

**” HVORFOR SKULLE
JEG DOG STEMME
... DET NYTTER JO
IKKE NOGET
ALLIGEVEL ”**

STEMMER FRA KANTEN -
OM LIVET PÅ KANTEN
AF VELFÆRDSSAMFUNDET





KOLO FON

STEMMER FRA KANTEN
OM LIVET PÅ KANTEN AF
VELFÆRDSSAMFUNDET

REDAKTION
MIKAEL LINDHOLM
LISBETH ZORNIG ANDERSEN

TEKST
BETTINA SMED
KAREN GJESING
THERESE ALEXANDRA EVALD
TINE TOFT JØRGENSEN
KIRSTINE BIRK
SARAH GABRIELLA VIKTORIA ZAKEN
JACOB BRAUNER

UDGIVER
HUSET ZORNIG
EGEGÅRDSVEJ 80
2610 RØDOVRE

COPYRIGHT©MAJ 2014
HUSET ZORNIG

GRAFISK DESIGN
CARSTEN NORDHOLT

FOTO
ASTRID MARIA BUSSE RASMUSSEN
CARSTEN NORDHOLT
CHRIS NUNAN
THERESE ALEXANDRA EVALD
TINE TOFT JØRGENSEN

ISBN.:
978-87-996931-2-2

RAPPORTEN KAN DOWNLOADES VIA:
husetzornig.dk



INDHOLD

FORORD	5
TAK TIL	7
RESUMÈ	8

INTRODUKTION	9
--------------	---

MØDET MED FORVALTNINGEN	14
Samspil i forvaltningen	17
En indgang til kommunen	18
Magtforholdet mellem sagsbehandler og borger	20
Overblik	22

EN BOLIG ER IKKE NØDVENDIGVIS ET HJEM	23
Hvad et herberg kan	24
Manglende væresteder?	24
Bostøtte med hotline	25
Sociale viceværter	26
Skæve boliger	26
Akutboliger	27
Hunden som bedste ven	27
Fængslet som sidste udvej	27
Særlig sårbarhed blandt hjemløse kvinder	28

ULIGHED I SUNDHED	30
Besværlige og uønskede patienter	30
Klageønsker og muligheder	31
Dobbelt diagnoser	31
Overgangsfaserne	32
Overdødelighed	32
Sundhed koster	33
Tandlæge	34
Enkeltydelse - hjælp til udgifter	35

BEHOVET FOR ET RUMMELIGT ARBEJDSMARKED	37
At blive mødt med respekt på jobcenteret	37
Manglende samspil	39
Fleksible job- og aktiveringstilbud	40
Virksomheder med socialt ansvar	41
Utryghed omkring nye reformer	43

DEN DEMOKRATISKE UDFORDRING	45
Den praktiske vælgerudfordring	45
Hvordan stemmer jeg?	46
Den psykiske barriere for at sætte krydset	46
Det handler om tillid	47
Hvordan opbygger vi tillidsrelationen?	48
Hvad så nu?	49
Litteraturliste	50



FORORD

Ved kommunalvalget i 2009 stemte kun 65,8 procent af befolkningen og dertil kun 32 procent af kontanthjælpsmodtagerne. Tallene havde over en årrække været faldende. Det er et alvorligt demokratisk problem, når en stor gruppe borgere, tilmed de mest socialt udsatte, vælger at melde sig ud af demokratiet og lader deres stemme være tavs.

Jeg tog derfor i 2013 op til kommunalvalget initiativ til den partineutrale demokratikampagne Stemmer på Kanten. Formålet med kampagnen var at få socialt udsatte på den politiske dagsorden og aktivere deres stemmer til valget den 19. november, 2013.

Initiativet startede med lukningen af TUBA i Guldborgsund i efteråret 2012. TUBA er et terapitilbud for børn og unge af alkoholikere, som i dag ikke er omfattet en behandlingsgaranti, selv om forskningen dokumenterer, at alkoholmisbrug ikke blot rammer misbrugeren, men alle omkring misbrugeren. Det krævede 300.000 kr. om året for den lokale TUBA-afdeling at overleve. På en forhandlingsaften valgte byrådet at lukke afdelingen. Samme aften valgte byrådet at afsætte 15 millioner kr. til nye fodboldbaner.

Da jeg om aftenen på Facebook skrev en vred status om, at jeg sammen med et tv-kamera ville konfrontere de politikere, der prioriterer på den måde, havde jeg aldrig forestillet mig, hvad Stemmer på Kanten endte med at blive til - nemlig en landsdækkende kampagne i 47 byer med 600 frivillige, der arbejdede på at få socialt udsatte borgere til stemmeurnerne – eller urnerne til dem.

Stemmer på Kanten handler imidlertid om mere, end at få socialt udsatte til stemmeurnerne. Vi står med alvorlige udfordringer, når det handler om at lykkes med at hjælpe samfundets svageste til et værdigt og gerne selvforsøgende liv ved hjælp af de socialpolitiske satsninger, vi anvender i dag. Skal vi lykkes bedre fremover, kræver det, at dem, satsningerne handler om, bliver taget helt anderledes med på råd og inddraget i udformningen af løsningerne. Den involvering begynder ved stemmeurnen, hvor borgerne sætter et kryds på de politikere, de tror på har de bedste og mest relevante løsninger, men slutter så langt fra der.

Som en hjælp til politikere og andre interesserede har vi gennemført en lang række interviews og indsamlet udsagn fra socialt udsatte selv om, hvordan de oplever deres situation og deres behov. Det er, hvad denne rapport handler om. Vi håber, at studerende, fagfolk, politikere, frivillige og andre finder inspiration blandt stemmerne fra kanten og den viden, de repræsenterer.

Stemmer på Kanten er efter valget blevet til en forening, hvor vi arbejder videre med at involvere mennesker på kanten i demokratiet. Vi arbejder ikke på at påvirke stemmerne i den ene eller anden retning. Vi arbejder på at de bliver hørt. Her i rapporten kan vi lytte til et lille udsnit af, hvad stemmerne på kanten har at fortælle os.

Vi håber, du har lyst til at lytte.



Lisbeth Zornig Andersen
Initiativtager til Stemmer på Kanten
Stifter af Huset Zornig





Vi vil gerne sige den største tak til alle jer, der har deltaget og givet jeres udsagn til kende i forbindelse med denne rapport. I har brugt tid på debatter, på at skrive jeres meninger ned, I har fortalt os om, hvor skoen trykker, hvad der fungerer, hvor der er plads til forbedring, og hvilke steder der i særdeleshed er brug for større fokus.

Såvel indsamling af viden og vælgerarrangementerne er blevet afholdt af stab og frivillige i Stemmer på Kanten i samarbejde med organisationer, væresteder og enkeltpersoner, som enten selv er socialt udsatte, eller som arbejder med socialt udsatte borgere.

Kampagnen Stemmer på Kanten har samarbejdet med mange lokale initiativtagere og organisationer, og vi vil derfor gerne nævne dem, der specifikt har bidraget til den indsigt vi har søgt. Vi vil gerne sige mange tak til alle dem, der har åbnet dørene til debat og til alle dem, der har hjulpet os med at få en bredere indsigt i, hvordan hverdagen er og kan forbedres, når man har en tilværelse eller arbejder med mennesker på kanten af samfundet.

Mange tak til:

2200 Kultur; Bedre Psykiatri; Blå Kors; Boligsocialt Fællessekretariat Køge; Dansk Socialrådgiverforening; Det Grønlandske Hus; Frelsens Hær; Frivilligt Forum; Gang i Gaden/Settlementet; KFUM's Sociale Arbejde; Kirkens Korshær; Kofoeds Skole; LOS – De private sociale tilbud; LVS - Landsforeningen for Væresteder; Lænken; Missionen blandt hjemløse; Røde Kors Hovedstaden; SAND – De Hjemløses Landsorganisation; SIND, Socialpolitisk Forening; Socialpædagogerne Storkøbenhavn; Sidegadeprojektet på Vesterbro; København; SVID – Sammenslutningen af Værestedsbrugere i Danmark; TUBA; TUBA's Venner; Udviklingshæmmedes Landsforbund; Ulighed i Sundhed og Vollsmose Sekretariatet.





RESUMÉ

Denne rapport rummer en lang række stemmer fra kanten mennesker, der lever på kanten af velfærdssamfundet, der fortæller om deres liv, udfordringer og ønsker. Stemmerne er indsamlede i forbindelse med demokratikampagnen Stemmer på Kanten, som havde til formål at øge valgdeltagelsen blandt socialt udsatte under kommunal- og regionsvalget i november 2013.

Der findes ikke i dag en statistisk definition på socialt udsathed. Derfor eksisterer der heller ikke statistik på, hvor mange socialt udsatte der er i Danmark. Rådet for Socialt Udsatte gennemførte dog i 2013 under spørgeskemaundersøgelse blandt et repræsentativt udsnit af befolkningen over 18 år, som viste, at 17 pct. kategoriserede sig selv som socialt udsatte eller tidligere socialt udsatte. Fraregner vi dem, der siger, at de ikke længere er socialt udsatte, indikerer undersøgelsen, at der er omkring 385.000 socialt udsatte i Danmark. Ifølge Rådet for Socialt Udsatte lever mennesker på kanten i gennemsnit 22 år kortere, end gennemsnitsborgeren i Danmark.

Denne rapport giver mange af dem en stemme. Stemmerne er indhentet i forbindelse med de knap 400 vælgermøder og andre arrangementer, der blev afholdt i forbindelse med kampagnen Stemmer på Kanten. I rapporten er de opdelt efter de væsentligste socialpolitiske områder, hvilket først og fremmest har til hensigt at gøre det overskueligt, hvilke problemer og løsninger, der tegner sig for socialt udsatte, og som er vigtige for deres livsudfoldelsesmuligheder i dagens samfund: Forvaltning, bolig, ulighed i sundhed og arbejdsmarked. Rapporten rummer ikke kun stemmer fra kanten, men også stemmer fra dem, der arbejder med mennesker på kanten.

Forholdet til forvaltning og sagsbehandlere. Der er hos de fleste adspurgte en gennemgående frustration over en række forhold omkring kontakten med myndighederne. Der nævnes blandt andet manglende direkte kontaktmuligheder til kommunen på grund af digitalisering, skiftende sagsbehandlere, som mangler viden om sagsforløb, tab af sociale ydelser på grund af manglende adgang eller kendskab til digital sagsbehandling. Oplevelser af ikke at blive hørt og manglende lovpligtige høringer. Mange socialt udsatte kender generelt ikke deres rettigheder, fx retten til støttekontaktperson og bisidder, og mange udsatte oplever, at de ikke er bekendt med de forskellige tilbud, som kommunen udbyder. Endelig oplever de manglende inddragelse af socialt udsatte borgere i de socialpolitiske beslutninger.

De udsattes egne løsningsforslag er følgende: Færre og faste sagsbehandlere, fx en "Key Account Manager" eller case-manager til udsatte; én samlet indgang til kommunen. En hotline for psykisk sårbare og andre udsatte borgere. Højere effektivitet og gennemsigtighed i samarbejde mellem offentlige instanser. Adgang til personligt møde om sagsbehandling. Bisiddere og kontaktpersoner skal tilknyttes borgeren. Inddragelse af borgeren i beslutninger, som vedrører deres liv. En social ombudsmand og lovpligtige udsatteråd med høringsret i samtlige kommuner. Adgang og hjælp til IT i trygge omgivelser.

Boligen. Socialt udsatte har en række problemer omkring boligen, helt især de hjemløse. Blandt andet mangler der herberger, der kan rumme mennesker med forskellig kulturel baggrund. Der opleves urimelige lukninger af væresteder og bosteder. Desuden føler mange, at der mangler brugerinddragelse på væresteder og kommunens institutioner. Der er derudover manglende muligheder for boligrådgivning, samt utilstrækkelig hjælp i overgangsfasen fra hjemløshed til en bolig. Der efterspørges flere bosteder, hvor det er tilladt at have hund. Endelig påpeges, at der mangler særlige tilbud til kvinder, der enten er uden bolig eller har svært ved at bo som flertallet.



Der foreslås følgende løsninger: Opretholdelse af væresteder og bosteder eller alternative løsninger. Flere sociale viceværter, enten tilknyttet skæve boliger eller socialt udsatte boligområder. Mulighed for og midler til brugerinddragelse på væresteder og institutioner. Større diversitet i boligformerne. Inddragelse af den enkeltes individuelle behov i arbejdet med en boligløsning. Skærmede tilbud til forskellige udsatte grupper, herunder kvinder. Bedre oplysning omkring rettigheder i forbindelse med bolig, boligrådgivning og bostøtte. Flere boliger med bostøtte, når behovet er der. Mere fokus og bostøtte i overgangsfasen fra hjemløshed til bolig. Flere muligheder og fleksibilitet over for hund i boligen eller på væresteder og herberger. Mere fokus på konsekvenserne af hjemløshed, herunder fængselsalternativet, hvor nogle udsatte vælger at begå kriminalitet for at få en vinter i varme.

Sundhed. Socialt udsatte oplever store udfordringer omkring sundhed. Blandt andet føler psykisk sårbare ikke, at de kan få hjælp, når der er en kombination af stofmisbrug eller alkoholmisbrug og sindslidelser. Lægebesøg er dyre eller besværlige, fx på grund af telefonkø eller geografisk afstand. Der er ikke råd til livsvigtig medicin. En del socialt udsatte føler ikke, at de tages seriøst ved henvendelse til egen læge eller hospitalet. Endelig påpeges det gennemgående problem, at socialt udsatte ikke har råd til, eller mod på, at gå til tandlæge, på trods af betydelige tandproblemer.

Der foreslås følgende løsninger: Sundhedsvæsenet skal være i stand til at behandle patienter med komplekse problemer og lidelser. F.eks. skal en stofmisbruger, der indskrives til behandling, også samtidig have mulighed for udredning for psykisk sygdom. Mere brug af udgående lægehjælp til væresteder, herberger og lignende. Bedre og opsøgende oplysning til socialt udsatte borgere om sundhed og medicin, ideelt der, hvor borgerne er. Mere fokus på nødvendigheden af, at gøre borgerne opmærksomme på eksisterende sundhedstilbud, som de er berettiget til at modtage. Færre personer, fx en case-manager, som følger den socialt udsatte borgers livsforløb fra misbrug til ikke-misbrug, fra patient til borger, fra umyndig til myndig, fra anbragt til ikke-anbragt, osv. Endelig foreslås en stærkere indsats for at undgå parallelsystemer, så den sociale, sundheds- og beskæftigelsesmæssige indsats tænkes bedre sammen med øvrige tilbud til borgerne.

Behovet for et rummeligt arbejdsmarked. Socialt udsatte borgere, der ikke passer ind i en traditionel ansættelse, bør også tilbydes en mulighed for at bidrage. Deltagerne i denne rapport påpeger manglende rummelighed i mange ansættelsesforhold. Det er dybt problematisk at mangle bolig, have helbreds- og psykiske problemer, og samtidig blive sendt i aktivering, uden at have overblik over helheden. En del oplever, at jobcentret kassetænker og har alt for standardiserede jobtests. Der beskrives også oplevelser af at blive mødt med mistro, uvidenhed og manglende respekt. Og at man bliver kastet ud i aktiveringstilbud, der ikke er relevante for borgerens kompetencer. Desuden beskrives følelsen af at være kasterbold mellem forskellige instanser i systemet, samt i nogle tilfælde at blive bremset af rigide regler og stram mødepligt, der gør det svært at få hverdagen til at hænge sammen. Der efterspørges desuden flere fleksjobs. Endelig er der stor utryghed og manglende afklaring omkring nye reformer på beskæftigelsesområdet.

De socialt udsatte har følgende forslag til løsninger: Aktiveringsplanerne skal tage udgangspunkt i den enkeltes vilkår, kompetencer og ressourcer. Der skal stærkere fokus på, at udsatte mødes med respekt og ligeværd af jobkonsulenterne, så en tillidsfuld relation kan skabes. Der er behov for efteruddannelse af jobkonsulenter, der skal hjælpe udsatte borgere. Der efterspørges bedre samarbejde mellem jobcentrene og sagsbehandlerne for derved at skabe mere helhedsorienterede og langsigtede indsatser. Borgerne skal altid tages med på råd, når der skal lægges en plan for at komme ud på arbejdsmarkedet. Aktiveringsforløbene skal være fleksible og passe til den enkeltes behov for eksempelvis skiftende arbejdstider eller nedsat arbejdstid i perioder. Der skal etableres flere fleksjobs – især de sjællandske kommuner har alt for få. Kommunerne skal gå i dialog med virksomhederne om muligheder, vilkår og regler for at ansætte udsatte borgere. Både virksomheder og udsatte skal forberedes godt, inden første arbejdsdag. Både det private og det offentlige skal på banen i forhold til at åbne for ekstraordinære ansættelsesforhold. Bedre støtte og forhold for socioøkonomiske og alternative virksomheder. Sagsbehandlerne skal klædes på til nye reformer, så de ikke skaber stress og utryghed hos borgerne.



**“ DET, DER UDGØR DET
CENTRALE VED
SOCIAL UDSATHED
ER EN KOMBINATION
AF ET ELLER FLERE
PROBLEMER ELLER
SÅRBARHEDSTRÆK ”**

FRA RÅDET FOR UDSATTES ANTOLOGI
” UDSAT FOR FORSTÅELSE ”

INTRODUKTION

Formålet med denne rapport er at bidrage med viden og indsigt til inspiration og refleksion inden for forskellige grene af socialpolitikken som en platform for en inddragende politik, hvor borgeren kan opnå en mere aktiv medbestemmelse på emner, som vedrører ens eget liv.

Forhåbningen er også, at stemmerne i dette katalog kan inspirere studerende, fagfolk og andre, som interesserer sig for socialpolitik, til at dykke dybere ned i de enkelte områder.

Demokratikampagnen Stemmer på Kanten 2013 havde til formål at få socialt udsatte borgere i tale og få flere til at benytte sig af deres ret til at stemme og dermed blive hørt. Socialt udsatte borgere har længe været en politisk set underbelyst gruppe, i høj grad fordi de ikke udgør en stærk vælgergruppe. Mange socialt udsatte finder det nyttesløst at give deres mening til kende eller råbe op, fordi de ikke oplever at blive hørt eller set. De bedste socialpolitiske beslutninger bliver imidlertid til, når de er baseret på inddragelse af brugerne, de socialt udsatte borgere selv. Således havde kampagnen et politisk sigte om borgerinddragelse, men lod socialt udsatte selv beskrive problemerne.

Kampagnens historik

Demokratikampagnen Stemmer på Kanten blev forberedt fra oktober 2012 til maj 2013, hvor den blev lanceret med fire mennesker på et tomt kontor på Vesterbro. Frem til kommunalvalget den 19. november 2013 blev kampagneorganisationen udvidet til 12 faste medarbejdere og over 600 frivillige fordelt i 47 byer over hele landet. Kampagnen stod for knap 400 arrangementer, heraf over 100 forskellige vælgermøder med politikere i forskellige udformninger, fx debattmøder, omvendte vælgermøder med udsatte livsekspertter i panelet, lyttemøder, workshops, walk-and-talk-møder og dørklokkestemning. En stor del af kampagnens frivillige har haft den sociale udsathed helt tæt på, blandt andet på baggrund af egen aktuel situation eller fortid.


Som led i kampagnen var det et ønske at blive klogere på, hvilke udfordringer og problemer socialt udsatte oplever i deres hverdag. Derfor blev der løbende indsamlet udsagn fra socialt udsatte borgere i hele Danmark. Formålet var at tage temperaturen på de forhold, som udsatte og marginaliserede borgere beskriver og italesætter som værende essentielle for dem, for at få indsigt i hvilke politiske indsatser der skal udvikles og belyses for at få skabt en positiv forandring for socialt udsatte borgere. Udgangspunktet

har således været at høre socialt udsattes fortællinger og synspunkter for dermed at komme tættere på deres oplevelser. På dette grundlag kan vi sikre, at disse borgeres synspunkter synliggøres og inddrages i de politiske beslutninger, som vedrører deres liv.

Aktiviteter og indsamling af udsagn

Udsagnene er hovedsageligt indsamlet i forbindelse med kampagnens vælgermøder og arrangementer med en stor spredning inden for Danmarks regioner. Synspunkterne, der kommer til udtryk i denne rapport, er altså frem for alt baserede på øjebliksbilleder af livssituationer, hvor de interviewede selv har taget stilling til, hvad der - for dem - var vigtigt at fortælle.

