

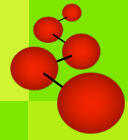
Socialpolitisk Forum i Gentofte kommune

Hvordan står det til med retssikkerheden for borgere med sociale sager i kommunen?

Temamøde om ulighed og retssikkerhed torsdag d. 5. december 2019

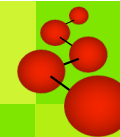
Oplæg af Gitte Haslebo, organisationspsykolog, bisidder og formand for Socialpolitisk Forum i Gentofte

Grundlæggende principper i en retsstat



- Lighed for loven
- Magtens tredeling (lovgivende, udøvende og dømmende)
- Domstolenes uafhængighed
- Respekt for grundlæggende frihedsrettigheder
- Overholdelse af menneskerettighederne
- Solide retsgarantier i forhold til sagsbehandling hos myndighederne

Retssikkerhed i kommunerne



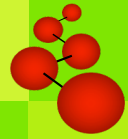
Både menneskeretten og dansk forvaltningsret skal bruges til at sikre, at de kommunale myndigheder fungerer i overensstemmelse med lovgivningen, træffer saglige afgørelser og ikke tildeler eller afviser at give ydelser på et vilkårligt grundlag.

Retssikkerheden har to sider:

- Er afgørelsen rigtig? (den **materielle** retssikkerhed)
- Har sagsbehandlingsforløbet været i overensstemmelse med lovgivningens proceskrav – så som vejledning, partshøring, information om retten til bisidder, inddragelse af borgeren og dennes oplysninger, borgerens følelse af at blive hørt og mødt med en venlig og hensynsfuld kommunikation, retten til at få en forståelig begrundelse for afgørelsen, retten til at klage, hjælp til at udarbejde en klage, osv. (den **processuelle** retssikkerhed)

NB. De to sider hænger sammen!

Hvad ved vi om retssikkerheden i Gentofte kommune?



Et eksempel er sager med handicappede børn:

I 2018 behandlede Ankestyrelsen 42 klagesager om handicappede børn i Gentofte kommune
(Gentofte kommune træffer afgørelser i ca. 500 sådanne sager om året)

64 % af klagesagerne blev sendt retur til kommunen af to grunde:

1. Den handicappede fik medhold, dvs. at afgørelsen var forkert (ændring)
2. Der var fejl i sagsbehandlingen, hvorfor kommunen skulle behandle sagen igen (hjemvisning)

Dertil kommer et ukendt mørketal, hvor familien ikke magter at klage

På landsplan er det i gennemsnit 48 % af sagerne, der bliver omgjort

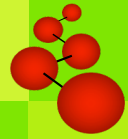
Det erklærede mål for Gentofte kommune er at komme ned under landsgennemsnittet

I 2017 var det 70 % af klagesagerne fra Gentofte kommune, der blev omgjort

NB. Dette handler ikke om at vinde eller tabe sager.

Det handler om ringe retssikkerhed.

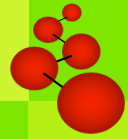
Hvad ved vi om retssikkerheden for flygtninge?



I den undersøgelse, om Institut for Menneskerettigheder har fået lavet om retssikkerhed i kommunerne ved vi følgende:

- ❖ 25 % af borgere med anden etnisk baggrund oplever at få afslag (mod 12 % hos borgere med dansk baggrund)
- ❖ 57 % af borgere med anden etnisk baggrund savner gennemgang af ens sag og at blive lyttet til (mod 43 %)
- ❖ 25 % af borgere med anden etnisk baggrund savner venlig behandling (mod 14 %)
- ❖ 29 % af borgere med anden etnisk baggrund oplever ikke, at de har fået en rimelig behandling (mod 19 %)
- ❖ 47 % af borgere med anden etnisk baggrund er skeptisk over for den digitale kommunikation (mod 37%)

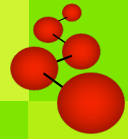
Oplevelser af procesretfærdighed? (Lin Adrians begreb)



1. Følelsen af at blive hørt (åbne spørgsmål til, hvad der er vigtigt for flygtningen og en ligeværdig dialog)
2. Oplevelsen af, om beslutningstageren er neutral og saglig (en forståelig og velbegrundet afgørelse)
3. Borgerens tillid til sagsbehandleren og kommunen (lighed for loven. Bliver flygtninge behandlet ens, dvs. retfærdigt?)
4. Oplevelsen af at blive mødt med respekt

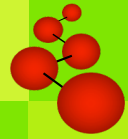
Eksempler på flygtninges oplevelser i Gentofte kommune (beslutninger om bolig, ansøgning om enkeltydelser, beslutninger om praktik)

Kvalitative interviews med 8 flygtninge i 2017. Hjælp fra kommunen til at realisere forhåbninger?



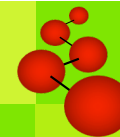
Arbejde i hjemland?	Hjælp fra kommunen?
Tandlæge med egen klinik	Ingen. Forkerte oplysninger, der forsinkede mig
Erfaren håndværker	Ingen. Har selv fundet praktikpladser
Tegnsprogspædagog	Ingen. Alle skal jo på sprogcenter
Bachelor i computer science	Ingen. Modarbejdede job med løntilskud. Afslag på penge til bøger
Advokat med egen praksis	Ja, oversættelse af papirer
Skoleelev	Ingen. Afslag på afslag. Praktik i arabisk slikbutik
Frisør	Først behandling til handikappet søn efter syv måneder
Civilingeniør	Ja. Relevant job med løntilskud. Kørekort

Hvorfor er retssikkerheden under pres?



Borgere med komplekse problemer	Forvaltninger med stigende kompleksitet
<ul style="list-style-type: none">❖ Få økonomiske ressourcer❖ Uoverskueligt liv❖ Savn af stabilitet og struktur❖ Lille netværk❖ Fysisk og psykisk svag❖ Hjemløshed❖ Misbrug	<ul style="list-style-type: none">❖ Økonomisk presset❖ Stor uforudsigelighed❖ Dokumentationskrav❖ Samarbejdskrav❖ Skiftende sagsbehandlere❖ Tidspres❖ Manglende netværksmøder på tværs af siloer❖ Frygt for at komme i den offentlige gabestok

Hvad kan en kommune gøre for at styrke retssikkerheden?



- ❖ Spørge borgerne om deres møde med kommunen (anonym systematisk undersøgelse)
- ❖ Analyse af mønstre i klagesager
- ❖ Rekruttere tilstrækkeligt kvalificerede medarbejdere
- ❖ Efteruddannelse af ledere og medarbejdere
- ❖ Træffe politisk beslutning om at få en borgerrådgiver
- ❖ Lydhørhed over for frivillige, der har erfaringer med kommunens sagsbehandling som bisiddere (og regelmæssige møder)
- ❖ Bruge muligheden for en task force i et samarbejde med Socialstyrelsen og Ankestyrelsen som vej til at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen

NB. Hvad gør Gentofte kommune?