

## Session

# Det komplekse møde mellem borgeren og systemet

### **Problem**

Det danske velfærdssystem er komplekst, professionaliseret og specialiseret. Velfærdssystemet møder borgeren med mange tilbud, indgange og medarbejdere. Det kan fungere godt for rigtig mange. Men oplevelsen er, at mødet med systemet ofte er svært for de borgere, der i forvejen kæmper med komplekse problemer.

En udfordring knytter sig til negative forventninger og gensidig mistillid ved mødet mellem borgeren og offentlige myndigheder – forhold, der påvirker borgerens progression:

Lovgivningen på beskæftigelses- og socialområdet giver bl.a. borgerne en række pligter, rettigheder og adgang til tilbud, men afstedkommer også omfattende myndighedskommunikation herom. Den omfattende kommunikation skaber ofte tvivl blandt borgere om myndighedernes faktiske intentioner. Særligt udsatte borgere påføres væsentlige byrder i forhold til at forstå og efterkomme regler. Samtidig bidrager proces- og dokumentationskrav til gensidig mistillid i mødet mellem borgere og myndigheder. Endelig kan borgerens tilskyndelse til at samarbejde være lav i sager, hvor myndigheder kan træffe afgørelser til ugunst for borgeren – fx om ydelser eller samvær med børn.

En anden udfordring knytter sig til sammenhængen i indsatsen for borgerne og det antal kontakter, nogle borgere har med det offentlige:

Forvaltninger og myndigheder er ofte organiseret efter målgrupper i sektorlovgivningen. Heraf følger ofte forskellige mål og fagligheder på tværs af de kommunale forvaltninger.

For borgere kan det være svært at navigere i systemet. Det gælder især borgere og familier med flere samtidige problemer, der kræver hjælp fra flere forvaltninger og myndigheder på samme tid.

Erfaringerne viser, at parallelle indsatser, hvor der sættes ind med flere sammen tænkte indsatser på én gang – og hvor den jobrettede indsats indgår som et hovedfokus – skaber mest progression. Men helhedsorienterede indsatser stiller også store krav til ledelse, organisering og sagsbehandlerkompetencer i kommunerne.

### **Spørgsmål til drøftelse**

- *Nye veje til et bedre møde mellem borgere og offentlige myndigheder.* Hvad er de centrale virksomme mekanismer til at fremme borgerens aktive deltagelse og gensidige positive forventninger mellem offentlige myndigheder og borgeren?
- *Udbredelse af helhedsorienteret tilgang til borgere med komplekse problemstillinger.* Hvordan fremmer vi, at borgere oplever et enklere forløb med sammenhæng og enslydende hensigter mellem indsatser fra forskellige forvaltningsområder?
- *Hvordan bliver beskæftigelse et fælles mål i for borgere med sammensatte problemstillinger?* Hvordan fremmer vi, at job med få eller en del lønnede timer bliver en central løsningskomponent og et fælles fokus på tværs af forvaltninger i forløb for borgere med sammensatte problemstillinger?