

**Høringsuttalelse fra
Politisk verksted
- et brukerforum ved
ROBIN HOOD Huset
i Bergen**

Bergen 10. og 16. november 2005

**Om forslag til ny lov om arbeids- og velferdsforvaltningen
og tilpasninger i visse andre lover:**

Arbeid og velferd:

Vi mener at et ensidig fokus på arbeidslinjen overkjører og stigmatiserer de som av ulike grunner ikke finner en plass i arbeidslivet. Vi er mange som kan og vil jobbe, men som ikke får muligheten til det. Velferdsalliansen har lagt fram tall som viser hvor mange arbeids- eller tiltaksplasser som må opprettes i Norge for å gi et tilbud til alle som ønsker det. Tallet er ca. 360.000 arbeids- og tiltaksplasser. Blant sosialhjelpsmottakere finnes det mange som av ulike grunner ikke kan jobbe. Det er også mange som venter på medisinsk utredning og rehabilitering. Andelen som overhodet ikke ønsker å jobbe, uavhengig av helseproblemer og andre forhold, antar vi er svært liten - mellom 2 og 3% i følge Ivar Brevik.

Avtale om etablering av arbeids- og velferdskontor - ingen kvalitetssikring:

- Staten og kommunene skal komme frem til avtaler om etablering av et arbeids- og velferdskontor, og departementet kan fastsette bestemmelser om partene ikke blir enige. Det gir grunn til bekymring at det ikke foreligger noen kriterier for kvalitetssikring for etablering av nye arbeids- og velferdskontor. At departementet kan gripe inn når partene ikke kommer til enighet er greit, men staten er i lovforslaget ikke gitt noen mulighet til å gripe inn om de lokaler og løsninger partene kommer til enighet om faktisk er dårlige. For eksempel kan vi tenke oss at en avtale om lokalisering og valg av lokaler kan være motivert utfra hensynet til å spare driftsutgifter, og at resultatet kan bli lokaler som faktisk er uegnet/for små til at man kan ivareta viktige hensyn til tilgjengelighet og personvern. Det vil være naturlig at en slik kvalitetssikringsfunksjon blir lagt til en uavhengig klage- og kontrollinstans, for eksempel fylkesmannen. Brukerne bør være med i planleggingen, og brukerne må kunne bringe saken inn for den uavhengige klage- og kontrollinstansen.

Tilgjengelighet:

- Tilgjengelighet til råd og veiledning: Dette setter krav til både utforming av og innholdet på de nye kontorene. Det må være et mål å skape oversikt over hjelpeapparatet til hjelp for brukerne - og for etatenes egen del; hvem gjør hva for hvem. Hva/hvor mye av sosialtjenesten skal inn som et minimum på de nye velferdskontorene? Regjeringens forslag var minimum økonomisk sosialhjelp.

Vi mener at i tillegg til økonomisk sosialhjelp må en *råd og veiledningstjeneste* være en obligatorisk del av tjenestene ved de nye velferdskontorene. *En bør der etablere en obligatorisk «los-/veilederfunksjon»* - hvor brukeren får en individuell los/veileder å forholde seg til. Denne skal veilede og løse brukeren gjennom hele hjelpeapparatet. Vi viser til merknadene på side 7 i høringsnotatet, om saksbehandler som generalist vs spesialist. En veilederfunksjon bør etableres uavhengig av spesialiseringsgraden ved det enkelte kontor. Veilederen skal kunne «løse» den enkelte til alle relevante velferdstjenester (som til 2.linje-tjenester), ikke bare til de tjenester som er etablert på det enkelte velferdskontor. Veilederen skal hjelpe den enkelte til å finne frem til aktuelle og relevante kontor og hjelpeinstanser. Veilederen bør ha et oppfølgingsansvar. Veilederen bør f.eks. spørre den enkelte i etterkant - «fikk du hjelp?» - og handle/veilede i forhold til dette.

