



**NOTAT:** Referat fra møde i Udsatterådet den 9/9-2020

17. september 2020

## Udsatterådet - Ordinært møde

Dato:	Onsdag den 9. september, kl. 17-19.
Sted:	Rådhuset, Rådhusbuen 1, 4000 Roskilde, mødelokale 3A
Deltagere:	Gitte Dueholm (Kafé Klaus, Samarbejdsforum for udsatte) Poul Struve Nielsen (redaktør Hus Forbi) Elisabeth Riber Christensen (Netværk mod fattigdom, Samarbejdsforum for udsatte) Leni Grundtvig Nielsen (Lænken, Samarbejdsforum for udsatte og Sind) Jørgen Berger Aafalk Sophie Zeeb Danny Pedersen  Fra forvaltningen: Christine Vendel Jensen, socialchef Iben Borup Løvschall, konsulent og sekretær for Udsatterådet (referent)  <i>Afbud:</i> Anne Bjerre Bräuner, (Bedre Psykiatri) Tina Boel Reugboe, områdeleder Kent Verner Knudsen Carsten J. Larsen (Sand)
<b>Dagsorden</b>	
1.	<b>Velkommen og godkendelse af dagsorden (10 min.)</b>  v/ Gitte Dueholm  Dagsordenen blev godkendt.

<p>2.</p>	<p><b>Oplæg om kommunens pårørendekonsulenter (15 min)</b></p> <p>v/ pårørendekonsulent Kirsten Krag Olofson</p> <p>Kirsten fortæller om kommunens tilbud om støtte til pårørende. Kommunen har to pårørendekonsulenter, der tilbyder voksne pårørende til borgere over 18 år med fysiske og psykiske udfordringer støtte og vejledning. Tiltaget er udsprunget af kommunens pårørendepolitik. De to pårørendekonsulenter har tavshedspligt, og der er mulighed for at være anonym.</p> <p>Pårørendekonsulenterne tilbyder støtte og rådgivning gennem samtaler og kan desuden vejlede i tilbud til pårørende – både i kommunen og de frivillige tilbud. Det kan fx være kommunens demenskoordinator, pårørendegrupper eller kurset "Lær at tackle hverdagen som pårørende".</p> <p>Samtalen kan foregå på Sundhedscentret ved Rådhuset, pr. telefon, eller andet sted alt efter den pårørendes behov. Pårørendekonsulenterne kontaktes via Sundhedscentrets telefon 46 31 77 02. Her kan man lægge en besked med navn, telefonnummer og evt. hvad det drejer sig om, så vender pårørendekonsulenterne tilbage snarest muligt.</p> <p>Læs mere om tilbuddet her: <a href="https://roskilde.dk/tilbud-til-paaroeerende">https://roskilde.dk/tilbud-til-paaroeerende</a></p> <p>Kirsten opfordrer Udsatterådet til at udbrede budskabet om tilbuddet i deres netværk.</p> <p>Udsatterådet opfordrer kommunen til generelt at forbedre deres kommunikation om tilbud, så man som borger har en reel chance for at kende til dem. Rådet pointerer, at oplysninger om muligheder og tilbud skal være tilgængelige for borgere i det øjeblik borgere møder systemet fx i jobcenteret. For mange vil det desuden være nødvendigt at få informationerne i hånden frem for selv at skulle opsøge information på kommunens hjemmeside.</p> <p>Forvaltningen foreslår, at der laves et overblik over tilbud til personer som er socialt udsatte eller har psykiske vanskeligheder, som sagsbehandlere kan bruge i deres vejledning herom.</p> <p>Udsatterådet understreger generelt vigtigheden af, at sagsbehandlere i kommunen husker deres vejledningspligt fx hvad angår mulighed for bisiding og klagevejledning.</p> <p>Udsatterådet er generelt optaget af tilgængeligheden i kommunens</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Oplæg</p>
-----------	---	--

