



**Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget**

23-03-2010

**Bilag 2. Handleplan for integration på det sociale område for perioden 2011-2014**

Sagsnr.  
2010-32472

- **ligebehandling i services**

Dokumentnr.  
2010-204531

Sagsbehandler  
Joy Torpdahl

**Kommunikation og rådgivningsforpligtigelse**

Sagsbehandlerne i Socialforvaltningen forsøger at kommunikere i overensstemmelse med brugernes behov. I handicapcenteret betyder dette eksempelvis, at der anvendes tolk ved samtaler, hvor der kan være sproglige vanskeligheder, og at der tilbydes hjemmebesøg ved førstegangs samtaler og eventuelt senere ved behov.

På området for borgere med sindslidelser og borgere med handicap er der i 2008 vedtaget bruger- og pårørendepolitikker, som blandt andet indeholder målsætninger om at gøre informationer og kommunikation så tilgængelige som muligt for brugerne. Det er et lokalt ansvar – dvs. på bosteder, væresteder og i den lokale forvaltning – at leve op til målsætningerne i politikkerne.

Socialforvaltningen er opmærksom på, at skriftlig kommunikation kan være en udfordring for en del af forvaltningens målgruppe, herunder

**60107 - MR-Udsatte - Joy Torpdahl**

Bernstorffsgade 17,5.Sal  
1592 København V

Telefon  
3317 3047

E-mail  
WY28@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009683052

www.kk.dk

etniske minoriteter. For at imødekomme denne problematik har borgerne mulighed for at få assistance til fx skriftlig kommunikation og læsning af breve via støtte-kontaktpersoner, hjemmevejledere eller personale i forvaltningens øvrige tilbud.

Socialforvaltningen har fokus på at skabe bedre tid til borgerne, bl.a. ved at forbedre vores it-understøttelse og optimere arbejdsgange.

Konkret iværksætter Socialforvaltningen i forbindelse med forvaltningens psykiatriplan og handicapplan flere initiativer, som netop har fokus på at tilvejebringe redskaber til sagsbehandlerne, så de kan blive bedre klædt på til at vejlede borgerne og identificere den enkeltes behov og forudsætninger. Disse initiativer er blandt andet LEAN, Koordinerende kontaktperson, Fælles Sprog og andre led i at øge kvaliteten i sagsbehandlingen. Det er forvaltningens forventning, at disse og lignende initiativer vil understøtte arbejdet og medføre en optimering af de ressourcer, som forvaltningen har til rådighed.

Socialforvaltningen har stor opmærksomhed rettet mod at sikre en lige og fyldestgørende vejledning og sagsbehandling for alle borgere. Socialforvaltningen er endvidere særlig opmærksom på, at mindre ressourcestærke borgere, herunder marginaliserede etniske minoritetsborgere, kan have behov for en mere individuel tilpasset vejledning og sagsbehandling – herunder en opsøgende indsats, hvis disse borgere skal sikres en fyldestgørende sagsbehandling og vejledning om kommunale tilbud og ydelser.

For at tilgodese dette, har Socialforvaltningen gennem en årrække haft forskellige opsøgende indsatser og fremskudt sagsbehandling.

Et eksempel er den bydækkende hjemløseenhed. Hjemløsestrategien vil endvidere fokusere på at sikre en helhedsorienteret og koordineret indsats overfor de hjemløse, så de ikke ”skubbes rundt” i systemet. Tilsammen vil indsatserne i regi af hjemløseenheden og i relation til hjemløsestrategien være med til at skabe bedre forudsætninger for, at alle typer borgere i Københavns Kommune sikres en lige og fyldestgørende vejledning og sagsbehandling.

Andre eksempler er de opsøgende gadeplansindsatser rettet mod socialt udsatte, kriminelle eller kriminalitetstruede unge. Forskellige institutioner og projekter såsom Københavnerteamet, Gadepulsen og den helhedsorienterede gadeplansindsats i udsatte by- og boligområder er involveret i denne indsats, som omfatter opsøgende arbejde og målrettede rådgivningstilbud.

Arbejdet har til formål at forebygge, at de unge involveres i kriminalitet, at bygge bro til uddannelse, fremme beskæftigelse og

fornuftige fritidsaktiviteter og interesser, og medvirke til, at overforbrug af hash og rusmidler stoppes. Da en del af de unge, som gadeplansmedarbejderne møder på gaden, har etnisk minoritetsbaggrund, er det opsøgende gadeplansarbejde med til at sikre, at denne gruppe får den rådgivning og støtte, som de har behov for.

