

Høringssvar – Danmarkskortet over Ankestyrelsens ankestatistik på socialområdet 2024

Sagsnr.: 25/8074

Tak for muligheden for at afgive høringssvar.

Udsatterådet anerkender arbejdet med at skabe større gennemsigtighed i kommunens sagsbehandling og i forhold til de afgørelser, der hjemvises eller ændres af Ankestyrelsen, ligesom vi glæder os over, at forvaltningens gennemgang og konklusioner på Ankestyrelsens handicapsagsbarometer giver anledning til forsigtig optimisme.

De fremlagte tal fra Danmarkskortet afspejler imidlertid kun de borgere, som har overskud, ressourcer eller støtte, til at føre deres sag hele vejen til Ankestyrelsen.

Mørketal

Det er vigtigt at påpege, at de fleste socialt udsatte borgere ikke klager* – ofte fordi de ikke kender deres rettigheder, mangler tillid til systemet eller ganske enkelt ikke har kræfterne til at gennemføre en klageproces. Som det påpeges*: "Der er altså et mørketal, der ikke indgår i statistikken."

Når omgørelsesprocenten allerede er høj i Ankestyrelsen, må de synlige tal derfor ses som et minimumsbillede. Det reelle problem kan være endnu større, fordi mange fejl aldrig når frem til Ankestyrelsen. En praksisundersøgelse fra 2023* viste fx, at Ankestyrelsen ville have ændret **85 %** af de undersøgte sager om skærpede rådighedssanktioner, hvis de var blevet behandlet som klagesager, hvilket illustrerer, hvor alvorligt mørketallet kan være. (Vi er klar over, at der er variationer mellem opgørelsen af de forskellige områder)

På baggrund af dette anbefaler Udsatterådet, at kommunen:

1. **Undersøger og synliggør mørketallet** – fx gennem brugerundersøgelser, interviews eller samarbejde med råd og civilsamfundsaktører, som har kontakt til borgere, der ikke klager.
2. **Arbejder forebyggende ved at styrke sagsbehandlingen**, så fejl og mangler reduceres allerede i første instans, og borgerne i højere grad får den rette afgørelse fra start.
3. **Etablerer bedre støtteordninger for borgere, der ønsker at klage**, herunder rådgivning, bisidderordninger og nem adgang til klagevejledning.

****Ifølge rapport fra Rådet for Socialt Udsatte, mener 69 % af borgere, som ikke klager, at de har fået den hjælp eller ydelse, de ønskede. Andre – fx 8 % – angiver, at systemet virker uoverskueligt, eller at de ikke tror, at en klage vil ændre noget. Dette viser, at socialt udsatte borgere ofte står overfor markante barrierer i forhold til at udnytte deres klagemuligheder, og understreger, at en forkert afgørelse kan få alvorlige konsekvenser for deres livssituation.**

****Klageadgang er central for retssikkerhed og fungerer som korrektiv for myndighederne, men systemet har betydelige barrierer for socialt udsatte, herunder bl.a.:**

- Manglende rådgivning om ydelser
- Komplekse ansøgningskrav og uklar klagevejledning
- Lang sagsbehandlingstid og begrænset principafgørelse
- Borgernes negative forventninger og manglende netværk

Disse forhold betyder, at mange fejl aldrig opdages, og at statistikkerne kun afspejler et minimumsbillede af sagsbehandlingens kvalitet.

Differentieret sagsbehandling

I lighed med Den danske handicapkonvention, som præciserer, at ligebehandlingsprincippet indebærer, at alle sikres lige muligheder ved at blive *behandlet forskelligt - afhængigt af deres udgangspunkt*, foreslår vi, at socialt udsatte borgere med færre ressourcer får en mere differentieret sagsbehandling. Det kan ske gennem aktiv vejledning, støtte til klageprocessen og tæt opfølgning, så de opnår samme retssikkerhed som andre borgere.

Udsatterådet foreslår desuden, at kommunen reflekterer over følgende spørgsmål (Det nationale Udsatteråd):

- ***Hvordan formidles afgørelser og klagevejledning til socialt udsatte borgere?***
- ***Gør sagsbehandlerne sig særlige overvejelser om dette i forhold til andre borgergrupper?***
- ***Er der særlige hensyn, når borgere med sociale udfordringer ikke får de ydelser, de har søgt om?***

Ovennævnte sættes i sammenhæng med de nye regler, som forventes at træde i kraft i september 2025. De nye regler vil forhåbentlig gøre sagsbehandlingen enklere for sagsbehandlerne og samtidig fremme en mere gennemsigtig rådgivning, **hvor borgeren både føler sig hørt og oplever fuld retssikkerhed** i de afgørelser, der træffes på vegne af Hillerød Kommunes kommunalbestyrelse.

Med venlig hilsen,

Hillerød Udsatteråd



HILLERØD
UDSATTERÅD

Kilder:

*2023/Dansk Socialrådgiverforening-JURA:

<https://socialraadgiverne.dk/faglig-artikel/jura-de-svageste-borgere-udnytter-ikke-retssikkerheden-i-klagesystemet/>

**2020/Rapport om socialt udsattes brug af klagevejledning: Rådet for socialt Udsatte/Folketingets bilag

https://www.ft.dk/samling/20191/almdelel/SOU/bilag/274/2204370.pdf?utm_source=chatgpt.com