

Pension i København

Notat om borgerprofiler

Arbejdsgruppe 2- Efteråret 2008.

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	1
2. Borgerprofiler	3
2.1 Metode	3
2.2 De 6 borgerprofiler	5
2.3 Pensionisten af i går	8
2.4 Pensionisten af i morgen	9
2.5 Den ressourcetsvage pensionist	10
2.6 Pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration	12
2.7 Den regelrette pensionist	13
2.8 Den kreative pensionist	15
2.9 Generelle tendenser	16
3. Bilag A – Ramme for idegenerering	18
4. Bilag B – Demografiske udviklingstendenser	19
5. Bilag C – Sagsområder og borgerprofiler	26
6. Bilag D – Skema med karakteristika	28

1. Indledning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har igangsat et program vedr. pensionsområdet i København. I efteråret 2008 startede projektet ”Pension i København – optimering og udvikling” op. I forbindelse med projektet blev der iværksat en række aktiviteter bl.a. i form af arbejdsgrupper, herunder en arbejdsgruppe om borgerprofiler.

Alle arbejdsgrupperne har - som overordnet mål - haft at give input til, hvordan en fremtidig organisering af pensionsområdet kan tage sig ud. Dette notat er resultatet af arbejdet i en af disse arbejdsgrupper. Arbejdsgruppen har bestået af udvalgte medarbejdere og teamledere m.fl. fra pensionsområdet i en arbejdsgruppe med overskriften – Borgerprofiler i regi af projektet ”pension i København – optimering og udvikling”.

Arbejdsgruppens medlemmer:

3 teamledere: Maja Aller, Lone Paulsen, Pia Hagensen

1 P/O chef: Ole Maymann

6 medarbejdere:

Nørrebro-Bispebjerg: Ulla Aakerlund

Valby: Line Aller Larsen

VBH: Lisbeth Jønsson

Amager: Heidi Hjort

Indre by: Søren Houmann Jensen

Østerbro: Brian Birch Lynge

Irene Keith Buchreitz (tovholder)

Arbejdsgruppens opdrag lød i oplægget som følger: ”Beskrive borgerprofiler og udviklingstendenser i disse samt identificere behov for nye tiltag i forhold til organisering, kompetencer og samarbejde med andre forvaltninger for bedre at imødekomme borgerne”. Herunder ideer og tiltag, der kan sikre at ændringerne/borgerne imødekommes – behov for udvikling og specifikke tiltag

I arbejdet er der taget udgangspunkt i pensionsmedarbejdernes viden og erfaring i forhold til borgerne og hvilke udfordringer forskellige borgere og pensionssager giver i det daglige arbejde. I den forbindelse er der foretaget en idégenerering i de enkelte lokalområder (Rammen for idégenerering er vist i Bilag A). Ligeledes er der i forhold til demografiske udviklingstendenser samt profiler taget udgangspunkt i notat udarbejdet i forbindelse med budgetseminar – budget 2009 (dok.nr. 2008-211130). Notatet beskriver karakteristika for de 60 - 64årige københavnere og sammenligner med de +65årige københavnere mhp. at tegne et billede af udviklingstendenserne. (Bilag B) Herudover er Danmarks Statistik Bank samt data fra pensionssystemet anvendt i forbindelse med drøftelser om sagstyper og profiler (Bilag C).

Der er blevet afholdt 5 møder/workshops og gennemført en idegenerering i lokalområderne i løbet af en intensiv periode på ca. 2 måneder i efteråret 2008.

Arbejdet med borgerprofiler har været tilrettelagt på følgende måde.

- Arbejdsgruppen har drøftet arbejdet med at identificere borgerprofilerne. Arbejdet er blevet suppleret med en idegenerering i lokalområderne.
- Arbejdsgruppen har arbejdet med de udvalgte borgerprofiler ud fra en række udvalgte karakteristika. I den forbindelse identificeret centrale udfordringer i relation til borgerprofilen og borgerprofilens behov.
- Endelig har arbejdsgruppen sammenholdt de enkelte borgerprofiler med generelle udviklingstendenser samt arbejdet med ideer og tiltag til imødegåelse af udfordringer og behov.

2. Borgerprofiler

2.1 Metode

I arbejdet med at optimere og udvikle pensionsområdet er borgerprofiler interessante. Borgerprofilerne er relevante i forhold til hvilke ændringer i borgerprofilerne, der kan forventes i fremtiden og vurdering af, hvilken betydning/konsekvenser ændringerne kan få for arbejdet på pensionsområdet. Ændringerne kan vedrøre nye eller ændrede profiler men også ændringer ift. volumen/tyngde.

Hvordan pensionsområdet skal udvikles hænger således sammen med, hvilke behov og hvilke muligheder, der er i forhold til de nuværende og de fremtidige pensionister.

Arbejdet med profiler betyder ligeledes mere målgruppetænkning og differentiering med henblik på mere individuel betjening i relation til de forskellige behov og derved sikring af, at alle profiler imødekommes.

I identifikationen med borgerprofilerne er der arbejdet med borgerprofilerne ud fra en kvalitativ metode. Den kvalitative metode har ikke bygget på egentlige strukturerede interviews i relation til borgerprofiler, men har i stedet bygget på erfaring og oplevelserne i relation til borgerne. Fremgangsmåden har været ud fra spørgsmål vedr., hvordan borgerne opleves i dag. Hvad er det for nogle forskellige typer, der mødes, og hvilke forskellige behov har de, og hvad sætter det af krav til os.

Borgerprofilerne er således skitseret ud fra det, pensionskontorerne har erfaret samt oplevelser af tendenser. Udover medlemmerne i arbejdsgruppen er der indhentet erfaring fra lokalområderne i form af en idégenerering i de forskellige lokalområder. (Rammen for idegenereringen fremgår som nævnt af bilag A). Den kvalitative metode bygger således på et relativt stort erfaringsgrundlag. Den videre ”udbygning” af borgerprofilerne er dog sket i arbejdsgruppen.

Borgerprofilerne er skitseret og beskrevet ud fra forskellige typer og deres særlige behov for vejledning, hjælp og støtte. De mere traditionelle segmenter, hvor pensionisterne inddeles efter demografiske data er derfor overordnet set fravalgt, idet disse segmenter ikke vurderes som tilstrækkelige i forhold til analysearbejdet og vurderingen af, hvorledes pensionsområdet skal udvikles og fremtidssikres.

Således kan pensionister med forskellige ydre kendetegn f.eks. civilstand eller pensionsopsparing godt have præcis de samme præferencer i forhold til brug af selvbetjeningsmuligheder og i forhold til deres behov for at mødes med forvaltningen. På tilsvarende vis kan pensionssager med pensionister med de samme ydre kendetegn, f.eks. civilstand, pensionsopsparing ikke forklare forskelle i kompleksiteten i sagsbehandlingen eller sagsbehandlingstider. (Kan f.eks. handle om manglende dokumentation eller bopæl/arbejde i udlandet)

Beskrivelsen af profilerne:

Borgerprofilerne er som nævnt skitseret og beskrevet ud fra forskellige typer og deres særlige behov for vejledning, hjælp og støtte. Profilerne er på ingen måde udtømmende og tager heller ikke afsæt i nogen teori – men i stedet er udgangspunktet som nævnt i erfaringsgrundlaget.

Borgerprofiler er ikke ærketyper/arketyper af borgerne, men en måde at beskrive borgerne på, så det giver et billede af de forskellige behov borgerne har, hvilke udviklingstendenser der er, samt hvilke behov for kompetencer og udvikling forvaltningen har.

Profilerne er lidt sat på ”spidsen” - for at fremhæve nogle forskellige behov og tendenser. Således kan en borger sagtens befinde sig i flere af profilerne – samt skifte fra en profil til en anden over tid. Nogle borgere vil naturligt være i flere kasser.

Der er ikke foretaget en empirisk undersøgelse på omfanget af de forskellige profiler – men det er vurderet, hvilke af profilerne der vurderes at være stigende i fremtiden. Samtidig er profilerne ligeledes sammenholdt med dem demografiske tendenser.

Endelig er der beskrevet ideer og tiltag, der kan sikre, at ændringerne/borgerne imødekommes, herunder behov for udvikling og specifikke tiltag.

I arbejdet med ”at tegne” profilerne drøftede arbejdsgruppen, hvilke forskellige karakteristika profilerne skulle beskrives ud fra:

Følgende områder blev valgt (Områderne er ikke prioriterede)

- 1) Mødet med forvaltningen, herunder forventningerne til forvaltningen.
- 2) Livsstil (om f.eks. arbejdet/boet i udlandet)
- 3) Præference (hvilken type kontakt/kanal præfereres) nettet, telefon eller personlig kontakt. Den samme sagsbehandler eller en specialist eller chefen.
- 4) Sociale forhold (boligform, sygdomme)
- 5) Netværk (om gift, ensom o.s.v.)
- 6) Økonomi (formue og hvilken type, herunder fast ejendom, anden pensionsopsparing, arbejdsindtægt)

Arbejdsgruppen lavede forskellige øvelser i arbejdet med skitsere borgerprofilerne. I bilag B er skema med de ovenstående områder udfyldt i stikordsform. Det udfyldte skema samt drøftelserne i forbindelse med dette har ligget til grund for den efterfølgende beskrivelse af borgerprofiler. Der er i alt identificeret 6 forskellige borgerprofiler.

2.2 De 6 borgerprofiler

Borgerprofil - *Pensionisten af i går* - der typisk bliver kaldt den almindelige pensionist. En typisk/gennemsnitlig pensionist, som de kendes i dag, og som de har været kendt i mange år. Denne ”type” pensionist vil forsat være der i mange år, men det vurderes, at den typiske pensionist ændrer profil og karakteristika på en række områder, så den typiske pensionist om 10- 15 år har en anden profil.

