller varige botilbud enten i Gentofte eller i andre kommuner.

Kommunen er en af de kommuner med færrest almene boliger, hvilket i nogen grad begrænser det "sociale tryk". Men bredt set har kommunen de samme sociale udfordringer som andre kommuner, hvorfor der er behov for en styrket social indsats.

Forslag til budgetforhandlingerne 2020/2021

## Forslag om etablering af et velfærdsråd (udsatteråd) i Gentofte

Socialpolitisk Forum i Gentofte afholdt i efteråret 2019 et temamøde om fattigdom og ulighed i Danmark og i Gentofte og inviterede i den forbindelse formand for Københavns Kommunes Udsatteråd, jurist Peter Juul, til at fortælle om erfaringer med udsatterådet i Københavns Kommune. Socialpolitisk Forum mener, at Gentofte Kommune har mange af de samme udfordringer på udsatteområdet som kommuner, der har fundet det relevant at etablere et udsatteråd.

Det estimeres, at et udsatteråd vil have behov for sekretariatsbistand svarende til 1/4 årsværk. Herudover vil der være behov for et årligt budget på 150.000 kr. til møder, workshops m.v. Sekretærbistand bør varetages af Social og Sundhed (rådhuset).

### Forslag:

**I forbindelse med budgetforhandlingerne 2020/2021 foreslår vi, at Kommunalbestyrelsen i Gentofte vedtager at etablere et velfærdsråd (udsatteråd) som en 4-årig forsøgsordning – med udgangspunkt i de særlige behov, socialt udsatte borgere har i Gentofte. Der afsættes samlet 300.000 kr. om året, svarende til 1.2 mio. kr. over 4 år.**

### **Hvad er et udsatteråd?**

I Danmark er der i dag 41 udsatteråd og flere er på vej. Et lokalt udsatteråd har til formål at skabe dialog imellem borgere, kommune og politikere for at forbedre forholdene for udsatte. Rådet sætter ord på socialt udsattes behov og ønsker. Det kan være gennem forslag, dialogmøder, svar på høringer eller events. Med et lokalt udsatteråd skaber man en ramme for input og dialog. Dialogen imellem udsatte og politikerne bliver styrket, og det er en fordel, når man skal træffe beslutninger, der virker. Udsatterådene drager ofte marginaliserede grupper af borgere ind i det politiske maskinrum i kommunerne til glæde for udsatte selv men i høj grad også til gavn for fællesskabet, der bliver mindet om, at rummelighed og forskellighed er væsentlige kvaliteter i det danske velfærdssamfund.

Det er kommunalbestyrelsen, der skal oprette et lokalt udsatteråd. Det sker ofte på initiativ af kommunalpolitikere eller på opfordring fra andre, f.eks. frivillige sociale organisationer, socialt udsatte selv eller andre lokale.

### **Hvad kan et udsatteråd beskæftige sig med?**

Rådets opgave er typisk at formidle synspunkter og dialog mellem socialt udsatte borgere, byråd og forvaltning om lokalpolitiske spørgsmål, der er vigtige for socialt udsatte. Socialt udsatte har ofte komplekse problemer, som gør, at de kæmper med at opretholde en værdig tilværelse. De har brug for at blive hørt og respekteret og formår ofte ikke selv at råbe op i mødet med et til tider rigtigt og ufølsomt system. Her kan Udsatterådet give kommunalbestyrelsen den nødvendige indsigt i en ofte isoleret borgergruppes livsomstændigheder og dermed skabe grobund for gensidig forståelse.

Udsatterådet mødes normalt fire gange om året. Udsatterådet vil typisk hvert år udarbejde en årsberetning, der beskriver de temaer, som udsatterådet har diskuteret og arbejdet med i det forgange år. Beretningen indeholder desuden værdimæssige og mindre analyser om situationen på udsatteområdet det pågældende år, samt konkrete anbefalinger til politikerne til forbedringer på området.

