



**Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget**

09-06-2009

**Bilag 1 til Socialudvalgets høringsvar vedrørende høring om behovsundersøgelse og handlingsplan for ligebehandlingspolitik fra BIF**

Sagsnr.  
2009-62455

Dokumentnr.  
2009-320935

Sagsbehandler  
Joy Torpdahl

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede den 28. august 2008 at Institut for Menneskerettigheder skulle gennemføre en undersøgelse, som skulle sætte forvaltningen i stand til at vurdere behovet for en ligebehandlingspolitik i Københavns Kommune.

16. april 2009 besluttede Beskæftigelses- og Integrationsudvalget at sende resultatet af undersøgelsen i høring i alle fagudvalg. Socialforvaltningen er blevet bedt om at tage stilling til handlingsplanen, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet på baggrund af undersøgelsen, og til de forvaltningsspecifikke udfordringer, som påpeges i undersøgelsen.

Socialforvaltningen giver nedenfor de samlede bemærkninger til:

1. Handlingsplanen samlet set,
2. de tre trin i handlingsplanen, og
3. de forvaltningsspecifikke udfordringer som undersøgelsen peger på.

**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

## **1. Generelle bemærkninger til handlingsplanen**

Ofte tænkes ligebehandlingsproblematikker i forbindelse med synlige forskelle f.eks. som følge af etnicitet, religion, køn eller fysisk handicap. Rapporten nævner i flere sammenhænge, at der opleves diskrimination eller handlinger med diskriminerende virkning overfor en stor del af socialforvaltningens samlede målgruppe. Dette gælder f.eks. socialt udsatte borgere, borgere med mentale, adfærdsmæssige eller forståelsesmæssige handicap, borgere der som følge af deres handicap, psykiske sygdom eller sociale problematikker har problemer med at passe ind i og navigere i systemet, varetage egne behov, rettigheder mv.

Rapporten viser, at socialforvaltningens målgrupper, i mange tilfælde uden de er vidende om det, ikke behandles lige med andre grupper og ikke har lige muligheder for at udnytte deres rettigheder som følge af deres sociale problematikker, handicap eller psykiske sygdom. Socialforvaltningens målgruppe er derfor væsentlig at medtænke i arbejdet for bedre ligebehandling af københavnske borgere.

På den baggrund ønsker Socialforvaltningen at deltage i de arbejdsgrupper og styregrupper, som skal udvikle og implementere handlingsplanen, med repræsentanter der besidder viden om socialforvaltningens målgrupper.

Socialforvaltningen har generelt fokus på ligebehandling af de borgere, som er en del af forvaltningens målgruppe. Forvaltningen arbejder efter målsætningen om at hjælpe socialt udsatte borgere til at udvikle og udnytte egne ressourcer, herunder til at kunne gøre brug af de muligheder og rettigheder de har som borgere i København. Ligebehandling er således en grundlæggende forudsætning for det arbejde, socialforvaltningen gør for de borgere, forvaltningen er i kontakt med. Derfor medtænkes ligebehandlingsproblematikker i alle initiativer, indsatser og handlinger, som forvaltningen sætter i værk. Rapporten gør opmærksom på nogle områder, hvor borgere og medarbejdere oplever behov for et styrket fokus på ligebehandling. Det vil forvaltningen være opmærksom på fremover.

## **2. Konkrete bemærkninger til de tre trin i handlingsplanen**

*Ad 1. Iværksættelse af et efteruddannelsesprogram for frontpersonalet i forvaltningerne med særlig vægt på ligebehandling og kommunikation.*

Det er en god idé at iværksætte efteruddannelsesmuligheder for frontpersonalet med fokus på ligebehandling og kommunikation. Umiddelbart lægges der fokus på det interkulturelle møde forstået som mødet mellem personer med forskellig etnisk baggrund. Socialudvalget anbefaler, at der anlægges et bredere fokus. Således kan

der for socialforvaltningens målgruppe også være mindre synlige kulturforskelle, som har betydning for ligebehandling og kommunikation - herunder social baggrund, som undersøgelsen også påpeger.

