

Til Social- og Ældreudvalget
Kopi til minister Astrid Krag

27. november 2021

Vedr. VIVE Brugertilfredshedsundersøgelse

På Kommunernes Landsforenings hjemmeside kan jeg læse, at "langt de fleste brugere er tilfredse med den støtte, de modtager". Pressemeddelelsen fortsætter med at beskrive, at 4 ud af 5 brugere generelt er tilfredse med støtten på det specialiserede socialområde.

Først længere nede kommer det frem, at det er borgere der modtager socialpædagogisk støtte, og her fremkommer igen en skyhøj tilfredshed på henholdsvis 86 og 77%

Endnu længere nede fremgår det så, at " i alt 5.040 borgere, der selv modtager ydelser på området, har deltaget"

PRESSEMEDDELELSE

86 procent af voksne danskere, der modtager socialpædagogisk støtte i eget hjem, og 77 procent af voksne danskere, der får socialpædagogisk støtte på et botilbud, er tilfredse med den støtte, de modtager. Modsat er kun henholdsvis 6 og 8 procent af brugerne utilfredse.

Det konkluderer en ny landsdækkende brugerundersøgelse fra Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd, VIVE. Undersøgelsen indgår i Social- og Ældreministeriets evaluering af det specialiserede socialområde, og i alt 5.040 borgere, der selv modtager ydelser på området, har deltaget.

I KL glæder formanden for socialudvalget, Ulrik Wilbek, sig over undersøgelsens resultater:

Kilde: https://www.kl.dk/forsidenyheder/2021/november/ny-undersogelse-af-det-specialiserede-socialomraade-langt-de-fleste-brugere-er-tilfredse-med-den-stoette-de-modtager/?fbclid=IwAR0Tj8YfoZGs7X5iSLNT_M7QYclc0vtJL4wtKQKjZaTC7D88JuRuY1o_NGs

Når jeg kigger ind i rapporten, så fremgår det af side 13;

I alt deltog 5.040 borgere i undersøgelsen. Populationen udgøres af 47.115 personer, der er tildelt ydelser via SL §85 + §§ 107-108 i Danmark. Blandt personer, der modtager socialpædagogisk støtte i eget hjem, er der tilfældigt udtrukket en stikprøve på 6.516 personer, og for borgere i botilbud og botilbudslignende tilbud er alle personer i populationen valgt, da opnåelsesprocenten i denne gruppe forventedes at være lav. Danmarks Statistik har genereret begge grupper via HANDIC-registret fra 4. kvartal 2019. 730 respondenter svarede, at de ikke modtager støtte, hvorfor vi har valgt at lade dem udgå af undersøgelsen og populationen. Det efterlader os med 4.310 gennemførte besvarelser, svarende til en samlet svarprocent på 21,9 %. Ser vi på svarprocenten isoleret for borgere med § 85-støtte i eget hjem, ligger den på 32,7 %, mens den for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud (§§ 107-108 + § 85 i botilbudslignende tilbud) ligger noget lavere på 17,2 %. Før vi dropper de 730 respondenter, der har svaret, at de ikke modtager en relevant ydelse, ligger svarprocenten for personer med registreret § 85-støtte i eget hjem på 39,9 %, mens den for personer registreret i botilbud/botilbudslignende tilbud ligger på 17,6 %.

Jeg vil bede Social- og Ældreudvalget – samt naturligvis minister Astrid Krag - om at have for øje;

