

Forslag til forbedringer af socialt udsattes adgang til klagesystemet

Rådet for Socialt Udsattes undersøgelse af [Socialt udsattes brug af klagesystemet](#) viser, at der er et utal af barrierer for, at socialt udsatte borgere kan gøre brug af klagesystemet. 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.

Undersøgelsen viser, at der er problemer med kommunernes rådgivning og vejledning til socialt udsatte. Den er ofte mangelfuld og der gives ikke altid fyldestgørende klagevejledning.

Derfor foreslår Rådet for Socialt Udsatte, at:

- der i alle kommuner bør være let adgang til en rådgivningsinstans, som er uafhængig af myndighederne, og som kan vejlede borgerne bredt om mulighederne efter den sociale lovgivning, hjælpe dem med at indgive ansøgninger og om nødvendigt med at klage. En sådan rådgivningsinstans kan være forankret i civilsamfundet og bør være opsøgende i miljøer, hvor socialt udsatte færdes.

Undersøgelsen viser, at der mangler skriftlighed i kommunernes sagsbehandling, som gør det vanskeligt for socialt udsatte at forstå og evt. klage over afgørelser.

Derfor foreslår Rådet for Socialt Udsatte, at:

- det præciseres i forvaltningsloven, at alle afgørelser, der ikke giver ansøgeren fuldt medhold, skal meddeles skriftligt, og at der skal gives en skriftlig begrundelse og klagevejledning.

Undersøgelsen viser, at socialt udsatte ofte ikke forstår brevene fra kommunen.

Derfor foreslår Rådet for Socialt Udsatte, at:

- Ankestyrelsen igangsætter et arbejde med at hjælpe kommunerne med at forbedre kommunikationen over for socialt udsatte ift. formulering af afgørelser og klagevejledninger.

Undersøgelsen viser, at vidensgrundlaget om sagsbehandling på udsatteområdet ikke er god nok i kommunerne.

Derfor foreslår Rådet for Socialt Udsatte, at:

- der gennemføres flere praksisundersøgelser om sagsområder, der særligt er relevante for socialt udsatte, fx om misbrugsbehandling, botilbud, boformer for hjemløse, anbragte unge og udsatte familier.