

## **Idéer til lokale udsatteråd – opfølgning på rapport om klagesystemet**

Rådet for Socialt Udsattes nye undersøgelse tyder på, at der er mange barrierer for, at socialt udsatte kan bruge klagesystemet.

Det handler bl.a. om, at

- socialt udsatte ikke ved nok om, hvilke muligheder de har for at få hjælp til deres problemer, og ved derfor ikke, hvad man skal søge om
- det kan være svært at lave en ansøgning til kommunen, fordi der tit stilles krav om, at ansøgningen skal indgives via selvbetjeningsløsninger, man skal skaffe dokumentation mv.
- kommunernes breve om afgørelser og begrundelser tit er svære for borgerne at forstå
- borgerne ikke altid får den nødvendige klagevejledning, når de ikke får det, de har søgt om
- det af og til er uklart for både kommunen og borgerne, hvilke afgørelser man kan klage over – fx skift af kontaktperson eller opskrivning på akutliste til bolig
- der er lange sagsbehandlingstider i både kommunerne og Ankestyrelsen, som kan medføre, at borgerne synes, det er meningsløst at klage

Derudover er det et problem, at mange socialt udsatte har negative forventninger til klagesystemet, mange tror, det er svært at klage, og mange har ikke nogen, der kan hjælpe dem i forbindelse med en klagesag.

Det er de enkelte kommuner, der tilrettelægger sagsbehandlingen, og derfor er det også især kommunerne, der kan gøre noget for at forbedre sagsbehandlingen – herunder borgernes muligheder for at klage.

### **Som udsatteråd kan I skabe fokus på problemet ved fx at**

- lave oplysning til socialt udsatte om, hvad man kan klage over og hvordan – evt. i samarbejde med borgerrådgiveren, hvis der findes én i jeres kommune
- samle info og lave en oversigt over, hvilke rådgivninger eller bisidderordninger der findes i kommunen, hvis man har brug for hjælp i forbindelse med sin klagesag
- tilbyde at give kommunen feedback på deres breve og klagevejledninger, så de kan blive nemmere at forstå
- arrangere et temamøde sammen med kommunen og evt. borgerrådgiveren om, hvordan klagesystemet fungerer og om, hvordan man kan blive bedre til at håndtere klager i kommunen.