

Juni 2020

**RÅDET FOR
SOCIALT
UDSATTE**

Kære Sundheds- og Ældreudvalg

Jeg fremsender her Rådets nye rapport Socialt udsattes brug af klagesystemet, som netop er blevet offentliggjort. Rapporten samler op på eksisterende viden på området og tilføjer ny viden om socialt udsattes oplevelser fra en spørgeskemaundersøgelse blandt socialt udsatte og fra interviews med sagsbehandlere i kommunerne.

Undersøgelsen viser, at der er mange barrierer for, at socialt udsatte borgere kan gøre brug af klagesystemet. Problemerne starter allerede med kommunernes rådgivning og vejledning til socialt udsatte. Den er ofte mangelfuld, og der gives ikke altid fyldestgørende klagevejledning.

For mange socialt udsatte opleves det at klage som meget belastende både tidsmæssigt og mentalt. Det får mange til at afholde sig fra at klage, selvom de er utilfredse.

Samlet er der færre klager på udsatte området end på fx handicapområdet. At socialt udsatte ikke benytter klagesystemet, når de oplever afgørelser, som de mener er forkerte, er et problem for retssikkerheden for socialt udsatte. Derfor foreslår Rådet for Socialt Udsatte en række ændringer, som kan gøre klagesystemet mere tilgængeligt for socialt udsatte borgere og være med til, at retssikkerhed på området styrkes.

Forslagene er vedhæftet i et selvstændigt dokument og kan også findes på:
<https://www.udsatte.dk/publikationer/112/socialt-udsattes-brug-af-klagesystemet>

Jeg ønsker god læselyst og håber, at rapporten kan inspirere arbejdet med at gøre de sociale systemer lettere at navigere i for socialt udsatte.

Med venlig hilsen



Vibe Klarup
Formand for Rådet for Socialt Udsatte