	<p>tilbud fx at kurser og aktiviteter afholdes i forskellige tidsrum, så personer har mulighed for at deltage uden for arbejds- uddannelses- og transporttid.</p> <p>Forvaltningen tager dette til efterretning og oplyser, at fx GRO er på vej til at kunne tilbyde senere hold for deres gruppeforløb.</p>	
<p><b>3.</b></p>	<p><b>Kvalitetsstandarder (10 min)</b></p> <p>Forvaltningen orienterer om politisk beslutning om kvalitetsstandarder på socialområdet og fremlægger plan for inddragende proces af både medarbejdere og råd.</p> <p>Beskæftigelses- og socialudvalget har på udvalgsmødet i august besluttet, at der skal udarbejdes kvalitetsstandarder på socialområdet omfattende socialpædagogisk bistand/hjemmevejledning efter §85, aktivitets- og beskæftigelsestilbud efter §§103 og 104 samt midlertidige og længerevarende botilbud efter henholdsvis §§107 og 108.</p> <p>Forvaltningen orienterer om, at der aktuelt arbejdes på en kortlægning af den nuværende praksis med understøtte af vejledninger og principafgørelser mv. Det skal danne grundlag for arbejdet med at beskrive et serviceniveau til politisk vedtagelse i form af kvalitetsstandarder.</p> <p>Forvaltningen orienterer om den videre proces, der vil forløbe som følger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BSU godkender første udkast til format for kvalitetsstandarderne.</li> <li>- BSU inviterer til dialogmøder med interessenter heriblandt Udsatterrådet.</li> <li>- BSU godkender kvalitetsstanderne i januar 2021.</li> <li>- I 2021 arbejder forvaltningen med at implementere kvalitetsstandarderne.</li> </ul> <p>Der vil ud over dialogmødet være mulighed for at indgive skriftligt svar under høringsperioden.</p> <p>For en nærmere beskrivelse af BSU's beslutning om kvalitetsstandarder og procesbeskrivelse henvises til referat af BSU møde af d. 20.8.2020.</p>	<p><b>Orientering</b></p>

	<p>Udsatterrådet udtrykker bekymring over sammenhængen mellem kvalitetsstandarder og en besparelsesdagsorden.</p> <p>Forvaltningen forklarer, at der ikke er beskrevet et konkret potentiale for økonomisk besparelse i forbindelse med vedtagelse af kvalitetsstandarder.</p> <p>Udsatterrådet har et ønske om, at der i forbindelse med kvalitetsstandarderne også laves en standard for kvalitet i sagsbehandlingen. Udsatterrådet mener ikke at det er tilfredsstillende, at klagestatistikken viser, at 33 % af kommunens afgørelser på socialområdet bliver omgjort i Ankestyrelsen. Derudover mener rådet, at det er forbedringspotentiale med hensyn til formidling og vejledning ifm. afgørelser samt kommunikationen mellem sagsbehandler og borger.</p> <p>Forvaltningen forklarer, at den del vedrørende, hvad borgere kan forvente af sagsbehandlingen, er tænkt med i kvalitetsstandarderne på den måde, at der vil være en sagsbehandlingsbeskrivelse i et generelt afsnit inden de enkelte paragraffer beskrives.</p> <p>Udsatterrådet efterspørger at kvalitetsstandarder indeholder en vurdering af tilbud efter §110, som borgere i Roskilde Kommune benytter sig af i andre byer. Rådet efterspørger også en kvalitetsstandard for alkoholbehandling.</p> <p>Udsatterrådet ønsker et større fokus på borgernes oplevelse af kvalitet og at dette skal være udgangspunkt for at lave kvalitetsstandarder.</p> <p>Forvaltningen henviser til dialog på forrige møde om kvalitetsstandarder i CAS og det fælles ønske om i højere grad at benytte sig af brugertilfredshedsundersøgelser på Socialområdet. Enten konkret på enkelte tilbud eller som en løbende feedback på borgermøder.</p>	
<p><b>4.</b></p>	<p><b>Social profil (10 min.)</b></p> <p>Forvaltningen har indarbejdet Udsatterrådets ændringsforslag til det første udkast til den sociale profil.</p> <p>Rådet er tilfredse med tilføjelserne men har følgende ønsker til ændringer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabel med beskæftigelses- og ledighedstal skal udvides med en kolonne, der angiver økonomi samlet på de</li> </ul>	<p><b>Orientering/drøftelse</b></p>