Derudover kan også nævnes Servicebutikkerne og Ungerådgivningen. Begge tilbud fungerer som forposter for Socialforvaltningen ude lokalt, hvor de tilbyder åben og anonym rådgivning til henholdsvis børnefamilier og unge. Her kan de henvende sig omkring sociale problemstillinger, og tilbuddene fungerer således som en forebyggende indsats. Servicebutikkerne og Ungerådgivningen kan også formidle kontakten til de lokale børnefamilieenheder, hvis de sociale problemer er så alvorlige, at der er behov for en foranstaltning for at støtte og hjælpe i forhold til den givne problematik. At tilbuddene i Servicebutikkerne og Ungerådgivningen er anonyme og placeret lokalt giver mennesker med sociale vanskeligheder – herunder etniske minoriteter – en nem og overskuelig mulighed for at søge råd og vejledning om deres problemer.

Socialforvaltningen har generelt stor fokus på konkret vejledning om rettigheder og muligheder i mødet med borgeren. Socialforvaltningen varetager den udvidede rådgivningsforpligtelse og betragter desuden Københavns Kommune som enhedsforvaltning, når det kommer til servicering af borgeren (og tager dermed den direkte kontakt til andre forvaltninger, hvor det er relevant i sagsbehandlingen). Desuden lægger Socialforvaltningen vægt på den direkte støtte til udsatte borgergrupper gennem en lang række opsøgende tilbud og eksempelvis støtte-/kontaktpersonordningen.

I forbindelse med både vejledning, mødet mellem borger og sagsbehandler samt de problematikker, som kan følge af bl.a. etniske minoritetsborgeres manglende systemkendskab og evnen til at navigere i systemet, har socialforvaltningen netop iværksat et projekt om koordinerende kontaktperson. Projektet er en del af socialforvaltningens psykiatriplan.

Formålet med projektet er at udvikle metoder til, hvordan sagsbehandlere kan varetage deres særlige koordinerende forpligtelse overfor mindre ressourcestærke borgere, som ikke er i stand til at tage ansvar for koordineringen af deres egen sag. Projektet skal udvikle metoder, som understøtter sagsbehandlerens arbejde med at hjælpe borgerne med at navigere i og mellem de forskellige offentlige instanser, som borgerne via deres sag kommer i berøring med. Det er Socialforvaltningens forventning, at erfaringerne med koordinerende kontaktpersoner fra psykiatriområdet vil få effekt på forvaltningens

øvrige områder.

### **Særlige målgrupper**

#### **- Fattige borgere**

Socialforvaltningens fattigdomsundersøgelse viser, at etniske minoriteter er overrepræsenteret blandt byens fattige borgere. Samtidig viser analysen af ”Levevilkår og fattigdom i Københavns Kommune”, at mange fattige har stiftet gæld, som de har svært ved at komme ud af. De befinder sig så at sige i en ond cirkel. De gør sig derfor mange bekymringer om, hvordan de skal få hverdagen til at hænge sammen økonomisk, og hvordan fremtiden vil se ud. Især fattige med børn giver udtryk for, at de gør sig store bekymringer over deres økonomiske situation. Der er således behov for en målrettet og kvalificeret indsats i forhold til at kunne yde råd, vejledning samt praktisk hjælp overfor borgere, der befinder sig i en dårlig økonomisk situation. Analysen viser, at etniske minoriteter er overrepræsenteret i gruppen af fattige i København.

Med henblik på at styrke og fokusere rådgivningsindsatsen til borgerne i København etablerer Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen i fællesskab et nyt samlet tilbud om gælds- og budgetrådgivning i regi af Københavns Borgerservice.

#### **- Borgere med etnisk minoritetsbaggrund og med handicap**

Socialforvaltningen har desuden fokus på, at der er behov for en målrettet indsats for at yde borgere med handicap god og ensartet rådgivning og vejledningen om den enkeltes rettigheder og muligheder for hjælp og støtte. I forbindelse med Socialforvaltningens Handicapplan sættes der derfor fokus på kvalitet i sagsbehandlingen som et indsatsområde. Formålet er at sikre borgerne ensartet praksis, mere ensartet visitation, og at borgerne får den fornødne rådgivning og vejledning om de muligheder, den gældende lovgivning giver.

#### **- Kvinder med etnisk minoritetsbaggrund**

Socialforvaltningen har bl.a. på baggrund af rapporten ”Socialt isolerede kvinder med anden etnisk baggrund i København” 15. november 2008 opstartet et projekt om bydelsmødre finansieret med midler fra Den tværgående integrationspulje og Integrationsministeriet.

