

## **Det rådgivende organs bemærkninger til Retssikkerhedsenhedens undersøgelser 'Kommunernes vejledningspligt over for voksne med funktionsnedsættelse' og 'Kommunernes vejledningspligt over for voksne i udsatte positioner'**

Det rådgivende organ bemærker overordnet, at det er yderst positivt, at der med undersøgelserne sættes fokus på retssikkerheden for voksne med funktionsnedsættelse og udsatte voksne med hensyn til kommunernes vejledningspligt.

Undersøgelserne belyser, hvordan kommuner varetager vejledningspligten over for voksne med funktionsnedsættelse og udsatte voksne, og hvordan kommuner, borgere og pårørende oplever mødet med kommunen og vejledningen.

Det rådgivende organ finder, at undersøgelserne indeholder mange gode erfaringer, som giver god mulighed for fremadrettet læring. Samtidig giver undersøgelserne også et indblik i, hvor det går galt mellem borger og kommune. De to undersøgelser udpeger en række problematiske forhold på handicap- og udsatteområdet, som vi ikke bare skal lære af men også handle på.

Det rådgivende organ gør i forlængelse af ovenstående opmærksom på, at nogle af de udfordringer, som undersøgelserne har afdækket, ikke er opsummeret i undersøgelsesnes hovedresultater eller delkonklusioner. Det skal i den forbindelse påpeges, at de udfordringer som især borgerne oplever med kommunernes vejledning, indeholder vigtig viden og er særligt værdifulde for det videre arbejde. De udfordringer, som organet hæfter sig ved, uddybes i det følgende.

Det rådgivende organ skal særligt fremhæve nedenstående delkonklusioner fra undersøgelserne:

### **Mistillid kan spænde ben for vejledningen**

Undersøgelserne viser, at borgernes relation til medarbejderne i kommunen spiller en stor rolle, og at relationen til kommunen for en del borgere er præget af mistillid. Dette har betydning for, hvordan borgerne oplever vejledningen. Mistilliden bunder for borgernes vedkommende både i en oplevelse af, at kommunerne er mere optaget af at begrænse ressourceforbruget end at hjælpe dem, samt oplevelsen af, at kommunernes medarbejdere har mistillid til dem og deres motiver.

Det rådgivende organ bemærker, at mistilliden er et stort problem både for borgere og kommuner. Mistilliden udspringer af borgernes dårlige erfaringer og oplevelser med kommunen, men der er også tale om en fortælling om området, som hersker for tiden. Det findes vigtigt, at gøre op med denne fortælling. Tilliden mellem borgere og kommuner kan efter det rådgivende organs opfattelse styrkes ved hjælp af mere transparens, klar kommunikation og mere vejledning. Desuden understreges vigtigheden af, at der træffes den rette afgørelse første gang.

### **Dialog mellem borger og kommune er udfordret**

Undersøgelserne viser, at nogle borgere oplever, at de og deres sagsbehandlere taler forbi hinanden, fordi borgerne ikke kender "det kommunale sprog", som de oplever er meget præget af paragraffer og kassetænkning. Der er en oplevelse af, at vejledningen afhænger af, om de bruger de rette betegnelser til at bede om hjælp. Undersøgelserne understreger, at det er vigtigt, at sagsbehandlernes sprogbrug tilpasses den enkelte borgers forudsætninger – sproget skal ikke være for lovtungt og skal tilpasses i måden sagsbehandleren eksempelvis omtaler borgerens funktionsnedsættelse eller livssituation på. Det rådgivende organ værdsætter herved de gode erfaringer, som undersøgelserne fremhæver, og understreger samtidig behovet for forventningsafstemning mellem sagsbehandler og borger.