Udsatterrådet arbejder på forskellige måder, f.eks. ved:

- **Støtte til politikudvikling**  
(f.eks. integrationspolitik, boligpolitik, pårørendepolitik, misbrugspolitik, handicappolitik, ældrepolitik, børnepolitik)
- **Udarbejde høringsvar – at give kommunen feedback på politik i udviklingsfasen**  
(f.eks. budgetforslag, beskæftigelsespolitik, psykiatripolitik, sundhedspolitik, kvalitetsstandarder for borgere med særlige behov)
- **Afholde dialogmøder**  
(f.eks. mellem borgere og kommunalt ansatte om et bestemt tema)
- **Lave events eller temadage**  
(f.eks. at sætte fokus på sundhed eller jul for hjemløse)
- **Udvikle projekter**  
(f.eks. bekæmpelse af madspild, som bliver til gratis måltider for udsatte borgere)
- **Agere "vagthund"**  
(f.eks. at gøre opmærksom på svigt og mangler i indsatsen for socialt udsatte)

#### **Hvem kan være med i et udsatteråd?**

Der er ingen fast opskrift på, hvem der bør sidde i et udsatteråd. Typisk bliver medlemmerne direkte udpeget af kommunalbestyrelsen blandt lokale brugerorganisationer, borgere med brugererfaring, frivillige sociale organisationer, embedsfolk fra kommunen og/eller lokalpolitikere.

Der kan være mange forskellige deltagere i et udsatteråd, som kan tælle mellem 10 – 15 personer, og som sammensættes på baggrund af en vurdering af hovedudfordringerne i den enkelte kommune. I Gentofte kan det være relevant at udvælge repræsentanter, f.eks. blandt følgende grupper:

- Socialt udsatte borgere
- Repræsentant fra en bestyrelse i et alment boligområde
- Repræsentant fra en af kommunens udlejningsboliger
- Politiker fra Ældre-, Social- og Sundhedsudvalget
- Politiker fra Erhvervs-, Beskæftigelses- og Integrationsudvalget
- Direktør for Social og Sundhed
- Herberget Overførstergården
- Kvindekrisecenteret Hellerup
- Socialpsykologisk Center
- Rusmiddelkonsulent
- Boligsocial medarbejder
- Netværkshuset
- Værestedet UNIK for unge 15-22 år
- Repræsentant fra SIND
- Repræsentant fra SAND (De hjemløses organisation)

- Socialpolitisk Forum i Gentofte
- Repræsentanter fra sundhedsområdet og distriktpsychiatrien
- Jordemodercenteret
- Børns Vilkår

**Det er afgørende at et udsatteråd sammensættes så der er en markant repræsentation af udsatte borgere, så rådet ikke domineres for meget af ansatte.**

#### **Udsatterådets kommissorium?**

I forbindelse med beslutninger om etablering af et udsatteråd, skal forvaltningen udarbejde et kommissorium for udsatterådet. Der vil i forbindelse med dette være mange overvejelser. Rådet skal f.eks. kunne bidrage til en kvalificering af kommunens arbejde og skal repræsentere viden og erfaring om udsatteområdet fra såvel et borgerperspektiv som et fagligt perspektiv.

Rådet skal af egen drift eller efter anmodning kunne tage spørgsmål af generel karakter op til drøftelse og komme med forslag til politiske og administrative initiativer. Rådet kan ikke behandle enkeltsager. Dog kan enkeltsager virke som grundlag for Rådets behandling af generelle spørgsmål.

De politiske udvalg i kommunen skal kunne høre Rådet om initiativer eller temaer, der har betydning for socialt udsatte. Rådets vurderinger og udtalelser er vejledende og bidrager til det samlede politiske beslutningsgrundlag i kommunen.

Rådet kan bestå af 10 - 15 medlemmer, der bor i Gentofte eller arbejder i en organisation lokalt forankret i kommunen. Der kan lægges vægt på, at medlemmerne repræsenterer mangfoldigheden indenfor de forskellige udsatte borgergrupper, f.eks. gennem mangfoldighed i medlemmernes etnicitet, alder mv. og/eller gennem viden om betydningen af spredning i etnicitet, alder mv.

Rådets funktionsperiode kan være 4 år og kan følge den kommunale valgperiode ligesom Ældrerådene og Handicaprådene. Rådets medlemmer, suppleanter og formand udpeges normalt af kommunalbestyrelsen f.eks. efter indstilling fra Ældre-, Social- og Sundhedsudvalget og Erhvervs-, Beskæftigelses- og Integrationsudvalget. Medlemmerne udpeges blandt kandidater indstillet af lokale organisationer.

I forbindelse med den politiske proces omkring etablering af et udsatteråd vil det også være relevant at diskutere, om ordet "udsatteråd" er det rigtige ord at bruge. Få borgere ønsker at blive betegnet som udsatte. Derfor bør man overveje at vende begrebet om og f.eks. kalde rådet for et "velfærdsråd", men stadig holde fast i, at opgaven er at sikre bedre velfærd for borgere, der i perioder har brug for en hjælpende hånd fra det offentlige velfærdssystem.