I disse interviews og indsamlede udsagn, har vi haft fokus på nogle overordnede områder, som vi i samtalen med deltagerne har fundet frem til som værende relevante: Sundhed, forvaltning, institutioner, bolig, beskæftigelse og retssikkerhed. Emnerne har fungeret som inspiration, når vi har talt med udsatte borgere, men har ikke været bindende. Tværtimod er deltagerne selv kommet ind på de emner, der har været vigtigst for dem at sætte fokus på.



” Personer, der lever i samfundets yderkanter, personer der ofte har et dårligt helbred, der sjældent har en tilknytning til arbejdsmarkedet, og som ikke drager nytte af samfundets tilbud til borgerne ”

Rådet for Socialt Udsattes afgrænsning af begrebet socialt udsatte

Indsamlingsperiode og etik

Perioden for indsamlingen og bearbejdningen af udsagn har strakt sig fra juni 2013 til januar 2014. Langt de fleste udsagn er dog blevet indsamlet kort før kommunalvalget den 19. november 2013. Indledningsvist havde udsagnene til hensigt at fungere som inspiration til lokalpolitikernes valgkamp for at gøre dem opmærksomme på socialt udsattes dagsorden. Efter valgkampen har vi valgt at fortsætte med flere interviews med udsatte borgere og samarbejdsorganisationer med henblik på at udfærdige et så nuanceret idékatalog som muligt. I bearbejdningen har vi derudover inddraget andre undersøgelser og lovtekster, og vi har talt med kommunalt ansatte med særlig indsigt i socialt udsathed. De kommuner, som vi har talt med, blev udpeget af socialt udsatte borgere og blandt ansatte hos samarbejdsorganisationer. Denne fremgangsmåde har ikke haft til hensigt at sammenligne socialt udsattes perspektiv med kommunalt ansattes udsagn om emnerne, men er snarere udtryk for ønsket om at belyse emnerne i forhold til den kommunale praksis på området.

Vi har bestræbt os på at overholde grundlæggende etiske retningslinjer for denne type undersøgelse og har derfor

udeladt alle informanternes rigtige navne for at sikre deres anonymitet. Dette har vi tilbudt for at sikre, at alle har kunne udtale sig frit og kritisk - også når det kommer til brugen af eksempelvis tilbud eller væresteder i den enkelte kommune. Det betyder dog ikke, at enkelte ikke vil kunne kende sig selv i rapporten, da de har en identitet og personlighed, der har været svær at nedtone. Vi har dog beskrevet identitet og funktion i de tilfælde, hvor det har betydning for udsagnet. Dette er forsøgt gjort på en måde, hvor vedkommende ikke umiddelbart er identificérbar for andre.

I de eksempler, der er inddraget, hvor man i en kommune har gennemført særlige løsninger, er det værd at bemærke den store forskel i løsningernes udformning. Her skal man dog samtidig være opmærksom på, at kommunernes størrelser er vidt forskellige, og at man derfor ikke kan forvente ens løsninger på tværs af kommunerne. Vi opfordrer kommunernes beslutningstagere til at se hinanden over skuldrene og lære af ”best practice” samtidig med, at socialt udsatte borgere tages i samråd, når der skal udvikles innovative socialpolitiske løsninger

Hvad vil det sige at være socialt udsat?

Der eksisterer mange parallelle

opfattelser og forståelser af, hvad begrebet socialt udsathed dækker over, uden at der i dag eksisterer en udtømmende definition.

Det statslige Rådet for Socialt Udsatte afgrænser socialt udsatte på følgende måde: ”Personer, der lever i samfundets yderkanter, personer, der ofte har et dårligt helbred, der sjældent har en tilknytning til arbejdsmarkedet, og som ikke drager nytte af samfundets almindelige tilbud til borgerne.”

På Socialministeriets hjemmeside findes følgende afgrænsning: ”Gruppen af socialt udsatte voksne omfatter hjemløse, voldsramte kvinder og de sværest stillede sindslidende, prostituerede, stof- og alkoholmisbrugere m.fl. Tilbuddene er blandt andet botilbud til sindslidende, støtte- og kontaktperson, ophold på forsorgshjem, kvindekrisecentre og behandling for stofmisbrug.”

I Rådet for Socialt Udsattes antologi ”Udsat for forståelse”, beskrives en definition, der også læner sig op ad socialministeriets. Heri står der, at ”Det, der udgør det centrale ved socialt udsathed, er en kombination af flere problemer eller sårbarhedstræk”. Begrebet indkredses yderligere i den videre beskrivelse i antologien.

Der eksisterer altså forskellige forståelser af udsathed. Den



overordnede forståelse af begrebet er i dag næppe udtømmende. Nye forståelser kan opstå, som eksempelvis følelsen af at være udsat. Ensomhed, psykisk sårbarhed og marginalisering er oplevelser for den enkelte, som ikke kan afdækkes via økonomiske in- eller eksklusionskriterier.

I denne rapport er kategorierne og definitionerne for socialt udsathed derfor ikke anvendt som stabile, men derimod som bevægelige, og som noget, der skabes i relationen mellem mennesker – socialt udsathed er dermed et dynamisk begreb. Socialt udsatte hører sjældent blot til i én kasse, men derimod til forskellige kategorier på samme tid, som eksempelvis 'arbejdsløs', 'mor' og 'hjemløs'. Derfor anvender vi en åben forståelsesramme for socialt udsathed, og den enkeltes forståelse af egen situation som udsat. Det mener vi er nødvendigt, hvis vi ønsker en indsigt i udsatte borgeres liv, oplevelser og synspunkter. Definitionen kan på grund af sin bredde rumme mange forskellige undergrupper, såsom psykisk sårbare, misbrugere, hjemløse m.m.

I øvrigt er det værd at holde sig for øje, at hvad man traditionelt beskriver som socialt udsathed, kan være indikatorer på udsathed. Dvs. at have et alkoholproblem kan være et resultat af længere tids socialt udsathed, og ikke nødvendigvis årsagen til det. Med andre ord er der gode grunde til at søge efter mere skjulte kilder til

udsathed for at kunne sætte ind, før symptomerne viser sig.

Samtidig er det ikke nødvendigvis ensbetydende med, at man er socialt udsat, fordi man falder ind under en udsathedskategori. Personer med eksempelvis en sindslidelse, er ikke nødvendigvis socialt udsatte, og mange sindslidende lever et helt almindeligt liv. Indikationen udgør blot en øget sandsynlighed for socialt udsathed, og man kan således tale om grader af socialt udsathed, fremfor, at socialt udsat enten er noget man er, eller ikke er. En person, som både er hjemløs, har et stofmisbrug, har svage danske sprogkundskaber og et lille socialt netværk, kan fx betragtes som stærkt socialt udsat.

Årsager til socialt udsathed

Rådet for Socialt Udsatte (RSU) betoner hvordan social eksklusion som ufrivillig ikke-deltagelse, er en del af det at være dårligt stillet på centrale livsområder. De sociale forhold, som fører til udsathed, er ofte fulgt med fra barndommen, men kan også være opstået senere i livet. Den sociale udsathed handler ikke alene om at have hårdere livsbetingelser end andre, men også om ikke at have et socialt netværk at trække på, når man er i problemer. Opvækst i en lukket familie eller en familie som ofte flytter, kan danne basis for social eksklusion. Hyppige flytninger kan sammen med hyppige skoleskift og manglende eller ujævn skolegang medfører

dårligere faglige kundskaber, som gør det sværere at klare sig videre i uddannelsessystemet og efterfølgende på arbejdsmarkedet. Ofte er omsorgssvigt, fysisk og psykisk mishandling, misbrug og overgreb bidragende til, at man mister evnen til at indgå socialt på samfundets præmisser. Jo større og jo flere problemer, jo større er risikoen for en fortsat social eksklusion med løs tilknytning til arbejdsmarkedet, fejlnærings og dårligt helbred. Denne livsførelse med stærk mistrivsel, fysiske og psykiske sygdomme og stress fører ofte til en kontinueret nedadgående spiral, hvor problemerne forstærkes af hinanden, hvis man ikke rettidigt modtager hjælp.

Sammen med et liv i arbejdsløshed, hjemløshed, stofmisbrug m.m. følger ofte, at borgere tættere på samfundsnormerne ser ned på en, og at man føler skam over sin situation. Socialt udsathed kan være et hårdt begreb at blive stemplet med. Men vi er samtidig nødt til at bruge begrebet for at konkretisere, hvad vi taler om. Langt størstedelen af de frivillige, der har deltaget i Stemmer på Kanten, har på den ene eller anden måde stiftet bekendtskab med livet på kanten af samfundet, og er derfor selv en del af den gruppe, som er forsøgt at få i tale.



YDELSESSERVICE
ER BLEVET
DIGITAL

Sådan kontakter
du Ydelsesservice
Her finder
til de

DIGITAL
YDELSESSERVICE

Are you applying for economic help
(kontanthjælp)?

Go to our website www.kk.dk/kontanthjælp
where you will find the information about the
help, important documents and the application
form. If you are having technical problems with
the application form you can call us at 3366 3366.

psychic delivery

can and read your psychics to

widet@kk.dk. If you want a receipt, mail
your own e-mail address first and then form
widet@kk.dk.

computer

...not have access to a C
...er you can borrow the
...raries and Borgerservice

Find Borgerservice på
Lærkevej 18, NY
Reberbanevej

BORGEREN
RET

” MAN HAR BRUG FOR
ET MENNESKE I
KØD OG BLOD NÅR
MAN STÅR I LORT
TIL HALSEN ”

KARINA, TIDLIGERE SOCIALT UDSAT
OM KONTAKTEN TIL DET OFFENTLIGE

MØDET MED FORVALTNINGEN

” Man har brug for et menneske af kød og blod, når man står i lort til halsen. Der kan hurtigt gå to, tre, fire, fem dage, og skal man også have taletidskort. Så skal man måske vente to en halv time på at komme igen, uden fysisk kontakt” Karina, tidligere socialt udsat, arbejder i dag med aktivering

For mange socialt udsatte er det vitalt at have en god kontakt til det offentlige. Den enkelte kommer naturligt til at have langt større berøring med det offentlige, når man modtager ydelser og hjælp på flere fronter. Det kan føre til meget frustration og vrede, når man ikke forstår ”systemet”, men hvis man ikke er i stand til at gebærde sig inden for det offentlige, pga. funktionel analfabetisme, manglende sociale kompetencer, ukendskab til jura, osv., kan det også have afgørende konsekvenser for, om man kommer til at modtage den hjælp, man har ret til og behov for.

I vores samtaler med socialt udsatte var temaer som

- Digitalisering
- Samspil i forvaltningen
- Magtforhold mellem sagsbehandlere og kommune

særligt centrale, og derfor har vi valgt at lade disse temaer være omdrejningspunktet for dette kapitel.

Stort set alle de udsatte borgere, vi talte med, oplever, at der ikke bliver lyttet til dem i tilstrækkelig grad, mens inddragelse og medbestemmelse samtidig opleves som helt afgørende for en succesfuld og positiv dialog med det offentlige.

Digitalisering

” Vi skal respektere menneskers ønske om ikke at blive digitaliseret”. Det må vi have en adgang til på kommunen eller et system til dem, der enten ikke kan eller vil” siger Carsten, tidligere hjemløs i Københavns kommune.

Kommunikationen mellem borger og det offentlige gøres i stigende grad digital. For mange socialt udsatte udgør det et problem, fordi mange enten ikke er i besiddelse af en computer, eller ikke har tilstrækkelig brugerindsigt til e-mail, navigation i forskellige kommuners hjemmesider og brugen af NemID. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2010-2015 er en strategi vedtaget af regeringen, KL og Danske Regioner i august 2011, og har blandt andet som ambition, at 80 procent af borgerne fremover skal kunne betjene sig selv digitalt. Den nuværende regering vil på sigt fjerne sagsbehandlingen af offentlige ydelser fra de kommunale rådhus og Borgerservice, og i stedet samle

dem i et centralt kontor, hvorfra sagsbehandlingen foregår digitalt. Yderligere er det planen, at der fra og med 2015 ikke længere kommer postomdelte breve, og at alle borgere derfor senest i 2014 skal have en digital postkasse på borger.dk eller e-boks.

Digitaliseringen er ikke kun en udfordring for socialt udsatte. Mange borgere oplever, at det er svært at holde sig opdateret om husleje, forsikring, feriepenge, pension, socialydelse, skat, osv. bliver overført, som det skal. En undersøgelse foretaget af Megafon for Politiken i 2013 viser, at hver femte af de adspurgte har oplevet at få vigtige meddelelser i e-boks, som de ikke har opdaget i tide. Det kan fx gå ud over udbetalingen af sociale ydelser, adgangen til børnehavepladser og meget mere. For borgere i almindelighed kan det være problematisk at gå glip af en forventet og berettiget udbetaling, men for samfundets svageste, som ofte ikke har en opsparing eller et socialt netværk, som kan hjælpe, kan sådan en fejl have enorme konsekvenser.

Claus, der er tidligere alkoholiker, fortæller eksempelvis om, hvordan en uge uden kontanthjælp kan resultere i, at man føler sig nødtvunget til at tigge på gaden eller begå småkriminalitet for at få noget at spise og drikke,



**” Vi skal vel stadig ses og tale sammen -
ikk’ ”**

Hjemløs mand efter introduktion til Ipad i Projekt Udenfors IT-projekt ”Klar til den digitale verden”

samt betale sin husleje. Digitaliseringens utilsigtede konsekvenser og problematikker rammer således hele befolkningen, men rammer socialt udsatte ekstra hårdt.

Majbrit Berlau, der er formand for Dansk Socialrådgiverforening, mener, at der skal tages særligt hensyn til udsatte ift. digitaliseringen: *”De hensyn, som vi åbent taler om, at der skal tages til ældre, skal også tages til gruppen af udsatte borgere. Både, fordi mange ikke løber rundt med Iphones eller Ipads, og tilgængeligheden derfor er lav, og fordi mange samtidig ikke er vant til det digitale redskab i samme grad, hvor det kan virke uoverskueligt,”* siger hun i et interview, og tilføjer, at eksempelvis planerne om at partshøre via forskellige online portaler, langt fra er gangbare: *”Det er ligeså lidt brugbart, som bare at sende en kuvert. Man er nødt til at have den personlige kontakt.”* Majbrit Berlau understreger derudover, at man skal huske på den individuelle forskel, fra ung til ældre hjemløs eksempelvis. For nogle unge er teknologien ikke fremmed, og for dem er det nemmere at anvende IT på jobcenteret eller væresteder. For nogen er det måske oven i købet den foretrukne kommunikationsform, fordi man slipper for at tage hen på kommune: *”Den individuelle*

vurdering er utrolig vigtig, når vi skal finde den rette kommunikationsform med gruppen af udsatte borgere.”

Muligheden for fysisk henvendelse

Det er ikke problemfrit at centralisere sagsbehandlingen med digitalisering, når der er en stor gruppe i samfundet, der har behov for, at man kan gå op på rådhuset, når man opdager fejl i sin udbetaling, eller hvis man har en blanket fra det offentlige, som man ikke forstår. Dette bliver nævnt af flere socialt udsatte: at der er brug for steder, hvor socialt udsatte kan få adgang og hjælp til at bruge en computer og Nem-ID. Det kan være på værestederne, via mobile Nem-ID stationer eller via et rum hvor man kan mødes med en gadeplansmedarbejder - altså en nem adgang til et system, der kan være uoverkommeligt og utilgængeligt, hvis man sidder alene med det. Dette udtrykkes ligeledes i dette citat fra Frank, der er tidligere hjemløs, og ønsker sig flere computere på værestederne: *”IT er en mangelvare. Når det bliver presset ned over os, skal der være adgang til det.”* Selvom det i de fleste kommuner stadig er muligt at komme i kontakt med kommunekontoret via telefon, oplever flere også, at man med lange ventetider nemt løber tør for taletid eller batteri, fordi ventetiderne er meget lange. Nogle gange er det slet ikke muligt

at komme igennem pr. telefon.

Fonden Projekt Udenfor har opstartet projektet *”Klar til den digitale verden – styrkelse af socialt udsatte gruppers IT-muligheder,”* finansieret af Socialministeriet. Projektet har til hensigt at skærpe opmærksomheden om, at en del af befolkningen ikke har taget velfærdsteknologien til sig. Det er meningen, at projektet skal sikre, at socialt udsatte ikke marginaliseres yderligere i en i forvejen trængt situation, på grund af manglende kendskab til og erfaring med IT.

”Det er ofte de mest udsatte grupper, som allerede er marginaliserede eller i risiko for marginalisering, som ikke ejer en mobiltelefon eller har kendskab til, hvordan man bruger computere, Ipads eller smartphones, som har det største behov for adgang til velfærdsydelser, men kan have store vanskeligheder ved at navigere i en digital offentlig servicesektor,” siger Tabita Nyberg, gadeplansmedarbejder i IT-projektet.

Tabita mødes jævnligt med forskellige hjemløse, som hun har opbygget en god relation til. Under et af møderne er det blevet aktuelt at introducere en hjemløs mand for en Ipad, som han ønsker at lære at benytte for at kunne søge informationer på nettet. Mod slutningen af introduktionen spørger han: *”Vi skal vel stadig ses og tale sammen, ikk’?”*



“ Der findes 98 forskellige definitioner af rigets love og regler, alt efter hvilken kommune du befinder dig i. Hvornår kommer der love og regler, som ikke kan tolkes på anden måde, end den fastlagte? ”

Jens, førtidspensionist og tidligere hjemløs.

Nogle kommuner forsøger at finde deres egne løsninger på de problemer, digitaliseringen kan afstedkomme.

Frikommuneforsøget er et eksempel på dette, hvor en række udvalgte kommuner i perioden 2012-2016 kan afprøve nye måder at løse kommunens opgaver. Som en af de udvalgte kommuner, forsøger **Odense Kommune** forskellige metoder til understøttelse af socialt udsatte brug af digitale løsninger. Det langsigtede mål for Odense kommune er at reducere målgruppens eksklusion fra informationssamfundet, og dermed også reducere eksklusionen fra samfundet generelt. Digitale redskaber er derfor tilgængelige i Odense kommune via væresteder, aktivitetscentre, forsorgshjem og medarbejdere, som arbejder på gadeplan.

I **Guldborgsund** har man forsøgt at undgå at nedlægge borgerservicen i de små byer ved at installere fjernstyret borgerservice. I Nørre Alslev kan man eksempelvis få hjælp til sin sagsbehandling via en skærm, hvor man taler direkte med en medarbejder i Nykøbing Falster, uden knapper eller mus. Man kan indscanne sine dokumenter, som medarbejderen efterfølgende kan læse, og derefter give borgeren feedback. Det har dog sine begrænsninger, da skærmen ikke kan udstede pas, kørekort eller

hjælpe med Nem-ID, og derfor har man i de første 6 måneder tilknyttet en medarbejder. Flere af borgerne i kommunen har givet positiv feedback, men bekymrer sig om de borgere, der er utrygge ved at tale med en skærm.

I **Københavns kommune** har man via hjemløseenheden arbejdet med udgående medarbejdere, der er bindeled i kontakten med kommunen. De har computere med ud, og hjælper borgerne med post, Nem-ID, overblik over kontanthjælp og meget mere. De er begyndt at arbejde med videomøder, men begge parter, både udsatte og medarbejdere, efterspørger afskærmede rum, hvor man kan være i fred, så man ikke behøver at udbasunere sine private oplysninger i et stort åbent rum på borgerservice eller biblioteket. Samtidig udtrykker nogle af borgerne skepsis over for videomøder, da det af nogle opleves som en upersonlig og distanceret kontakt.

Folketinget vedtog 2012 en lov om digital post. Det betyder, at man som borger i Danmark fra november 2014 skal have en digital postkasse til at modtage post fra offentlige myndigheder – for eksempel fra kommunen. Borgere, der trods hjælp og vejledning ikke kan bruge den digitale postkasse, kan blive fritaget for at modtage posten digitalt. Der er politisk besluttet, at post afsendt til den digitale

postkasse betragtes som modtaget. Det er altså borgerens ansvar at tømme den digitale postkasse, ligesom en fysisk postkasse.