Borgerprofil – *Pensionisten af i morgen*. Den typiske pensionist på sigt vurderes til at være en pensionist, der i høj grad benytter selvbetjeningsmuligheder på nettet. Denne borgerprofil adskiller sig fra pensionisten i går tidligere ved at være mere selvhjulpne/selvkørende pensionist.

Fælles for disse 2 borgerprofiler er, at de formentlig kun har behov for lidt vejledning og hjælp.

Udover disse to borgerprofiler er der nogle andre grupper/segmenter af pensionister, som ikke nødvendigvis er udtryk for en udviklingstendens, men som er profiler, der adskiller sig fra de to ovenstående på en række områder.

Der er eksempelvis Borgerprofil – *den ressourcetsvage pensionist* - som altid har eksisteret og som formentlig altid vil udgøre en vis del af de samlede pensionister. (det kan f.eks. være psykisk/fysisk syge, demente m.v.). En borgerprofil der har behov for meget hjælp og støtte.

Derudover er der en Borgerprofil – *pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration* – som allerede er kendt i dag, og som forventes at fordobles de kommende år. Denne borgerprofil omtales i starten som den etniske pensionist, men da der er mange pensionister med anden etnisk baggrund, der har en af de andre borgerprofiler i karakteristika og behov, blev det vurderet, at en yderligere præcisering er hensigtsmæssig. Der er således tale om borgere, der på grund af anden etnisk baggrund har særlige behov i forhold til kultur (forskelle i kultur /adfærd) og i forhold til at de ikke eller begrænset taler og forstår dansk (behov for tolk).

Fælles for disse to borgerprofiler er, at sagerne ofte kræver mange samarbejdsrelationer og tværfagligt arbejde. Disse to borgerprofiler kræver mere socialfagligt arbejde samt sagsbehandlingstid og er formentlige de tungeste, hvor der særligt i forhold til de ressourcetsvage er behov for socialfaglige kompetencer.

Endelig er der 2 borgerprofiler, som igen har andre karakteristika og behov og som derved adskiller sig fra den typiske pensionist af i går og i morgen. Fælles for disse to borgerprofiler er, at deres sager kan være udfordrende, og at de også kan kræve mere sagsbehandlingstid.

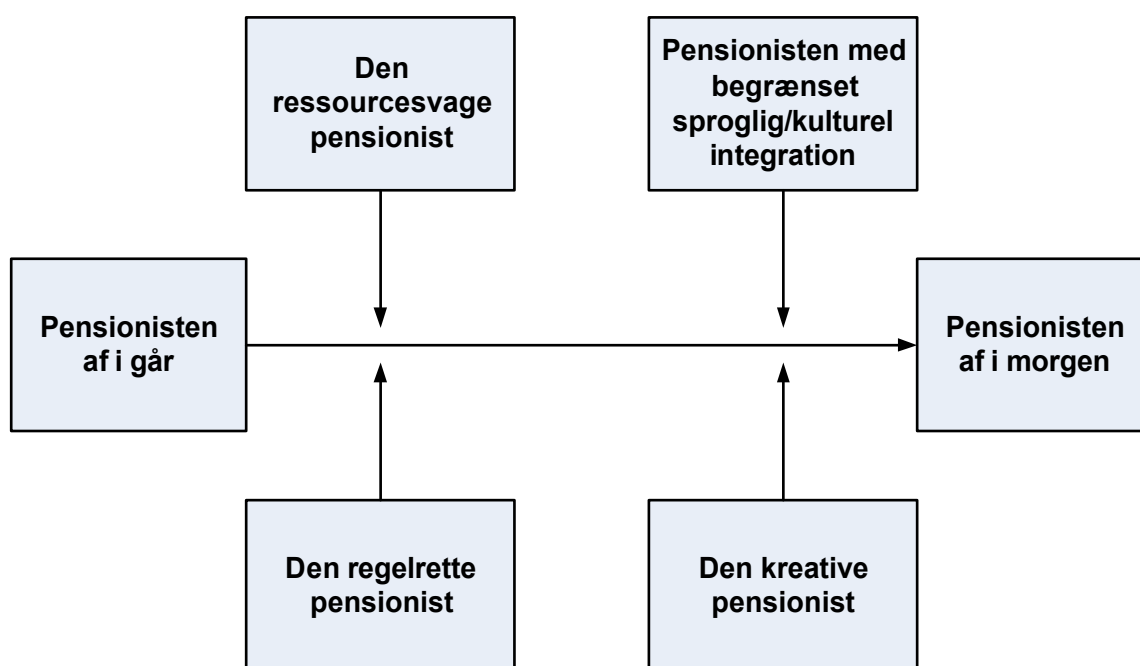
Der er Borgerprofilen – *den regelrette pensionist* – som har et stort engagement og behov for at forstå og følge med i deres pensionssag og rettigheder, herunder at juraen er synlig/ og at sagsbehandlingstider er overholdt.

Ligeledes er der Borgerprofilen – *den kreative/alternative pensionist*, som muligvis er ny tendens og samtidig er udtryk for en samfundsudvikling med rødder i 68 generationen. En profil som giver andre udfordringer i form af f.eks. utraditionelle samlivsformer, som ikke er beskrevet i lovgivningen. En profil som muligvis har bopæl i Danmark, men ikke altid befinder sig i landet, og som kan være svær at få fat på.

Fælles for disse to borgerprofiler er som nævnt, at deres sager kan være udfordrende, og at sagerne kan kræve mere sagsbehandlingstid. (bl.a. i form af fremsøgning af information og regler (undersøgelse af forhold, der ikke er beskrevet i lovgivningen), indhentning af dokumentation og gennemgange af sagen med pensionisten).

Nedenfor er de 6 borgerprofiler illustreret i en hovedtendens fra *pensionisten af i går* til *pensionisten af i morgen* ved midterlinien. Over linien for hovedtendensen er to borgerprofiler, som ikke nødvendigvis er udtryk for en udviklingstendens, men som er profiler, der adskiller sig fra de øvrige på en række områder. Fælles for disse to borgerprofiler er, at sagerne ofte er socialfaglige tunge sager, som kræver mange samarbejdsrelationer og tværfagligt arbejde. Endelig er der under linien 2 borgerprofiler, som i nogen grad er udtryk for en udviklingstendens, og som igen har andre karakteristika og behov, og som derved adskiller sig fra den typiske pensionist af i går og i morgen. Fælles for disse to borgerprofiler er, at deres sager kan være udfordrende og kræve mere sagsbehandlingstid.

Udviklingstendenser - Borgerprofiler



Som nævnt indledningsvist er de 6 forskellige borgerprofiler ikke tænkt som egentlige arketyper af borgerne - men en måde at synliggøre og beskrive borgerne på, så det giver et billede af relevante profiler i forhold til de forskellige behov, borgerne har, og i forhold til hvilke udviklingstendenser der er, samt hvilke behov for kompetencer og udvikling, det afstedkommer for forvaltningen.

I analysearbejdet med at "tegne billederne" af de forskellige profiler er der taget udgangspunkt i en række områder, hvor karakteristika for borgerprofilerne er beskrevet (Bilag D). Dette har dannet udgangspunkt for en beskrivelse af de enkelte borgerprofiler. Analysearbejdet er suppleret med, hvilke kompetencer borgerprofilerne fordrer samt tiltag, der kan imødegå/håndtere de forskellige borgertyper. Endelig er profilerne gennemgået/kombineret

med demografiske og andre statistiske data

I forhold til kompetencer blev følgende faglige og personlige kompetencer indledningsvis identificeret:

Faglige Kompetencer	Personlige kompetencer
Juridiske /lovstof	Empati
Regnskabstekniske	Mensk. Forståelse
Finansiering/driftsøkonomiske	Erfaring
Viden om området	Kulturforståelse
IT kundskab, søgning	Situationsfornemmelse
Forvaltning af myndighedsfkt.	Selv motiverende
Sproglige (taler andre sprog)	Videns søgende*
Skriftlig kompetencer	Hvordan mødes borgeren
Skrivning af mail contra brev	Kende arbejdsgange/processer
Kommunikative (KUPO)	Kommunikative, formidler

* Til idékataloget – evt. laves standarder

Nedenfor følger en mere uddybet gennemgang af de forskellige borgerprofiler ved en kort beskrivelse af pensionstypen, udfordringer ved profilen, behov for kompetencer samt tiltag/ideer og udviklingstendensen for profilen. I forhold til kompetencer forudsættes en grundkompetence for alle profilerne. Særlige kompetencer, der er nævnt nedenfor, er således i relation til hvilke kompetencer, der vurderes som ekstra vigtige for profilen, eller hvilke spidskompetencer den enkelte profil har behov for.

2.3 Pensionisten af i går

Borgerprofilen, der typisk bliver kaldt den almindelige pensionist (Hr. og Fru Danmark). En

typisk/gennemsnitlig pensionist, som de kendes i dag, og som de har været kendt i mange år. Der tegner sig et billede af en pensionisttype, der oftest er udtryk for en generation, som har en vis autoritetstro overfor det offentlige. Der er en forventning om, at det offentlige sørger for forsørgelsesgrundlaget samtidig med, at pensionisterne ikke vil være en belastning. Borgere, der oftest lever et liv i faste rammer, og for de flestes vedkommende kun har boet og arbejdet i Danmark. Borgere der ofte har ingen eller mindre formue og /eller pensionsopsparing. Den typiske pensionist har oftest ingen arbejdsindtægt – en del af disse pensionister kommer fra efterløn til folkepension.

Pensionisten af i går er borgere, der har behov for vejledning og lidt hjælp. PC og internet er måske noget relativt nyt for dem, og personlig/telefonisk kontakt foretrækkes. Ofte foretrækkes en fast sagsbehandler.

