

# Ny rapport fra Justitia: Vejledningspligten på socialområdet - Borgere med komplekse problemer

**Ny rapport fra Justitia viser alvorlige mangler i kommunernes vejledning af udsatte borgere. Udsatte borgere mødes med en kompleks og ineffektiv proces, der kan hindre dem i at få den hjælp de har ret til. Rapporten fremlægger konkrete anbefalinger til at forbedre vejledningspraksis og sikre rettidig hjælp til de mest sårbare borgere.**

Når udsatte borgere søger hjælp ved den kommunale socialforvaltning, står de ofte over for en langvarig proces, før deres støttebehov bliver afklaret, og de kan modtage den nødvendige hjælp. Vejen til den rette afdeling kan være kringlet, og mange oplever vanskeligheder med at navigere i systemet og forstå relevante regler og indsatser. Sagsbehandlerne har til opgave at give individuel, målrettet vejledning, der tilgodeser borgerens samlede behov og giver overblik over kommunens tilbud. Denne rapport belyser de juridiske rammer for vejledningen, undersøger sagsbehandlernes praksis på socialområdet og beskriver oplevelser fra personer i udsatte livssituationer, når de søger hjælp i det offentlige system.

**Rapportens fokus og nøglefund:** Rapporten dykker ned i de juridiske rammer for vejledning og sagsbehandlernes praksis på socialområdet og viser blandt andet:

- At den socialretlige lovgivning er omfattende og kompleks, og at det kræver helhedsorienteret vejledning fra myndighedernes side, hvis borgerne skal have retmæssig hjælp.
- At særligt borgere med komplekse og sammensatte udfordringer savner koordineret støtte fra de offentlige myndigheder, som de er i berøring med.
- At den helhedsorienterede indsats stadig ikke er implementeret i praksis trods politisk fokus.
- At borgerne mangler kendskab til deres muligheder for at blive kompenseret, når myndigheder har givet mangelfuld vejledning.
- At de relevante myndigheder er administrativt og geografisk siloopdelte, hvilket i praksis udfordrer helhedsorientering.
- At sagsbehandlerne har udfordringer med at overskue og opdatere deres viden om gældende love og retspraksis.

**Anbefalinger til forbedring:** Rapporten kommer med flere konkrete anbefalinger, der sigter mod at forbedre vejledningen og støtten til udsatte borgere, herunder:

1. Genoptagelse af arbejdet med Helhedsorienteret Indsats (HOI-loven).
2. Lovpligtig vejledning om realudligning.

3. Bedre overgange mellem sundheds- og socialsektoren samt mellem kriminalforsorgen og socialsektoren.
4. Certificering af socialrådgivere på det specialiserede voksenområde.
5. Oprettelse af en central vidensplatform med opdateret lovgivning og praksis.
6. Øget fokus på juridiske kompetencer i socialrådgiveruddannelsen.
7. Tilknytning af specialiserede juridiske kompetencer i kommunerne.
8. Udvikling af handlingsplaner og øremærkede midler til tværgående indsatser.
9. Implementering af opsøgende sagsbehandling.
10. Tilbagevenden til åben rådgivning uden tidsbestilling.
11. Borgerrådgiverfunktionen skal være obligatorisk i alle kommuner.

[I rapporten foldes anbefalingerne yderligere ud.]

"De borgere Justitia har interviewet er blandt de mest udsatte i Danmark. De fortæller, at de har meget svært ved at bryde igennem til kommunen, og at de oplever, at deres sager behandles med fokus på enkeltstående problematikker og ikke med udgangspunkt i deres samlede livssituation. Det betyder at de reelt ikke får den hjælp, der svarer til deres behov," uddyber Malte Kolze, kriminolog i Justitia.

"Det er afgørende, at vi forbedrer vejledningen til udsatte borgere, så de ikke falder igennem systemets sprækker. Denne rapport viser, at der er behov for en bedre vejledningspraksis, så borgerne kan få den hjælp, som de har behov for og ret til. Vi håber, at rapportens anbefalinger kan være med til at forbedre systemet," siger Birgitte Arent Eiriksson, direktør for Justitia.

**Om rapporten:** Rapporten bygger på omfattende undersøgelser af både lovgivningen og de praktiske erfaringer fra sagsbehandlere og borgere. Formålet er at identificere og forstå de udfordringer, der opstår i vejledningsprocessen, og at foreslå konkrete forbedringer, der kan sikre bedre støtte til udsatte borgere.

**For kommentarer eller spørgsmål om rapporten:** Kommunikationschef Søren Staghøj, 25485912, [soren@justitia-int.org](mailto:soren@justitia-int.org)

**Om Justitia:** Justitia er en uafhængig tænketank, der arbejder for at styrke retsstaten og borgernes grundlæggende rettigheder i Danmark. Tænketanken leverer faglig viden af høj kvalitet og analyser af juridiske og retssikkerhedsmæssige spørgsmål. Besøg vores hjemmeside [<http://www.justitia-int.org>].