Mange af de borgere, som vi har talt med, kender ikke til den digitale postkasse, og ved ikke, hvordan man finder den. Andre nægter at oprette en, fordi de ikke stoler på kommunens IT-systemer og/eller hensigter. Vil de ende med at miste deres pension, fordi de ikke svarer på relevante digitale breve? Vil de miste deres boligtilskud, fordi de ikke svarer relevante digitale breve? Vil de blive sat på gaden, fordi banken i flere måneder ikke har kunnet betale deres husleje?

Digitaliseringen i kommunerne går stærkt, men det er ikke umuligt at gøre det sammen med udsatte borgere. Det kræver, at kommunerne går i dialog med deres borgere om barrierer og hvordan de kan løses. Er det nok med IT-kurser på bibliotekerne, eller skal man anvende den sociale hjælps infrastruktur i kommunen til at kombinere andre former for hjælp, med IT-adgang, opbevaring og hjælp til Nem Id? Hvordan løser andre kommuner problematikken?

Samspil i forvaltningen

“Der findes 98 forskellige definitioner af rigets love og regler, alt efter hvilken kommune du befinder dig i. Hvornår kommer der love og regler, som ikke





kan tolkes på anden måde, end den fastlagte?” spørger Jens, førtidspensionist og tidligere hjemløs.

Flere socialt udsatte borgere har oplevet at blive kastet fra region til kommune og tilbage igen, med følelsen af, at der ikke er nogen, der reelt ser det hele menneske. Det opleves som uigennemskueligt og udmærkende for udsatte borgere, når der ikke er en tillidsrelation eller et samarbejde imellem de forskellige instanser og forvaltninger.

”Det er som at hamre i en madras”, fortæller Kirstine. Hun har angst, og har haft problemer med at søge engangsydelse til en kugledyne, der hjælper mod hendes sindslidelse. Hun føler sig som en kasterbold imellem kommunerne, og kan ikke få et klart svar på, om det er hendes hjemkommune, eller der hvor hun bor nu, hvor hun skal søge, og ansøgningsprocessen har trukket ud i tre måneder: ”Det er virkelig svært at overse, når man i forvejen ikke har så meget overskud.”

Inden for store dele af det offentlige system har man i mange år været opmærksom på, at der for en række borgere er brug for en mere helhedsorienteret indsats, men der er lang vej endnu, før den helhedsorienterede indsats fungerer efter hensigten. Som tidligere nævnt, er den sociale udsathed ofte kendetegnet ved sine komplekse problemer af både fysisk, psykisk og social

dimension. Flere hjemløse har for eksempel både psykiatriske diagnoser, stofmisbrug og alkoholmisbrug, og er derfor tilknyttet flere instanser i det offentlige system. Et socialt problem kommer sjældent alene, og jo flere problemer, jo mere forstærker problemerne potentielt hinanden. Mange socialt udsatte er på grund af sociale problemer i kontakt med mange af det offentliges institutioner, fx kommunens forvaltning, sygehusvæsenet, psykiatri, fængsler, herberger, aktiveringspladser, afvænningsklinikker, ældrepleje m.m. Mange oplever desværre, at de forskellige instanser har svært ved at kommunikere på tværs af faggrupperne, herunder mellem kommunerne, mellem forskellige kommunekontorer og mellem kommunen og samarbejdspartnere, hvilket skaber stor frustration hos borgerne.

Manglen på kommunikation ses også mellem kommune og borger, som ofte mangler information om egne rettigheder, tilbud og muligheder. Dette har nogle gange langt større konsekvenser, end borgerens oplevelse af at være overset. For eksempel blev 40 tilfældigt udvalgte sager i Københavns Kommune i 2006 gennemset af Folketingets ombudsmand. Ombudsmanden konstaterede ved gennemgangen af sagerne blandt andet, at kommunen i syv af de

40 sager, ikke havde overholdt sagsbehandlingsreglerne. I samtlige sager var pligten til partshøring af borgeren ikke overholdt, og i tre af sagerne var borgeren ikke, som det burde have været tilfældet, blevet oplyst om, at en ydelse var blevet stoppet. At borgeren informeres om forhold der har betydning for borgeren selv, er altså en borgerret, som ikke altid bliver overholdt.

Tilsvarende undersøgte Ankestyrelsen i 2014 130 sager om afslag på kontanthjælp fra 14 kommuner, som viste, at man i 11 pct. af sagerne gav afslag på et forkert grundlag. Andre undersøgelser af denne type har også bekræftet, at man ikke kan være sikker på en korrekt sagsbehandling. Selv når sagsbehandling foregår korrekt, er det ikke sikkert, at der henvises til det rigtige tilbud. Ifølge analyseinstituttet KORA har omkring 70.000 af 100.000 kontanthjælpsmodtagere alvorlige helbredsproblemer, stofmisbrug, alvorlige psykiske lidelser, gæld og problemer med bolig og sociale relationer, hvorved tvangsaktivering af mange af disse borgere, hviler på et urealistisk og urimeligt grundlag.

Dårlige og forkerte sociale tilbud og ydelser er ikke let at korrigerer. En del sagsbehandlere synes at have et stort, målbestemt arbejdspress, der introduceres løbende en del forandringer af de regler, de forvalter, og der



” Kun 20 procent af socialrådgivernes arbejdstid går til borgerkontakt og beskæftigelsesindsats, resten går til administration ”

Undersøgelser foretaget af Ugebrevet Mandag Morgen og Dansk Socialrådgiverforening

bliver gennemført økonomiske besparelser. Samtidig har det afgørende betydning, at man som socialt udsat borger får hjælp til at få sikret sine rettigheder. Flere socialt udsatte borgere foreslår i den forbindelse, at man opretter en ”social ombudsmand” eller flere udsatteråd med høringsret, hvor særlige sager kan tages op. Dvs. en instans, som taler borgerens sag, frem for det offentlige. En sådan ombudsmand er allerede oprettet i Københavns kommune.

Én indgang til kommunen

Mange socialt udsatte oplever ifølge dem selv for hyppigt skiftende sagsbehandlere. Med hvert skift mister de kontakt med en person, som i bedste fald har overblik over deres ofte lange sagsforløb og komplekse problemer, for at stå med en person, de skal forklare alt til endnu en gang. Flere socialt udsatte fremhæver det som det største ønske, de har, at de får en fast sagsbehandler, der kan hjælpe med at koordinere imellem forvaltningerne.

Glæden ved en god støttekontaktperson, en bisidder, en forstående sagsbehandler eller et værested med engageret personale, bringes ofte op, sammen med en frustration over, at også de er pressede: *”Hvad har sagsbehandlerne på deres skriveborde? De har bjerge af sagsmapper, der med al ønskelig*

tydelighed bekræfter, at der er for få af slagsen ansat i staten,” siger Martin, der er medlem af anonyme alkoholikere.

Til et debatmøde i Svendborg bliver det flere gange slået fast, hvor taknemmelige udsatte borgere er, for den hjælp de får af kommunen. *”Pia har reddet mit liv,”* eller *”Uden Poul havde jeg ikke været her i dag,”* fortæller to brugere af værestedet for aktive misbrugere. Det opleves altså som en kæmpe hjælp, når først man har fået én tillidsperson, som man kan stole på, som kender ens sag, og som har tid til at hjælpe.

Undersøgelser lavet af Dansk Socialrådgiverforening og Mandag Morgen viser, at kun 20 procent af socialrådgivernes arbejdstid går til borgerkontakten og den beskæftigelsesrettede indsats, imens de resterende 80 procent går til administration. Undersøgelsen af tidsforbruget fra 2013 foretaget af Dansk Socialrådgiverforening viser samtidig, at socialrådgiverne oplever at bruge stadig mere tid på kontrol, dokumentation, m.m. Den manglende tid til borgerkontakt er i høj grad sammenfaldende med de oplevelser, som socialt udsatte borgere beskriver som mangler i deres møde med kommunen. Flere udtrykker frustration over meget lang behandlingstid, når man for eksempel står uden penge eller tag over hovedet.

Flere socialt udsatte efterspørger et sted med åbne døre, hvor man bare kan komme ind uden at bestille tid, og gerne et sted hvor man ikke føler sig overvåget. Et eksempel på denne form for åbne døre er Headspace, hvor socialt udsatte unge kan få en personlig samtale, uden at skulle registreres eller visiteres.

I det travle kommunale arbejdsmiljø kommer fokus nemt til at ligge på afvikling af sagen, uden at man bemærker den person, som sagen vedrører. Mange socialt udsatte oplever et svigt fra det offentlige, fordi personer, som skal varetage deres sag, ofte ikke har den nødvendige viden for at træffe den rette beslutning.

Det går igen ofte i dialogen med udsatte, at der opleves frustration over den store forskel på, hvordan kommunerne forvalter lovgivningen på socialområdet. Ikke mindst er det frustrerende, når det er uklart, hvilken kommune, der skal varetage sagen. Eksempelvis beskriver Knud, der i dag har bolig i Høje Taastrup, hvordan manglende gennemsækelighed i samarbejdet mellem kommunerne kan resultere i, at man mister sociale ydelser: *”Den sidste kommune, man har haft adresse i, har pligt til at betale dine ydelser og til at hjælpe dig. I det øjeblik du er adresseløs, så er det den kommune, du opholder dig i, som skal betale dig.*





**” Når virksomheden har én indgang,
så kan vi osse lave én indgang
til kommunen ”**

Hanne, socialudvalget i Københavns Kommune

Hvad så hvis man er to dage i Helsingør og to dage i Esbjerg? Det opgiver man at holde styr på.”

Socialt udsatte borgere er ofte ikke bekendt med deres rettigheder, og ved ikke hvor eller hvordan, de skal søge hjælp. Den manglende viden er ofte årsag til, at borgere ikke får den hjælp, de har behov for og ret til. Socialstyrelsen har oprettet værktøjet Tilbudsportalen (www.tilbudsportalen.dk), hvor både borgere og sagsbehandlere kan få overblik over hvilke tilbud, der findes, og der eksisterer forskellige forsøg på at vidensdele mellem borgere og tilbud, men det er ikke altid nok, når borgeren ikke ved, hvad man skal søge efter eller hvordan. Her udtrykkes behovet for en åben hotline af Margit, til en workshop på et værested for psykisk sårbare: *”Jeg ville ønske der var en hotline hvor jeg kunne ringe ind, og spørge hvilke tilbud der er til mig som psykisk sårbar.”* Blandt flere socialt udsatte er der en oplevelse af, at det hjælper, hvis man kan få hjælp og støtte der, hvor man har en rutinemæssig gang, såsom et herberg eller et værested. Udtalelser fra deltagere i Stemmer på Kantens arrangementer lægger op til, at man i højere grad kobler de forskellige kommunale indsatser i forbindelse med opsøgende arbejde, så der både er mulighed for at få et måltid mad, hjælp til at betale regninger, udfylde blanketter og samtidig

opbevare sin post eller sit Nem ID: *”Når virksomheder har én indgang, så kan vi også lave én indgang til kommunen. Ligesom man på nogle områder kan betale, via sin forsikring, for at få en koordinerende sygeplejerske,”* siger Hanne, lokalpolitiker, valgt ind i socialudvalget i Københavns kommune.

Som nævnt er der behov for åbne døre og telefoner, når man har akut brug for hjælp, samtale og støtte. I Holbæk, København, Næstved og Vejle har man oprettet forsøgsprojekter med en akuttelefon, som kommunens borgere anonymt kan ringe til døgnet rundt, hvis man har det psykisk svært og er i akut krise. Dette kan ses som eksempel på en akut indsats for psykisk sårbare. Her kan man få en krisesamtale, der støtter den enkelte til at klare krisen, og som hjælper med at afklare, hvilken hjælp borgeren har brug for. Det kan være en situation, der eksempelvis er opstået på grund af angst, depression, sorg, sindslidelse, eller stress over tab af bolig, job eller dårlig økonomi. Man kan også ringe og få rådgivning som pårørende eller nabo til et menneske, som har brug for hjælp. Akuttelefonen betjenes af et tværfagligt team, som har erfaringer med mennesker i psykisk krise og mennesker med psykiske lidelser. Der er dog kun én telefonvagt på arbejde ad

gangen, og derfor kan der være ventetid på linjen. Tilsvarende har Psykiatrifonden også en akuttelefon, som dækker hele landet.

I Esbjerg Kommune har forsøget med at tilknytte én case manager til udsatte borgere båret frugt. Metoden er et led i hjemløsestrategien, og har ifølge en evaluering foretaget af Rambøll i 2014 været så succesfuld, at lokalpolitikerne nu har besluttet at implementere den i den daglige drift i kommunen. Casemanageren fungerer som kontaktperson for udsatte borgere og har til opgave at skabe overblik og sammenhæng mellem de forskellige støtte- og behandlingsmæssige tilbud. Casemanageren skal introducere eksisterende tilbud, så borgeren på sigt kan klare sig i egen bolig med støtte fra casemanageren. Esbjerg er en af de 40 kommuner, hvor man har besluttet at fortsætte et implementeringsprojekt med de positive erfaringer med hjemløsestrategien, fordi evalueringen af den koordinerende støtteperson viser, at det har givet borgerne mulighed for at opretholde egen bolig. Her er medarbejderne med ude på boformerne, hvor man bliver udredt og hjulpet af den samme person. Man får også hjælp til overgangsfasen, hvis man finder bolig, og man får hjælp til bostøtte. Esbjerg har i implementeringen af

“ Jeg forestiller mig, at hun har tænkt: så kan han bare lære det ka han ”

Jens, værestedsbruger i Jylland

én case-manager haft stort fokus på at give medarbejderne ejerskab over strategien, og mere tid til den enkelte borger.

Magtforholdet mellem sagsbehandler og borger

En del af de socialt udsatte borgere, der indgår i denne rapport, udtrykker en stærk mistillid til det offentlige system, fordi mange har oplevet at blive mistænkeliggjort, talt ned til eller ignoreret. Oplevelsen af mistillid opstår let på baggrund af et liv med mange svigt. Flere socialt udsatte borgere oplever, at sagsbehandleren eller kontaktpersonen i jobcenteret alt for ofte demonstrerer *”magten til at trykke på den store røde knap”*. Sagsbehandleren kan fx stoppe udbetaling af en social ydelse, hvis borgeren kommer for sent til et møde, eller hvis man ikke har fået svaret på en fremsendt forespørgsel.

Kommunikationen fra sagsbehandleren til borgeren opleves ofte som nedladende og som en magtdemonstration. Jens, en værestedsbruger i Jylland, beskriver en situation, hvor han fik trukket noget af sin kontanthjælp: *”(Sagsbehandleren, red.) sendte antageligt ikke noget til banken den samme dag, for der gik fire dage, inden jeg kunne hæve nogen igen. De fire dage gik jeg så rundt i Århus med tiggeri. Jeg forestiller mig,*

at hun har tænkt: så kan han bare lære det, ka’ han.” Selvom sagsbehandleren ikke nødvendigvis bevidst har forsinket behandlingsprocessen, er oplevelsen af svigt gennemgående i vores interviews.

Oplevelsen af ikke at blive talt til som ligeværdige mennesker går igen hos mange udsatte: *”Hvis der er en bisidder med, derimod, er det helt anderledes. Så er de meget lydhøre,”* fortæller Tove, der er kontanthjælpsmodtager.

At have en bisidder med til en samtale, har stor betydning for, om borgeren føler sig hørt og taget alvorligt. Nogle oplever dog tilsvarende også at blive talt om, mellem sagsbehandleren og bisidderen, mere end at de er blevet talt med. Det er langt fra alle udsatte borgere, der kender til rettigheder eller tilbud for bisiddere eller støttekontaktpersoner, og det kan derfor forekomme næsten tilfældigt, om man har fået den rette hjælp eller ej.

Manglende dialog og for få kommunale udsatteråd

Generelt er det problematisk for udsatte borgere, når store eller små skift i systemerne eller processerne sker, uden at

inddrage dem i beslutningerne. Der er foreløbig kun en fjerdedel af landets kommuner, der har etableret et udsatteråd. Det til trods for, at det i 2011 og 2012 var gratis for kommunerne, hvor staten havde afsat satspuljemidler til formålet. I de 25 kommuner, der har udsatteråd, er det meget forskelligt hvordan og hvor integrerede rådene er i beslutningsprocesser.¹ 14 kommuner har en reel udsattepolitik, men ofte er den formuleret under andre organer, som eksempelvis handicapområdet.² Samtaler med medlemmer af de lokale udsatteråd beskriver da også en fare for, at rådet bliver betragtet som et skinråd uden reel indflydelse, der blot skal sikre legitimitet til byrådets beslutninger på socialområdet. Hvis udsatterådene først høres, når beslutningen reelt er taget, kan det resultere i et ufugtbart mistillidsforhold. Der er derfor brug for klare linjer for, hvad man som medlem af et udsatteråd kan få indflydelse på. Politikere og embedsmænd mangler ofte viden på socialområdet, og inddragelse af udsatteråd både tidligt i beslutningsprocessen og senere, kan derfor bidrage til at

1. Kommuner med Udsatteråd: Esbjerg, Fredericia, Frederiksberg, Haderslev, Helsingør, Herning, Horsens, Høje-Taastrup, København, Langeland, Nyborg, Odense, Randers, Slagelse, Svendborg, Vejle, Viborg, Aalborg, Aarhus, Holstebro, Silkeborg, Køge, Sønderborg, Vesthimmerland og Roskilde

2. Kommuner med vedtaget udsattepolitik: Frederiksberg, Guldborgsund, Kolding, Lyngby-Taarbæk, Nyborg, Odense, Randers, Svendborg, Thisted, Fredericia, Slagelse, Viborg Hillerød, Holbæk, Vejle

DIGIT

inddrage vigtige perspektiver.

Det er væsentligt, at socialt udsatte borgere bliver hørt og får en selvstændig platform. Rådet for Socialt Udsatte foreslår på samme baggrund, at det gøres obligatorisk for kommunerne at nedsætte et udsatteråd efter samme praksis som de kommunale ældre- og handicapråd

jf. Retssikkerhedsloven. Rådet for Socialt Udsatte mener, at der er behov for demokratisk ligeværd og dermed ligestilling mellem handicappede og socialt udsatte. Erfaringerne fra Stemmer på Kanten understøtter fuldt ud forslaget om obligatoriske udsatteråd.



Overblik

Følgende er et overblik i punktform over de forhold, som socialt udsatte borgere og personer med viden om udsatteområdet har beskrevet som problematiske, eller som mulige løsninger:

Problemer

- Manglende direkte kontaktmuligheder til kommunen pga. digitalisering.
- Skiftende sagsbehandlere, som mangler viden om sagsforløb.
- Tab af sociale ydelser pga. manglende adgang til, eller kendskab til digital sagsbehandling.
- Oplevelser af ikke at blive hørt og manglende lovpligtige høringer.
- Mange socialt udsatte kender generelt ikke deres rettigheder, fx retten til støttekontaktperson og bisidder.
- Mange udsatte oplever, at de ikke er bekendt med de forskellige tilbud, som kommunen udbyder.
- Manglende inddragelse af socialt udsatte borgere i de socialpolitiske beslutninger

Løsningsforslag

- Færre og faste sagsbehandlere.
- En "Key Account Manager" eller casemanager til udsatte.
- Én samlet indgang til kommunen.
- En hotline for psykisk sårbare og andre udsatte borgere.
- Højere effektivitet og gennemsigtighed i samarbejde mellem offentlige instanser.
- Adgang til personligt møde om sagsbehandling.
- Bisiddere og kontaktpersoner skal tilknyttes borgeren.
- Inddragelse af borgeren i beslutninger, som vedrører deres liv og hverdag.
- En social ombudsmand og lovpligtige udsatteråd med høringsret i samtlige kommuner.
- Adgang og hjælp til IT i trygge omgivelser.



**” JEG KAN ENTEN BLIVE
HJEMLØS IGEN,
MISBRUGER IGEN ELLER
KRIMINEL IGEN
- SÅ FÅR JEG I DET
MINDSTE DEN HJÆLP
JEG HAR BRUG FOR ”**

LEON, TIDLIGERE MISBRUGER

EN BOLIG ER IKKE NØDVENDIGVIS ET HJEM

"Kan du forestille dig, hvordan det er at være hjemløs? Blæst, kulde, kold beton og nøgne træer, regn og rusk, sne og slud, minusgrader ned til det ekstreme, sult og stivhed, klamt tøj og tiltagende sygdom, våde liggeunderlag og mugne soveposer, og så at bo derude døgn efter døgn, uge efter uge, måned på måned, til sommeren endelig kommer og man 'tænder for radiatoren'. Det er heller ikke nemt at forestille sig, når man ikke har prøvet det på egen krop, men tro mig, I er ikke gået glip af noget, der er værd at prale med".