Denne ”type” pensionist vil forsat være der i mange år, men det vurderes, at den typiske pensionist ændrer profil og karakteristika på en række områder, så den typiske pensionist om 10- 15 år har en anden profil.

Udfordringer:

- Giver os ikke de store udfordringer (vi skal undersøge tingene, ikke krævende)
- Alm. Service – ikke vanskelige
- Alle med grundforudsætningerne kan ekspedere dem
- Straks behandling (mail,tlf,personlig)
- Ofte gerne se samme person hver gang
- ”Forventer vi kender dem” (gerne personlig sagsbehandler)
- Der kan være behov for ekstra støtte til nogle kvinder ved mandens bortgang – hjælpes på vej (Ofte de kvinder der ikke har været på arbejdsmarkedet).

Behov for kompetencer:

- Grundkompetence
- Som regel ikke eller få spidskompetencer
- Vedligeholdelse
- Generalist

Tiltag/Ideer:

- Bedre sekretærer for hinanden. (spørge borgeren mere pågående (der vil tale med ”Jeanette”) om de behøver at tale med ”Jeanette”.)
- Bedre oplysning til sagen /journalisering. (noter til sagen, så anden sagsbehandler nemt ”kan følge med”.)
- Hvordan kan der arbejdes med incitamenter til, at nettet benyttes/selvbetjening
- Hvordan kan der skabes tryghed, så ikke behov for personlig sagsbehandler – alternativt mulighed for borgeren at få én – med de konsekvenser det har i forhold til ”ventetid” m.v. i forhold til borgeren.
- Snitflade til BorgerService (BS). Bedre til at fortælle, hvad de kan få i BS (hurtigere ekspedition?).

Udviklingstendens:

Faldende, men fortsat mange med denne profil i mange år frem.

2.4 Pensionisten af i morgen

Denne borgerprofil forventes på sigt at blive den typiske almindelige pensionist. (Ordet cafepensionister har været anvendt som billede ved denne profil). Borgerprofilen adskiller sig fra *pensionisten i går* ved at være mere selvhjulpne/selvkørende pensionist bl.a. gennem brug af selvbetjeningsmulighederne på nettet. Til forskel fra pensionisten af i går tegner der sig et billede af pensionister, som har andre indtægter udover deres folkepension og måske fortsat er aktive på arbejdsmarkedet og dermed har en arbejdsindtægt efter 65 år. (måske i højere grad starter med opsat pension).

Pensionisten af i morgen er borgere, der har behov for vejledning og evt. lidt hjælp. Det er som oftest borgere, der er IT orienterede, og som i høj grad selv søger informationer på nettet og benytter selvbetjeningsmuligheder. Når der er behov for henvendelse (oftest mail el. telefon frem for at bruge tid på fremmøde), er denne type borger som oftest ligeglade med, hvem der giver svar - bare det er et kvalificeret svar og gerne hurtigt - og denne pensionisttype forventer indimellem også, at deres behov dækkes straks efter henvendelse.

Udfordringer:

- Alle med grundkompetencer kan ekspedere dem. Alm. Service – svarer til pensionisten af i går – dog flere spm til lov og specialområder/pensioner
- generelt mere behov for opdateret i forhold til lovgivningen
- Forventer hurtige svar og ”specialistsvar”.
- Bekræfte allerede kendte oplysninger - f.eks. opsatte pensioner kan kræve ekstra sagsbehandlingstid
- Undersøge hvilke netværk de bruger.
- Nettet er ikke aktuelt gearret til selvbetjening

Behov for kompetencer:

- Grundkompetence
- Vejledende og informerende også i forhold til nettet
- IT kompetencer
- IT søgninger
- Hjælp til selvhjælp
- Give mulighed for selv orientering
- Generalist/specialist

Tiltag/Ideer:

- Henvielse til borgerservice
- Reklame for selvbetjening (materiale på plakatsøjle, cafe - ” Du bliver også gammel”

/" Er du berettiget til boligstøtte se www.") Told og skat gennemførte en reklame for selvbetjening ved at stå på forskellige tog og snakke med folk).

- Udbygning af nettet (hvad kan de selv finde – lige nu kun hjælpemidler og boligydelse)
- Flere ansøgningsskemaer, blanketter på nettet
- Vejledninger i at gå på nettet /søge
- Uddanne/kompetenceudvikle medarbejderne i IT og søgninger på nettet.
- Muligheder i forhold til e-boks (IT system)

Udviklingstendens:

Stigende – forventes på sigt at blive den gennemsnitlige. Understøttes af de demografiske udviklingstendenser jf. bilag B i relation til data om fremtidens pensionister generelt er bedre uddannet og bruger nettet mere og mere.

2.5 Den resourcesvage pensionist

Borgerprofilen – *den resourcesvage pensionist* – er en resourcesvag pensionist enten i form af helbred (psykisk lidelse, demens eller anden lidelse), sociale omstændigheder (dårligt netværk, misbrugsproblemer m.v.) eller andet f.eks. kombineret med dårlig økonomi evt. med manglende formåen til selv at styre denne (Kan have behov for en økonomisk værge/ eller pensionen administreres). Der tegner sig et billede af pensionister, der ofte er mere opgivende/hjælpeløse i forhold til egen situation.

Samtidig er der et billede af, at gruppen af resourcesvage ofte er karakteriserede ved enten at være meget aktive svage, som er meget kontaktsøgende (ved hyppige ring og fremmøde i modtagelsen) – indimellem udfarende eller at være meget passive svage – som der imellem er meget svære at komme i kontakt med (det er denne profil, hvor der oftest forekommer hjemmebesøg).

Der er ofte tale om borgere, som måske kun har haft periodisk kontakt til arbejdsmarkedet og som har meget få indtægtskilder (lille ATP) (undtagelse kan være den almindelige pensionist uden netværk, som bliver dement).

Den resourcesvage pensionist er en borgerprofil, der har behov for meget hjælp og støtte/understøttelse. Mails og selvbetjeningsmuligheder er ikke den fortrukne kanal for disse pensionister. Den aktive svage vil være kontaktsøgende ved fremmøde eller opringninger. Som nævnt kan denne gruppe af pensionister være meget passive og svære at komme i kontakt med, hvor hjemmebesøg kan være løsningen. Henvisningen kommer ofte fra andre (visitationen, forebyggelsen, boligforeningen, lægen, pårørende, hospitaler.)

Det vurderes, at denne borgerprofil altid har eksisteret og formentlig altid vil udgøre en vis del af de samlede pensionister.

Udfordringer:

- Borgere, der har behov for meget hjælp og støtte/understøttelse.
- Grundkompetence, faglighed og erfaring (Socialfaglige)

- Aktive svage kan ofte være meget kontaktsøgende eller udfarende (nogle kan være aggressive indimellem).
- Passive svage kræver mere opsøgende arbejde – indimellem hjemmebesøg
- Ressourcekrævende
- Kan være svage på mobiliteten (både i henhold til helbred og til psykisk barriere)

Behov for kompetencer:

- Udover grundkompetence – erfaring
- Socialfaglig/socialpædagogisk
- Overblik udover egen afdeling, behov for tværfagligt samarbejde, koordinerende arbejde
- Gode samarbejdsrelationer og evner
- Helhedssyn
- En garvet sagsbehandler med stor menneskelig forståelse
- Generalist /Specialist - menneskelig forståelse
- Klædt på med hele pensionslovgivningen kombineret med serviceloven
- Kompetencer i henhold til administrativt opsøgende virksomhed

Tiltag/Ideer:

- Opgaven omkring alt det praktiske i forbindelse med et flytteforløb ”gives til andre” (ikke sagsbehandlere)
- Beskrevne snitflader til visitation og SOF (hvem mere)
- Tiltag på det tværfaglige, samarbejde, møder, struktur, teams !! (behov for tværfaglig struktur)
- Udegående (gademedarbejdere – i nogle bydele benyttes SOF’s gademedarbejdere)
- En fast kontakt person ordning, tværfagligt (fleksibelt hvem) – alternativt fast sagsbehandler.
- Øget samarbejde med frivillige organisationer (synlighed i klubber m.v.)

Udviklingstendens:

Svært at sige. Modsat rettede tendenser – færre 80 + årige (giver det et fald i demente/svære flytteforløb) Færre der er gift/samlevende – giver det flere ensomme? Af nye pensionister kommer 25 – 30 % fra SOF (lidt faldende). Der forventes færre af de ”nemme” førtidspensionister (en årrække hvor arbejdsmarkedet så anderledes ud, og hvor der ikke var så mange krav i forhold til at få tilkendt en førtidspension.) Kunne muligvis få et bedre overblik over volum af profilen ved at se på antallet af administrationssager samt antal sager med tryk flytteforløb.

2.6 Pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration

Borgerprofil – *pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration* – er allerede kendt i dag og forventes at stige markant i de kommende år. Denne borgerprofil omtales til at starte med som den etniske pensionist, men da der er mange pensionister med anden etnisk baggrund, der har en af de andre borgerprofiler i karakteristika og behov, blev det vurderet, at en yderligere præcisering er hensigtsmæssig. Der er således tale om borgere, der på grund af anden etnisk baggrund har særlige behov i forhold til sprog, da de ikke eller kun begrænset taler dansk (behov for tolk) og i forhold til kultur (Forskelle i kultur /adfærd).

Der tegner sig et billede af, en gruppe pensionister som ikke eller kun begrænset taler og forstår dansk, hvilket ofte også hænger sammen med dårlig uddannelse samt manglende integration i det danske arbejdsmarked. Sprogbarriere i forhold til at tale og forstå dansk kan ofte give misforståelser. Borgerne vil typisk have et dårligt og manglende kendskab til danske regler og har derfor måske andre kendte regler at referere til. (f.eks. en opfattelse af - at det er en forudsætning, at man skal være syg og dårlig for at få pension/hjælp). Alternativt kan der være store forventninger og forestillinger om, at der bliver sørget for én (kan være kombineret med en udvidet forsørgerpligt i forhold til danske normer).