- Tilgjengelighet til informasjon: Dette gjelder blant annet rettighetsinformasjon. Det bør lages en nasjonal mal for de nye kontorene som klart forteller hvilke type informasjon kontorene som et minimum skal gjøre tilgjengelig i sine lokaler. Det bør for eksempel stilles som et krav til de nye kontorene at de gjør tilgjengelig informasjon om hvilke rettigheter den enkelte har. Hva man kan gjøre krav på, hvilke krav og betingelser det offentlige eventuelt kan og ikke kan stille til den enkelte. Informasjon om saksgang, klageadgang og behandlingsinstanser. Søknadskjema og veiledning for utfylling av disse skal ligge fremme, ikke «gjemmes» under skranken.

- Velferdstjenesten bør i tillegg til all annen informasjon som bør legges ut, henge opp tegninger/plansjer av typen grafisk fremstilling eller organisasjonskart - som på en lettfattelig måte gir oversikt over hvilke kontor i kommunen som yter hvilken type hjelp. Slike plansjer skal være til hjelp både for de som har problemer med å lese tekst, og for alle som trenger en oversikt over tilgjengelige kontor og tjenester - uten først å måtte lese mange brosjyrer.

- Fysisk tilgjengelighet til lokalene, at de er lett å finne frem til og at de er tilgjengelig for funksjonshemmede og barnevogner. Tilgjengelighet til toalett, stellerom, drikke på venterom og tekniske hjelpemidler - som datamaskin, skriver og kopimaskin.

Personvern:

- Ved organisering av mottak må man unngå at det blir en kø for sosialklienter og en kø for andre. En må unngå at brukeren må legge frem sin sak i andres påhør som vi har sett eksempler på i samordningsforsøkene, for eksempel i Årstad bydel i Bergen. Velferdskontorene bør gjøre bruk av kølappsystem og unngå at man roper opp klienter ved navn.

- Samlokaliserte og samordnende tjenester sies å kunne gi mer sammenhengende, bedre og mer tilgjengelige hjelpetilbud til den enkelte. Likevel er vi bekymret for at det skal oppstå for «tette skott» mellom etatene innad på velferdskontorene og utad til øvrige tjenester, at det kan oppstå nye kasteball-problemer.

- «Tette skott» er et mulig problem, «åpne sluser» et annet. Ved samordning og samlokalisering vil etatene kunne få mer informasjon om den enkeltes liv og virke.

Vi mener det må lages regler som gjør det enkelt og uproblematisk å få bytte kontor og saksbehandler. Slike regler bør ikke formuleres som unntaksregler, men være hovedregelen. En må unngå at brukere som ber om å bli betjent av et annet kontor eller en annen saksbehandler kan risikere å bli stemplet som vanskelig eller suspekt av den grunn. Noen ganger er det bare «kjemien» som ikke stemmer - og dette går selvsagt begge veier.

«Trynefaktoren» kan bli mer avgjørende i de nye arbeids- og velferdskontorene, enn da etatene lå spredd og man ble betjent av ulike mennesker på ulike kontor - som (på godt og vondt) aldri snakket sammen. Saksbehandlere som tidligere aldri møttes får nå mulighet til nå «utveksle klienthistorier» i lunchpausen. Brukerne vil derfor i større grad enn før være prisgitt den enkelte saksbehandler og det enkelte kontor. Dette vil også kunne skje i de større byene - hvor man gjerne «sokner til» et bestemt bydelskontor. Vi ber departementet også vurdere dette særskilt i forhold til taushetsplikten.

- Samlokalisering, samordning og et nytt IKT-system vil gi nye muligheter for å utvikle bedre og mer sammenhengende tjenester for den enkelte. Personvernet kan her komme i klemme. Det må være mulig for en bruker å kontakte et kontor eller en saksbehandler for å få lagt frem eller avklart en sak, med visshet om at informasjon ikke automatisk spres til alle andre etater og tjenester. Vi mener at brukerne må trekkes med i utforming av det nye IKT-system. Når systemene for informasjonsutveksling og datalagring er etablert - må en videre sørge for at brukerne blir klart informert om hvilken informasjon som vil bli delt med andre etater.