Niels, hjemløs.

Det kan for mange være vanskeligt at forestille sig, hvordan det er at leve uden en bolig, men for et stigende antal mennesker er det hverdag. Ifølge SFIs seneste hjemløsetælling, var der 5.820 hjemløse i 2013, mens omkring 11.000-13.000 berøres af hjemløshed årligt. Ifølge undersøgelsen er dette et minimumstal, idet mange hjemløse ikke kommer på fx herberger og væresteder, og på den måde ikke bliver en del af statistikken. I 2009 blev der i forbindelse med fastsættelsen af satspuljemidlernes størrelse besluttet at lave en Hjemløsestrategi, som overordnet havde til formål at sikre, at ingen borgere skal leve et liv på

gaden; at ingen unge under 18 bor på forsorgshjem, at ophold på forsorgshjem og herberg for flytningsparate beboere, at løsladning fra fængsel, samt udskrivning fra behandlingstilbud og sygehus bør forudsætte en forberedt løsning. På trods af dette sigte og en pulje 500 mio. kroner er udviklingen ifølge hjemløsetællingerne gået i den modsatte retning.

Når man står uden en bolig, fører det ofte en lang række andre problemer med sig. Hjemløsetællingen viser fx, at kun 21 pct. af de hjemløse er uden psykiatriske diagnoser eller stofmisbrug. Mange hjemløse er ikke klar over det, men i Danmark har man som boligløs ret til at få tildelt en bolig, selvom der kan være ventetid på et par måneder i storbyerne. Viden om retten til sociale ydelser er dog langt fra det eneste problem. Socialt boligbyggeri er ikke altid i stand til at rumme mennesker, som efter mange års hjemløshed, stof- og alkoholmisbrug, og ofte har en hund, kan passe dårligt ind et sted, hvor man fx skal betale sin husleje til tiden eller ikke må have husdyr. Derfor er der også en række hjemløse mennesker, som hurtigt havner på gaden igen, selv om de har fået et bosted. For mennesker med komplekse og tunge sociale og psykiske problemer, er der nogle gange

brug for mere end en henvisning til socialt boligbyggeri.

I dette kapitel vil vi derfor beskrive nogle af de muligheder, der er for at hjælpe mennesker til en fast bolig. En fast bolig og hjælp til at varetage boligen er ofte det første skridt på vej tilbage til en så vidt muligt integreret plads i samfundet.

Hvad et herberg kan

Boformer efter Servicelovens §110 eller i daglig tale forsorgshjem, pensionater og herberger, er tilbud, som kommunen er forpligtet til, også, at der er det nødvendige antal pladser. Disse bosteder er henvendt personer med særlige sociale problemer, som ikke er i stand til at klare sig i egen bolig, fordi de har brug for mere støtte og hjælp. Det er hensigten, at §110-boliger er en midlertidig løsning, hvor man på sigt skal have egen bolig.

Et af de forhold, som bliver bragt op af hjemløse i forbindelse med bosteder efter §110 er, at der opstår konflikter mellem brugere, som har en dansk kulturel baggrund og brugere, som kommer andre steder fra, og i særlig grad romaer. Romaer har, såfremt de er EU-borgere, ret til at være i landet, men har ofte ikke kendskab til hverken kulturen i Danmark, endsige deres rettigheder og pligter.



“ Jeg har brug for et sted, hvor jeg føler mig bekræftet. Det gør jeg ikke ved kommunens institutioner. ”

Signe , værestedsbruger

Derfor indretter mange sig under kummerlige leveforhold.

Den danske integrationslov har til formål at sikre, at indvandrere får mulighed for at *”udnytte deres evner og ressourcer med henblik på at blive deltagende og ydende medborgere på lige fod med øvrige borgere i det danske samfund”*, og at ansvaret ligger hos kommunerne. Socialministeriet udtrykker bekymring om, at der har været store udfordringer omkring at udforme strategier som *”eksplicit, men ikke eksklusivt er målrettet romaer.”* Settlementet på Vesterbro foreslår, at der skal være ekstra herberger til østeuropæere, og Socialudvalget i Københavns Kommune har foreslået særlige transitrum, en parallel til flygtningelejre, for socialt udsatte personer, som har opholdstilladelse, men som pga. manglende kendskab til Danmark, ofte ender i en problematisk situation

Manglende væresteder?

Mange udsatte borgere er *”hjemløse i eget hjem”*. Det vil sige, at man kan have meget svært ved at opholde sig i den bolig, man får tildelt efter mange år på gaden. Lejlighedens stilhed er meget uvant. Livet på gaden er stressende, men fuldt af impulser, der gør, at man kan forsøge at

glemme nogle af de ubehagelige minder fra fortiden. Langt de fleste, som har prøvet at bo på gaden i længere tid, har en sådan ophobning af minder, der kommer af et liv med dårlig opvækst, dårlig skolegang, placering på institutioner, fængsler m.m.; en belastning, som ofte afføder en række psykiske lidelser. Derfor er det for mange socialt udsatte kun overnatning, man bruger lejligheden til, og mange har dermed brug for steder, hvor de kan være sammen med andre mennesker.

Her spiller værestederne en afgørende rolle, og særligt spiller det en stor rolle, hvis det er et sted, hvor man ikke bare kan *være*, men hvor man også kan *lave noget*, og hvor man føler, at der er plads til én. På mange af disse steder kan man som udsat borger få hjælp til lægebesøg, økonomisk vejledning ved ansøgning af bolig, og når der ønskes samvær med børn. Der udføres også hjælp til psykisk sårbare, der ønsker kontakt med psykiatrien, osv. Alt sammen noget, som et utal af udsatte ganske enkelt ikke magter selv på grund af en hverdag som hjemløse, misbrugere og psykisk sårbare kan have brug for. Signe, som bruger værestederne meget, og som har en psykisk lidelse, fortæller: *“Jeg har brug for et sted hvor jeg føler mig bekræftet. Det gør jeg*

ikke ved kommunens institutioner.”

Desværre er det ikke længere tilladt for brugerne at hjælpe til på forsorgshjemmene, fordi forsorgshjemmene ikke længere må udbetale arbejdsdusør. Det vil sige, at beboerne ikke må hjælpe med at holde stedet rent og pænt ved for eksempel at slå græs eller andet gartneriarbejde, da de ikke er forsikrede og derfor ikke må udføre arbejde for kommunen. Der er mange, der oplever det som et stort tab, fordi man gerne vil hjælpe til med at passe på det sted, man bor, og samtidig udnytte de ressourcer, man har som tidligere håndværker, skibskok, gartner eller andet: *“Det er en stor ting, at få lov til at lave kaffen på værestedet. Ansvar for det kogende vand... ansvar,”* fortæller en værestedsbruger.

Brugerinddragelsen betyder altså, at værestedet ikke bare er en varm stue, hvor man kan komme og få en kop kaffe, men at man får mulighed for at bidrage med de evner, man har, og oplever at have en betydning for andre.³

Bostøtte med hotline

Bostøtte er en ordning, som man får, hvis man f.eks. på grund af sindslidelse ikke er i stand til at klare sig selv i hjemmet. Det kan fx være mennesker med meget voldsom angst,

3. Hvis du ønsker at vide mere om, hvordan brugerinddragelse kan gennemføres, kan du læse Svenstrup og Burmøllers (2010) SAND-rapport om brugerinddragelse på § 110-bosteder.



ADHD eller depression, som har brug for mere støtte, end man fx ville få med en Støtte- og Kontaktpersonsordning. Bostøtten planlægges sammen med en sagsbehandler fra kommunen ud fra en personlig vurdering, og kan fx bestå af hjælp til at tage tøj på, genoplæring i daglige færdigheder, indkøb og andre nødvendige gøremål i hverdagen, håndtering af økonomi, ledsagelse til læge og social omsorg. Ofte vil det være den samme medarbejder, som løbende besøger beboeren. I nogle kommuner arbejder man efter en målsætning om at gøre borgeren mere selvhjulpne, mens andre kommuner ikke har en sådan målsætning med arbejdet.⁴

I nogle tilfælde vurderer sagsbehandleren, at hjælpen skal gives i en begrænset periode, indtil beboeren kan klare sig selv igen. For socialt udsatte borgere i denne rapport har behovet for bostøtte været et centralt emne, fordi der blandt hjemløse og stofmisbrugere er en stærk overrepræsentation af personer med fysiske og særligt psykiske funktionsnedsættelser Dennis, som får bostøtte, fortæller, at *"bolig uden bostøtte er ikke nogen bolig"*. Han forsøger at gøre opmærksom på, at han umuligt ville være i stand til at fastholde sin bolig uden den hjælp, han får. Efter mange år på gaden, er der mange mennesker, som ikke kan slippe den angst, der er ved at sove under åben himmel, med

4 Bengtsson & Røgeskov 2012

larm, risikoen for overfald m.m. Henning, som er tidligere hjemløs, forstår fx godt, at bostøtten periode begrænses, men påpeger, at der stadig kan være brug for en hotline, hvor man kan få telefonisk hjælp, når perioden ophører.

I Københavns Kommune har man boligrådgivere, som har til formål at hjælpe beboere i alment boligbyggeri, og boligrådgiveren fungerer samtidig som bindeled til kommunen og ejendomsfunktionæren. Det er uklart, om dette tilbud findes i andre kommuner. Boligrådgiveren har til opgave at sikre en mere smidig sagsgang og trivsel blandt beboerne, men har ikke til opgave at være en hjælp i selve boligen. Flere af dem, vi har talt med, oplever, at boligrådgivningen ikke er tilstrækkelig hjælp, først og fremmest i overgangsfaser til en ny bolig: *"Jeg kan enten blive hjemløs igen, misbruger igen eller kriminel igen. Så får jeg i det mindste den hjælp, som jeg har brug for,"* siger Leon, som er tidligere stofmisbruger.

Sociale viceværter

En social vicevært er en medarbejder, som findes i forskellige almennyttige boligafdelinger i forbindelse med lokale boligsociale helhedsplaner, og er til rådighed for socialt samvær og personlig kontakt. De er uddannet til at varetage både et

praktisk og et socialpædagogisk arbejde. De sociale viceværter har på den måde en funktion, hvor de er i tættere kontakt med socialt udsatte borgere end boligrådgiverne. De sociale viceværter arbejder opsøgende i forhold til den enkelte beboer, og er underrettet om, hvilke af beboerne, der har særlige støttebehov. På den måde er det muligt at tilpasse lejekontrakten, så der bliver stillet forståelige forventninger til beboere med støttebehov. Det er tydeligt, at de sociale viceværter er afgørende for at få hverdagen til at fungere i det almene boligbyggeri, som Socialstyrelsen tilsvarende også konkluderer i en rapport fra Socialstyrelsen i 2014. Fx har boligselskabet AKB i en forsøgsperiode fra 2009 til 2011 haft en social vicevært tilknyttet på Lundtoftegade. Fra AKBs side oplever man forsøget som en stor succes, blandt andet på baggrund af et faldende antal klagesager, nabostridigheder, beboeres oplevelse af højere livskvalitet og tryghed. I samarbejde med boligorganisationens administration er det lykkedes at afværge halvdelen af de planlagte fogedudsættelser.

Skæve boliger

I Danmark har der siden 1999 eksisteret en række særlige boligtilbud efter Almenboliglovens § 149a, som er for hjemløse,





” At skulle skille sig af med sin hund for at få en lejlighed er for mig ensbetydende med at tage livsindholdet væk fra en person.”

Joan, tidligere hjemløs

som har et kontinuerligt og længerevarende stof- eller alkoholmisbrug og samtidige psykiatriske diagnoser. Boligerne ligger typisk i udkanten af de største byer, det vil sige København, Århus og Odense, og kvaliteten varierer meget.⁵ Der er stadig en række kommuner, som ikke har §149-boliger, selvom Social- og integrationsministeriet yder tilskud til etablering på op til 400.000 kr. i støtte pr. bolig. Alle de kommuner, som har §149a-bosteder, har en eller flere tilknyttede sociale viceværter til bostederne.

Beboerne i § 149a-bostederne er ofte nået til denne livssituation efter en opvækst og et liv med massive svigt. Her er tale om mennesker, som ikke på noget tidspunkt forventes at kunne varetage et almindeligt fuldtidsarbejde. De særlige boligtilbud kaldes ofte "skæve boliger", og består typisk af bogrupper for et lille antal beboere. Ifølge By- og Boligudvalget i 2012 er der fx på Langdammen 2 i Viborg 19 pladser, hvor man i Ålborg har nogle bosteder med 1-2 pladser. Typisk er placeringen afsides eller mindre synlig i kvarteret, for eksempel et gammelt sejlskib, skurvogne eller nybyggeri. Mange socialt udsatte borgere i denne rapport efterlyser eget soverum i §149a-boligerne. Det kan for eksempel være svært at undgå et fortsat stofmisbrug, hvis

man er tvunget til at dele værelse med andre stofmisbrugere.

Fortrinsvis er beboerne mænd på op til omkring 40-50 år. Når alderen ikke er højere, er det mest fordi den massive stof- og alkoholbelastning ofte medfører en tidlig død.

Akutboliger

I Danmark har man, hvis man ikke har nogen bolig, og ikke har nogen steder man kan sove, ret til en akutbolig. Henviingen sker, hvis sagsbehandleren vurderer, at borgeren ikke har nogen økonomiske eller andre midler, som gør, at vedkommende selv vil kunne løse boligsituationen. Der er adskillige mennesker, som står i den situation, at de hverken har netværk eller penge til at finde en bolig. Det kan fx være kvinder, som står med sine børn uden tag over hovedet, efter at have forladt en voldelig mand. Her er det ikke tilstrækkeligt at henvise til en køjeseng på herbergerne med larm og stofmisbrug. Der findes derfor særlige ventelister til personer, som er blevet skilt eller som er gået fra deres partner. Der er et stort og stadig voksende underskud af akutboliger, og derfor vil man ofte blive henvist til venteliste i et par måneder, før man kan flytte ind. Flere af de socialt udsatte borgere i denne rapport fortæller om, at de i desperation bryder ind i et sommerhus, kolonihavehus, et hus

til salg eller et forladt hus for at søge læ for regn og kulde.

Hunden som bedste ven

For mange af de socialt udsatte, der indgår i denne rapport, er det meget vigtigt, at de kan have deres hund med, der hvor de er. Når man sover på gaden, er hunden en af de eneste muligheder man har for at beskytte sig mod voldelige overfald. Joan, som er tidligere hjemløs, fortæller: *"Hunden bliver ens familie, og den er med til, at man har en grund til at stå op om morgenen. Man smider ikke bare sin 'familie' for døren, fordi det er lidt svært. Når man er udsat, så ved man, hvordan det er at være uønsket. Hunden kan give en noget tilhørsforhold og et formål med livet. At skulle skille sig af med sin hund for at få en lejlighed er for mig ensbetydende med at tage livsindholdet væk fra en person."* Kenneth, en ung mand med ADHD, fortæller også om, hvordan hans hund er det eneste, der giver ham stabilitet og ro. Han er blevet nødt til at flytte fra sit tidligere hjem, fordi hans sambo var voldelig og røg for meget hash. Han søger nu med hjælp fra en lærer på skolen en bolig, hvor han kan have hunden med, hvilket er en udfordring.

Hunden bliver med andre ord let en direkte årsag til fravalg af sociale tilbud. Flere efterlyser en mulighed for at have hund på



” Så kommer man på et herberg, hvor der er 6-8 mænd, som på grund af deres misbrug ikke kan lade være med at pille og rage. Hvad med et sted hvor vi kan være i fred? ”

Kvindelig bruger af herberger

væresteder og i den bolig, man bliver henvist til.

Fængslet som sidste udvej

"Fængselsalternativet" bliver beskrevet som en af de sidste desperate løsninger, når der ikke er nogen akutboliger til rådighed. Her er strategien at begå kriminalitet i en alvorsgrad, hvor man er sikker på at komme i fængsel så længe vinteren står på. Et fængsel ville for de fleste mennesker være et meget ubehageligt sted at opholde sig, og som man let kan blive psykisk og fysisk syg af. Ikke desto mindre er fængslet ofte at foretrække frem for at sove på gaden i frostvejr, fordi man trods alt får varmt tøj, mad og sin egen "pind" med en seng at sove i.

I nogle fængsler kan man endda få lov til at arbejde. Det giver ganske vist en meget lav løn, men så har man trods alt lidt penge at klare sig for, når man bliver løsladt.

At begå kriminalitet er dog ikke nogen sikkerhed for, at man kommer i fængsel, dvs. i hvert fald ikke på det tidspunkt, man ønsker det. Mouritz, som er tidligere hjemløs, forklarer: *"Det kan vende sig sådan for den arme person, at vedkommende godt nok får sin dom, men for den form for kriminalitet der blev begået, har fængslerne ikke lige plads, hvorfor vedkommende løslades til senere afsoning, og først hentes ind igen, når sommeren lige er begyndt,*

hvilket gør at den arme stakkel får to vintre i streg på gaden og sommeren i fængsel. Kan nederlaget blive større?"

Særlig sårbarhed blandt hjemløse kvinder

Langt størstedelen af beboerne på både herberger og skæve boliger er mænd. Det skyldes, at boligsituationen for socialt udsatte er et fænomen, som rammer mænd og kvinder meget forskelligt. Mange kvinder vælger at blive boende hos voldelige partnere, fordi de trods alt finder det bedre, end at stå på gaden uden forsørgelsesgrundlag. Som kvinde er man samtidig i højere grad i farezonen for overfald og vold, hvis man sover på gaden. Hvor mænd nogle gange i desperation vælger fængslet for at komme væk fra gaden, vælger kvinder ofte at blive boende med, eller at finde en partner, som har en bolig, selvom partnerskabet ikke nødvendigvis på nogen måde er ligeværdigt eller ønskværdigt.

Stemmer på Kanten har afholdt særlige arrangementer, eksempelvis i et kvindéfængsel, på væresteder kun for kvinder, debatter med udsatte kvinder som ekspertpanel, samt interviewet kvinder, der har været eller er prostituerede. Herigennem er det synligt, at der for kvinder kan forekomme en anden hyppig løsning, end fængslet. Ilse, der har været misbruger, hjemløs og

på kant med loven og samfundet i flere omgange, fortæller: "Som udsat kvinde risikerer man ofte at skulle være afhængig af hjælp fra andre, der måske har skumle bagtanker. Voldtægt og overfald er bare noget af det, der kan ske."

Begreber som "vinterpiger" og "sengevarmere" bliver brugt til at beskrive, hvordan en hjemløs kvinde finder en mand for at have bolig vinteren over. Strategien kan være at gøre sig pænt i stand, tage på bodega og forsøge at finde en fyr, hvor forholdet kan holde vinteren over. Det er historier, der bliver beskrevet som en nødvendighed. En hjemløs mand fortæller: *"Det mest nedværdigende er, når en pige har fået bid, men bliver smidt ud om morgenen, fordi han skal på arbejde. Så kan hun komme ind i varmen igen, når han har fri. Så er det også kun varmen de glæder sig til, for de ved godt alle sammen, at hans adgang til deres krop er deres nøgle til hoveddøren. Det er barske sager, men sådan er det for mange af dem, jeg vil kalde vinterpiger, i vores pæne Danmark."*

Det er heller ikke usædvanligt, at kvinders tilstedeværelse på herberger og væresteder, skaber problemer: *"Så kommer man på et herberg, hvor der er 6-8 mænd, som på grund af deres misbrug ikke kan lade være med at pille og rage. Hvad med et sted hvor vi kan være i fred?"*





Nogle kvinder har oplevet at blive smidt ud, eller har fået at vide, at de var uønskede, med den begrundelse, at det skaber problemer og utryghed, både for kvinden, mændene og personalet. Derfor er der også flere hjemløse kvinder, som forsøger at holde sig sammen med andre kvinder, når man er på gaden, eller man fx samles, når der kommer en madvogn ud. Kvinderne går sammen, og udvikler således en særlig infrastruktur, for at undgå at blive forulempet.

Sofie Bay-Petersen fra SAND, de hjemløses landsorganisation, påpeger, at mange socialt udsatte kvinder ikke definerer sig som hjemløse, fordi de har nogle strategier, der holder dem ude af statistikkerne, hvor man ellers ville betragte dem som funktionelt hjemløse: *“Når man taler hjemløse*

generelt, er det (ifølge statistikken, red.) kun 20 pct., som er kvinder. Det er rigtig, rigtig, rigtig vigtigt at holde sig for øje, at det er tal, som er behæftet med rigtig store skyggetal.”

