

SOCIAL RETSSIKKERHED I KOMMUNERNE?

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov



**Retssikkerheden i kommunerne
med fokus på kommunernes
forpligtelser og borgernes møde
med kommunen i sociale sager**



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

Menneskerettighederne er under pres

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

Institut for Menneskerettigheder har undersøgt retssikkerheden (2017)

Undersøgelsen består af tre dele:

1. Beskrivelse af kommunernes forpligtelser i sociale sager
2. Spørgeskemaundersøgelse af 1.100 borgere
3. Hvordan oplever borgerrådgivere retssikkerheden?
 - Hvordan oplever borgerne mødet med kommunen?
 - Hvordan oplever borgerne sagsbehandlingen?
 - Hvordan informeres borgerne om deres rettigheder?
 - Hvordan behandles borgere ift. køn, etnicitet, alder m.v.?

Retssikkerheden er ikke optimal

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

"Undersøgelsens anden del, hvor borgerne spørges, hvordan de har oplevet deres sag behandlet af kommunen, viser, at flertallet har haft et udmærket og rimeligt forløb. Imidlertid er der på en lang række områder et ret stort mindretal, der ikke deler de positive erfaringer."

"Når ret store mindretal af borgere, der får sociale ydelser eller hjælp af det offentlige, har dårlige eller mindre gode erfaringer med mødet med myndighederne, er det tegn på, at retssikkerheden ikke fungerer optimalt."

Borgere med anden etnisk baggrund end dansk og borgere med funktionsnedsættelse føler sig i mindre grad inddraget og rimeligt behandlet, og de oplever vanskeligheder ved kommunikation med kommunen

Borgerne er utilfredse med dialogen

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

Op imod en fjerdedel af borgere, der selv har startet deres sag, synes det er svært eller meget svært at ansøge kommunen om hjælp.

Flere end 40 % ønsker at sagsbehandleren havde talt sagen bedre igennem med dem og havde lyttet mere til dem.

Over en fjerdedel synes ikke, at de har haft en god dialog med kommunen.

Cirka en femtedel har haft større eller mindre vanskeligheder med at forstå kommunens kommunikation.

Knap 40 % mener ikke, at de har haft gode muligheder for at fortælle deres syn på sagen. Godt en femtedel mener slet ikke, de har haft mulighed for at blive hørt i deres sag.

Borgere efterlyser mere respekt

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

En tredjedel af borgere mener ikke, at kommunen har sat sig ind i alle vigtige forhold i deres sag

Generelt mener ca. en femtedel af borgerne, at de i mindre grad eller overhovedet ikke, at de er blevet rimeligt behandlet og at kommunens kommunikation ikke har været venlig og hensynsfuld.

Flere end 40 % mener ikke, de er blevet informeret om muligheden for at have en bisidder med i sagen. Og halvdelen af de borgere, der har haft et møde med kommunen, ville gerne have haft mere information om en bisidders rolle. Godt en fjerdedel mener, det ville have været en betydelig fordel for dem.

Afgørelser uden forståelig klagevejledning

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

Af de borgere der ikke har fået medhold i deres sag, mener knap en tredjedel ikke, at de har fået en begrundelse. Nogle (få) fik dog en begrundelse, da de bad om det.

Af de (relativt få) borgere, der har klaget over kommunens afgørelse, oplevede knap en tredjedel, at det var temmelig eller meget svært at forstå klagevejledningen.

Omkring en femtedel af de borgere, der ikke fik medhold i deres sag, og som fik en begrundelse, synes, at begrundelsen var svær at forstå, og halvdelen mener ikke, at de er blevet oplyst om klagemulighederne.

Anbefalinger vedr. retssikkerheden

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

At kommunerne overvejer, hvordan de systematisk kan sikre, at alle borgere får den information og vejledning, de har behov for, til at søge kommunen om hjælp.

At borgerne får et udtrykkeligt tilbud om, at deres sag bliver talt gennem med en sagsbehandler.

At borgernes synspunkter rapporteres skriftligt som led i sagsbehandlingen og tillægges passende vægt i afgørelsen.

At enhver borger får mulighed for at tilkendegive, om han eller hun mener, at alle vigtige elementer er inddraget i vedkommendes sag.