	<p>forskellige typer af forsørgelsesydelse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listen over aktiviteter og tilbud til målgruppen skal udvides, så det fremgår, om der gives kommunalt tilskud til tilbuddet eller aktiviteten og med beløbsangivelse på tilskuddet fra f.eks. integrationspuljen eller frivillighedspuljen.</li> </ul> <p>Det samlede udsatteråd er indstillet på, at den sociale profil skal opdateres én gang årligt.</p>	
5.	<p><b>Nødovernatning (10 min.)</b></p> <p>Forvaltningen giver en status på plan for nødovernatning for hjemløse i Roskilde Kommune.</p> <p>Forvaltningen er i proces med at undersøge, om det er muligt at finde egnede lokaler. Forvaltningen er interesseret i at høre rådets vurdering af, hvor mange personer, der forventes at få brug for nødovernatning samt hvilke faciliteter, der skal være til rådighed.</p> <p>Kommunens opsøgende team har kendskab til 2-3 roskildeborgere med behov for nødovernatning.</p> <p>Kirkens Korshær har kendskab til 6-8 personer, som vil få brug for nødovernatning. Rådet mener, at der optimalt set skal være plads til 10 og maksimalt 20 personer, idet der kan være personer med et behov, som vi ikke kender til.</p> <p>Udsatterådet anbefaler, at nødovernatningsfaciliteterne nemt skal kunne etableres, når behovet opstår i meget kolde nætter og ligeledes nemt kan fjernes igen. Behovet for en løsning vil gælde fra oktober til april. Der peges på følgende faciliteter: madras, dyne/tæppe, pude, adgang til toilet og tekøkken. Kirkens Korshær kan udlevere rent og tørt tøj.</p> <p>Forskellige muligheder for lokaler drøftes herunder aflåselige shelters. Forvaltningen opfordrer rådet til at undersøge, om nogle kirker har mulighed for at stille lokaler til rådighed.</p> <p>Udsatterådet pointerer, at nødovernatning ikke må træde i stedet for reelle tilbud for socialt udsatte mennesker men skal være et supplement, samt at det ikke skal være et kriterie at have sundhedskort og adresse i Roskilde Kommune for at få adgang til nødovernatning.</p>	<p><b>Orientering</b></p>
6.	<p><b>Udsattes adgang til klagesystemet (15 min)</b></p>	<p><b>Dr øft els</b></p>

	<p>Drøftelse på baggrund af henvendelse fra Rådet for Social Udsatte om udgivelse af deres undersøgelse om socialt udsattes adgang til klagesystemet. Undersøgelsen søger at finde svar på, hvilke forhold der påvirker socialt udsattes brug af klagesystemet på det sociale område. Rådet for Socialt Udsatte har samlet nogle idéer til, hvordan lokale udsatteråd, kan bruge resultaterne. (Rapport og idéoplæg er vedhæftet)</p> <p>Udsatterådet drøfter, hvorvidt kommunen er god nok til at vejlede borgere i deres ret til at klage. Rådet understreger, at sagsbehandlere har vejledningspligt ift. klagemulighed. Flere af rådets medlemmer har oplevet eller kender til eksempler på, at dette ikke altid er tilfældet. Rådet understreger, at fokus skal være på at hjælpe mennesker og ikke kun vurdere ansøgninger, samt vigtigheden af at kommunen og medarbejdere tager ved lære, når der begås fejl i sagsbehandlingen.</p> <p>Udsatterådet fortæller, at det nogle steder koster penge at klage, hvilket betyder, at der ikke er lige adgang til at klage for alle.</p> <p>Udsatterådet henstiller til, at forvaltningen støtter den frivillige retshjælp på baggrund af henvendelse fra Roskilde Juristen om overbebyrdelse pga. stor efterspørgsel på juridisk bistand forårsaget af corona. Forvaltningen har ikke forholdt sig til det på nuværende tidspunkt, da der ikke er rettet henvendelse eller indgivet ansøgning om støtte til forvaltningen.</p> <p>Det samlede udsatteråd beslutter, at drøftelsen om klagestatistik og kvalitet i sagsbehandlingen tages op som punkt på næste møde med henvisning til drøftelsen, som ligeledes fandt sted under punkt 3. Det forslås, at borgerrådgiveren giver et oplæg og deltager under punktet.</p>	
7.	<p><b>Punktet tages af dagordnen og laves som skriftlig tilbagemelding til forvaltningen</b></p> <p><b>Borgeroplevelser i forbindelse med Covid-19 (20 min)</b></p> <p>På seneste møde i Udsatterådet blev socialområdets håndtering af Covid-19 drøftet, og det blev aftalt, at rådet vil give input til forvaltningen om borgeroplevelser i forbindelse med Covid-19. Forvaltningen har lavet følgende spørgsmål, som de gerne vil have rådet hjælp til at belyse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er der noget som har været særligt vanskeligt som konsekvens af corona-situationen fx under nedlukningen eller i forbindelse med efterlevelse af sundhedsstyrelsens</li> </ul>	Drøftelse