I tilrettelæggelsen af uddannelsesprogrammet bør man i forbindelse med handicap og psykisk sygdom være opmærksom på, at kulturelle forskelle kan indvirke på forståelsen af, hvad der er handicap eller psykisk sygdom, og hvilke værdier, normer og menneskeforståelse, som knytter sig til sådanne problematikker.

Socialforvaltningen foreslår i øvrigt, at man medtænker uddannelse i kommunikation med særlig vægt på ligebehandling i den samlede kompetenceudvikling af og uddannelsesforløb for medarbejdere, herunder i introduktionsforløbet.

Som konkret eksempel bør efteruddannelse med vægt på ligebehandling og kommunikation indgå som element i allerede udbudte kurser for frontmedarbejderne. Kurset bør desuden målrettes de problemstillinger, som frontmedarbejderne i de forskellige forvaltninger og teams oplever i f.eks. det interkulturelle møde.

*Ad 2. Udarbejdelse af en kommunikationsstrategi, som skal sikre, at information når ud til de borgergrupper, som nævnes i undersøgelsen.*

I udarbejdelsen af en kommunikationsstrategi er det for alle, men særligt for mennesker med handicap og psykisk sygdom, væsentligt at være opmærksom på tilgængelighed og mulighed for at anvende alternative medier efter behov. Informationsproblematikker skyldes ikke alene etnicitet, religion eller national oprindelse. Der kan også være forståelsesproblematikker som følge af handicap, eller f.eks. problematikker for psykisk syge i forhold til anvendelse af skriftlig dokumentation, henvisning til digital information mv.

*Ad 3. Formulering af en række principper for ligebehandling, som skal gælde for hele Københavns Kommune og som fremadrettet skal sikre ligebehandling.*

Socialforvaltningen ønsker at rette fokus på, at ligebehandlingsproblematikker og grundlaget for at have lige muligheder i vores samfund i høj grad er relevant for forvaltningens mange grupper af socialt udsatte, mindre ressourcestærke borgere og grupper af mennesker med handicap eller psykiske problematikker. Det er derfor væsentligt at arbejdsgruppen og styregruppen for udviklingen af principper for ligebehandling ikke alene har deltagere på tværs af forvaltningerne for at sikre ejerskab, men også for at bibringe viden om relevante problematikker for målgrupperne.

I forbindelse med høring af principper vil Socialforvaltningen opfordre til, at relevante brugerorganisationer inviteres til at deltage i høringen. Eksempelvis Rådet for socialt udsatte, Handicaprådet, Børnerådet, Tabuka, Red Barnet, Børns vilkår, FBU, Dialogforum på psykiatriområdet m.fl. Det foreslås desuden, at Socialforvaltningen deltager i et projektføreløb omkring formulering af disse principper.

### **3. Socialforvaltningens opfølgning på de forvaltningsspecifikke**

## **udfordringer, som påpeges i rapporten**

Rapporten påpeger flere problemer i kontakten mellem sagsbehandler og borger, bl.a. mangelfuld vejledning til borgere, manglende viden hos medarbejdere samt standardbreve med svært forståeligt indhold.

Overordnet skal det påpeges, at Socialforvaltningen er opmærksom på den borgerrettede service. Forvaltningen er i gang med en omorganisering af forvaltningens rammer, med fokus på bedre opgaveløsning. Den nye struktur har til formål at øge specialiseringen og give mulighed for bedre kvalitet i opgaveløsningen, bl.a. gennem oprettelsen af fire specialiserede myndighedscentre frem for otte socialcentre.

Målet er, at borgerne skal opleve mere kvalificeret rådgivning og vejledning samt styrket visitation.

### **➤ Digitalisering, skriftlig kommunikation og mødet mellem borger og sagsbehandler**

Sagsbehandlerne i Socialforvaltningen forsøger at kommunikere i overensstemmelse med brugernes behov. I handicapcenteret betyder dette, at der anvendes tolk ved samtaler, hvor der kan være sproglige vanskeligheder, og at der tilbydes hjemmebesøg ved førstegangssamtaler og eventuelt senere ved behov. Generelt er der fokus på tilgængeligheden i information og kommunikation med borgere med handicap.

På området for borgere med sindslidelser 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. 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.