### **Borgerne fremhæver empati og faglighed**

Undersøgelserne peger på, at empati og faglighed er vigtigt for borgerens oplevelse. Sagsbehandleren skal inden et møde sætte sig ind i borgerens konkrete sag, og skal møde borgeren med empati og lydhørhed over for den enkeltes konkrete behov. Empati og faglighed fremstår på baggrund af undersøgelsernes interview med borgere som afgørende for, i hvilken grad borgerne oplever, at vejledningen er tilpasset dem og deres forudsætninger. Det rådgivende organ fremhæver desuden vigtigheden af at møde borgerne ”hvor de er”.

### **Forskellige opfattelser af, hvad der er relevant vejledning**

Ifølge undersøgelserne giver borgerne generelt udtryk for, at de ønsker et bredt overblik over de støttemuligheder, der findes. Flere af dem oplever ikke, at kommunens vejledning giver dem det overblik, men at de kun modtager vejledning om det, de selv henvender sig om, eller som kommunen på forhånd har vurderet er relevant. Dette forudsætter, at sagsbehandleren lytter aktivt og danner sig overblik over borgerens situation og sag.

### **Borgere oplever det som uoverskueligt at klage**

Det rådgivende organ fremhæver borgernes klageadgang som afgørende for retssikkerheden. Især det lave antal klager på udsatteområdet findes at udgøre en retssikkerhedsmæssig udfordring.

Undersøgelserne belyser, hvordan en del borgere i såvel handicap- som udsattegruppen har en oplevelse af, at det er meget ressourcekrævende at klage. Dette afholder dem fra at klage over afgørelser, som de ellers er uenige i. Flere af de interviewede borgere har svært ved at forstå kommunernes afgørelser på grund af sproget i afgørelserne eller begrundelsen for afgørelserne – eller begge dele.

Organet hæfter sig ved, at voksne i udsatte positioner i meget lav grad klager over afgørelser. Manglende ressourcer og frygt for konsekvenser for eksisterende ydelser er ofte stopklodser for denne gruppe. Utryghed ved at klage er også en del af en større fortælling på området, som bunder i mistilliden mellem borger og kommune, og som det er vigtigt at få gjort op med.

Organet bemærker desuden, at det lave antal af klager på området er problematisk, fordi det betyder få omgørelser og principafgørelser. Det rådgivende organ efterspørger mere viden om de udfordringer, som afholder udsatte borgere fra at klage over afgørelser.

### **Eksplicit skelnen mellem vejledning og afgørelse**

Det rådgivende organ fremhæver, at det er vigtigt, at det er klart, hvornår kommunen træffer en afgørelse, som kræver en klagevejledning. I undersøgelsen af kommunernes vejledningspligt over for voksne i udsatte positioner er der eksempler på, at kommunen ikke får foretaget en tydelig skelnen mellem vejledning og ansøgning/afgørelse og derved ikke giver borgeren mulighed for at klage. Organet tilføjer, at der tillige kan være en utydelig skillelinje mellem udredning og vejledning, således at det ikke er klart for borgeren, om der vejledes, eller om der sker udredning af behovet som led i sagsoplysningen frem mod kommunens afgørelse om hjælp og støtte.

### **Perspektiverende bemærkninger – områdernes kompleksitet**

Det rådgivende organ hæfter sig ved områdernes kompleksitet, hvilket blandt andet betyder, at borgerne kan have behov, som er modstridende. Som eksempel herpå kan fremhæves borgernes behov for, at

kommunernes vejledning på én gang skal være målrettet og samtidig helhedsorienteret. Hvor kommunerne beskriver, at de som hovedregel forsøger at målrette vejledningen til borgerens situation og behov, beskriver flere borgere, at de savner overblik over deres muligheder, og efterspørger en helhedsorienteret vejledning.

Et andet eksempel er borgernes ønske om en samlet indgang til kommunen samtidig med, at der er et behov for at mødes af medarbejdere med specialviden.

Disse paradokser er udtryk for den komplekse virkelighed for både borger og kommune, og det er efter det rådgivende organs opfattelse vigtigt at anerkende deres eksistens som en del af den samlede ramme, som kommunernes vejledningspligt indgår i.