Profilen kommer ligeledes til udtryk ved en gruppe af pensionister, som har en kulturel baggrund, hvor lov og religion er tæt knyttet sammen – profilen sat på spidsen kan dette betyde, at denne type pensionist bekender sig til anden lov kompleks/henviser til anden lovgivning.

Pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration – er samtidig ofte en gruppe af borgere, der modtager brøkpension, hvor dokumentationen for ophold og arbejde kan være vanskelig at fremskaffe, og hvor det kan være vanskeligt at forklare, hvordan det pågældende beløb er fremkommet. (Konventionsaftaler og regler i henhold til flygtningestatus)

Borgerprofilen – *pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration* har behov for en anderledes hjælp og støtte i form af tolk m.m. Det forhold, at der er behov for tolk, gør, at kanalen oftest er personlig fremmøde og betjening.

Udfordringer:

- Kulturelle/sproglige/socialt barriere (for eksempel fordomme om hinanden, forskellighed i relation til religion og lovgivning, kønsroller m.v.)
- Misforståelser som betyder, at det tager længere tid at finde ud af ”hvad det handler om”, evt. at fejlrette, flere forklaringer og gentagelser.
- Problem ved ”akut” fremmøde (Skal være aftale – da behov for tolk) – også problematisk (etik) hvis børn f.eks. er medtaget som tolke)
- Længere sagsbehandlingstid og længere samtaler på grund af brug/behov for tolk.

Behov for kompetencer:

- Udover grundkompetence – forståelse for kulturforskelle
- Etniske sprogspecialer (evt. ansætte folk der kan de forskellige sprog)
- Meget lovkyndig særligt vedr. konventionsaftalerne.
- Kende kulturforskelle og respektere dem. (mensk. forståelse)
- Håndtering – viden om diverse etniske grupper og deres kultur
- (Planlagt arbejde)Behov for mere planlægning (tolke)

- Supervision (på det kulturelle)

Tiltag/Ideer:

- Ansætte nogle der kan sproget og uddanne dem selv
- Få de væsentligste sprogområder dækket ind ved at ansætte sprogkyndige.
- Supervisionsgruppe (i relation til forskellige kulturer)
- Kulturel mentor ordning
- Metoder omkring afslag. F.eks. ringe inden (én der kan sproget)
- Kursus vedr. ”etniske” kultur m.v. Videreuddannelse (KUPO)
- Teams – hvor de forskellige sprogområder er dækket ind.
- Bedre tolke (stille større krav til de firmaer vi bruger)
- Evt. samle tolkene /skal vi selv ansætte tolke/tolkedage
- Bedre snitflader til BS og integrationsforvaltningen (hvad gør de /tilbud, materiale, kendskab og kompetencer)
- Lave speciel informationsmøder på forskellige sprog (f.eks. 4 gange årligt)
- Eller f.eks. opsøge de forskellige etniske klubber med henblik på at informere der.
- Dvd film på forskellige sprog (der udover hvad der sker på informationsmøder, måske fortælle/orientere mere om dansk lov, oplysningspligt m.v. /forsøge at tage hånd om de mange misforståelser)

Udviklingstendens:

Stigende – dog ikke proportionalt med stigningen i antallet af pensionister med anden etnisk baggrund, idet en del af disse forventes i de andre grupper af borgerprofiler. Stigningen i andelen af pensionister med anden etnisk baggrund er dog så markant, at denne profil også må forventes at stige. (Jf. demografiske udviklingstendenser – Bilag B)

2.7 Den regelrette pensionist

Borgerprofilen – den regelrette pensionist – er typisk borgere, som har et stort engagement og behov for at forstå og følge med i deres pensionssag og rettigheder, herunder at juraen er synlig, og at sagsbehandlingstider er overholdt.

Der tegner sig et billede af en gruppe pensionister, som har respekt for og interesserer sig for regler og lovgivning, og som ofte kan have en lidt ”advokatagtig” tilgang til deres pensionssag. Samtidig har borgeren en bevidsthed om detaljer, korrekthed og egne rettigheder samt ekstra behov for gennemgang (efterbehandling) af pensionssagen, og ønsker indimellem aktindsigt. (Hvis borgerprofilen sættes på spidsen, er det her, principrytterne findes.)

Borgerne kan måske have haft en dårlig oplevelse eller måske hørt noget dårligt om det offentlige, som gør dem mere fordomsfulde, mistroiske og kritiske, og som måske gør, at de oftere klager over sagen end de andre profiler.

Den regelrette pensionist er borgere, der udover behov for vejledning og hjælp også har ekstra behov for korrekthed og dokumentation. Det er som oftest borgere, der benytter alle kanaler

net/brev/telefon og personlig henvendelse – dog ikke selvbetjeningsmuligheder i høj grad. Denne pensionisttype kan indimellem godt forvente særbehandling (at forvaltningen altid står til rådighed) eller foretrække, at deres sag behandles af en specialist.

Udfordringer:

- Forvaltningen skal ind imellem matche juristkompetencer
- Behov for mange detaljer, ofte ”tidsrøvere” (stort tidsforbrug på mindre problemer) (diskutere ofte blanketterne)
- Sætter ofte mange forskellige personer i gang.
- Er ved denne profil hyppigere klager og ønsker om aktindsigt – stiller sig ofte kritiske overfor ”alt”.
- Forventninger til korrekthed og her og nu servicering.

Behov for kompetencer:

- Udover grundkompetence – erfaring (ikke nyuddannede) (Professionel, tålmodighed, forberedt, struktureret og planlagt – evt. konflikthåndtering).
- Stort kendskab til forvaltningsloven og retssikkerhedsloven
- Evt. behov for specifik faglig viden
- Evt. faglige specialister (juristkompetencer)
- Skriftlige kompetencer ”korrekte” brev og mails

Tiltag/Ideer:

- Videreuddannelse
- Fokus på sagen og forløbet er korrekt, herunder bilag, dokumentation og journalisering
- Hurtig sagsbehandling - Her og nu behandling/straksbehandling (opbygge beredskaber).
- Gode informationsmøder (hvordan ændres image så mere tillid)
- Forventningsafstemning med borgeren. Sammen med borgeren – evt. lave aftaler- hvordan ønsker de deres sag skal løses).
- Dialoggruppe – inddrage dem aktivt i forskellige sammenhænge.
- Matche borgere og medarbejdere
- (I høj grad ”Behandles som kunder”)

Udviklingstendens:

Det er gruppens fornemmelse, at gruppen af pensionister med denne profil er stigende. Der er som sådan ikke nogle data til at underbygge dette – andet end stigning i længere uddannelsesniveau. (Jf. Bilag B)

2.8 Den kreative pensionist

Borgerprofilen – den kreative eller alternative pensionist er muligvis en ny tendens og samtidig er udtryk for en samfundsudvikling med rødder i 68 generationen.

Den kreative pensionist er typisk borgere, som bruger deres kompetencer kreativt og som ofte ikke lever i alt for faste rammer. Borgerne - lidt sat på spidsen - som måske gerne vil afprøve utraditionelle samlivsformer og boformer (kan medføre omstændigheder, der ikke er beskrevet i lovgivningen). Samtidig er der et billede af borgere, som ofte rejser, som er eventyrlystne og som muligvis også er en del af hele selvrealiseringsbølgen.

Denne pensionisttype har indimellem atypiske pensionsordninger og ofte skiftende indtægter. Samtidig tænkes der måske ikke lige over – at ændringer har konsekvenser for den samlede pension. Den kreative pensionist er ofte kendetegnet ved ”at leve i nuet” og bliver tændt på ideer her og nu og handler hurtigt – f.eks. lige købt et sommerhus (eller skibsanpart) – som pensionsopsparring – uden at tænke på, hvad det f.eks. betyder for pensionen eller de personlige tillæg

Der tegner sig også et billede af en gruppe pensionister, som måske ikke har den store respekt eller interesse i regler og lovgivning. Borgerne har måske et lidt alternativt syn på regler og mener indimellem, at reglerne måske kan ”bøjes” eller har ofte svært ved at acceptere en regel, de finder uhensigtsmæssig. Samtidig kan denne pensionisttype ofte have masser af ideer til forbedringer.

Den kreative pensionist har behov for vejledning og hjælp muligvis på en mere individuel måde. Det er ofte borgere, der gerne vil bruge nettet og selvbetjeningsløsninger – men heller ikke er bleg for at gå direkte til ”hovedet”. Denne pensionist type kan godt indimellem forvente, at det offentlige ordner tingene – selv kan trække oplysningerne, hvorfor sker tingene ikke bare. Borgeren har som regel bopæl i Danmark, men befinder sig ikke altid i landet, og kan derfor være svære at få fat på.

Udfordringer:

- Ofte svært tilgængelighed til information og dokumentation (forventning om at forvaltningen selv trækker)
- (Befinder sig måske i lange perioder ikke i DK – lige hjemme i 14 dage og skal have alt ordnet)
- Udfordringer i forhold til mange ændringer (bopæl og indkomst) og evt. et alternativt syn på regler og love
- Omstændigheder, samlivsformer – som måske ikke er beskrevet i loven.