Geografisk foregår projektet i Valby og Bispebjerg, hvor der udpeges fem bydelsmødre i hver bydel. Projektet har til formål at aktivere de socialt udsatte kvinders ressourcer til gavn for dem selv, deres børn og ægtefælle i samfundet. Projektet har endvidere til formål at styrke kvindernes og deres familiers integration i samfundet. Dette skal ske ved at sætte fokus på forebyggelse af sociale, sundhedsmæssige, kulturelle problemer i familierne. Projektets målgruppe er de mest socialt isolerede kvinder indenfor aldersgruppen 16 - 50 år, der er

flygtninge, indvandrere eller efterkommere af borgere fra ikke-vestlige lande. Målgruppen står udenfor arbejdsstyrken og falder indenfor én af nedenstående kategorier:

- Kontanthjælpsmodtagere, som ikke er i et beskæftigelsestiltag
- Personer på syge- og barseldagpenge, som ikke er i beskæftigelse
- Personer helt uden for arbejdsstyrken og uddannelsesområdet, som ikke modtager offentlig hjælp.

Der er tale om kvinder, som befinder sig i en situation præget af meget ringe kontakt til verden udenfor hjemmets fire vægge. Det er kvinder, der ofte lever en "skjult tilværelse", og som ofte først synliggøres, hvis de bryder med familien og fx ender på krisecenter.

Udover bydelsmødre i Valby og Bispebjerg er der opstartet forsøg med Bydelsmødre på Ydre Nørrebro (Mjølnerparken, Aldersrogade og Lundtoftegade) som led i projekt "Nørrebro Bibliotek – Bibliotek og MedborgerCenter", samt i henholdsvis Tingbjerg og Sjælør/ Kgs. Enghave, hvor projekterne er forankret hos henholdsvis boligselskabet KAB og AKB. Socialforvaltningen varetager den tværgående evaluering af alle projekterne i København, og arbejder i øjeblikket på forskellige modeller til den fremtidige forankring.

#### **- Borgere med sager i både BIF og SOF**

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget og Socialudvalget har i fællesskab besluttet en strategi for samarbejdet for de fælles borgere 2009-2011. Strategien giver retning for de to forvaltningernes indsatser rettet mod de mest udsatte fælles borgere, hvoraf en del har etnisk minoritetsbaggrund.

Strategien skal sikre at den sociale indsats og beskæftigelsesindsatsen over for de fælles borgere udmøntes ud fra et helhedsprincip, således at rådgivning, sociale tilbud, behandling m.m. og den beskæftigelsesfremmende indsats kan understøtte hinanden. Formålet med indsatsen er, at den mest ressourcestærke del af den fælles målgruppe kan få en form for tilknytning til arbejdsmarkedet, mens den mindre ressourcestærke del kan få afklaret behov for sociale ydelser og støtte.

Strategien udmøntes i en handlingsplan med en særlig indsats overfor kvinder med etnisk minoritetsbaggrund bl.a. på baggrund af de problemstillinger som Rapporten "Socialt isolerede kvinder med anden etnisk baggrund end dansk i Københavns Kommune" giver et billede af.

Eksempelvis er der i 2010 afsat 0,5 mio. kr. af § 18 midlerne til

etablering af en åben anonym rådgivning, hvor kvinderne kan få vejledning om de muligheder de har for at forbedre deres sociale og beskæftigelsesmæssige situation. Den åbne anonyme rådgivning skal fungere som et kontaktpunkt og bindeled mellem kvinderne og BIF og SOF. Endvidere vil der blive udarbejdet et visitkort på relevante sprog, hvor kvinderne bliver oplyst om mulighederne for en anonym samtale.

Med fokus på denne gruppe kvinder iværksættes desuden projekter med bydelsmødre og kommunale kvindeambassadører, som ovenfor nævnt.

For konkret at sikre et koordineret og prioriteret samarbejde blev der medio 2009 oprettet en fælles specialenhed mellem de to forvaltninger, som får til opgave at styrke koordineringen omkring borgerne, samle viden og sikre behandling af særlige sager.

Endvidere er forvaltningerne blevet enige om følgende initiativer:

- BIF forpligter sig til at oprette en hotline i call-centret til SOF's medarbejdere i forhold til de fælles borgere.
- SOF forpligter sig til at sikre en entydig indgang til en funktion, der kan henvise til relevant sagsbehandlende team/sagsbehandler.
- Begge forvaltninger aftaler at indføre en "grøn linie" for særlige udsatte målgrupper, som indebærer at borgere med særlige behov ikke kommer til at vente unødigt på adgang til sagsbehandler.