Kommunens indsats bør leve op til FN's Børnekonvention, og en lille folder om Børnekonventionen bør være let tilgængelig på kommunen, på biblioteker, apoteker, skoler og institutioner for børn og unge.



Forslag til budgetforhandlingerne 2020/2021:

## Formulering af en udsattepolitik via nedsættelse af et opgaveudvalg

Socialpolitisk Forum i Gentofte har fundet inspiration i en række kommuner, der har valgt at formulere en udsattepolitik for at give udsatte og embedsmænd nogle guidelines og retningslinjer for arbejdet med social udsatte borgere. En udsattepolitik er også et politisk signal til omverdenen om, at kommunen er til for borgerne og at de trygt kan henvende sig, hvis de har brug for hjælp. I mange kommuner bliver udsattepolitikken udmøntet i en årlig handleplan på udsatteområdet, hvori der formuleres mål og indsatser. Handleplanen er også et redskab til en årlig evaluering af den sociale indsats.

En udsattepolitik kan formuleres via et opgaveudvalg bestående af borgere, embedsmænd, politikere og relevante borgere og sociale aktører. Forslaget er udgiftsneutral og kan varetages af Social og Sundhed (rådhuset).

### Forslag:

**I forbindelse med budgetforhandlingerne 2020/2021 foreslår vi, at Kommunalbestyrelsen i Gentofte via et opgaveudvalg igangsætter en proces, der fører frem til, at kommunalbestyrelsen kan vedtage en udsattepolitik for Gentofte Kommune.**

### Hvad er en udsattepolitik?

I Danmark er der i dag 25 kommuner som har formuleret en udsattepolitik. Det er så forskellige kommuner som f.eks. Faxe, Frederiksberg, Langeland, Nyborg, Egedal, Guldborgsund, Vejle, Sønderborg og Svendborg. Vi har valgt at skrive kort om Frederiksberg Kommune, da vi mener, at den på en del områder kan sammenlignes med Gentofte Kommune.

Frederiksberg Kommunes udsattepolitik blev vedtaget den 28. januar 2019 og gælder i en 4-årig periode (2019 – 2022). Mange har bidraget til udvikling af politikken især Frederiksbergs nye Udsatteråd har givet værdifulde indspark om, hvad der har betydning for de mennesker, udsattepolitikken handler om. Kommunen har formuleret en vision for udsattepolitikken: *"I Frederiksberg Kommune arbejder vi for at inkludere mennesker i udsatte positioner i fællesskaber og sætter det gode liv i centrum. Men kommunen kan ikke gøre det alene. Civilsamfundet spiller en vigtig rolle i at få de mest udsatte ind i fællesskabet. Det handler ikke kun om samfundsfællesskabet, men også om at indgå i sunde hverdagsfællesskaber."*

Frederiksberg Kommune definerer i sin politik begrebet social udsatte som borgere, der bl.a. rammes af hjemløshed, misbrug, prostitution, sindslidelse eller vold i familien. Udsattepolitikken understøtter FN's verdensmål om lighed i sundhed, trivsel i byerne, social mobilitet, uddannelse, et godt fritidsliv, lighed mellem kønnene og social retfærdighed.

Udsattepolitikken bygger overordnet på fire grundprincipper: 1. Mangfoldighed. 2. Tilgængelighed. 3. Inklusion. 4. Aktivt medborgerskab.

Udsattepolitikken opstiller en række mål. Den enkelte borger skal støttes i at håndtere og nedbryde de barrierer, der begrænser dem i at bidrage og deltage i samfundet på lige fod med andre. Det handler bl.a. om, at udsatte borgere:

- udnytter egne evner og lærer at mestre eget liv på egne betingelser

- har de samme muligheder for at leve et sundt liv
- bliver mere aktive i samfunds-, forenings- og det demokratiske liv
- gennemfører en ungdoms- og videreuddannelse
- bliver aktivt bidragende på arbejdsmarkedet
- tager del i de frivillige fællesskaber
- lever i trygge og tilgængelige bolig- og nærmiljøer
- møder en helhedsorienteret indsats og sammenhængende overgange

Udsattepolitikken opridses fire pejlemærker. 1. Borgeren som ressource i sit eget liv. 2. Det nære netværk er en ressource i den enkeltes liv. 3. Civilsamfundet er en ressource i borgernes liv. 4. De fælles ressourcer i Frederiksberg Kommune skal sættes i spil og komme udsatte borgere til gode.