Behov for kompetencer:

- Udover grundkompetence – fleksibel og åben (kunne glide af forberedt, godt dokumenterende, tålmodighed)
- Tilpasning af kommunikation (Dialog, åben, lyttende)
- Håndtering af individuelle behov
- Specifik faglig indsigt og fleksibilitet
- Åbenhed overfor problemløsning/Anderledes lovkrav i forhold til lovgivningen. Større krav til lovkundskab – udfordrer loven
- Generalist (møde individet hvor de er /deres situation - respekt)

Tiltag/Ideer

- Henvisende og vejledende (BS)
- Tilgængelige ansøgningsskemaer – så mere selvhjulpne
- Pæne rykkerskrivelser
- Præciseringer (overfor pensionisten) af lovens betydning, vigtigheden af dokumentation (tegning ????) (mødet vigtigt – hyggeligt)
- Her og nu behandling/straksbehandling - specialistsvar. I lighed med Københavns retshjælp – kunne man så forstille sig Københavns pensionshjælp. Evt. et privat/offentligt partnerskab. (hvor banker, og revisorer også deltog- f.eks. åbent hver onsdag – kom og få vejledning og rådgivning)
- Andet informationsmedie (f.eks. pensionsfestival – mobil information)

Udviklingstendens:

Det er gruppens fornemmelse, at gruppen af pensionister med denne profil er stigende. Profilen betragtes lidt som en ny tendens, som samtidig er udtryk for en samfundsudvikling med rødder i 68 generationen. En profil som giver andre udfordringer i form af f.eks. utraditionelle samlivsformer, som ikke er beskrevet i lovgivningen. Der er som sådan ikke nogle data til at underbygge dette. Tendensen med flere der gifter sig igen/skifter partner/får ny partner som pensionist kan muligvis understøtte hypotesen om, at andelen af denne profil er stigende.

2.9 Generelle tendenser

De 6 borgerprofiler er suppleret med nogle overordnede generelle udviklingstendenser.

Generelle udviklingstendenser:

- Flere (andre) boligformer og samlivsformer
- Flere samliv igen efter været enlige
- Flere etniske borgere
- Større mangfoldighed (kræver større faglighed)
- Holdningen ”noget for noget” hos borgerne (– en forventning fra borgerne om ” at få noget tilbage ” – nu de har betalt skat hele livet eller en forventning om at nu kan de få hjælp – for de har aldrig belastet/ fået noget fra det offentlige – og nu har de et behov.)
- Mere brug af Internettet og mail
- Større krav til faglighed (herunder særligt kontrakcentret)
- Flere konventionsaftaler
- Flere udenlandske pensioner
- Pensionister får længere uddannelse
- Flere har flere midler
- Færre skal have tillægsydelse
- Polarisering af pensionisterne (fattig – rig)

Ligeledes er der undervejs i drøftelserne konstateret, at der i seneste tid er oplevet nogle ”nye” typer af sager, dvs. (man ikke rigtig er stødt på før – eller kun i meget begrænset omfang):

- Pensionister med hjemmeboende børn (ekstra/andre regler, der skal checkes)
- ”SOF” borgere over 65 år, der ikke er kendte i SOF. Retarderede borgere, som altid har boet hjemme, hvis forældre dør. (En generation, som har sat en ære i - selv at passe deres retarderede børn.)
- Nye samlivsformer/alternative boformer, som ikke er ”beskrevet”/ omfattet af lovgivningen..(Eksempelvis søges om varmhjælp ud fra en brændestak, som deles med 4 andre familier.)

Afslutningsvis drøftede arbejdsgruppen muligheder for at finde en case på hver profil. Dette kan først blive i en senere fase.

3. Bilag A – Ramme for idegenerering

Følgende ramme for idégenerering blev givet:

Punkt på dagsorden til gruppemøderne i de enkelte pensionsteams i lokalområderne.

Indledningsvis:

Arbejdsgruppe 2 – borgerprofiler har startet sit arbejde op med at prøve at definere nogle borgerprofiler. Lige nu prøver arbejdsgruppen at identificere de typiske borgergrupper (profiler), der kendes i dag.

Arbejdsgruppen har defineret nogle grupper ud fra forskellige vinkler. (Disse blev ikke nævnes).

Til brug for det videre arbejde ønskes input til emnet for at sikre, at der ikke er ”glemte” borgertyper og/eller andre vinkler på/tilgange til, hvorledes en borgertype defineres.

Brainstorm

Afsæt 5 - 10 min. på en brainstorm, som medarbejderne tager 2 og 2. Undervejs skriver 1 af dem ned på et stykke papir.

Spørgsmålet lyder: *Hvilke forskellige borgertyper (profiler) oplever du, du møder i dit arbejde?*

Det kan være svært at få hul på – derfor vigtigt at understrege at det er ideer, skrive hvad der falder dem ind – samt understrege at der ikke er noget rigtigt /forkert.

Opsamling

Vigtigt at der ikke påbegyndes en drøftelse. De forskellige ideer skal ikke vurderes. Hver mini gruppe refererer kort, hvad de har tænkt.

Her kan I vælge om én skriver ned (teamleder eller arbejdsgruppemedlem) eller om det nedskrevne indsamles.

De forskellige ideer skal blot kunne mundtligt refereres til arbejdsgruppen.

4. Bilag B – Demografiske udviklingstendenser

I arbejdet med borgerprofilerne er demografiske udviklingstendenser samt profiler ligeledes drøftet. Nedenfor følger nogle demografiske profiler, hvor udarbejdelsen er sket med udgangspunktet i notat udarbejdet i forbindelse med budgetseminar – budget 2009 (dok.nr. 2008-211130).

Formålet har været at tegne et billede af fremtidens pensionister med udgangspunkt i demografiske udviklingstendenser.

Københavns befolkningsprofil – flere yngre ældre

Den forventede udvikling i ældrebefolkningen svarer til en vækst i den samlede befolkning på ca. 6 pct. og en vækst i antallet af 65+ årige på ca. 7 pct.¹

Væksten i den samlede ældrebefolkning dækker dog over et forventet fald i antallet af 80+ årige på ca. 35 pct. og en stigning i andelen af 65-79-årige på ca. 29 pct

Andelen af kvinder stiger med alderen;

- ca. halvdelen af de 60-64-årige er kvinder.
- ca. 2/3 af alle ældre over 65 år er kvinder, mens kvinder udgør hele
- ca. 73 pct. af de ældre i aldersgruppen over 80 år er kvinder.

Andelen af gifte falder med alderen

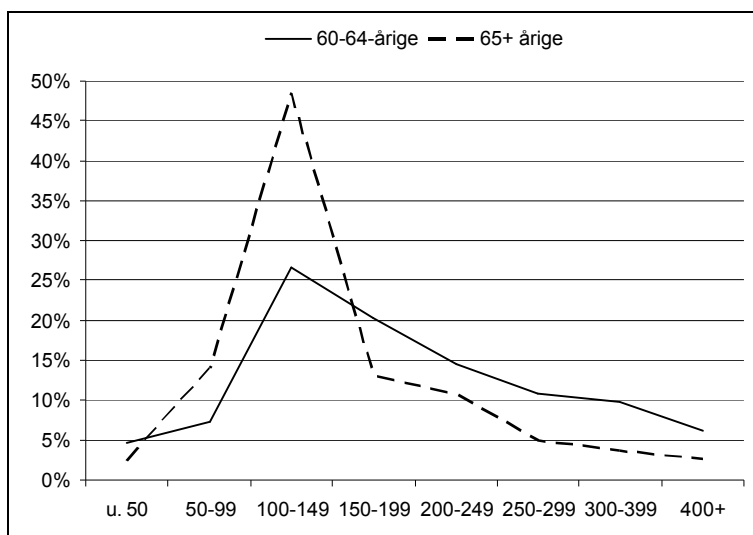
- ca. 49 i gruppen af 60-64 årige er gift.
- for de 65+ årige er andelen af gifte reduceret til 35 pct., mens hovedparten er enten enker/enkemænd, fraskilte eller ugifte.

Indkomstprofil

- Den gennemsnitlige skattepligtige indkomst for de 60-64-årige er 207.000 kr.,
- den gennemsnitlige skattepligtige indkomst for de 65+ årige er 164.000 kr.

¹ Kilde: Befolkningsprognose 2007, baseret på ny opgørelsesmetode

Figur: 60-64 årige og 65+ årige københavnere efter skattepligtig indkomst, 1000. kr., 2006.



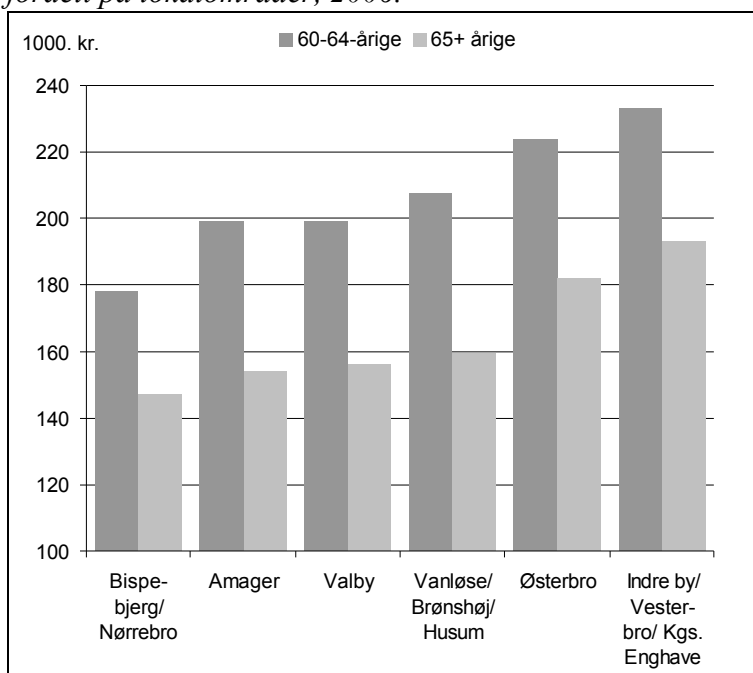
Kilde: Københavns Statistik.

