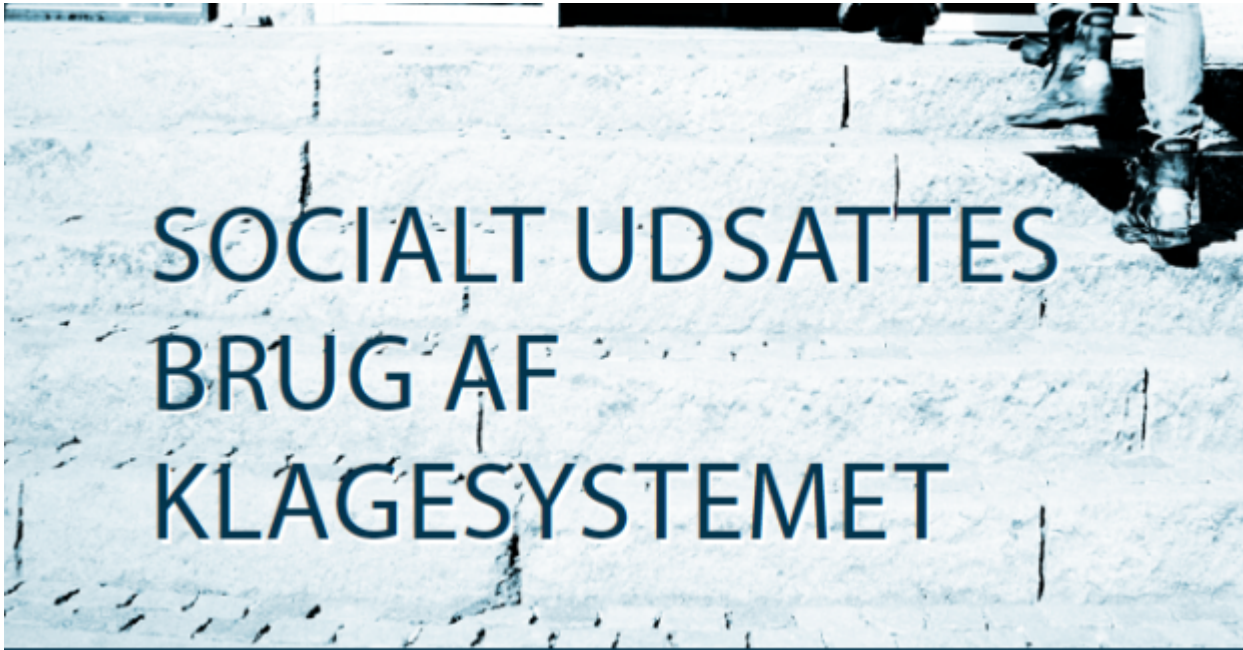


Socialt udsatte bruger ikke klagesystemet



Det er ikke fordi der ikke er problemer i det sociale system, at socialt udsatte ikke klager

Det er fordi man ikke ved man kan klage – eller fordi man simpelthen ikke kan overskue det. Og folk får ikke den hjælp og støtte til at klage, der er behov for. Rådet for Socialt Udsatte har udgivet en rapport. Og konklusionerne er nedslående.

Halvdelen af alle dem der har deltaget i rådets undersøgelse ved slet ikke at man kan klage over afgørelser på det sociale område. Og af dem der godt ved det, klager halvdelen ikke. De fortæller at de mangler overskud, ikke tror på det nytter – eller er nervøse for om det kan få negative konsekvenser for dem hvis de indgiver en klage.

Det er et problem fordi det går ud over borgernes retssikkerhed

I rapporten anbefaler Rådet for Socialt Udsatte at der oprettes en uafhængig klageinstans, der skal gøre klageadgangen lettere. Men det er ikke gjort med det. Ansatte skal blive bedre til at oplyse brugerne om deres ret til at klage. Endvidere skal klagesystemet gøres mere tilgængeligt, så det ikke bliver så uoverskueligt at skulle klage, men man giver op på forhånd. For der er nok at klage over. Ifølge rapporten var der fx fejl i 64% af de sager om misbrugsbehandling der landede hos Ankestyrelsen. Det gør det endnu mere problematisk at systemet er skruet sammen på en måde så flertallet ikke gør brug af klageretten.

Og det er et kæmpe problem, ifølge Ask Svejstrup, sekretariatsleder i SAND:

”Det er et problem fordi det går ud over borgernes retssikkerhed. De har ret til at klage – og når der er så stort et antal der ikke gør brug af denne ret, er det fordi der er noget galt med systemet. Et af de helt store problemer er, at fx boformerne aldrig har fået implementeret klagesystemet. Derfor er det op til den enkelte medarbejder, hvordan han eller hun griber sagen an når en bruger vil klage. Hvis brugerne da overhovedet får at vide at de har denne ret”.

Du kan finde hele rapporten fra Rådet for socialt udsatte her

[Socialt-udsattes-brug-af-klagesystemetDownload](#)