### **De fælles ressourcer skal komme udsatte til gode**

Frederiksberg kommune beskriver i udsattepolitikken kommunens rolle i forhold til de socialt udsatte borgere:

*”Kommunen er som myndighed garant for, at borgernes rettigheder efter lovgivningen opfyldes. Det vil sige, at vi skal skabe rammer og tilbud, der kan højne udsatte borgeres livskvalitet og personlige kompetencer – uanset om de leveres af kommunen selv eller af andre leverandører. Kommunen følger derfor løbende udviklingen i borgernes behov på de forskellige lovgivningsområder og tager initiativ til at håndtere udfordringer, når de opstår.*

*Sammenhæng og koordinering er helt central. Udsatte borgere kæmper ofte med mange problemer på én gang. Der skal skabes sammenhængende løsninger og hjælp på tværs af de problemer og udfordringer, de udsatte har.*

*Borgernes livskvalitet og udfoldelsesmuligheder handler imidlertid om andet og meget mere end lovgivning. Livet i byen og i civilsamfundet er også rammen om den enkeltes liv. Med afsæt i strategi for en Socialt Bæredygtig by, skal Frederiksberg Kommune aktivt bidrage til at sikre, at Frederiksberg bliver en by, som inkluderer og styrker alle borgere. Omdrejningspunktet er målrettet arbejde med indretningen af byen og sammenhængskraften, samtidig med at der løbende er fokus på at sikre, at de forskellige sociale indsatser og byudviklingstiltag i området spiller bedst muligt sammen. Både på tværs af kommunen og i samarbejde med eksterne aktører og frivillige.*

*Kommunen har derfor en stadig vigtigere rolle som facilitator af samarbejde mellem de mange aktører i byen og i civilsamfundet, som kan være med til at sikre, at borgere i en udsat livssituation får samme muligheder for at leve et værdigt liv og deltage i samfundslivet som andre borgere. Vi skal fokusere på det, vi kan i fællesskab og de mange ressourcer vi har sammen.”*

Forslag til forhandlingerne om budgettet 2020/2021:

## **Styrke borgernes retssikkerhed via ansættelse af en borgerrådgiver**

Socialpolitisk Forum i Gentofte har på et temamøde i efteråret diskuteret udsatte borgeres retssikkerhed og sociale sager. Det skete bl.a. på baggrund af, at Ankestyrelsen i 2018 behandlede 42 klagesager om handicappede børn i Gentofte Kommune, og at der fremkom oplysninger om, at kommunen træffer afgørelser i ca. 500 sådanne sager om året. Det handler ikke om at vinde sager, men om borgernes retssikkerhed. Derfor inviterede vi borgerrådgiver i Gladsaxe Kommune Preben Rohde til at fortælle om kommunens erfaringer med deres borgerrådgiverordning.

En borgerrådgiver er en kommunalt ansat ressource, ofte en jurist, der arbejder for at skabe dialog om sagsbehandlingen imellem borgere og forvaltninger. Er sagsbehandlingen god, bliver borgeren inddraget og hørt, og er sagsbehandlingen i overensstemmelse med lovgivningens proceskrav?

Forslag:

**I forbindelse med budgetforhandlingerne 2020/2021 foreslår vi, at Kommunalbestyrelsen i Gentofte afsætter økonomi til at ansætte en borgerrådgiver. Der afsættes 1.250 mio. kr. om året i en forsøgsperiode på 4 år, i alt 5 mio. kr. Borgerrådgiveren skal etablere sig med kontor på en selvstændig adresse, f.eks. i Byens Hus på Hellerupvej.**

### **Hvad er en borgerrådgiver?**

Borgerrådgiverordningen i Gladsaxe har eksisteret siden 1. januar 2016, så borgerrådgiverfunktionen er blevet en fast bestanddel af Gladsaxe Kommune.

Samarbejdet med forvaltningerne har været positivt og konstruktivt og overordnet er det målet at arbejde for en god og ordentlig sagsbehandling, når den enkelte borger henvender sig.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at styrke borgernes retssikkerhed. De primære opgaver består i at sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne. Borgerrådgiveren skal hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, f.eks. med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation. Borgerrådgiveren behandler klager over sagsbehandlingen, herunder om sagsbehandlingsregler er fulgt, og om sagens tilrettelæggelse har været hensigtsmæssig. Borgerrådgiveren behandler klager over personalets optræden og giver vejledning i forbindelse med klager og - i sjældne tilfælde - hjælper med at formulere en klage. Borgerrådgiveren arbejder for at fremme en god og konstruktiv dialog mellem borgeren og forvaltningen og fungerer i den sammenhæng som mediator.