Kvinderne har ofte et bedre netværk, er ofte mødre, og har en stærk selvopretholdelsesdrift. Når de så dukker op i det offentlige med et behov for hjælp, er det ofte efter at have været nået længere ud, end mændene, når de beder om hjælp. Sofie Bay-Petersen mener derfor, at der er brug for skærmede tilbud til kvinder. Generelt slår SAND på tromme for, at der skal være plads til så stor diversitet i boligformerne som muligt, hvor brugerne selv kan være med til at formulere, hvad de har brug for. Dog bør medbestemmelsen, som illustreret her, ikke betyde, at man som

kvinde ikke får den hjælp, man har behov for.



Overblik

Problemer

- Mangel på herberger, der kan rumme mennesker med forskellig kulturel baggrund
- Lukninger af væresteder og bosteder
- Manglende brugerinddragelse på væresteder og kommunens institutioner
- Manglende muligheder for boligrådgivning
- Manglende hjælp i overgangsfasen fra hjemløshed til en bolig
- Manglende bosteder, hvor det er tilladt at have hund
- Manglende tilbud til kvinder

Løsningsforslag

- Opretholdelse af væresteder og bosteder eller alternative løsninger
- Flere sociale viceværter, enten tilknyttet skæve boliger eller socialt udsatte boligområder
- Mulighed og midler til brugerinddragelse på væresteder og institutioner
- Større diversitet i boligformerne
- Inddragelse af den enkeltes individuelle behov i arbejdet med en boligløsning
- Skærmede tilbud til forskellige udsatte grupper, herunder kvinder
- Bedre oplysning omkring rettigheder i forbindelse med bolig, boligrådgivning og bostøtte
- Flere boliger med bostøtte, når behovet er der
- Mere fokus og bostøtte i overgangsfasen fra hjemløshed til bolig
- Flere muligheder og fleksibilitet over for hund i boligen eller på væresteder og herberger
- Mere fokus på konsekvenserne af hjemløshed, herunder fængselsalternativet

**” DA DE HØRTE JEG
VAR MISBRUGER
BLEV JEG UDSKREVET
...SOM MISBRUGER
KUNNE JEG ÅBENBART
IKKE HAVE PSYKISKE
PROBLEMER ”**

Dennis, psykisk syg stofmisbruger
fra Aarhus.

Jobcenter København
Arbejdsmarkedscentret
Kørende til Sundholm
henvises til Indkørslen

ULIGHED I SUNDHED

”Vi har faktisk tilbud til socialt udsatte med tandlægeskræk og huller i pengepungen, men der står i loven, at vi som region ikke må reklamere for vores egne tilbud, da det ville være konkurrenceforvridende.”
Valgkandidat fra Region Syddanmark til et arrangement med Stemmer på Kanten

Ifølge Rådet for Socialt Udsatte dør socialt udsatte borgere 22 år tidligere end gennemsnittet af befolkningen, og mange dør af sygdomme og lidelser, der kunne have været forebygget eller behandlet. Uanset hvilke parametre, man sammenligner på, er socialt udsatte dårligere stillet i forhold til sundhed end den øvrige del af befolkningen⁵. Det er altså forbundet med betydelig livsfare, at befinde sig nederst på den sociale rangstige.

Uligheden i sundhed har været stigende de seneste 20 år, og udviklingen i Danmark har ifølge Sundhedsstyrelsen i mange år været betydeligt dårligere, end i mange af landene i den vestlige verden. Uligheden skyldes blandt andet, at man er udsat for en række sundhedsrisici, når man er socialt udsat, og at man ikke kender til de muligheder man har, for at opnå et sundere liv. Blandt personer med lavere indkomst, er der dårligere kendskab til sundhedsrisici forbundet med blandt andet rygning, indtagelse af

5. Davidsen et al. 2012, Koch et al. 2010

alkohol, brugen af euforiserende stoffer og herunder smitte fra kanyler, indtagelse af fødevarer med højt indhold af fedt og sukker og sex uden prævention.

Det er ikke kun livsstilen forbundet med social udsathed, som kan være forbundet med sundhedsrisici, men livet som hjemløs, prostitueret og stofmisbruger er i høj grad forbundet med risikoen for følgesygdomme. Helt konkret står kronisk obstruktiv lungesygdom, hjertesygdom, demens, lungekræft og depression for 2/3 af uligheden i Danmark.

Sundhed har stor indflydelse på trivsel og muligheden for at deltage aktivt i samfundet. Derfor har vi i forbindelse med Stemmer på Kantens arrangementer spurgt socialt udsatte om, hvordan de oplever de kommunale sundhedstilbud, og om hvor indsatsen kan gøres bedre.

Besværlige og uønskede patienter

”Jeg er misbruger før jeg er borger, åbenbart”, udtaler Dorthe, en hjemløs og kræftramt kvinde fra Odense. Som mange andre, der er i jævnlig kontakt med behandlingssystemet, oplever Dorthe, at hun ikke bliver taget seriøst, når hun henvender sig til sundhedsvæsenet. Man kan når man ankommer på skadestuen opleve, at man bliver talt ned

til, eller besøger sin læge, fordi man fremstår og gebærder sig svarende til et typisk billede af en social udsat.

Flere socialt udsatte fortæller, at de oplever at være "uønskede" og "en byrde" for hospitalet; en byrde som skal opholde sig så kort tid som muligt på det pågældende sted. Som socialt udsat kan det samtidig være svært at begå sig i et behandlingssystem, hvor man skal være god til at argumentere og have overskud og ressourcer til at sætte sig ind i symptomer, medicindosering, sund kost, sårpleje, m.m. Oplevelsen af ikke at blive taget alvorligt og at være fortabt i sundhedssystemet forstærkes samtidig ofte, hvis man ikke kan tale og forstå "sygehus- eller lægesprog".

Til et stofmisbrugerarrangement i Odense fortæller en hjemløs om, hvordan hendes oplevelse var i forbindelse med en indlæggelse på Odense Hospital. Fordi ingen læger ville tilse hende, gik hun i perioden fra 2006 til 2009 med mistanke om kræft, uden at få behandling, og da hun endelig blev tilset, viste det sig, at mistanken var berettiget. Dorthe føler ikke, at personalet har levet op til deres forpligtelse til at konsultere hende, og hun synes, at de har talt ned til hende ved at tale til hende, som om hun har dårlig hørelse.



” Samarbejder patientklagenævnet med sygehusene i forhold til at spare penge? De tager ikke imod mine klager. De tager mig ikke seriøst ”

Erik, hjemløs.

Klageønsker og muligheder

”Samarbejder patientklagenævnet med sygehusene i forhold til at spare penge? De tager ikke imod mine klager. De tager mig ikke seriøst,” siger Erik, som er hjemløs.

Det går igen i samtalerne til Stemmer på Kantens valgdebatter, at mange socialt udsatte føler sig ligegyldige og usynlige i sundhedssystemet, og flere oplever at blive affejet, når de klager. Har man som borger brug for at klage over behandlingen i sundhedsvæsenet, skal man sende klagen til patientombuddet. Patientombuddet anbefaler, at borgeren starter med at kontakte regionernes patientvejledere, der kan hjælpe med at formulere klagen, udfylde blanketter, og med at sende borgeren det rigtige sted hen. Det er også her, man kan indgive en såkaldt serviceklage, hvis man ikke føler, at man har fået en ordentlig og respektfuldt behandling på sygehuset, eller hvis omgangstonen har været nedladende. Samtidig kan man af patientvejlederen få svar på, om man kan få transporten til sygehuset betalt.

Dobbeltdiagnoser

Misbrug og psykisk sygdom går for mange mennesker hånd i hånd. Nogle gange følger et misbrug en psykisk sygdom, andre gange kan det være svært at sige, hvad

der kom først. *”Jeg blev indlagt på Århus psykiatrisk afdeling. Da de hørte, jeg var misbruger, blev jeg udskrevet. Som misbruger kunne jeg åbenbart ikke have psykiske problemer,”* fortæller Dennis, en psykisk syg stofmisbruger fra Aarhus.

Op til 80 pct. af stofmisbrugere har en psykisk lidelse ved siden af deres misbrug.⁷ De udsatte, der medvirker i denne rapport, giver udtryk for en række problemer, der er knyttet til det at være både stofmisbruger og psykisk syg. Eksempelvis oplever mange mennesker med dobbeltdiagnoser at blive nægtet behandling og hjælp på grund af deres misbrug. Det betyder, at disse mennesker bliver ekskluderet fra behandlingsforløb, og forbliver i en udsat position, selvom det er ulovligt for psykiatrien at afvise personer pga. stofmisbrug. Det bliver hurtigt til en problemspiral, hvor man selvmedicinerer sig med hash og alkohol, som bliver årsag til, at man ikke får behandling. Flere efterlyser sundhedstilbud, der kombinerer behandling af psykiske lidelser og stofmisbrug eller alkoholisme.

Der findes aktuelt et psykiatrisk gadeplansteam i København, som startede i 2012 under Region Hovedstaden, og som er et foreløbig treårigt projekt med 7 mio. afsat pr år. Det psykiatriske gadeplansteam tager også imod personer, som ikke er afrusede.

Overgangsfaserne

”Det er svært at klare sig efter udskrivelsen, både økonomisk og i dagligdagen,” siger en hjemløs mand fra Odense. Både socialt udsatte borgere og folk, der arbejder med socialt udsatte, nævner overgangsfaserne efter behandlingsforløb som ofte problematiske. Det kan for eksempel være overgangsfasen fra døgnhjælp for alkoholisme til en tilværelse, hvor man skal klare sig selv. Det kan også være overgangen fra at have været i daglig stofmisbrugshjælp, til pludselig selv at skulle klare sin nedtrapning derhjemme, hvor de problemer, der indledningsvist var roden til misbruget, venter. Der er muligheder for at få en mentor, en kontaktperson eller en ugentlig hjælp, når man udskrives fra alkohol- eller misbrugsbehandling. Men i praksis sker det ifølge de medvirkende i denne rapport ofte, at man udskrives uden hjælp, fordi behandlingspersonalet vurderer, at man kan klare sig selv. I nogle tilfælde bliver man ikke sat i kontakt med de rigtige tilbud eller mennesker i systemet, selvom intentionen var at igangsætte opfølgende hjælp.

Overdødelighed

”Junkien sagde til mig: Jeg orker fan’me ikke i morgen, Rasmus. Jeg magter fan’me ikke a’ vågne i morgen, jeg gør ikk’! Ahr, rolig nu, sagde jeg, hvortil han svarede: Er du klar over, hvor mange penge

“ Hvis man både skål købe medicin og sund mad, er det svært at få det til at løbe rundt ”

Per, hjemløs

jeg ska' lave til i morgen, mand? Og hvis jeg bli'r taget, så ryger jeg bare ind, mand! Jeg orker det sgu' ikke, Rasmus! Hvad pokker skulle jeg gøre? Jeg havde ikke 2500 kroner, som jeg kunne trække op af lommen. Desværre viste det sig, at han talte sandt, for dagen efter blev han fundet lidt over kl. 10 om formiddagen under banegården. Han var død. Han havde taget sin overdosis. Han orkede ikke én dag mere". Fortalt af Rasmus, mangeårig hjemløs.

Socialt udsatte borgere lever som nævnt i gennemsnit 22 år kortere, end gennemsnitsborgeren. Årsagerne til overdødeligheden skyldes i høj grad sygdomme, men selvmordsraten er også betydeligt højere blandt udsatte. De får ofte ikke taget sig ordentligt af sygdomme og helbredsproblemer i tide, men forsøger at klare sig igennem hverdagen med lappeløsninger, der lader problemerne akkumulere. Konsultationstider hos lægen, aftaler med socialrådgiveren og behandlingsplaner kan være svære at overskue i en ustruktureret hverdag.

Manglende behandling kan også skyldes, at socialt udsatte ikke har råd til den medicin, som de har brug for. I stedet selvmedicinerer nogle sig med alkohol, euforiserende stoffer eller hash for at dæmpe smerterne, angsten, ensomheden eller stress.

Flere socialt udsatte fortæller, at de aldrig konsulterer deres praktiserende læge. Den manglende kontakt til lægen er blandt andet forårsaget af besværet med, eller de økonomiske omkostninger ved, at skulle ringe til lægen og vente i telefonkøen. Nogle socialt udsatte tager ikke sygdomssymptomer som faresignaler, fordi de er vant til at føle smerte, og nogle gange er de så påvirkede af stoffer, at de ikke hører kroppens signaler. Flere udsatte peger også på, at den fysiske afstand til lægen er for lang. En social udsat, som bor i Nakskov med praktiserende læge i Næstved, fortæller, at en togbillet tur-retur koster 218 kr. Det er mange penge for en kontanthjælpsmodtager, og nogle fortrækker derfor at vente med at søge hjælp til de bliver syge nok til at skulle hentes af en ambulance.

Region Sjælland har i 2013 bevilget 3 mio. kr. til udviklingsprogrammet Broen til bedre sundhed. Programmet skal ses som en helhedsorienteret sundhedsindsats med henblik på at skabe større lighed i sundheden på Lolland-Falster, hvor der er særlige udfordringer på social- og sundhedsområdet. Som følge heraf er sundhedsomkostninger voksende. Gennemsnitsalderen for borgere på Lolland-Falster er blandt de laveste i landet, og antallet af kronisk syge borgere er blandt regionens højeste.

Broen til bedre sundhed har derfor som målsætning at øge folkesundheden, at forbedre kvaliteten og effektiviteten af sundhedsydelse, samt at skabe en bæredygtig udvikling i sundhedsudgifterne. Dette skal ske ved at igangsætte initiativer på tværs af sundhedssektoren og på tværs af traditionelle forvaltningsområder, samt ved at etablere samarbejder mellem den offentlige og private sektor, og mellem professionelle og frivillige områder.

For at forebygge indlæggelser og forbedre visitationen af syge borgere på Lolland-Falster, vil der med midler fra Region Sjælland blive etableret alternative akuttilbud og investeret i telemedicinske løsninger. Derudover skal der sikres stabil lægebemanding på sygehuset og hos de praktiserende læger, så alle har lige adgang til sundhedsbehandling. Programmet tager udgangspunkt i, hvad der har virket andre steder, men forsøger samtidig at skabe ny viden og innovative løsninger med de nye sundhedsinitiativer.

Sundhed koster

“Hvis man både skal købe medicin og sund mad, er det svært at få det til at løbe rundt”, siger Per, hjemløs.

Borgere på overførselsindkomst er langt mere syge end andre. Samtidig bruger de omkring





” Tandlægehjælp er et kæmpe problem. Jeg har brug for løbende tandlægehjælp, og ikke først, når alle tænderne er faldet ud ”

Tage, hjemløs

tre gange så meget medicin, som folk i arbejde. Ifølge en undersøgelse fra Danmarks Apotekerforening i 2013 får hver tredje ikke-arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtager medicin mod depression, mere end hver tiende tager antipsykotisk medicin, mens hver sjette får medicinsk behandling mod angst.

Mange udsatte fortæller om den økonomiske barriere, der kan være, når man skal have receptpligtig medicin eller bare en nogenlunde sund livsstil. Især dem med børn oplever at være magtesløse og fanget i en form for stiltand, fordi deres økonomi ikke rækker. Tal viser, at socialt udsatte i gennemsnit bruger mere medicin, dør yngre og i det hele taget har færre år med et sundt helbred, end resten af den danske befolkning.

Et dårligt helbred og et stort medicinforbrug kan blokere vejen tilbage til arbejdsmarkedet for socialt udsatte, som er ledige. Derfor foreslår Danmarks Apotekerforening et formaliseret samarbejde med landets jobcentre, hvor ledige kan få en gennemgang af deres medicinforbrug – enten på jobcenteret eller på det lokale apotek. Her kan farmaceuter og lægemiddelfagligt personale hjælpe de ledige med at få så meget styr på medicinforbruget, at de kan passe et arbejde eller et aktiveringsforløb. Ud over samtaler og detaljerede gennemgange af den enkeltes medicinforbrug kan apotekerne

også tilbyde egentlige afvænningsforløb.

Apotekerforeningens undersøgelse viser også, at 80 procent af de kommunale jobcenterchefer oplever, at medicinproblemer kan stå i vejen for, at ledige kan komme i arbejde eller aktivering. Fire ud af fem af i alt 34 jobcenterchefer ser det som en god idé at lade apotekerne gennemgå de lediges medicinforbrug.

Tandlæge

”Tandlægehjælp er et kæmpe problem. Jeg har brug for løbende tandlægehjælp, og ikke først, når alle tænderne er faldet ud”, fortæller Tage, som er hjemløs.

Det hårde liv, som socialt udsatte lever, går ofte ud over tænderne. Mange rusmidler ødelægger tænder og emalje, og for nogle udsatte har det aldrig været en del af deres liv at børste tænder hver dag. Flere af de socialt udsatte i denne rapport fortæller, at de ikke har været til tandlæge i størstedelen af deres liv. Dette skyldes, at man ofte ikke har haft råd eller overskud til at tage til tandlægen. I stedet går mange rundt med konstante tandsmerter, og lærer at leve med tænder, der er flækkede, tærede ind til nerven eller helt mangler.

Tænderne betyder meget for selvverdet, og for mange kan dårlige tænder og manglende behandling resultere i et liv, hvor man holder

op med at smile. Hvis man er flov over sine tænder, eller bare har vænnet sig af med at vise dem, smiler man heller ikke til en job-samtale. På denne måde påvirker sundhed i mundregionen menneskers muligheden for at etablere sociale relationer og at få job.

”Mine tænder blev ætset op af det junk jeg indtog, især flydende metadon, som har meget sukkerstof,” fortæller Bjarne, som er tidligere stofmisbruger.

Pæne og plejede tænder giver dels en følelse af at se mindre hærgnet ud, og kan dertil på det fysiske plan betyde, at man bedre kan tygge og dermed opnå en sundere ernæring. Flere udsatte efterspørger derfor støtte til at overkomme tandlægeskrækken, samt økonomisk støtte til at overskue en uoverkommelig tandlæge-regning.

Gratis tandlæge

Flere kommuner og staten har allerede tilbud, hvor man kan få gratis eller billig tandpleje men ofte har socialt udsatte ikke kendskab til disse tilbud, det bliver ikke formidlet til dem af deres sagsbehandler, ligesom de generelt kan have svært ved at gennemskue, hvilke tilbud han eller hun har ret til at modtage.

Socialt udsatte borgere efterspørger en mere gennemskuelig og opsøgende indsats, hvor sagsbehandleren, jobcenteret eller støttekontaktpersonen er opmærksom





på at formidle kontakten med de eksisterende tandlægetilbud. Det er også vigtigt at borgeren hjælpes til at få sat ord på en eventuel tandlægeskræk og forberedes på tandlægebesøget, der for mange kan opleves skræmmende.

En række steder landet over tilbydes også gratis tandlægehjælp af frivillige foreninger. Eksempelvis er der tandklinikken Bisserne i København, hvor hjemløse kan få gratis tandeftersyn og behandlinger. Da tilbuddet er drevet af frivillig arbejdskraft, er det dog begrænset hvor mange patienter, der kan tages ind. Lignende tilbud har man også i henholdsvis Ålborg, Randers, Århus, Odense, Svendborg, Ballerup og Frederiksberg,

og i skrivende stund er man også i gang med at starte gratis klinikker op i Hobro og Viborg.

Enkeltydelse – hjælp til udgifter

"En hjemløs har ikke mulighed for at komme til tandlæge. Mange tandlæger vil ikke tage dem, fordi erfaringen siger, at de ikke vil betale. Så skal man søge om tilskud. Go'daw, så vælger man sgu' det administrative bøvl fra," forklarer Eskild, som er tidligere hjemløs.

Man kan få økonomisk hjælp til en række af sine udgifter i form af en enkeltydelse, forudsat at man er klar over, at dette findes. Enkeltydelse kan søges som tilskud, eksempelvis i forbindelse med tandlæge- eller medicinudgifter. Det kan desuden søges som engangs-

eller som løbende udbetaling. Udfordringen med enkeltydelse er dog ofte, at socialt udsatte kan drukne i det administrative papirarbejde, som de oplever at skulle gennemgå forud for at ansøge om enkeltydelse.