	<p>retningslinjer?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Har du manglet hjælp i forbindelse med corona-situationen?</li> <li>• Er der noget, du har savnet fra kommunen i forbindelse med corona-situationen?</li> <li>• Er der noget, der har fungeret godt på en ny eller anderledes måde under corona-situationen?</li> </ul>	
8.	<p><b>Dialogmøde med Beskæftigelses- og Socialudvalget d. 10. september 2020 (5 min)</b></p> <p>Afholdes kl. 16.30-17.15 i byrådsalen.</p> <p>Udsatterrådet gennemgår dagsordenen for dialogmødet. Rådet ønsker at tilføje følgende punkter til dialogen; besparelser og resolutionen fra Udsattemessen.</p>	<b>Orientering</b>
9.	<p><b>Eventuelt (10 min)</b></p> <p><b>Orientering om dialog med borgerrådgiveren</b></p> <p>Danny Pedersen orienterer om sit møde med borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren gav udtryk for, at håndtering af mange enkeltsager har betydet, at han ikke har fået sat fokus på sagsgange og kvalitet i sagsbehandlingen mere generelt. Borgerrådgiveren oplyste om, at der er nogle kriterier for, om han kan gå ind i en sag bl.a. at dialogen skal være udtømt. Borgerrådgiveren vil gerne indgå i et samarbejde med Udsatterrådet om at beskrive, hvad det mere konkret betyder, samt hvordan borgerrådgiverens rolle og opgave kan formidles til udsatte fx i en folder.</p> <p>Politisk er der prioriteret resurser til at styrke borgerrådgivning, hvilket betyder, at der kommer en social borgerrådgiver.</p> <p><b>Anvendelse af det sociale frikort</b></p> <p>Poul Struve spørger til anvendelsen af det sociale frikort i Roskilde Kommune.</p> <p>Forvaltningen svarer, at det er indtrykket, at det fungerer og henviser til et specifikt projekt med den socialøkonomiske virksomhed Kaffe Karma, hvor det er blevet anvendt.</p> <p><b>Orientering om udsattemesse</b></p> <p>Formanden orienterer om, at der blev afholdt en – trods vejret – vellykket udsattemesse i lørdags. Det giver en god energi, når så</p>	

	mange foreninger slår sig sammen. Der er lavet en resolution for messen, som er sendt til politikerne.	
<b>10.</b>	<b>Næste møde (5 min)</b>  Onsdag den 09. december 2020 kl. 16-18.  Punkter som skal med på mødet: <ul style="list-style-type: none"><li>- Drøftelse af tendenser i social profil</li><li>- Drøftelse af klagestatistik og af hvordan den kommunale sagsbehandling kan forbedres (fx invitere borgerrådgiver)</li><li>- Plan for nødovernatning</li></ul>	