Borgerrådgiveren kan ikke hjælpe med at træffe afgørelser eller ændre afgørelser, behandle klager, der kan indbringes for andre klageinstanser, f.eks. Ankestyrelsen, behandle klager over politiske beslutninger omkring f.eks. serviceniveauet eller klager, der er indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene. Borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningen og refererer direkte til Gladsaxe Byråd.

### **Hvad beskæftiger borgerrådgiveren sig med?**

Der har i 2019 været 469 henvendelser til borgerrådgiveren i Gladsaxe. Det er en stigning på 7 % i forhold til 2018. Borgerrådgiveren udsender en årsrapport, hvori der fremlægges en række anbefalinger til kommunens forvaltninger på baggrund af årets henvendelser og de erfaringer, man har gjort. I de første år

har anbefalingerne bl.a. handlet om, hvordan der skabes en helhedsorienteret indsats i forhold til udsatte borgere, forbedringer af retningslinjerne "Sådan skriver vi i Gladsaxe Kommune", anbefaling af et obligatorisk kursus for myndighedssagsbehandlere i forvaltningsret, samt kvalitetssikring af klagesager.

I årsberetningen 2019 anbefales det bl.a., at der udarbejdes skriftlige planer og aftaler om opfølgning af jobafklaringsforløb og ressourceforløb, at afgørelser skal skrives ud fra standardkoncepter, hvor det aktuelle lovgrundlag fremgår, at der foretages en kvalitetssikring af klager, inden klagen videresendes til Ankestyrelsen. Desuden at Familieafdelingen altid udarbejder referater af møder med borgeren, at der skal etableres faste retningslinjer mellem skole, Familieafdelingen og PPR om skolevægning af længere varighed, og at forvaltningerne i sine afgørelser ikke må henvise til beslutninger i Byrådet, når det er forvaltningen selv, der har taget vurderingen og beslutningen.

### **Borgerrådsgiverens årsrapport**

Årsrapporten består af en beretning, som indledes med en kort sammenfatning af beretningens vigtigste indhold og en række anbefalinger til kommunens forvaltninger. Herefter følger en omtale af borgerrådsgivernes funktion og arbejdsmetoder i forhold til borgerhenvendelser.

Der er et kapitel om, hvorledes henvendelser fra borgere fordeler sig på de enkelte forvaltninger. Endelig er der et afsnit om retssikkerhed og beskrivelser af, hvordan borgerrådsgiveren bruger retssikkerhed som et omdrejningspunkt for sit arbejde. Endelig beskrives samarbejdet med de enkelte forvaltninger, og der afsluttes af med et afsnit om "pejlemærker" for det kommende år.

### **Generelt om retssikkerheden i kommunerne**

Institut for Menneskerettigheder har lavet en undersøgelse (2017), der bl.a. viser, at mange borgere med anden etnisk baggrund end dansk ikke oplever, at de får en rimelig behandling i kommunerne.

Undersøgelsen viser bl.a.:

- at 25 % oplever at få afslag mod 12 % af borgere med dansk baggrund
- at 57 % savner en gennemgang af deres sag mod 43 % af borgere med dansk baggrund
- at 25 % savner en venlig behandling mod 14 % af borgere med dansk baggrund

Undersøgelsen viser, at flertallet af borgere er tilfredse med sagsbehandlingsforløbet, men at der er et stort mindretal af borgere, der ikke er tilfredse. De klager over, at det er svært at ansøge kommunen om hjælp, at sagsbehandlere ikke afsætter tid til at tale deres sag igennem, at de har svært ved at forstå kommunens kommunikation, at nogle ikke får en begrundelse for et afslag og at det er svært at forstå indholdet af skriftlige afslag. I mange tilfælde oplever borgere, at der ikke er information om klagemuligheder i forbindelse med afslag.

Børn, som er gamle nok til at blive hørt og inddraget, bliver i vid udstrækning aldrig hørt og inddraget på trods af en lovgivning om, at de **skal** høres. Hvordan sikrer vi, at børns retssikkerhed varetages og ikke udelukkende bliver underlagt varetagelse af forældrenes retssikkerhed? Hvordan sikrer vi at lovgivningen overholdes i "børnesager"? En borgerrådsgiver vil have behov for, at kommunen stiller med børnesagkyndige, som borgerrådsgiveren kan rådføre sig med i børnesager.

Mange kommuner har behov for at analysere mønstre i de forskellige klagesager, og de har behov for rekruttering af kvalificerede sagsbehandlere og at efteruddanne medarbejdere og ledere, så de kan håndtere en stadig mere kompleks lovgivning.