Flere socialt udsatte giver udtryk for, at de har brug for en hjælpende hånd til at udfylde blanketterne, så man kan få dem sendt det rigtige sted hen. Det kan fx være en hotline, en hjælpende hånd på bo- eller værestedet, en case-manager eller en støttekontakt-person, der tager sig 10 minutter til at hjælpe vedkommende med ansøgningen.



Overblik

Problemer

- Når psykisk sårbare ikke får hjælp pga. komplekse problemer, som en kombination af stofmisbrug eller alkoholmisbrug og sindslidelser.
- Når lægebesøg er dyre eller besværlige, fx pga. telefonkø eller geografisk afstand.
- Når man ikke har råd til medicin, som i nogle tilfælde kan være livsvigtig.
- Når socialt udsatte ikke tages seriøst ved henvendelse til egen læge eller hospitalet.
- Når socialt udsatte ikke har råd til, eller mod på, at gå til tandlæge, på trods af tydelige indikationer på tandproblemer.

Løsningsforslag

- Sundhedsvæsenet skal være i stand til at behandle patienter med komplekse problemer og lidelser, fx skal en stofmisbruger, der indskrives til behandling, også have mulighed for udredning for psykisk sygdom.
- Mere brug af udgående lægehjælp til væresteder, herberger og lignende.
- Bedre og opsøgende oplysning til socialt udsatte borgere om sundhed og medicin, ideelt der, hvor borgerne er.
- Mere fokus på nødvendigheden af at gøre borgerne opmærksomme på de sundhedstilbud som eksisterer, og som de er berettiget til at modtage.
- Færre personer, fx en case-manager, som følger den socialt udsatte borgers livsforløb fra misbrug til ikke-misbrug, fra patient til borger, fra umyndig til myndig, fra anbragt til ikke-anbragt, osv.
- En stærkere indsats for at undgå parallelsystemer, så den sociale, sundheds- og beskæftigelsesmæssige indsats tænkes bedre sammen med øvrige tilbud til borgerne.



**” DER SKAL VÆRE ET
MEGET STØRRE
SAMARBEJDE MELLEM
JOBCENTER OG
SAGBEHANDLER OG
DET SKAL VÆRE I
SAMRÅD MED
BORGEREN ”**

DENNIS, KONTANTHJÆLPSMODTAGER

BEHOVET FOR ET RUMMELIGT ARBEJDSMARKED

“Der skal et meget større samarbejde mellem jobcenter og sagsbehandler til, og det skal være i samråd med borgeren.”

Tina, kontanthjælpsmodtager

De fleste mennesker er i deres voksenliv en del af arbejdsmarkedet. Men for mennesker med fx stof- og alkoholmisbrug, psykisk og fysisk sygdom eller manglende bolig, kan det udgøre en udfordring at varetage et almindeligt arbejde. Ofte har socialt udsatte borgere en række sammensatte problemer af både psykisk og helbredsmæssig karakter, der kan gøre det svært at konkurrere på et arbejdsmarked med høje effektivitetskrav.

Flere af de socialt udsatte i denne rapport giver udtryk for, at de gerne vil arbejde og bidrage, men at de ikke får den hjælp og støtte, der gør det muligt. Det er samtidig ofte vanskeligt at finde de rigtige løsninger. I det følgende giver en række socialt udsatte borgere deres bud på, hvordan man kan komme tættere på et fleksibelt og inddragende arbejdsmarked.

At blive mødt med respekt på jobcenteret

“Det handler om menneskesyn” siger Ea, som er tidligere hjemløs, under en valgdebat arrangeret af Stemmer på Kanten. Diskussionen handler om, hvordan man inkluderer socialt udsatte på


arbejdsmarkedet. Ea pointerer, at før man kan hjælpe, skal der skabes tillid, og at denne tillid kun opstår, hvis borgeren oplever at blive hørt og taget alvorligt. Først med en tillidsfuld relation oplever man – ifølge Ea - at man får hjælp af systemet. Og på baggrund deraf, kan samarbejde mellem borger og jobcenter påbegyndes og etableres.

Når vi taler om beskæftigelse med gruppen af socialt udsatte borgere, fremgår det i samtlige grupper, at det er altafgørende, at man som borger føler, at man er noget værd, og til gavn for samfundet. Følelsen af værdiløshed, fraholder mange socialt udsatte borgere fra at tage aktiv del i samfundet, som ved for eksempel at undlade at stemme til kommunal, regions- eller folketingsvalg. På samme måde kan det føles nyttesløst at kæmpe for at komme ind på arbejdsmarkedet, hvis man ikke oplever, at samfundet ser på én som et ligeværdigt menneske med ressourcer. Mange mennesker på kanten ønsker at bidrage, og har et normalt liv som en drøm, men oplever ofte ikke at have værdi i samfundet, når de forsøger sig på arbejdsmarkedet. Betydningen af at inkludere udsatte på arbejdsmarkedet påpeges også af Rådet for Socialt Udsatte, da det at have et arbejde *“styrker oplevelsen af værdighed, identitet og livskvalitet.”*⁸

udsatte jobcentre som ”administrativt tunge”, ”besværlige”, ”forvirrende”, ”anden planet”, ”langtrukket”. bl.a. fordi de har svært ved at agere, når et møde med en motiveret borger finder sted. Når der går uger eller måneder, før der sker noget, risikerer motivationen og troen på projektet at være forsvundet.

Det er *“vigtigt, at jobcentre har for øje, at der er forskel på menneskers kompetencer og ressourcer,”* siger Kia, der har været ordstyrer på en række af Stemmer på Kantens værtshusdebatter i København, og i dag arbejder med udsatte unge. Hun forklarer, at man godt kan have en uddannelse, og dermed en række faglige kompetencer, samtidig med et stofmisbrug eller en psykisk sårbarhed. Der er brug for fleksibel beskæftigelse, som er tilpasset kompetencerne.

De socialt udsatte i denne rapport giver udtryk for, at det er vigtigt for dem, at beskæftigelsestilbuddene tager udgangspunkt i den enkeltes situation, og at sagsbehandleren anerkender, at borgeren kan have mange kompetencer, erfaring og viden at byde ind med. Det er altså essentielt, at jobkonsulenterne bruger tid på at afdække ressourcer og kompetencer hos borgeren, for at kunne finde det rette beskæftigelsestilbud.



”Mødet med jobcenter og borger skal give mening for borgeren. De skal ikke passe ind i det, der giver mening for systemet, som der desværre har været en tendens til. Vi skal have vendt den udvikling.”

Majbrit Berlau, Formand, Dansk Socialrådgiverforening

Dette vedkender Majbrit Berlau sig, der er formand for Dansk Socialrådgiverforening, og forklarer i et interview nødvendigheden af den rigtige kommunikation med gruppen af socialt udsatte borgere: *”Mødet med jobcenter og borger skal give mening for borgeren. De skal ikke passe ind i det, der giver mening for systemet, som der desværre har været en tendens til. Vi skal have vendt den udvikling.”* Ifølge Berlau kræver dette, at sagsbehandlerne har en faglighed, så de kan se, hvad det i virkeligheden er, borgeren giver udtryk for: *”Med al rimelighed er det jo ikke alle mennesker, der ved, hvad de helt præcist skal spørge efter til en samtale på jobcenteret. Oversættelse er i virkeligheden enormt vigtig for at kunne give en meningsfuld indsats.”*

Dette forsøger man eksempelvis at gøre hos beskæftigelseskonsortiet Settlementerne, der er et samarbejde mellem otte beskæftigelsesprojekter, forankret i fem organisationer med lang erfaring med aktivering og frivilligt socialt arbejde for specifikke målgrupper af udsatte borgere i København. Fælles for projekterne er, at tilgangen til deltagerne og metoderne tager afsæt i deltagerens styrker og ikke i deres svagheder, samt at der bl.a. bliver arbejdet ud fra en helhedsorientering med individuelle tilpassede forløb under hensynstagen til den enkeltes

ressourcer og kompetencer. Aktiveringsstilbuddene omfatter konkrete aktiviteter, undervisningssituationer og rådgivninger, og der arbejdes ud fra løsningsfokuserede og anerkendende tilgange. Deltagerne har en kontaktperson, og i nogle af projekterne er kontaktpersonen dobbeltsproget. Afdækningen af den enkelte borgers vilkår, interesser, ressourcer og kompetencer er altså netop udgangspunktet for Settlementernes beskæftigelsesprojekter for udsatte borgere i København. Rapporten *”Metoder i aktivering af socialt udsatte borgere”*, der er baseret på erfaringer fra Settlementernes projekter, konkluderer, at der er behov *”for tilstedeværelsen af rammer for en individuel, langsigtet og sammenhængende indsats”*, for at lykkes med at få flere udsatte borgere i arbejde.⁹

For at illustrere den menneskelige betydning af den slags indsatser og muligheder, er her en case: Poul er 61 år og ufaglært, og mistede for 10 år siden sit arbejde, og en vigtig del af sit liv. Selvom han har passeret samtlige aktiveringsforløb og praktikker til punkt og prikke, er han ikke blevet fastansat, og føler sig derfor kasseret. Sammen med et kræftforløb, der gik ud over hans fysik, samværet med andre mennesker og hans søvn, har Poul svært ved at se, hvem der kan og vil bruge ham. Sammen med Vesterbrobyggerne, aftaler Poul et

aktiveringsophold på værestedet Gang i Gaden på Vesterbro under Settlementerne, hvor han skal lave håndværksmæssige opgaver. Efter 14 dage er Poul trods hans indledende skepsis en integreret del af Gang i Gaden. Han møder dagligt og trives bedre og bedre med sine arbejdsopgaver og i fællesskabet. Poul har brug for, at der er klare og præcise aftaler ift., hvilke opgaver han skal løse. Det bliver tydeligt for Poul, at han faktisk godt kan arbejde på trods af sine fysiske begrænsninger, og han fortæller endda nogle måneder inde i aktiveringsforløbet, at hans psoriasis er aftaget efter, at han er startet i Vesterbrobyggerne. Han mener selv, at det skyldes en mindre stresset og presset hverdag samt at hans sociale liv er blevet forbedret. Da Pouls forløb nærmer sig sin afslutning, bliver han tiltagende bekymret over igen at miste en god dagligdag. Det betyder meget for ham at finde ud af, at han kan forsætte med at komme frivilligt, hvis hans forløb ikke forlænges, som ønsket. Pouls forløb er nu blevet forlænget i endnu et aktiveringsforløb med Vesterbrobyggerne, og han har fået flere faste opgaver i Saxo Gade. Poul er fortsat tilknyttet Gang i Gaden.

Manglende samspil

”Hvad hjælper det at sætte en nedbrudt hjemløs i aktivering, når vedkommende ikke har det sted, der skal til for at sove sig frisk nok til at passe en aktivering, eller

“ Der skal være et meget større samarbejde mellem jobcenter og sagsbehandler. Og det skal være i samråd med borgeren.”

Dennis, kontanthjælpsmodtager

det sted, hvor vedkommende kan smøre sin madpakke?” spørger John, hjemløs, retorisk.

For John giver det ikke mening at sende mennesker i aktivering, der ikke har de mest basale rammer på plads, for at kunne passe et arbejde. I nogle tilfælde er man nødt til at starte et andet sted end ved aktivering, og forbedre den socialt udsattes hverdag - med arbejdsmarkedet i horisonten, i stedet for et job som det første skridt i en social genopretning.

Her er ønsket om mere samarbejde og inddragelse udtrykt af Dennis, der er kontanthjælpsmodtager: *“Der skal være et meget større samarbejde mellem jobcenter og sagsbehandler. Og det skal være i samråd med borgeren.”*

De komplekse problemer, som socialt udsatte kæmper med, kalder på en sammenhængende indsats, hvor jobcentrene, kommunens sagsbehandlere og sundhedsvæsenet arbejder sammen om en fælles plan.¹ Dette samarbejde på tværs kan skabe grobund for mere gennemtænkte, helhedsorienterede og langsigtede aktiveringsplaner, der kan give kontinuitet i hverdagen. Større samarbejde på tværs af instanser kan mindske frustrationen over *“at være kastebold mellem de mange instanser i systemet,”* som der er blevet givet udtryk for til Stemmer på Kantens valgarrangementer.

Et forsøg på en helhedsorienteret indsats blev igangsat i januar 2013, som led i reformen af førtidspension og fleksjob, hvor det blev lovpligtigt for kommunerne at etablere tværfaglige rehabiliteringsteams til at behandle sager om ressourceforløb, fleksjobs og førtidspension. Hensigten med teamet er, at alle i ressourceforløb får en skræddersyet og tværfaglig indsats på tværs af beskæftigelses-, social-, uddannelses- og sundhedsområdet. Derudover sidder en sundhedskoordinator fra regionen med i teamet. Det er hermed en målsætning for Beskæftigelsesministeriet at skabe mere samarbejde på tværs af forvaltningerne.²

En sådan samlet indsats, hvor de mange fagpersoner fra systemet samles ét sted og arbejder sammen om at lægge en plan for den udsatte borger, matcher med hvad de socialt udsatte borgere selv efterlyser. De ønsker netop at blive taget med på råd og sidde med ved alle de møder, som vedrører deres sag, så borgerens fremtid planlægges i samråd mellem borger og eksperter. Det er væsentligt for effekten af de tværfaglige teams, at borgeren reelt inddrages, og at der er en fast koordinerende kontaktperson fra teamet. Tilsvarende bør der i den helhedsorienterede indsats være en tæt kontakt til virksomhederne,

samt et samarbejde med de frivillige foreninger der arbejder med udsathed til daglig, for at bane vejene til mere inklusion i samfundet.

Fleksible job- og aktiveringstilbud

“Jobmarkedet? Det er et pres jeg ikke er skide god til at håndtere. Hver dag er en kamp om den skide kontanthjælp, men jeg passer bare ikke ind i den lille kasse.” Sådan siger Kevin, som er kontanthjælpsmodtager og tidligere stofmisbruger, i et interview.


Problemer med at passe ind i jobcenterets kasser eller kategorier bliver gentagne gange nævnt som et problem. De socialt udsatte borgere peger på, at beskæftigelsesindsatsen i langt højere grad, end det er tilfældet, må tage udgangspunkt i den enkelte borgers virkelighed, frem for standardiserede kategoriseringer.

En enlig kvinde har to børn, hvoraf den ene er diagnosticeret med ADHD og den anden går til psykolog. Hendes oplevelse kan tages som eksempel på konsekvensen af et ufleksibelt jobcenter. Kvinden har mistet jobbet, og hvis hun ikke passer sin aktivering, får hun karantæne af sin aktiveringsplads. Drengen kræver meget opmærksomhed og pasning på grund af sin ADHD, og moren skal også løbende deltage i møder med skole og psykolog.

10 Kommunernes Landsforening 2014

11 Beskæftigelsesministeriet 2014





” Jeg var helt nedslidt og psykisk ustabil før, men nu kan jeg varetage et job, hvor jeg faktisk hjælper andre på kanten, og hvor jeg virkelig bidrager.”

Tea, om resultatet af at komme i fleksjob

Derfor sygemelder hun sig nogle gange fra aktiveringen, når mødepligterne kolliderer og ikke kan rykkes.

For at undgå at fremmødet og pligterne bliver for meget, efterspørger udsatte borgere mere fleksible og individuelle aktiveringsforløb, der eksempelvis indebærer morgenvækning, nedsat arbejdstid i perioder eller skiftende arbejdstider, der tager højde for den udsatte borgers andre ansvarsområder.

Daniel, som er hjemløs, fortæller derudover i et interview, at *”der ikke er nok fleksjobs”*, hvilket gør det vanskeligt for ham at komme ind på arbejdsmarkedet. For at komme i betragtning til et fleksjob, hvor man arbejder på nedsat tid, men med fuld løn suppleret af det offentlige, skal ens arbejdsevne være væsentlig nedsat, for eksempel på grund af handicap, psykisk sårbarhed eller sygdom, uden udsigt til at få det bedre. For nogle kan muligheden for fleksjob gøre forskellen på at være helt uden for arbejdsmarkedet eller at kunne bidrage med det man kan. Som Tea fortæller: *”Jeg var helt nedslidt og psykisk ustabil før, men nu kan jeg varetage et job, hvor jeg faktisk hjælper andre på kanten, og hvor jeg virkelig bidrager.”*

En opgørelse fra 2013 foretaget af Jobindsats.dk med tal fra Danmarks Statistik viser, at der er forskel på, hvor mange fleksjobs der tilbydes i

kommunerne landet over, også når der korrigeres for følgende faktorer: kommunestørrelse, erhvervsstruktur, aldersfordeling, arbejdsløshed, m.m. Jyske kommuner er langt bedre til at få folk med nedsat arbejdsevne i fleksjob, end de sjællandske, viser undersøgelsen.¹² I Aabenraa er der 52 personer i fleksjob for hver 1000 i arbejdsstyrken, mens tallet er helt nede på 8 ud af 1000 personer i Frederiksberg Kommune. Også i de store byer er der markante forskelle, hvor det i København er godt 10 ud af 1000, der er godkendt til fleksjob, mens det i Aarhus er 38 og i Odense 32 ud af 1000. Det synes oplagt for KL, i samarbejde med kommunerne, at opsætte målsætninger for andelen af fleksjobs i kommunen, hvor målet bør matche det behov der er.

At matche borgeren med et relevant og meningsgivende job er et tema, der går igen i Stemmer på Kantens valgdebatter og interviews. Nogle gange opleves aktivering som godt, fordi det er vigtigt, at man holder sig i gang og prøver forskellige fagområder, hvis man står uden job. Andre gange opleves aktiveringen meningsløs og direkte demotiverende for udsatte borgere: *”Jeg er træt af at blive sendt til de samme aktiveringstilbud. Virkede det ikke første gang, virker det nok heller ikke anden gang,”* udtaler en kontanthjælpsmodtager med nedsat arbejdsevne og en diagnose for posttraumatisk stress.

Flere socialt udsatte borgere efterspørger mere skræddersyede aktiveringsplaner, frem for standardiserede forløb, der ikke passer til den enkelte. *”Når man får et fleksjob skal de læse ens papirer, så de ikke sætter en til arbejde, man ikke kan,”* siger Egon eksempelvis, der har dårlig ryg og posttraumatisk stress.

Virksomheder med socialt ansvar

En del virksomheder vil gerne påtage sig et socialt ansvar og beskæftige socialt udsatte på særlige vilkår. Imidlertid oplever ledere af disse virksomheder nogle gange forhindringer, fordi der er for meget bureaukratisk arbejde forbundet med ansættelsen af en socialt udsat borger. Andre gange er de for bekymrede over, at det kræver for mange ressourcer at få borgeren (re-)integreret på arbejdspladsen. Det er derfor vigtigt, at kommunen har en tæt dialog med virksomhederne og fagforeningerne om vilkår og regler, der gør det muligt for socialt udsatte at få fodfæste på arbejdsmarkedet. Det er samtidig vigtigt, at både ledere og medarbejdere er klædt på til mødet med en udsat borger, der ikke nødvendigvis er fortrolig med en arbejdskultur, som de fleste på en arbejdsplads tager for givet. Hvis ikke dette sker, er der risiko for, at det bliver en negativ og demotiverende oplevelse for både virksomheden og borgeren. Indsigt, forståelse og forventningsafstemning er

” Det kræver i mange tilfælde, at man bliver mødt af en arbejdsplads, der kan rumme den skævhed, som de præsenterer, og kan se værdien i det. Det er utrolig vigtigt. ”

Majbrit Berlau, Formand Dansk Socialrådgiverforening

grundlæggende for at skabe et rum på arbejdsmarkedet, hvor udsatte mennesker kan fungere.

Bettina Smed, regionsleder for Stemmer på Kanten på Lolland og Falster, har tidligere haft en anden aktør-virksomhed med særligt fokus på at få udsatte i kontakt med jobmarkedet. Bettina Smed opfordrer til, at jobcentre og anden aktør-virksomheder tager et ekstra skridt, når det drejer sig om serviceniveauet. Hun påpeger, at man eksempelvis kan hjælpe med at udfylde standardblanketterne for virksomhederne, ringe eller tage ud til virksomhederne. I sidste ende vil det spare kommunerne mange penge at yde den ekstra indsats for at få det administrative arbejde til at køre uproblematisk og uden forsinkelser, mener hun. Bettina Smed påpeger derudover, at det kan være en god og nødvendig idé at have en kontaktperson som det tætte bindeled mellem det offentlige, den aktiverede borger og virksomheden. Denne kontaktperson skal sikre at aftalen glider som den skal, og at alle parter er indforståede med aftalen.