Det fremgår, at der for begge aldersgrupper er flest borgere med en skattepligtig indkomst i intervallet 100.000-150.000 kr. Men, mens denne andel for de 65+ årige udgør knap halvdelen, så er det kun godt en fjerdedel af de 60-64-årige, der er placeret i denne indkomstklasse.

Den indkomstmæssige ulighed slår også igennem på tværs af lokalområderne, jf. figur nedenfor.

- Den gennemsnitlige skattepligtige månedlige indkomst er således hhv. 4.500 kr. højere for de 60-64-årige og 3.800 kr. højere for de 65+ årige i Indre by/Vesterbro/Kgs. Enghave sammenlignet med Bispebjerg/Nørrebro.
- De 65+ årige i Indre By/Vesterbro/Kgs. Enghave har bedre økonomi end de 60-64-årige på Bispebjerg/Nørrebro.

Figur: Gennemsnitlig skattepligtig indkomst for 60-64-årige og 65+ årige københavnere fordelt på lokalområder, 2006.



Kilde: Københavns Statistik.

Pensionsopsparinger

En analyse af danskernes pensionsopsparinger fra 2007 dokumenterer de private pensionsopsparingers voksende rolle. Analysen viser:

- at den samlede danske nettopenionsformue er vokset fra 704 mia. kr. til 911 mia. kr. fra 1995 til 2003 (2007 p/l),
- at 99,4 pct. af befolkningen har en privat pensionsopsparing.
- at der dog er relativt stor ulighed i formuernes fordeling, jf. tabellen nedenfor.

Forventet årlig livslang* pensionsudbetaling for 60-64-årige, 2003 (DK)

Udsnit af 60-64-årige	Årlig udbetaling, (2007 p/l)
10 procent med mindst opsparing (10 pct. fraktil)	5.247 kr.
25 pct. med mindst opsparing (nedre kvartil)	15.937 kr.
Gennemsnitlig opsparing	91.026 kr.
25 pct. med mest opsparing (øvre kvartil)	106.066 kr.
Håndværker/omsorgsarbejde/kontorarbejde	84.932 kr.
Kontanthjælpsmodtager	11.185 kr.

Kilde: Danskernes pensionsopsparinger. En deskriptiv analyse, august 2007, SFI. * Der er taget udgangspunkt i en gennemsnitlig levetid på 17,3 år ved alderen 65 år.

Jf. tabellen vil de pensionsmæssigt ringest stillede kun kunne forvente en månedlig udbetaling på knap 440 kr. som supplement til folkepensionen, mens de bedst stillede kan forvente et månedligt supplement på ca. 8.840 kr.

Tallene i tabellen kan i øvrigt sammenlignes med de gennemsnitlige årlige livslange pensionsudbetalinger til 70-74 årige i 2003.

- Af de 70-74 årige, havde 89 pct. af mændene privat pensionsopsparing med en gennemsnitlig livslang årlig udbetaling på 76.419 kr.
- Tilsvarende havde 78 pct. af kvinderne en privat pensionsopsparing med en gennemsnitlig livslang årlig udbetaling på 45.815 kr.

Endvidere skal det bemærkes, at der er en systematisk sammenhæng mellem pensionsopsparing og bl.a. uddannelse og etnisk baggrund.

Analysen viser således,

- at en 65-årig med en lang videregående uddannelse i 2003 havde en gennemsnitlig årlig pensionsudbetaling på 372.661 kr.
- mens en 65-årig med grundskole som højeste uddannelse havde en gennemsnitlig årlig pensionsudbetaling på 48.563 kr.

Baggrunden for den markante forskel er, at de højtuddannede typisk startede deres pensionsindbetalinger allerede i 1950'erne. Ikke overraskende er de højtuddannede dermed også i højere grad i stand til at opretholde nogenlunde samme levestandard efter tilbagetrækning fra arbejdsmarkedet, mens borgere, der har levet i fattigdom inden pensionsalderen fortsat vil gøre det efter det 65. år.

Ligeledes viser undersøgelsen,

- førtidspensionister hører til gruppen med små pensionsopsparinger
- at borgere med anden etnisk baggrund ofte har meget små pensionsformuer. Det skyldes, at de som gruppe hyppigere har korte uddannelser, modtager kontanthjælp og har kortere tilknytning til Danmark.

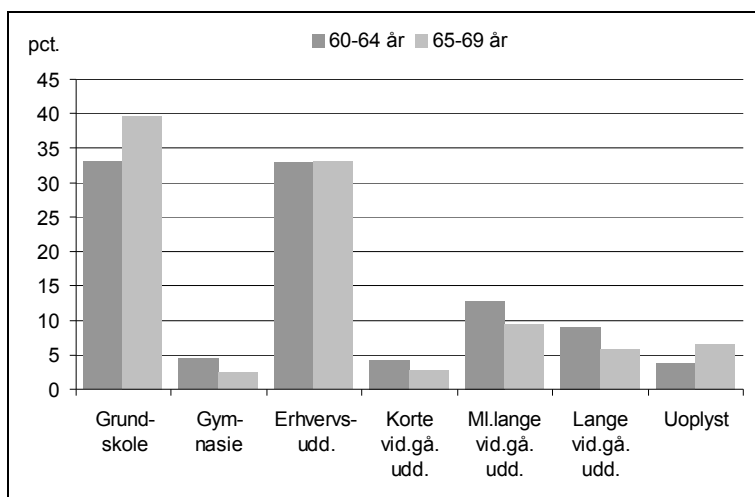
Konklusionen er, at København kan forvente, at hovedparten af de kommende pensionister i stigende grad vil kunne supplere deres folkepension med udbetalinger fra private pensionsopsparinger. Dog vil der også være en relativt stor gruppe af borgere, for hvem dette supplement vil meget være begrænset. Det gælder særligt for personer på førtidspension, kontanthjælp mv. samt borgere med anden etnisk herkomst.

(Dette hænger meget godt sammen med, at næsten alle lokalområderne oplever en polarisering af pensionisterne)

Kompetenceprofil

Nedenstående figur viser uddannelsesniveaueet blandt hhv. 60-64-årige og 65-69-årige i København i 2006.

Figur Længste færdiggjorte uddannelse blandt 60-69-årige københavnere, 2006



Kilde: Statistikbanken, Danmarks Statistik.

Figuren viser,

- at gruppen af 60-64-årige gennemsnitligt set har en længere uddannelse bag sig end de 65-69-årige.
- Der er fx færre 60-64-årige, der er stoppet med at uddanne sig efter grundskolen og flere med en videregående uddannelse.

IT kompetencer

Ligeledes er der en tendens til, at fremtidens ældre vil få stadigt bedre it-kompetencer, hvilket afspejles i undersøgelser af danskernes brug af internet foretaget af Danmarks Statistik². (Det er således ikke specifikt København)

Undersøgelserne viser,

- at andelen af 60-74-årige med adgang til internet er vokset fra 31 pct. i 2001 til 65 pct. i 2006.
- andelen af 60-74-årige, der har handlet via internettet inden for den seneste måned steget fra 17 pct. i 2004 til 32 pct. i 2007.
- 43 pct. af de 60-74 årige anvender internettet ugentligt, heraf 32 pct. dagligt.

Typisk bruger de ældre internettet til at sende og modtage mails, til informationssøgning og internetbanking. Mange ældre bruger også internettet i deres kontakt med det offentlige. Da drejer det sig ofte om at finde informationer, downloade og indsende udfyldte skemaer/blanketter.

Det er dog væsentligt at holde sig for øje, at adgangen til og anvendelsen af internettet fortsat er markant lavere blandt de ældre end for resten af befolkningen³. Således havde 89 pct. af den samlede befolkning adgang til internettet i 2006, mens 53 pct. af den samlede befolkning i 2007 havde handlet inden for den seneste måned.

For befolkningen som helhed ses endvidere, at internettet anvendes mest af:

² Befolkningens brug af internet 2007, Statistiske efterretninger 2007:42, Danmarks Statistik samt Statistikbanken på Danmarks Statistiks hjemmeside.

³ Befolkningen er defineret som de 16-74-årige i Danmarks Statistiks undersøgelser.

- Mænd
- Personer med videregående uddannelser
- Personer, der arbejder som funktionærer eller er selvstændige
- Personer med høje indkomster.

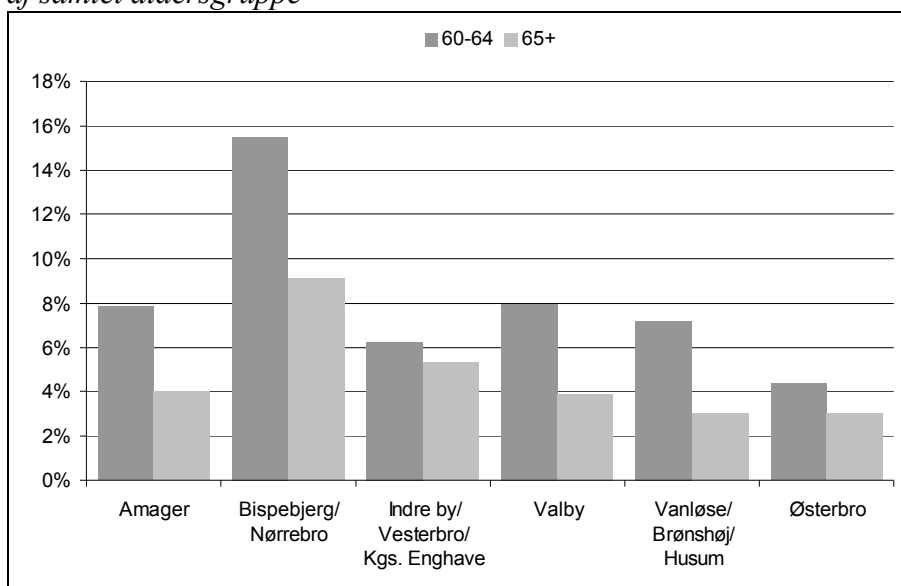
Personer med grundskoleuddannelse, personer uden for erhverv samt personer med lav indkomst anvender som grupper internettet mindst.