### **➤ Vejledningsforpligtelse**

#### *Særligt udsatte borgere*

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 som fx hjemløse, 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. Disse indsatser søges styrket gennem oprettelse af et bydækkende hjemløseteam. Samtidig er der i kommunens hjemløsestrategi fokus på at foretage en hurtig og systematisk udredning af de hjemløse borgere, der opholder sig på akutte og midlertidige botilbud i kommunen. 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 hjemløseteamet 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.

Analysen af ”levevilkår og fattigdom i Københavns Kommune” viser, 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.

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.

### *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 indsatområde. 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.

#### ➤ **Manglende systemkendskab**

### *Særligt udsatte*

Socialforvaltningen har generelt stor fokus på konkret vejledning om rettigheder og muligheder i mødet med borgeren. Socialforvaltningen varetager den udvidede vejledningsforpligtelse 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 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 sagsbehandlernes 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.

### *Etniske minoritetskvinder*

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 Tingbjerg, hvor projektet er forankret hos boligselskabet. Socialforvaltningen varetager den tværgående evaluering af bydelsmødreprojekterne i København.

## ➤ Fejlplacering

### *Handicap*

Det kan til tider være vanskeligt at finde tilbud, som kan rumme børn og unge med handicap gennem hele barndommen, idet disse børn og unge ofte har komplekse problemstillinger. Dette kan desværre betyde, at børnene/de unge over tid vil have ophold på forskellige institutioner. Årsagen er, at børnenes/de unges behov forandrer sig, at de bliver ældre, samt at de komplekse problemstillinger kan betyde, at der over tid er tilbud, som udvikler bedre måder at imødekomme børnenes/de unges behov på.

Socialforvaltningen søger at finde de bedst mulige tilbud i forhold til den enkeltes problemstilling og akutte behov. Det er forvaltningens og institutionernes mål at udvikle sig i takt med de behov, som børnene/de unge har, således at deres behov kan varetages bedst muligt inden for Socialforvaltningens egne rammer. På handicapområdet vurderes det derfor ikke at være fejlplaceringer, som er årsag til at børn og unge flytter opholdssted, men ønsket om at imødekomme den enkeltes behov for hjælp og støtte bedst muligt i takt med den enkeltes udvikling.

I øvrigt er det et initiativ i Socialforvaltningens Handicapplan at implementere Fælles Sprog som visitationsredskab samt til anvendelse på såvel myndigheds- som udførelsniveau. Det er forvaltningens forventning, at Fælles Sprog vil bidrage til at tydeliggøre brugernes behov og ressourcer, og at Fælles Sprog kan bruges som redskab til at forventningsafstemme mellem brugere, pårørende og de tilbud, som

skal varetage brugernes behov.

➤ **Manglende viden hos medarbejderne og pres fra sagsbehandlerens side**

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget og Socialudvalget har i fællesskab besluttet en ny strategi for samarbejdet for de fælles borgere 2009-2011. Den fælles strategi skal give retningen for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens og Socialforvaltningens indsats i forhold til en del af de borgere, som forvaltningerne er fælles om. Fokus er rettet mod de mest udsatte fælles borgere.

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 anden etnisk baggrund 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.

I strategien iværksættes eller er iværksat en række initiativer, hvor indsatsen sammentænkes særligt i forhold til kvinder med etnisk minoritetsbaggrund. Eksempelvis vil der i 2010 blive 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 gældsrådgivning samt projekter med bydelsmødre og kommunale kvindeambassadører, som ovenfor nævnt.

➤ **Ressourcemæssige barrierer**

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 (under udarbejdelse) 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.

➤ **Adskillelse af forvaltninger og manglende systematisk koordination**

Flere borgere oplever en mangelfuld kommunikation og samarbejde mellem især Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Dette er et problem, som de to forvaltninger er opmærksomme på. Som ovenfor nævnt har de to forvaltninger i fællesskab besluttet en ny strategi for samarbejdet om de fælles borgere.

For konkret at sikre et koordineret og prioriteret samarbejde oprettes der medio 2009 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, som etableres senest august 2009:

- 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.
- BIF forpligter sig til at give besked til SOF, hvis ydelsen til en borger stoppes.