Formand for Dansk Socialrådgiverforening, Majbrit Berlau, mener, at der i høj grad er behov for et mere rummeligt arbejdsmarked, både i form af arbejdspladser i almindelige virksomheder og i socioøkonomiske virksomheder: ”Der er behov for flere ansættelser med ekstraordinære indsatser. Det er ikke alle, der har brug for

socioøkonomiske virksomheder - mange kan godt være på en normal arbejdsplads. Rigtig mange socialt udsatte har en 10-20 års erhvervserfaring i rygsækken, men er faldet ud af arbejdsmarkedet på grund af sygdom, psykisk sygdom, misbrug eller sociale problemer, og har i måske 10 år haft en anden overlevelsesstrategi. Men det er jo ikke ensbetydende med, at man mister sine erhvervskompetencer.” Hun tilføjer, at disse kompetencer kan komme i spil, hvis man mødes af et rummeligt arbejdsmarked, både hos det private og det offentlige: ”Det kræver i mange tilfælde, at man bliver mødt af en arbejdsplads, der kan rumme den skævhed, som de præsenterer, og kan se værdien i det. Det er utrolig vigtigt. Der er brug for, at de private og offentlige arbejdsgivere kommer på banen, i forhold til at tænke denne arbejdsplads ind som en værdi, der kan rumme den alternative erfaring de kommer med”, siger Majbrit Berlau.

Der er en lang række eksempler på former for arbejde eller socioøkonomiske virksomheder, som af interviewpersonerne er blevet omtalt som steder, hvor ”der er plads” til at være med og bidrage, heriblandt en lang række cafeer og madsteder, hvor eksempelvis handicappede eller psykisk syge står for madlavning og servering.

I september 2013 blev der gennemført en national forskningsbaseret undersøgelse af socioøkonomiske virksomheder

med beskæftigelsesmæssig relevans. Analysen konkluderer bl.a., at der findes 115 beskæftigelsesrelevante socioøkonomiske virksomheder i Danmark. Virksomhederne havde i gennemsnit ca. 19 ansatte og heraf ca. 5 ansatte på særlige vilkår. Desuden er en af konklusionerne, at det er krævende at starte og drive en socioøkonomisk virksomhed, samt at en hel del virksomheder står i en form for afhængighedsforhold til den offentlige sektor, som er en meget vigtig kunde for mange af virksomhederne.¹³

Vi nævner her et par eksempler på alternative virksomheder og ansættelsesforhold:

Bybi

Bybi er en socioøkonomisk virksomhed, der skaber arbejdspladser til mennesker på kanten af arbejdsmarkedet gennem bæredygtig byhonningsindustri. I 2013 vandt de den Socialøkonomiske Årspris. Prisen uddeles af Center for Socialøkonomi og TrykFonden til virksomheder, der er almennyttige og arbejder fokuseret med at skabe social værdi.

Code of Care

I Holstebro forsøger non-profit organisationen Code of Care, at få flere virksomheder – både offentlige og private – til at tage socialt ansvar ved at ansætte socialt udsatte mennesker med udfordringer i livet. Formålet er at inkludere





“ **Eneste alternativ til at sutte klo på gaden** “

Forsiden på ILLEGAL! 2. udgave 2013

flere på arbejdsmarkedet. Organisationen er drevet af virksomhedsledere, som opfordrer andre ledere til at indarbejde aktiv social ansvarlighed som en del af deres virksomheds strategi. Ifølge Code of Care vil rummelighed på arbejdspladsen gavne *”ikke blot det enkelte menneske og samfundet, men i høj grad også virksomhedernes innovationsevne og effektivitet.”* Der kan altså være både finansiell og menneskelig gevinst at hente for de virksomheder, der åbner arbejdspladsen op for mennesker med udfordringer i livet.

Hus Forbi

Hus Forbi udkom første gang i august 1996. Bladets formål er at skabe debat og dialog om og med hjemløse og socialt udsatte, og dermed at være deres talerør over for politikere, myndigheder og resten af danskerne i almindelighed. Samtidig giver bladet hjemløse sælgere en mulighed for at tjene deres egne penge og at have noget at stå op til. For mange er det at sælge Hus Forbi et værdigt alternativ til tiggeri eller kriminalitet, fordi de her tjener penge på lovlig vis ved at sælge et produkt, som de kan stå inde for. Bladet koster 20 kr., og 8 af dem går til sælgeren.

ILLEGAL! Magasin

”Eneste alternativ til at sutte klo på gaden”, står der på forsiden af 2. udgave af ILLEGAL! fra 2013, der kalder sig selv et kulturmagasin om stoffer. Formålet

er at give stofmisbrugere en legal indtægtskilde, som alternativ til kriminalitet og prostitution. Folkene bag magasinet mener ikke at kokain, heroin eller pillemisbrug er en opgave for politi eller fængselsvæsen, men derimod en social- og sundhedsopgave, og ønsker derfor en stofbrugerpolitik frem for en narkopolitik, med mere fokus på mennesket. Magasinet er derfor tiltænkt som en hjælpende hånd til de mest udsatte stofmisbrugere, for at afkriminalisere dem. Det koster 40 kroner, hvor 25 kroner går til sælgeren.

Utryghed omkring nye reformer

Den 1. januar 2014 trådte en ny kontanthjælpsreform i kraft på beskæftigelsesområdet, som skabte stor utryghed blandt socialt udsatte borgere. *”Jeg ved ikke hvad der sker med mine brugere. Nogen af dem har familier, børn. Mister de deres forsørgelsesgrundlag?”*, fortæller Mette, der er bestyrer for en varmestue, til en debat i Holstebro. Det er et gennemgående tema blandt medarbejdere og brugere på væresteder, jobcentre, m.m., at der har været udbredt frygt og tvivl om konsekvenserne af kontanthjælpsreformen. Mange har haft svært ved at få et svar hos sagsbehandlerne eller på jobcenteret, og det har skabt en lang periode med utryghed for rigtig mange borgere.

Særligt den gensidige forsørgerpligt, og ungedyden for unge under 30, har fyldt

meget. Det har været svært for deltagerne at få konkrete svar af kommunalpolitikkerne på, hvilke konsekvenser det i praksis får, da flere af politikerne udtrykte samme frustration over ikke at være klædt på til at tage imod reformen.

Disse to dele af reformen har været en kilde til vrede og afmagt blandt de socialt udsatte, som oplever, at der ikke er styr på – eller forståelse for – de utilsigtede eller tilsigtede konsekvenser, som reformen fører med sig.

Reformen er et eksempel på en retsmæssig og social problemstilling, hvor implementering af reformer ikke itilstrækkelig grad forbereder hverken de mest udsatte borgere, eller de sagsbehandlere og andre støttepersoner, der skal hjælpe dem, på konsekvenserne eller udformningen af lovændringer, der kan have vidtrækkende følger for de socialt udsatte borgernes liv.

Ganske vist findes organisationer som Cabi (www.Cabiweb.dk), der er en konsulentvirksomhed, der leverer viden om nye reformer, tiltag og lignende til jobcentre og virksomheder. Her kan virksomheder få overblik over de seneste reformer på kontanthjælps- flexjobs og førtidspensionsområdet. Men hvor går en socialt udsat borger hen, med spørgsmål om reformer, muligheder og rettigheder, hvis ikke sagsbehandleren kan give svar?



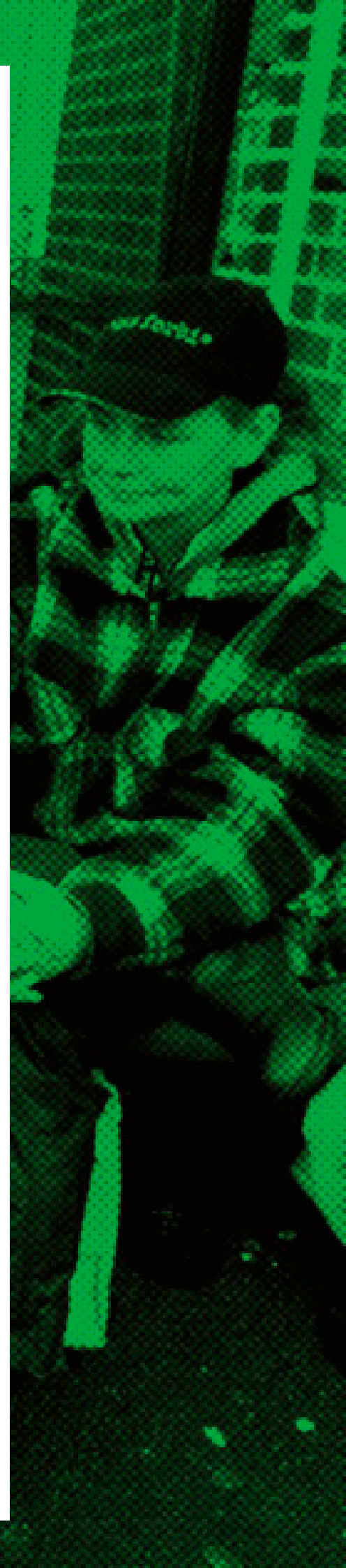
Overblik

Problemer

- Manglende rummelighed i ansættelsesforhold.
- At mangle bolig, have helbreds- og psykiske problemer, og samtidig blive sendt i aktivering, uden at have overblik over helheden.
- Jobcenterets kassetænkning og standardiserede jobtests.
- Hvis jobkonsulenterne møder én med mistro, uvidenhed og manglende respekt.
- At blive kastet ud i aktiveringstilbud, der ikke er relevante for borgerens kompetencer.
- At være katebald mellem forskellige instanser i systemet.
- Rigithe regler og mødepligter, der gør det svært at få hverdagen til at hænge sammen.
- Manglende fleksjobs.
- Utryghed og manglende afklaring omkring nye reformer på beskæftigelsesområdet

Løsningsforslag

- Aktiveringsplanerne skal tage udgangspunkt i den enkeltes vilkår, kompetencer og ressourcer.
- Stærkere fokus på, at udsatte mødes med respekt og ligeværd af jobkonsulenterne, så en tillidsfuld relation kan skabes.
- Efteruddannelse af jobkonsulenter der skal hjælpe udsatte borgere.
- Mere samarbejde mellem jobcentrene og sagsbehandlerne for derved at skabe mere helhedsorienterede og langsigtede indsatser.
- Borgerne skal altid tages med på råd, når der skal lægges en plan for at komme ud på arbejdsmarkedet.
- Aktiveringsforløbene skal være fleksible og passe til den enkeltes behov for eksempelvis skiftende arbejdstider eller nedsat arbejdstid i perioder.
- Der skal etableres flere fleksjobs – især de sjællandske kommuner har alt for få.
- Kommunerne skal gå i dialog med virksomhederne om muligheder, vilkår og regler for at ansætte udsatte borgere.
- Både virksomheder og udsatte skal forberedes godt, inden første arbejdsdag.
- Både det private og det offentlige skal på banen ift. at åbne op for ekstraordinære ansættelsesforhold med henblik på et mere rummeligt arbejdsmarked
- Bedre støtte og forhold for socioøkonomiske og alternative virksomheder
- Sagsbehandlerne skal klædes på til nye reformer, så de ikke skaber stress og utryghed.



STEMMEBOKS

**” JEG VIL GERNE NED
OG BREVSTEMME, FOR
JEG VED IKKE
HVORDAN JEG HAR
DET PÅ DAGEN ”**

**DITTE, BRUGER AF VÆRESTED FOR
AKTIVE STOFMISBRUGERE**



DEN DEMOKRATISKE UDFORDRING

"Er du hjemløs, jamen så handler din hverdag om, hvor du skal sove i nat. Er du psykisk syg eller sårbar og har angst, så møder du ikke op i en idrætshal med 500 mennesker der skal stemme. Er du misbruger, handler det om, hvordan du får råd til næste øl eller får næste fix. Var det ikke tradition hjemme i familien at stemme, kan det også være en årsag. Men at politik foregår i et kodet sprog, og at politikere fører valgkamp andre steder, end hvor socialt udsatte befinder sig, har også en afgørende effekt. Det har bekræftet mig i, at denne kampagne var tiltrængt."

Lisbeth Zornig
Andersen, initiativtager til
demokratikampagnen Stemmer på
Kanten

Socialt udsatte deltager væsentligt mindre i demokratiet, end gennemsnitsbefolkningen. Socialt udsatte er ikke opgjort statistisk som en befolkningsgruppe, så det er ikke muligt at måle deres valgdeltagelse. Men til kommunalvalget i 2009 stemte blot 32 procent af kontanthjælpsmodtagerne, som i vidt omfang tæller socialt udsatte. I befolkningen som helhed stemte knap 66 pct., eller dobbelt så mange.

Når socialt udsatte afstår fra at stemme, hænger det sammen med mange af de problematikker, udfordringer

og hverdagssituationer, som beskrevet i de tidligere kapitler. At stemme forudsætter i høj grad overskud, tillid og selvtillid. Der er imidlertid også en række særskilte årsager til, at socialt udsatte melder sig ud af demokratiet. Vi vil her kort gennemgå de demokratiske implikationer, som en hverdag som socialt udsat borger lever med.

Den praktiske vælgerudfordring

Rent praktisk kan det for socialt udsatte vælgere være en hård prioritering at investere i en busbillet til valgstedet og tilbage, hvis det betyder, at der ikke er råd til den næste pakke cigaretter. Som beskrevet i kapitlet om sundhed, fravælger nogle borgere at tage til lægetjek eller genoptræning, men venter i stedet til der er brug for en ambulance, fordi togbilletten er for dyr. Den samme økonomiske overvejelse gør sig gældende for nogle i forhold til transporten på valgdagen. Ved kommunal- og regionsvalget i 2013 havde både kommuner, trafikelskaber og et stort antal væresteder derfor satset på en trafikal indsats for at imødekomme de større afstande, der er kommet til mange valgsteder efter kommunalreformen, men det er stadig langt fra alle kommuner, hvor stemmebussen er kommet ud til udsatte borgere.

Med den nye valglov blev der

åbnet for, at kommunernes valgudvalg kunne vælge at opstille mobile stemmeurner. Mange kommuner valgte at satse på banegårde, gymnasier, eller som i København, hvor der derudover også kunne stemmes på McDonald's. Københavns Kommune stillede derudover en stemmebus til rådighed, der i fast rute kørte rundt til væresteder, arrangementer og lignende. Stemmer på Kanten opfordrede til, at kommunerne placerede mobile stemmeurner på væresteder, ved jobcentre og andre steder, hvor socialt udsatte borgere har en daglig rutine.

Hvordan stemmer jeg?

"Jeg vil gerne stemme, men jeg har ikke noget valgkort", siger Fini, der er tidligere stofmisbruger og har skiftende adresse. Mange hjemløse ved ikke, at man siden 2009 har haft mulighed for at få et "9999 sygesikringskort". Med et sygesikringskort med postnummer 9999 kan man hos Borgerservice bede om at få udleveret et valgkort. I Stemmer på Kantens kampagne frem mod valget i 2013 satte vi derfor fokus på at oplyse om de eksisterende muligheder for at stemme. Vi havde samtidig fokus på at oplyse om muligheden for at brevstemme, da det giver mulighed for at stemme på en dag, der passer valgdeltageren, så man for eksempel ikke afholder sig fra at stemme på grund af angsten ved at skulle være et sted med





” Jeg går altså ikke op i den gågade, og tager en snak og en rose.... ”

Hanne, flexjobber og psykisk sårbar

mange andre mennesker.

Når det er væsentligt, handler det om, at nogle borgere på overførselsindkomster ikke tror, at deres stemme tæller, netop fordi de er på overførselsindkomst, og at de alene af den grund er udstødt af demokratiet.

Den psykiske barriere for at sætte krydset

”Jeg går altså ikke op i den gågade, og tager en snak og en rose. Jeg kommer slet ikke oppe i gågaden, og jeg kan ikke få mig selv til at være den, der tager kontakten,” fortæller Hanne, der er flexjobber og psykisk sårbar. Nogle socialt udsatte har angst eller social fobi, som gør, at man ikke tør bevæge sig ud af døren, og ned til en menneskefyldt skole; nogle gange tilmed en skole, som genkalder minder om dårlig skolegang.

Ressourcerne, overskuddet og selvtilliden til at tage kontakten til politikerne i de traditionelle fora, på rådhuset, gågaden eller valgdebatter i store forsamlinger i kulturhuset eller på skoler, er sjældent til stede hos udsatte borgere. Den massive interesse og diskussionslyst blandt dem, der har deltaget i Stemmer på Kantens arrangementer landet over, har dog vist, at interessen er der, hvis rammerne blot er de rigtige. Mange socialt udsatte borgere vil gerne diskutere, høres og være med, hvis vi sørger for at invitere, og hvis politikere og arrangører af debatterne

er villige til at rykke samtalen dertil, hvor borgerne er.

En god løsning for mange socialt udfordrede borgere er muligheden for brevstemning, gerne kombineret med en indsats, der består af oplysning, transport og valgarrangementer på forskellige tidspunkter op til valget. *”Jeg vil gerne med ned og brevstemme, for jeg ved ikke, hvordan jeg har det på dagen,”* siger Ditte, som benytter et værested for aktive stofmisbrugere. Hun er meget politisk interesseret, men har en psykisk sårbarhed der gør, at hun ikke aner, om hun kommer op af sengen næste dag.

Det handler om tillid

Tilliden til politikerne, og til at politikerne er interesserede i at varetage borgernes interesser, er et gennemgående tema, når udsatte borgere overvejer at stemme: *”Det er en tillidspost, de sidder på. Men jeg har fået så mange hak af systemet, så selv om jeg virkelig gerne vil, og faktisk ved hvad jeg vil stemme, har jeg virkelig svært ved at have tillid nok til dem, til at stemme,”* fortæller Line, der er tidligere stofmisbruger. *”De løber jo bare fra deres løfter,”* bliver der ofte sagt, når snakken falder på politik.

Der er forskel på vælgeradfærden til folketingsvalg og kommunalvalg, men det ændrer ikke ved, at mange udsatte borgeres tillid påvirkes af, hvordan de oplever at deres

stemme er blevet varetaget ved tidligere valg. Hvis folketingsvalg påvirker negativt, bliver kommunalpolitikernes opgave blot større med at nå ud til borgerne, og vise dem, hvordan de konkret vil inddrage borgerne i beslutningerne.

Udsatte borgere kan godt gennemskue, at politikerne sjældent kommer ud, der hvor de er. Når de endelig gør, bliver borgerne til tider mistænkelige, fordi de kun ser politikerne hvert fjerde år i tre uger op til valget: *”Jo, hende der (navn fjernet, red.) fra Miljø- og teknikudvalget var da herude sidste valg, kan I ikke huske det? Hun kom i ugen op til valget, men jeg har ikke set hende siden,”* fortæller Marius, der er værestedsbruger på Vesterbro, til et møde med Stemmer på Kanten.

En lokalpolitiker deltog i 12 af Stemmer på Kantens arrangementer i København, hvor hun nu sidder i kommunens socialudvalg. Hun kommenterer på en undersøgelse fra BL, der viser, at stemmeprocenten i socialt udsatte boligområder steg markant under kommunalvalget 2013: *”Boligens resultater matcher den oplevelse jeg har haft, når jeg har været ude til arrangementer i udsatte boligområder. Folk er dukket op, og har virkelig forberedt sig. Det er generelt meget positivt, det som jeg har taget med derfra. Folk er ikke bare kommet for at kigge eller bue. De har virkelig haft noget på hjerte. Det er også nogen af de debatter,*



” De skal komme på besøg. Kaffen er varm. Hvorfor kommer de aldrig? De aner jo ikke hvad vi laver her. ”

Rikke, værestedsbruger

hvor man er blevet gået mest på klingen: 'Ja ja, I snakker og snakker, men hvad bliver det til?',” fortæller hun.

Den politiske selvtillid

Politisk bevidsthed og selvtillid er ikke noget, man er født med. Det kommer af vaner, normer, socialisering og bevidstheden om, at ens stemme er noget værd. Sætninger som *”Jeg ved ikke noget om politik, det vedkommer ikke mig,”* går igen blandt socialt udsatte borgere, og for flere kan det opleves som et direkte kulturшок at stemme – måske for første gang. Følelsen af at komme ned på borgerservice, og nervøsiteten for, om personen i skranken har forståelse for, at man ikke har prøvet det før, kan være overvældende.