Det skal pointeres, at der fortsat er en stor gruppe ældre, som ikke er fortrolige med at anvende internettet. Danmarks Statistiks undersøgelser peger på, at en vigtig årsag hertil er manglende evner eller viden. Endvidere peger undersøgelserne på, at denne gruppe især består af personer, der også på andre områder kan forventes at være ressourcetsvage.

Etnisk oprindelse – flere ældre med anden etnisk baggrund

Opgørelser fra Københavns Statistik viser, at andelen af indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande er 4,9 pct. for hele gruppen af 65+ årige i København. For aldersgruppen 60-64-årige er andelen 8,2 pct. i København. Dette indikerer, at der kan forventes en relativ kraftig stigning i antallet af brugere af forvaltningens ydelser med ikke-vestlig baggrund i de kommende år. Det bemærkes samtidig, at fordelingen og udviklingen i andelen af borgere med anden etnisk baggrund ikke er ensartet på tværs af bydelene, jf. figuren nedenfor.

Figur . Andel af indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande pr. 1.1. 2007, pct. af samlet aldersgruppe



Undersøgelser foretaget af Styrelsen for Social Service peger på en række faktorer, hvor borgere med ikke-vestlig baggrund hyppigt adskiller sig:

- Der er ofte en øget tendens til tidlig nedslidning (i 55-60 årsalderen) som følge af mange år på arbejdsmarkedet ofte i fysisk belastende job.
- Der er en tendens til generelt dårligere sundhedstilstand end blandt danske ældre pga. bl.a. anderledes madvaner, lav indkomst, muligvis fejlagtig brug af medicin, manglende viden om sundhedssystemet samt psykiske og fysiske mén.
- Ældre med anden etnisk baggrund mangler hyppigt viden om den hjælp den kommunale myndighed kan stille til rådighed.
- Der kan være sproglige og kulturelle barrierer
- Der er en tendens til at ældre med anden etnisk baggrund ikke benytter sig af de generelle tilbud til ældre, og at der derfor er behov for særlige tilbud til målgruppen.
- Der kan være behov for at tage særlige hensyn til borgere med anden etnisk baggrund, som bor i plejeboliger (fx i forhold til kost og sprog).

5. Bilag C – Sagsområder og borgerprofiler

Arbejdsgruppen har haft forskellige drøftelser af udgangspunktet for at identificere borgerprofiler. f.eks. enlige, gifte, mand, kvinde, etnisk. m.v. Emnet blev også tænkt udfra – hvad præmisserne er - kunne man f.eks. forestille sig, at pensionisterne blev ”visiteret” til at få meget eller lidt hjælp, til at være selvhjulpne osv. Kunne man f.eks. forstille sig en ”formel ” for en pensionist. Første gang henvendelsen: 65 år x fortsat erhvervsaktiv/ikke erhvervsaktiv x forstår dansk/forstår ikke dansk osv. Samt en række andre vinkler.

Endelig blev det taget op, om borgerprofiler ikke også er i forhold til den faglige pensionsag. En ”let” contra en ”svær” faglig sag. (f.eks. om regler eller skøn.) (om erhvervsaktive, om formue, om boet/arbejdet i udlandet, om helbredstillæg med afregning, om personlige tillæg osv.)

I den forbindelse blev stillet spørgsmålet - hvad forstås ved en faglig let contra svær sag – hvad er det, der gør nogle sager særligt vanskelige. Kunne eksempelvis være:

- Om den tager tid på grund borgerens profil
- Opgørelse af formue
- Skiftende indkomst, formue, bopæl, civilstand, borgerens psyke (ved at blive dement f.eks.)
- Om der er skøn ind over
- Om dokumentationen er svær at indhente
- Særlige svære beregninger (eller komplikationer/afstemninger) – hvad kunne det være (konventioner, udlandspension)
- Forhold – der ikke er beskrevet i lovgivningen

Konklusionen i arbejdsgruppen blev, at som sådan kan alle typer af sager være lette eller svære. En opsat pension kan både være let i nogle tilfælde og svære i andre tilfælde. Sagstyperne betragtet enkeltvis afhænger det i høj grad af, om man har prøvet denne type sag før. Komplexiteten er at overskue hele pensionslovgivningen (Behov for lovændringer – regelforenklinger).

Det er således et område med et stort regelsæt med mange sammenhængende detaljeregler. I mange sager er der behov for, at hele lovstoffet kan overskues. Eksempelvis er der rigtige mange forhold, der skal undersøges ved f.eks. ansøgning om folkepension.

I den forbindelse blev det drøftet, hvor mange sager om ansøgninger til folkepension der går direkte igennem, og hvor mange sager der skal yderligere undersøges eller indhentes dokumentation. Østerbro lokalområde vil arbejde videre med at undersøge dette.

Endvidere var der enighed om, at følgende nøgletal kunne dog være spændende i relation til kompleksitet: (om mulighed for øvrige tillæg)

- Antal aktive pensionister med en tillægsprocent, der er større end 0 og en formue der er under 59.900 kr.

I drøftelserne indgik nedenstående nøgletal.

Grundbeløb	Antal
Antal modtagere af fuldt grundbeløb	50.302
Antal modtagere af reduceret grundbeløb	2.878
I alt	53.180*
Pensionstillæg	Antal
Enlige fuldt pensionstillæg	23.004
Gift/samlevende fuldt pensionstillæg	8.014
I alt fuldt pensionstillæg	31.018
Enlige reduceret pensionstillæg	23.004
Gift/samlevende reduceret pensionstillæg	8.014
I alt reduceret pensionstillæg	16.817
I alt pensionstillæg	47.835

Tal 2007 for Københavns Kommune, Danmarks Statistikbank

***Informatikstabens statistik 53.523**

- Ca. 22.000 modtager ældrecheck (dvs. samme personkreds som har ret til helbredstillæg og varmetillæg.)
- Ca. 25- 30 % kommer fra SOF
- Opsat pension sep 2008 – 1190 personer (heraf 900 lønmodtagere og 240 selvstændige) i dec 2007 var der i alt 876. (Måske en stigende tendens)

Arbejdet med borgerprofiler blev udfra en anden metode, som der nærmere beskrevet i metodeafsnittet. Den valgte måde at arbejde med profilerne er dog kombineret med demografiske data og udviklingstendenser i det omfang, det er muligt og giver mening.

6. Bilag D – Skema med karakteristika

Mødet med Forvaltningen (forventninger til SUF)

Borgerprofil - <i>Pensionisten af i går</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Forventningsfulde • Forventer - at der sørges for deres forsørgelsesgrundlag. • Forventer at SUF er serviceminded • Vil ikke være en belastning • Autoritetstro 	
Borgerprofil - <i>Pensionisten af i morgen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Positiv indstilling, det er rart vi er der • Møder ofte op til vores informationsmøder for nye folkepensionister • Forventer at der bliver taget højde for, at deres behov dækkes straks efter henvendelse • Bruger næsten kun forvaltningen til indtægtsændringer plus få en revisionsmeddelelse. 	
Borgerprofil - <i>den ressourcetsvage pensionist</i>	AKTIVE svage: <ul style="list-style-type: none"> • Kan forvente ”Vi er til for deres skyld”, hjælpeløse • Kan være skeptiske, eller ofte opgivende • Vil ofte have hvad de har krav på – og mere til • Ofte kontaktsøgende • Kan være udfarende/aggressive 	PASSIVE svage: <ul style="list-style-type: none"> • Har ingen kontakt til os/ svære at komme i kontakt med • Vil ikke være til besvær – men sætter dog pris på hjælpen når den kommer • Mere krævende borger, der skal motiveres før vi kan få lov til at hjælpe – vi skal være meget aktive og opsøgende • Ofte Umotiveret
Borgerprofil - <i>Pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration</i> (hvor der er behov for brug af tolk)	<ul style="list-style-type: none"> • Har behov for tolk • Sprogbarrierer giver ofte mistro. • Ofte kultur hvor der skal træffes aftaler med manden (han skal med) • Kan bekender sig til andet lov kompleks – end det danske • Kulturel baggrund , hvor lov og religion er tæt knyttet sammen 	
Borgerprofil - <i>den regelrette pensionist</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Er ofte forbeholdne (hørt noget dårligt eller fordomme) • Forventer hurtigt og korrekt (præcist) svar • Kan være ”Jeg ved bedst” holdningen og vil have det bekræftet • Mener ofte at ”Vi ikke laver noget” og skal være til rådighed for dem • Respekter loven - men tolker juraen til egen fordel • Beder om aktindsigt 	

Borgerprofil - <i>den kreative pensionist</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Forventninger om, at tingene bliver ordnet (sker automatisk) • Kender sin ret og/eller mener at kende. Kan gå langt og kreativt for egne rettigheder • Kan være vedholdende, tager ikke nej for et svar, hvis loven er uhensigtsmæssig. • Opfinder egne regler (respekter ikke altid loven). Ikke autoritetstro
---	--

Livsstil (om f.eks. arbejdet/boet i udlandet)