Bemanningssituasjon og holdninger:

- Den nye sosialtjenesten og de nye velferdskontorene må få tilstrekkelig bemanning for å sikre raskere, individuell og forsvarlig saksbehandling og ivaretagelse av den enkelte bruker. *Bemanningssituasjonen må styrkes - generelt, og spesielt i en implementeringsfase.* Det bør settes en maksimal saksbehandlingstid som etaten må holde seg innenfor. Kortere saksbehandlingstid kan medføre at vi får færre langtidsmottakere, flere kan raskere komme seg videre. Man må også kunne se økt bemanning som en forebyggingsstrategi, slik at tjenestene kan drive med mer enn «brannslukking».

- En må fokusere på opplæring og holdningsskapende arbeid blant ledelse og ansatte i tjenesten - og i samfunnet forøvrig - også i skolen. Utgangspunktet må være at *vi alle en dag kan bli hjelpetrengende.*

Vi har erfart at enkelte ikke har fått råd og veiledning fordi kuratoren mener klienten ser «frisk og rask ut» og derfor tilsynelatende ikke trenger hjelp. Vi har også opplevd at dersom vi ikke har hatt synlige plager/funksjonshemninger har vi ikke fått den hjelpen vi trenger, før lidelsen har blitt tydelig og synlig for saksbehandleren. Videre har vi erfart at vi som klient ved offentlig kontor helst ikke bør fremstå som veltalende eller gi inntrykk av at vi kjenner våre rettigheter. Man bør helst innta rollen som ydmyk og passiv hjelpetrengende for å få den hjelpen man i utgangspunktet har rett til.

Reell klagebehandling:

- Klageinstansen for sosialtjenesten er fylkesmannen. Fylkesmannen har i dag ikke mulighet til å overprøve skjønnsutøvelse foruten når skjønnet er «åpenbart urimelig». Dette må endres slik at klageadgangen blir reell. Fylkesmannen må kunne vurdere om et vedtak er urimelig, ikke bare «åpenbart urimelig».

- Vi har erfart at enkelte sosialkontor bruker svært lang tid til å sende klagesaker over til fylkesmann. Dette kan fylkesmannen i Hordaland bekrefte. Fylkesmann har i dag ikke myndighet til å få fortløp i saker dersom et sosialkontor drøyer lenge med å oversende en mottatt klagesak. Vi ber derfor departementet vurdere om fylkesmennene kan få en hjemmel til dette, for eksempel ved at fylkesmann selv kan behandle en klage direkte dersom sosialtjenesten har mottatt en klagesak og saken ikke blir oversendt fylkesmannen innen en viss frist.

Kommunal eller statlig sosialhjelp:

- Vi er ellers bekymret over at den økonomiske sosialhjelpen fremdeles er et kommunalt og ikke et statlig ansvar. Når den økonomiske sosialhjelpen fortsatt forblir et kommunalt ansvar - så frykter vi at noe av samordningsgevinsten blir borte - ved at spillet om pengesekken mellom stat og kommune fortsetter - også innad på de nye velferdskontorene. Det hjelper lite om trygdefunksjonæren, attføringskonsulenten og sosialkuratoren er enig om et opplegg for en bruker, dersom sosialtjenesten ikke har «råd» til å følge opp.

De øvrige argumenter mot et fortsatt kommunalt ansvar for den økonomiske sosialhjelpen antar vi er godt kjent og derfor ikke behøves gjentas her. Vi bemerker dog at dersom den økonomiske sosialhjelpen skulle bli ivarettatt av staten, gjennom en statlig etat, så betyr ikke det at sosialhjelpen ikke kan tilpasses lokale forhold.