Politisk bevidsthed kommer ikke på én gang eller med én kampagne. Det er en tillidsrelation mellem dem, der stiller op til tillidsposterne som lokal- og regions politikere, og så deres borgere. I Stemmer på Kanten har vi via debatarrangementerne oplevet mange mennesker, der i første omgang ikke kunne drømme om at tale med en politiker eller sidde i et fyldt lokale og åbne munden. Samme mennesker har senere fået mod på at deltage aktivt i debatter, fordi det foregik på deres præmisser, og der, hvor de er.

En del socialt udsatte borgere

har svært ved at vise tillid til de politiske repræsentanter, og oplever, at det kan være en begyndelse at stemme blankt. Nogle afviser derimod fuldstændigt at stemme blankt med begrundelsen: *”Når du stemmer blankt, viser du, at du er utilfreds. Men du viser ikke, hvad du er utilfreds med”*. Andre opfatter det som om, at man netop viser sin utilfredshed ved at nægte at legitimere de siddende partier og opstillede politikere.

Når vi spørger socialt udsatte borgere: *”Hvad skulle der til, for at få dig til at gå ned og stemme?”*, får vi mange forskellige svar. Nogle ønsker i højere grad en oplevelse af, at politikerne har føling med, hvilke konsekvenser, deres politiske tiltag har for en hverdag som udsat. *”De skal vise, at de mener det de siger. Jeg vil hellere se handlinger, end jeg vil høre på deres løfter,”* fortæller Ole, der har oplevet værestederne i Aarhus kommune lukke, og arbejdsmulighederne på værestederne forringes. Rikke, der er værestedsbruger, og som har narkolepsi, spørger retorisk under en debat med Stemmer på Kanten på hendes værested: *”De skal komme på besøg. Kaffen er varm. Hvorfor kommer de aldrig? De aner jo ikke hvad vi laver her.”*

Ifølge en rapport fra 2013 om nærdemokrati konkluderer Økonomi- og Indenrigsministeriet, at distancen mellem borgere og

politikere er blevet større, og at der er brug for en mere tillidsfuld dialog om politiske beslutninger.

Hvordan opbygger vi tillidsrelationen?

Gennemsigtighed, åbenhed og tilgængelighed er tre nøgleord for tillid. Både når det kommer til sagsbehandleren og kommunalpolitikere. Som beskrevet giver mange socialt udsatte borgere udtryk for, at de gerne vil deltage i demokratiet, hvis de inviteres ind og kan indgå i en for dem relevant sammenhæng.

Selve valghandlingen er så fleksibel i Danmark, at der er gode muligheder for at tilrettelægge den demokratiske handling sådan, at flest mulige mennesker oplever, at valgdeltagelse er tilgængeligt. Gennemsigtigheden handler om at oplyse om demokratiets muligheder og dermed borgernes rettigheder. Hvordan stemmer jeg? Hvordan brevstemmer jeg? Hvad betyder min stemme? Hvad betyder det, hvis jeg stemmer blankt? Åbenheden handler om kommunerne og de politiske repræsentanters lyst og vilje til at være tilgængelige og møde borgerne, der hvor de er. Det handler om at skabe dialogfora, hvor udsatte borgere har mulighed for at kontakte de valgte tillidspersoner, og hvor de bliver hørt. Det gælder ikke kun om at oprette flere og stærkere





udsætteråd, men i høj grad også om inddragelsen og kommunikationen med de socialt udsatte borgere i kommunen høj grad også om inddragelsen og kommunikationen med de socialt udsatte borgere i kommunen imellem valgene. Åbne døre, telefoner, kommunikationsfora, debatter, kaffemøder, eller hvad der passer til den daglige rutine, der er på et værested, et jobcenter, et værtshus eller andet. Der er et hav af muligheder, hvis man ønsker at lytte og lære.

Ud over gennemsigtighed, åbenhed, tilgængelighed og inddragelse, handler det om reel indflydelse og debat. Hvis borgerinddragelsen af socialt udsatte kun foregår som overfladiske skinprocedurer, er den ikke noget værd. Distancen mellem borger og lokalpolitikere kan mindskes, hvis vi arbejder hen imod et demokrati og et samfund, hvor man oplever at blive hørt.

Hvad så nu?

At stemme er kun én indikation på, hvordan det står til med demokratiet. En stemme er ikke blot et kryds, som udtrykker en holdning. Det er også en tilkendegivelse af, at man accepterer det politiske system, og at man ønsker at være en del af det. Demokratiet udfolder sig imidlertid også mellem valgene, hvor bæredygtige beslutninger gerne skulle være et resultat af en dialog imellem borgere og politikere. Kommunalpolitikere og embedsmænd sidder sjældent

inde med den fornødne viden og erfaring om socialt udsatte borgeres forhold til at træffe beslutninger i et lukket rum på rådhuset. Dialog om de socialpolitiske beslutninger kan være med til at skabe politik i øjenhøjde, engagere udsatte borgere, kvalificere beslutninger og sikre demokratisk legitimitet bag de beslutninger, der træffes.

Dialog kan sikre en bedre forståelse, både når der skal træffes svære eller upopulære beslutninger med store konsekvenser, og når politikerne i det hele taget ønsker at have borgerne med på råd. Inddragelsen skal ske før beslutningen træffes, og det er generelt vigtigt at tage udsatte borgere med på råd så tidligt som muligt.

Hvis politikere, embedsmænd, organisationer, virksomheder og civilsamfund ønsker at samarbejde om høringsprocedurer og fora, hvor udsatte borgere reelt har muligheden for at blive inddraget i de beslutninger, der træffes, kan udgangspunktet være følgende spørgsmål:

Hvordan kan vi skabe konstruktive dialogfora, hvor udsatte borgere føler sig velkomne og hørt?

Er det nok med de traditionelle og lovbundne høringsprocesser der er i dag?

Kan vi med fx dialogråd, lokaludvalg, demokrativæresteder eller kaffeture skabe en direkte linje fra udsatte borgere til de

folkevalgte politikere?

Hvordan gentænker vi kommunikationen i kommunerne, så den ikke kun henvender sig til borgere, som kan bruge en computer?

Hvordan sikrer vi, at politikerne inddrager udsatte borgere, når væresteder, herberger og andre tilbud skæres væk?

Hvordan sikrer vi, at politikerne afsætter tid til at udvikle politik sammen med socialt udsatte borgere?

Hvordan sikrer vi reel inddragelse af udsatte borgere, hvor inddragelsen ikke blot bliver en skinproces?

Hvordan sikrer vi procedurer, der gør, at kommunikationen og kontakten med politikerne også fastholdes, når der ikke er særligt betændte sager på hylden?

Hvordan sikrer vi, at socialt udsatte borgere får kendskab til politiske beslutninger, som vedrører social udsathed?

Hvordan sikrer vi, at udsatte borgere i højere grad repræsenteres i lokaludvalg, udsætteråd og byråd?

Demokratikampagnen Stemmer på Kanten har efter kommunalvalget i 2013 oprettet en forening, som vil arbejde på, at socialt udsatte bliver hørt, både til og mellem valgene. Det er de socialt udsattes stemmer, der har formet dette idekatalog, og det er de stemmer, der bør være med til at forme vores socialpolitik.



LITTERATUR LISTE

Ankestyrelsen og Statsforvaltningen Sjælland (2011): *Praksisundersøgelse: Børnetilskud til enlige forsørgere*. <http://www.statsforvaltningen.dk/site.aspx?p=4623&newsid=884> Set d. 11/02-2014

Ankestyrelsen (2014): "Kontanthjælp og formue". Ankestyrelsen, København. ISBN: 978-87-7811-218-7. <http://ast.dk/publikationer/praksisundersogelse-om-kontanthjaelp-og-formue>

Bascon A/S og CASA (2006): "Boliger og hjem for særligt udsatte. Erfaringer med de anderledes boliger. Evalueringsrapport II, april 2006". København: Socialministeriet. ISBN-13: 978-87-7546-461-6 - ISBN-10: 87-7546-461-6. <http://www.sm.dk/Temaer/social-omraader/Udsatte-voksne/hjemloese/Documents/boliger-og-hjem-for-spct.C3pct.A6rligt-udsatte-skpct.C3pct.A6ve-huse.pdf>

Benjaminsen, Lars (2013): "Hjemløshed i Danmark 2013 - National kortlægning". København: SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd. ISBN: 978-87-7119-179-0. <http://www.sfi.dk/rapportoplysninger-4681.aspx?Action=1&NewsId=4007&PID=9267>

Bengtsson, Steen og Røgeskov, Maria (2012): "Et liv i egen bolig. Analyse af bostøtte til borgere med sindslidelser". København: SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd. ISBN: 978-87-7119-109-7. <http://www.sfi.dk/rapportoplysninger-4681.aspx?Action=1&NewsId=3462&PID=9267>

By- og Boligudvalget (2012): *Oversigt over tilsagn til Skæve boliger pr. 1. juli 2013*. København: Ministeriet for by-bolig og landdistrikter (www.mbbi.dk) <http://www.ft.dk/samling/20121/almdel/byb/spm/115/svar/1066247/1270066.pdf> Netpublikation. Set d. 11/02-2014.

Caswell, Dorte og Markussen, Anne May (2011): *Udsatte ledige er klemmt i beskæftigelsessystemet*. KORA, København. <http://www.kora.dk/udgivelses/udgivelse/i7012/Udsatte-ledige-er-klemmt-i-beskaeftigelsessystemet> Set d. 11/02-2014.

Dansk Socialrådgiverforening (2011). *Undersøgelse af forhold, der tager tid fra den beskæftigelses- og borgerrettede indsats*. <http://socialrdg.dk/Files/Filer/nyt/2013-12-17-NotatUndersoegelseForholdDerTagerTid.pdf> Set d. 9. februar 2014.

Danmarks Apotekerforening (2013). *Ulighed i medicin. Tre konkrete forslag til større social lighed i medicinanvendelsen*, <http://www.apotekerforeningen.dk/~media/Apotekerforeningen/publikationer/ulighedime-dicin.ashx> Set d. 11/02-2014.

Davidsen, Michael, Maria Holst, Knud Juel og Pia Vivian Pedersen (2012): "SUSY UDSAT 2012 - Sundhedsprofil for socialt udsatte i Danmark 2012 og udviklingen siden 2007". København: Statens Institut for Folkesundhed og Rådet for Socialt Udsattes, ISBN 978-87-7899-230-7. http://www.si-folkesundhed.dk/upload/susy_udsat_2012_webpublikation.pdf

DenOffentlige (2013). *Hjemløse unge venter op til to år på en akutbolig i København*. <http://www.denoffentlige.dk/socialt-udsatte-unge-venter-optil-2-aar-paa-en-akutbolig-i-koebenhavn> Set d. 11/02-2014.

Elmer, David (2013): I Jylland kommer man i fleksjob, 29. oktober 2013, <http://agenda.dk/2013/09/fleks-job/> Set d. 11/02-2014

Faklen (2014): "Interview med formanden for KRIM". <http://www.faklen.dk/faklen/10/krim.php> Set d. 11/02-2014.

Guldager, Steen (2012): *Psykiatri og misbrug: Udredning og screening* KL's Misbrugskonference 2012. Socialpsykologisk Center. http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id_57483/cf_202/Session_4_-_Steen_Guldager.PDF Set d. 11/02-2014.





Hansen, Finn Kenneth og Malmgren, Marianne (2011). Metoder i aktivering af socialt udsatte borgere - erfaringer fra metodeudviklingsprojekter i Beskæftigelseskonsortiet Settlementerne Sammenfatning, oktober 2011. København: Center for Alternativ Samfundsanalyse (CASA) http://www.casa-analyse.dk/files/rapporter-social-arbejdsmarked/2011/metoder_i_aktivering_rapport.pdf Set d. 11/02-2014.

Hansen, Finn Kenneth og Malmgren, Marianne (2011). Metoder i aktivering af socialt udsatte borgere - erfaringer fra metodeudviklingsprojekter i Beskæftigelseskonsortiet Settlementerne Sammenfatning, oktober 2011. København: Center for Alternativ Samfundsanalyse (CASA) http://www.casa-analyse.dk/files/rapporter-social-arbejdsmarked/2011/metoder_i_aktivering_rapport.pdf Set d. 11/02-2014.

Hansen, Sune Welling og Houlberg, Kurt (2013): "Kommunernes administrative personaleforbrug 2010-2012.". København: Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning (KORA). ISBN: 978-87-7488-777-5 <http://www.kora.dk/udgivelser/udgivelse/i4842/Kommunernes-administrative-personaleforbrug-2010-2012>

Holst, Maria, Michael Davidsen, Pia Vivian Pedersen og Knud Juel (2013): "Dødelighed blandt socialt udsatte i Danmark 2007-2012. Overdødelighed, middellevetid og dødsårsager". Statens Institut for Folkesundhed, Syddansk Universitet, og Rådet for Socialt Udsatte. ISBN 978-87-7546-374-9. http://www.si-folkesundhed.dk/upload/doedelighed-blandt-socialt-udsatte-2007-2012_001.pdf

Illegal! Magasin (2013). 2. udgave. Eneste alternativ til at sutte klo på gaden. Olsen, Michael Lodberg: ansvarshavende redaktør. Illegal! Et kulturmagasin om stoffer. ISSN: 2246-087X. www.illegalmagasin.dk Set d. 11/02-2014.

Information (2013). 'Vi skal vel stadig tale sammen, ik?'. <http://www.information.dk/protokol/479342> Set d. 11/02-2014

Information (2014). Uddannelsesparat – eller hvad? <http://www.information.dk/486947> Set d. 22/02-2014.

Juel, Knud, Mette Bjerrum Korch, Michael Davidsen (2012): "Social ulighed i sundhed, sygelighed og trivsel 2010 og udviklingen siden 1987". Statens Institut for Folkesundhed, Syddansk Universitet, E-ISBN: 978-87-7899-213-3. http://www.si-folkesundhed.dk/upload/social_ulighed_164_sider_maj_2012.pdf

Kommunernes Landsforening (2014). En styrket misbrugsbehandling. http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id_60774/cf_202/En_styrket_misbrugsbehandling.PDF Set d. 11/02-2014.

Mundt, Bente (2009): Folketingets ombudsmands beretning. Når kommuner inddrager forsørgelsesydelse. http://beretning.ombudsmanden.dk/artikler/naar_kommuner_inddrager_forsorgelsesydelse/ Set d. 11/02-2014.

Politiken (2010). De vil ikke fotografere som vilde dyr. <http://politiken.dk/kultur/ECE983031/de-vil-ikke-fotografere-som-vilde-dyr/> Set d. 11/02-2014.

Politiken (2013). Misset e-post fra myndigheder kan koste dig dyrt. <http://politiken.dk/forbrugogliv/digitalt/internet/ECE2113434/misset-e-post-fra-myndigheder-kan-koste-dig-dyrt/> Set d. 11/02-2014.





Rambøll (2014): Individual Case Management. <http://hjemlosestrategien.ramboll.dk/metoderne/individualpct.20casepct.20management> Set d. 11/02-2014.

Regeringen (Socialdemokraterne, Socialistisk Folkeparti og Radikale Venstre) og Venstre, Liberal Alliance og Det Konservative Folkeparti: Aftale om en reform af førtidspension og fleksjob. Beskæftigelsesministeriet. [bm.dk, http://bm.dk/da/Aktuelt/Politiskepct.20aftaler/Reformpct.20afpct.20foertidspensionpct.20ogpct.20fleksjob.aspx](http://bm.dk/da/Aktuelt/Politiskepct.20aftaler/Reformpct.20afpct.20foertidspensionpct.20ogpct.20fleksjob.aspx) Set d. 11/02-2014.

Regeringen, KL og Danske Regioner (2011): "Den digitale vej til Fremtidens velfærd". Den fællesdigitale digitaliseringsstrategi. København: Regeringen/KL/Danske Regioner. Den digitale vej til fremtidens velfærd. ISBN: 978-87-91020-00-1

Region Sjælland (2012): Notat: Broen til bedre sundhed – Udviklingsprojekt Lolland-Falster, Brevid: 1861808. Dato: 23. oktober 2012.

Region Hovedstaden (2012): "Projektbeskrivelse – samarbejde mellem Region Hovedstadens Psykiatri og Københavns Kommune om hjemløse med psykisk sygdom - gadeplansteam" set 17. feb. 2014. <http://www.regionh.dk/NR/rdonlyres/F9FB806A-DCE8-4EC4-8B32-77255C2DE989/0/Projektbeskrivelsesamarbejdemellem-RegionHovedstadensPsykiatriogKoebenhavnsKommuneomhjemlosemedpsykisksygdomgadeplansteam.pdf>

Retsinformation (2014). Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. <https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=158024> Set d. 11/02-2014.

Rådet for Socialt Udsatte (2007). Småskriftsserie nr 6/2007. "Hvad ved vi om socialt udsattes sundhed? ". ISBN: 978-87-7546-524-8. http://www.si-folkesundhed.dk/upload/hvad_ved_vi_om_socialt_udsattes_sundhed.pdf

Rådet for Socialt Udsatte (2009): "Udsat for forståelse - Antologi om socialt udsatte". ISBN-nr: 978-87-754-6037-3. <http://www.sm.dk/data/Lists/Publikationer/Attachments/417/Udsat-for-forstaaelse.pdf>

Rådet for Socialt Udsatte (2013): "Årsrapport 2013". ISBN 978-87-7546-446-3. <http://www.udsatte.dk/dyn/resources/Publication/file/6/56/1377846423/rad-socialtudsatte-arsrapport2013-webudgave-final.pdf>


Rådet for Socialt Udsatte (2013). Plads til de udsatte på arbejdsmarkedet, <http://www.udsatte.dk/indsatsomraeder/beskaeftigelse/> Set d. 11/02-2014.

SFI – Det nationale forskningscenter for velfærd (2013): "Socialøkonomiske virksomheder i Danmark – Når udsatte bliver ansatte". Forfattere: Frederik Thuesen, Henning Bjerregaard Bach, Karsten Albæk, Søren Jensen, Nadja Lodberg Hansen & Kristina

Socialpsykiatrisk Center, Holbæk (2014). Akut Team. <http://socialpsykiatri.holbaek.dk/Forside/AkutTeam.aspx> Set d. 11/02-2014.

Social- og Integrationsministeriet (2011). Præsentation for Europa-Kommissionen af Danmarks nationale strategi for inklusion af romaer. <http://www.sm.dk/Temaer/DemokratiOgIntegration/integration-af-nye-borgere/inklusion-romaer/Documents/Danmarks-nationale-strategi-for-inklusion-af-romaer-DK.pdf> Set d. 11/02-2014.






Social-, børne- og integrationsministeriet (2014). Nøgletal – Socialt udsatte. <http://www.sm.dk/noegletal/socialle-omraader/socialt-udsatte/Sider/Start.aspx> Set d. 11/02- 2014.

Socialstyrelsen (2014): Skæve boliger og sociale viceværter. <http://www.socialstyrelsen.dk/udsatte/hjemloshed/skaeve-boliger-og-social-vicevaerter> Set d- 11/02-2014 .

Sundhedsstyrelsen (2011): "Ulighed i sundhed". København: Sundhedsstyrelsen Udarbejdet af: Finn Diderichsen, Ingelise Andersen og Celie Manuel. ISBN: (trykt) 978-87-7104-196-8 <http://sundhedsstyrelsen.dk/da/sundhed/folkesundhed/social-ulighed/rapport.aspx>

Svenstrup, Ask og Burmølle, Stine Hvid (2007): Brugerindflydelse på §110-boformer for hjemløse i Danmark. SAND – De hjemløses landsorganisation. <http://www.sandudvalg.dk/Materiale/Files/Brugerindflydelse+ppct.C3pct.A5+pct.C2pct.A7110-boformer+for+hjeml+pct.C3pct.B8se+i+Danmark+-+en+brugervenlig+udgave> Set d. 11/02-2014.

Økonomi- og Indenrigsministeriet (2013): "Op af sofaen – anbefalinger til lokaldemokratiet". København: Økonomi- og Indenrigsministeriet. ISBN: 978-87-92856-33-3. http://oim.dk/media/515502/Op_af_sofaen_anbefalinger_til_lokaldemokratiet.pdf



FORENINGEN
STEMMER PÅ
KANTEN

KOM GODT HJEM!

HUSET
ZORNIG