1. KL anfører i pressemeddelelsen at 5040 personer har deltaget.
 - a. Der er her uoverensstemmelse med rapportens metodebeskrivelse, hvor det fremgår at 730 blev sorteret fra, så det alene var 4.310 personer der deltog.
2. KL anfører, at ” 86 procent af voksne danskere, der modtager socialpædagogisk støtte i eget hjem, og 77 procent af voksne danskere, der får socialpædagogisk støtte på et botilbud, er tilfredse med den støtte, de modtager. Modsat er kun henholdsvis 6 og 8 procent af brugerne utilfredse.”
 - a. Af rapporten fremgår ”Et kritikpunkt er, at når man kun spørger aktuelle brugere af en bestemt velfærdsservice om deres tilfredshed, så er målingen ikke et repræsentativt billede på kvalitet af ydelsen, fordi man med undersøgelsen alene giver en stemme til de borgere, som faktisk er blevet tildelt og har valgt at tage imod ydelsen, men ikke de borgere, som har fravalgt den eller ikke er blevet visiteret hertil (Mazor et al., 2002)”
 - b. KL forholder sig ikke til, at rapporten ikke repræsenterer samtlige kommuner – faktisk er 23% af landets kommuner ikke inkluderet i undersøgelsen.
 - c. KL gør desuden ikke opmærksom på, at den samlede svarprocent er på 21,9%

Undertegnede finder det dybt bekymrende, at rapporten af KL fremlægges på en måde, som ikke opleves objektiv og faktisk korrekt.

Det forstærker bekymringen, at KL indgår i samarbejde med både Ankestyrelsen og lovgivere på Christiansborg, da der så forventes at måtte stilles skærpet krav til objektivitet og saglighed i videreformidling af undersøgelser, konklusioner af brugerundersøgelser mv.

Øvrige bemærkninger til rapporten

Der synes umiddelbart stor forskel på den oplyste tilfredshed, og så de kommentarer på #enmillionstemmer, hvor brugerne derimod tilkendegiver dels at de ikke er blevet spurgt, dels ikke genkender de overvejende positive besvarelser. Link hertil;

<https://www.facebook.com/groups/bakopomdepaarorende/permalink/2949575381975249/>

- **Bør det undersøges nøjere, hvor retvisende undersøgelsen reelt er?**

De 4.310 gennemførte besvarelser er taget fra 75 kommuner – dvs. 23 kommuner er IKKE repræsenteret.

- **Over 23% af landets kommuner er således IKKE repræsenteret i undersøgelsen.**

Hvis man kigger på omgørelsesprocenten på §85 i Ankestyrelsen, så er der store udsving kommunerne imellem. I 2020 svinger omgørelsesprocenten fra 0-100%.

- **Dvs. nogle kommuner har truffet den rigtige afgørelse hver eneste gang, andre kommuner har ikke truffet en eneste lovlig afgørelse i hele 2020.**

Derfor må det være altafgørende for undersøgelsen, at samtlige kommuner er repræsenteret i undersøgelsen, endog med nogenlunde ligeligt antal sager.

Dertil ligges, at den samlede svarprocent er på 21,9%, og den lave svarprocent kan ikke udelukkes at skyldes kognitive vanskeligheder hos de adspurgte.

Minister Astrid Krag svarer i spørgsmål 363;

- Men når vi ser på statistikker, er det vigtigt at holde sig konteksten for øje. Det er derfor i det tilfælde, som spørgeren henviser til, relevant, at Ankestyrelsen kun har truffet afgørelse i 10 sager, og at resultatet i en enkelt sag derfor har stor betydning for den samlede omgørelsesprocent.

https://www.ft.dk/samling/20201/almdel/sou/spm/363/svar/1756850/2349659/index.htm?fbclid=IwAR0bkX_w8e6K46CLm7w4h16dmeSO2Z-BMO6kUB0uC1oPTbckHTLw5XdhyQ

Samme vigtighed ift. at holde konteksten for øje, synes at være tilfældet i denne undersøgelse;

- Lav svarprocent
- 23% af kommunerne er slet ikke repræsenteret

Opsummering

Jeg skal venligst bede Social- og Ældreudvalget forholde sig til om ovenstående giver en berettiget tvivl i en sådan grad, at undersøgelsen bør kasseres.

1. Der er 23% af kommunerne, der ikke er repræsenteret i undersøgelsen. Samtidig er der stor forskel på de enkelte kommuners kvalitet i sagsbehandlingen, hvorfor der kan rejses berettiget tvivl om tallene tegner et retvisende billede.
2. Den lave besvarelse kan give udfordringer i forhold til konteksten i ansøgningen. Herunder også i forhold til, at handicap kan stå i vejen for deltagelse i ansøgningen.

Mvh Lena Michelsen