Borgerprofil - <i>Pensionisten af i går</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Har for de flestes vedkommende boet i Danmark hele livet • Kommer ofte fra efterløn til folkepension • Lever oftest et liv i faste rammer
Borgerprofil - <i>Pensionisten af i morgen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Har altid være tilknyttet arbejdsmarked • Har ofte i perioder haft ophold i udlandet • Tager måske til udlandet bor/arbejder (er hjemme i 14 dage – forventer alt kan løses) • Er meget selvstændige og søger selv sine informationer • Typisk de personer der søger om opsat folkepension
Borgerprofil - <i>den ressourcetsvage pensionist</i>	<p>AKTIVE svage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Har haft periodisk kontakt til arbejdsmarked • Kan være institutionaliseret • Ofte dårligt uddannede <p>PASSIV svage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den ensomme ældre der kun har været tilknyttet arbejdsmarked i perioder • Klarer sig selv og holder sig meget for sig selv
Borgerprofil - <i>Pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration</i> (hvor der er behov for brug af tolk)	<ul style="list-style-type: none"> • Ofte dårligt uddannede • Kvinder ofte været hjemmegående • Lever fortsat i egen kultur • Dårligt integreret i det danske arbejdsmarked
Borgerprofil - <i>den regelrette pensionist</i>	<ul style="list-style-type: none"> • (Har muligvis boet og arbejdet i udlandet) Evt feriebolig i f.eks. Spanien • Skal muligvis have brøkpension • Er muligvis højere uddannede • Har muligvis haft flere jobskift til andre jobmuligheder

Borgerprofil - <i>den kreative pensionist</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kollektiv generationen • Er jævnligt i udlandet.(er hjemme i 14 dage – forventer alt kan løses) • Familiemønster/samlivsmønster og øvrige mønstre- er ikke altid beskrevet i lovgivningen. • Bruger kompetencer kreativt, (lever i nuet – handler nu og her) • Freelance
---	--

Præference (nettet, personlig, telefon, specialist eller chef)

Borgerprofil - <i>Pensionisten af i går</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Foretrækker personlige/telefoniske samtaler • Foretrækker ofte fast sagsbehandler • PC er måske noget nyt for dem • Bryder sig måske ikke om at gå i Borgerservice 	
Borgerprofil - <i>Pensionisten af i morgen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Selvbetjening, er meget opsøgende på Internet m.v. • Retter oftest henvendelse pr. tlf., da det hurtigt skal have et svar til at komme videre samt mail • Er ligeglad med hvem der giver svar, bare det er et kvalificeret svar på det spørgsmål de stiller (forventer kompetent medarbejdere) • Forventer ofte svar via mail 	
Borgerprofil - <i>den ressourcetsvage pensionist</i>	AKTIVE svage: <ul style="list-style-type: none"> • Ringer tit og ofte – møder i modtagelsen • (Vil ofte have skiftet sagsbehandler) • Mailer aldrig • Hjemmebesøg • 	PASSIV svage: <ul style="list-style-type: none"> • Vi skal være meget opsøgende • Hjemmebesøg Får ofte henvendelse fra: <ul style="list-style-type: none"> • Visitationen • Forebyggelsen • Boligforeningen • Lægen • Pårørende/hospitaler
Borgerprofil - <i>Pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration</i> (hvor der er behov for brug af tolk)	<ul style="list-style-type: none"> • Brug for tolk -ønsker personlig betjening. • Møder op på kontoret flere sammen. • Har muligvis ikke PC • Henviser til anden lovgivning (ikke dansk) 	

Borgerprofil - <i>den regelrette pensionist</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Foretrækker grundige og præcise svar både via net/telefonisk og personlig henvendelse • Foretrækker gerne sagsbehandling af en specialist • Beder om behandling hos chefen, hvis der er uenighed • Forventer/ kan kræver særbehandling • Har flere dagsordener (sagen, tidsfrister, aktindsigt)
Borgerprofil - <i>den kreative pensionist</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Selvbetjeningsløsninger • Alternativt til ovenstående går de direkte til hovedet. • Kan være bedre vidende • Bruger PC adgang

Sociale forhold (boligform, sygdomme)

Borgerprofil - <i>Pensionisten af i går</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bor ofte i lejebolig/andelsbolig og alm. Ældreboliger • Er ofte nedslidte p.g.a. hårdt fysisk arbejde • Har ofte livsstilssygdomme
Borgerprofil - <i>Pensionisten af i morgen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bor ofte i ejer/andelslejligheder, eller i lejet lejligheder der er i bedre stand • Har værdier og klarer sig selv • Friske af alderen og har mindre livsstilssygdomme • Ofte aktive – dyrker sport • Rejser meget
Borgerprofil - <i>den ressourcetsvage pensionist</i>	<p>AKTIVE svage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bor typisk i leje lejlighed, måske med toilet på gangen eller uden bad • Mange livsstilssygdomme • Alkohol/pille misbrug • Dårlig hygiejne <p>PASSIV svage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stort forbrug af medicin • Kan have alle boligformer • Mange livsstilssygdomme • Går måske ikke ud af boligen • Dårlig hygiejne
Borgerprofil - <i>Pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration</i> (hvor der er behov for brug af tolk)	<ul style="list-style-type: none"> • Alle former. • Leje bolig (socialt) måske ghetto lign. • Livsstilssygdomme se sundhedsprofil

Borgerprofil - <i>den regelrette pensionist</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bor i alle boligformer, men i en god bolig • (Har oftere boligsift - tilpasset livsstilsformen/ skifter mellem lejlighed og sommerhus) • Har livsstilssygdomme – herunder stress
Borgerprofil - <i>den kreative pensionist</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kan være alle boligformer: • Kollektiv, ejerbolig, lejebolig, andelsbolig, husbåde m.v. • Skifter ofte bolig • Fritidsbolig /campingvogn/rejser

Netværk (om gift, ensom osv.)

Borgerprofil - <i>Pensionisten af i går</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hovedparten lever ofte/har levet i mangeårigt ægteskab/samlivsforhold • Har ofte ikke så stort netværk udover familie, hvilket kan medføre ensomhed. • En hel del deltager i ”pensionistaktiviteter” i nærmiljøet 	
Borgerprofil - <i>Pensionisten af i morgen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Evt. fortsat aktiv på arbejdsmarkedet • Stort netværk – ofte med gode familie relationer • Livsglæden bevares selvom en ægtefælle dør 	
Borgerprofil - <i>den resourcesvage pensionist</i>	AKTIVE svage: <ul style="list-style-type: none"> • Dårligt netværk • Ønske at være alene • Brudte forhold til familien • Ensomme frivilligt/ufrivilligt 	PASSIV svage: <ul style="list-style-type: none"> • Kan have et ønske om kontakt til andre, men formår det ikke • Ensomme frivilligt/ufrivilligt
Borgerprofil - <i>Pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration</i> (hvor der er behov for brug af tolk)	<ul style="list-style-type: none"> • Stort familiært netværk • Ofte stort etnisk netværk (klubber) • Ofte afhængige af børn som tolke m.v. • Ikke nødvendigvis stort dansk netværk 	

Borgerprofil - <i>den regelrette pensionist</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kan høre under kategorien gift/enlig/samlevende • Kan ofte have en stor omgangskreds – både bekendte og flygtige venner • Klager gerne på andres vegne (eller truer med pressen) • Kan måske være ensomme, hvis der ikke er nære familieforhold • (kan være kontaktsøgende)
Borgerprofil - <i>den kreative pensionist</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Stort netværk. • Ikke bange for at bruge netværk til at øve indflydelse. • Nye netværk (via IT)

Økonomi

Borgerprofil - <i>Pensionisten af i går</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Har ofte ingen eller mindre formue. • Har ingen eller kun mindre pensionsopsparing • Har oftest ingen arbejdsindtægt • Kan evt. have opsparet mindre ”formue” i bolig • (Kan også have holdningen – nu har jeg betalt skat hele livet.) 	
Borgerprofil - <i>Pensionisten af i morgen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Har typisk andre indtægter udover deres folkepension • Det er ingen overraskelse af blive folkepensionist, har tilrettelagt økonomien • Har måske fortsat arbejdsindtægt – herunder konsulentjobs 	
Borgerprofil - <i>den ressourcetsvage pensionist</i>	AKTIVE svage: <ul style="list-style-type: none"> • ”Fattige” • Meget få indtægtskilder (lille ATP) • Altid meget lav indkomst, med manglende mulighed for at planlægge sin økonomi • Nogle indtægter forsvinder ved overgang til folkepension • Ofte øko. Værge 	PASSIVE svage: <ul style="list-style-type: none"> • Kan have en god økonomi, og eventuelt andre indtægter udover folkepension, men kan mangle overblik og mangle formåen til selv at styre sin økonomi • Ofte øko. værge

<p>Borgerprofil - <i>Pensionisten med begrænset sproglig/kulturel integration</i></p> <p>(hvor der er behov for brug af tolk)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Der er en tendens til hos nogle at opleve sig økonomisk mere ressourcetsvag, end fakta viser. • Manglende tilhørsforhold – ofte brøkpension • Vanskelig at forklare - hvorfor det ender på pågældende beløb. • Ikke dokumenteret – (hvor boet og arbejdet) • Kan have en forsørgerpligt (sender penge til familie i andet land – og forventer at der bliver sørget for dem i Danmark).
<p>Borgerprofil - <i>den regelrette pensionist</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Har ofte private pensionsopsparinger for at opretholde levestandarden • Har måske fortsat arbejdsindtægt – herunder konsulentjobs • Økonomisk vidende (investor-typer) • Kan have været selvstændig • Holdningen – nu har jeg betalt skat hele livet ! (så nu er det min tur til at få fra det offentlige)
<p>Borgerprofil - <i>den kreative pensionist</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Skiftende indtægter (supl. indtægter evt. nye indtægter) • Lønmodtager, selvstændige • Kan også have været på overførselsindkomst inden opstart af folkepension • Økonomiske laissez-faire • Har måske formue, hvis den ikke er ”levet” op • Muligvis atypiske pensionsordninger