Anbefalinger vedr. retssikkerheden

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

At borgerne får information om deres mulighed for at have en bisidder med igennem sagsforløbet.

At kommunerne overvejer, hvordan sagsbehandlere kan imødekomme de særlige behov for information og vejledning og for inddragelse i deres egen sag, som findes hos borgere med anden etnisk baggrund end dansk og borgere med funktionsnedsættelse.

At borgerne udtrykkeligt spørges, om sagens afgørelse og begrundelsen herfor er forståelig for dem med tilbud om forklaring på afgørelsen samt klagevejledning.

*At kommunen overvejer, om etablering af en borgerrådgi-
verfunktion kan være et redskab til at styrke borgernes retssikkerhed i kommunen.*

Udsattes møde med velfærdssystemet

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

Det nationale forsknings- og analysecenter for velfærd (Vive) 2018

Interview-undersøgelse med 25 borgere/klienter og 75 ansatte og eksperter

Centrale temaer:

- Hvilke udfordringer giver det, når forskellige institutioner og faggrupper skal arbejde sammen for at støtte borgeren?
- Hvordan håndterer et komplekst velfærdssystem mødet med borgere der ofte har komplekse problemer?

Hvem er de udsatte borgere?

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

282.000 voksne danskere har tegn på udsathed. Det svarer til 7 % af befolkningen.

De er udsatte på grund af arbejdsløshed, sygdom, sociale udfordringer, alkohol, stofmisbrug, psykiske lidelser. Den største gruppe er mennesker med psykiske lidelser (depression, angst m.v.).

De udsatte grupper:

- 140.000 (moderat psykisk lidelse)
- 41.000 (svær psykisk lidelse)
- 30.000 (alkoholmisbrug)
- 13.000 (stofmisbrug)
- 6.000 (hjemløse)
- 30.000 (psykisk lidelse/misbrug)
- 13.000 (misbrug/hjemløshed/kriminalitet)
- 9.000 (misbrug og komplekse problemer)

Undersøgelsens vigtigste pointer

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

9 % af voksne under 40 år er udsatte

4,5 % voksne mellem 60 og 80 år er udsatte

Der er flere midaldrende og ældre der har et alkoholmisbrug

Af borgere med misbrug var 25 - 40% i behandling 2014

Udsatte danskere har gennemgående et lavere uddannelsesniveau

Blandt de mest udsatte er det kun hver femte, der får individuel, håndholdt indsats

De mest udsatte kommer ikke i behandling i tide. De får ofte akut hjælp

Stigende problemer blandt unge

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

De unge er især ramt af stofmisbrug, hjemløshed og kriminalitet

Andelen af stofmisbrugere (unge under 30 år) er fordoblet på 10 år

På 10 år er der sket en fordobling i andelen af unge under 30 år der har en moderat psykisk diagnose (eks. ADHD/depression)

Piger/kvinder har flere psykiske diagnoser end drenge/mænd

Kommunernes udfordringer og dilemmaer

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

Problem: Mange personer med komplekse problemer bliver mødt af et komplekst velfærdssystem

Der er mange dobbeltdiagnosticerede personer

Hvis borgeren både er stofmisbruger og psykisk syg, hvad er så roden til problemet? Hvad er så årsag, og hvad er virkning?

Det offentlige er opdelt i forskellige adskilte behandlingsbehandlings-systemer: Misbrug og psykisk sygdom behandles forskellige steder

Professionelle: Vi formår ikke at samarbejde på tværs

Der er behov for at arbejde mere tværfagligt og helhedsorienteret

Kommunernes udfordringer og dilemmaer

Socialpolitisk Forum i Gentofte
Af Kim Tverskov

Når unge udredes kan de være i kontakt med 10 sagsbehandlere

Sagsbehandlere har svært ved at dele viden med hinanden, bl.a. pga. retssikkerhed (bl.a. tavshedspligt)

Mange udsatte og unge tjekker ikke deres e-Boks og bliver derfor væk fra møder. Udebliver de fra samtaler bliver de straffet økonomisk

Der er stor forskel på sagsbehandlere og på kvaliteten af sagsbehandlingen. Nogle ansatte søger information på tværs af afdelinger. Andre gør ikke

Et system med mange tilbud, der ikke altid hænger sammen

Mange forsorgshjem fører en for restriktiv alkohol- og stofpolitik